

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**фармацевтичний факультет**  
**кафедра соціальної фармації**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему: **«ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО  
ВИГОРАННЯ У ФАРМАЦЕВТІВ»**

**Виконала:** здобувач вищої освіти

групи Фс18(4,5з)-04б

спеціальності 226 Фармація, промислова фармація  
освітньої програми Фармація

Катерина МОСКАЛЕЦЬ

**Керівник:** доцент закладу вищої освіти кафедри  
соціальної фармації, к.соціол.н., доцент

Ольга ОВАКІМЯН

**Рецензент:** доцент закладу вищої освіти кафедри  
фармацевтичного менеджменту та маркетингу,  
к.фарм.н., доцент Ірина БОНДАРЄВА

**Харків – 2023 рік**

## АНОТАЦІЯ

У кваліфікаційній роботі досліджено проблеми професійного вигорання у фармацевтів. Визначено сутність «професійного вигорання», проведено його діагностику, розроблено рекомендації.

Робота складається зі вступу, змісту, трьох розділів, висновків. Загальний обсяг роботи – 49 сторінок. Робота містить 8 таблиць, 10 рисунків, 30 джерел використаної літератури.

*Ключові слова:* професійне вигорання, професія «людина-людина», деперсоналізація, емоційне виснаження.

## ANNOTATION

The qualification work investigates the problems of professional burnout in pharmacists. The essence of «professional burnout» is defined, its diagnostics is carried out, recommendations are developed.

The work consists of an introduction, table of contents, three chapters, conclusions. The total volume of the work is 49 pages. The work contains 8 tables, 10 figures, 30 titles of literature.

*Key words:* professional burnout, profession «person to person», depersonalization, emotional exhaustion.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРОФЕСІЙ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА» (ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ) .....	6
1.1 Загальна характеристика проблеми професійного вигорання професій «людина-людина» .....	6
1.2 Сутність і зміст поняття «професійне вигорання».....	9
1.3 Причини, умови та фактори професійного вигорання професій «людина-людина».....	14
Висновки до розділу 1 .....	19
РОЗДІЛ 2. ФАРМАЦЕВТИ ЯК ОСОБЛИВА ГРУПА ПРОФЕСІЙ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА».....	20
2.1 Етапи та особливості організації прикладного дослідження «професійного вигорання» у фармацевтів .....	20
2.2 Особливості сприйняття професійної діяльності .....	22
2.3 Професійна адаптація фармацевтів .....	25
Висновки до розділу 2 .....	31
РОЗДІЛ 3. ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ У ФАРМАЦЕВТІВ ЯК ДЕМОТИВАТОР РОБОТИ АПТЕЧНОГО ПЕРСОНАЛУ .....	32
3.1 Інструменти діагностики «професійного вигорання» .....	32
3.2 Аналіз рівня «професійного вигорання» у фармацевтів.....	34
3.3 Рекомендації щодо попередження професійного вигорання у фармацевтів .....	43
Висновки до розділу 3 .....	47
ВИСНОВКИ .....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	50

## ВСТУП

**Актуальність теми.** «Професійне вигорання» дуже розповсюджене і небезпечне явище у професійній діяльності кожної людини. Вона має поширення не лише в Україні, а й у цілому світі. Офіційної статистики щодо поширення професійного вигорання немає, але дослідники наголошують про те, що такий синдром є наявним у 20-30% українців. Актуальності, наразі, ця проблема набула у 2019 році, коли Всесвітня організація охорони здоров'я внесла професійне вигорання до 11-го видання Міжнародної класифікації хвороб (МКХ) як явище, що виникло внаслідок хронічного стресу на роботі.

Особливо гостро проблема професійного вигорання відображається на роботі фахівців сфери «людина-людина», до яких по праву відносять і фармацевтів. В ситуації невизначеності сьогодення фармацевт як фахівець відіграє суттєву роль у системі охорони здоров'я.

В умовах воєнного стану робота фармацевтів особливо значуща. Більшість з них працює в ситуації емоційного перенавантаження. Але слід взяти до уваги, що фармацевт – не людина-функція, а багатогранний фахівець з високими моральними та етичними цінностями. Це в черговий раз доведено, враховуючи стан повномасштабної війни у нашій країні.

Така ситуація впливає на процес мотивації фармацевтів щодо виконання функціональних обов'язків. 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 дослідження.** Метою дослідження є проведення аналізу щодо визначення рівня професійного вигорання у фармацевтів.

**Завдання дослідження:**

1. Описати теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання професій «людина-людина».
2. Визначити сутність поняття «професійне вигорання».
3. Описати сприйняття професійної діяльності та особливих характеристик сучасного фармацевта.
4. Провести діагностику професійного вигорання у фармацевтів.
5. Розробити рекомендації щодо попередження професійного вигорання у фармацевтів.

**Об'єкт дослідження.** Об'єктом дослідження виступає професійне вигорання.

**Предмет дослідження.** Предметом є професійне вигорання у фармацевтів як демотиватор роботи аптечного персоналу.

**Методи дослідження.** В процесі підготовки кваліфікаційної роботи та вирішення основних завдань дослідження були використані різні методи, серед них: загальнонаукові (аналіз, узагальнення), теоретичні (структурний та системний аналіз), емпіричні (опитування, порівняння, контент-аналіз) тощо.

**Структура та обсяг кваліфікаційної роботи.** Робота складається зі вступу, змісту, трьох розділів, висновків. Загальний обсяг роботи – 49 сторінок. Робота містить 8 таблиць, 10 рисунків, 30 джерел використаної літератури.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРОФЕСІЙ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА» (ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ)

### 1.1 Загальна характеристика проблеми професійного вигорання професій «людина-людина»

Сучасний світ швидко змінюється і, безумовно, разом із цим швидко змінюється і світ професій. Аналіз літературних джерел дозволив прийти до висновку, що залежно від предмета праці всі професії поділяються на п'ять типів: «людина – природа», «людина – техніка», «людина – людина», «людина - знакові системи» та «людина - художній образ».

Процес входження людини до професії – це не тільки придбання відповідних знань, навичок і вмінь, але активне особистісне становлення, прийняття професії.

Для професій «людина-людина» головним предметом праці виступають люди. Серед цього типу професій можна виділити:

- професії, що пов'язані з навчанням і вихованням людей;
- професії, що пов'язані з керуванням виробництвом, керівництвом людьми, колективами;
- професії, що пов'язані з різними напрямками обслуговування, в тому числі з фармацевтичного, медичного та інформаційного.

У ситуації невизначеності, наявності соціальних та технологічних колізій найбільша чутливість проявляється саме у таких професіях, які вимагають від фахівців активної міжособистісної взаємодії. Умовою успішної трудової діяльності всіх представників професій типу «людина-людина» є професійне спілкування, необхідність встановлення ділових контактів фахівця з різними людьми.

Спектр професійної активності таких видів діяльності лежить як раз у системі «людина-людина», що є характерним для професій фармацевтичної сфери галузі охорони здоров'я.

Кожна професійна діяльність – і діяльність в системі «людина-людина» у тому числі – має свої особливості.

Серед професій, що мають високий ризик виникнення професійного стресу знаходяться і професії системи «людина-людина». Це, з одного боку, обумовлено низкою соціально-економічних та соціально-психологічних чинників. По-перше, складні соціально-економічні умови в Україні унеможливають фінансування названих галузей в повному обсязі, що позначається на матеріальному становищі та здійсненні успішної професійної кар'єри. По-друге, провокує підвищення професійних стресів та специфічно впливає на умови праці і фемінізація названих сфер діяльності.

На наш погляд, для успішної праці у професіях типу «людина-людина» потрібно навчитися встановлювати й підтримувати контакти з людьми, розуміти людей, розбиратися в їхніх особливостях, а також опанувати знанням у відповідній професійній області.

Дійсно, робота з людьми вимагає багатосторонніх знань щодо їх індивідуальних особливостей, знань щодо використання технологій впливу на людей. Але ефективний результат буде досягнуто тоді, коли знання співвідносяться з вміннями свої професійні дії поєднати із моральними та правовими нормами та вимогами до професії.

Як ми вже зрозуміли важливим аспектом для подальшого аналізу проблеми професійного вигорання у фармацевтів є визначення складових професії. Визначення основних характеристик та вимог до професії допомагають глибоко її аналізувати. Розгляньмо зразок «складових професії фармацевта».

Предмет праці: людина (фармацевт забезпечує фармацевтичну опіку (обслуговує відвідувачів аптеки), спілкується з ними, аналізує їх, допомагає вирішувати їхні проблеми).

Знакові системи (фармацевт має навички швидкого пошуку препаратів за запитом відвідувача аптеки, аналізу документів, маркетингової та статистичної інформації).

Умови праці:

- з підвищеною моральною відповідальністю (за життя й здоров'я людини),
- побутові (іноді – в небезпечних для власного життя умовах, без наявної кімнати відпочинку).

Засоби праці:

- функціональні (власний інтелект, знання (досвід), мова, жести, міміка),
- автоматизовані (комп'ютер та інша техніка).

Мета праці:

- гностична (пізнати причину, почути проблему відвідувача аптеки, типологізувати захворювання, класифікувати відвідувача за типом).
- перетворююча (знайти способи вирішення проблеми відвідувача аптеки, знайти спосіб подачі інформації, використати маркетингові аргументи щодо лікарського препарату).

Короткий перелік якостей, які дуже важливі в роботі фармацевта:

- стійкий гарний настрій у процесі роботи з відвідувачами аптеки,
- бажання допомогти,
- навички ділового спілкування,
- здатність розуміти наміри, помисли, настрої людей,
- вміння швидко розбиратися у реакціях людей (особливо, якщо мова йде щодо чутливості до ціни на лікарський препарат),
- вміння знаходити спільну мову з різними людьми тощо.



Але наявність та позитивний прояв таких характеристик не означає, що фармацевт завжди на високому рівні задоволений своєю роботою. Проблеми можуть мати будь-який прояв, в тому числі впливати на розвиток «професійного вигорання».

Дані численних, як вітчизняних, так і зарубіжних досліджень, свідчать, що в діяльності фахівців системи професій «людина-людина» є великий ризик розвитку психологічних та емоційних проблем, що стають основою розвитку проблеми професійного вигорання.

Таким чином, особливу актуальність проблема професійного вигорання набуває у фахівців, професійна діяльність яких належить до системи «людина – людина».

## **1.2 Сутність і зміст поняття «професійне вигорання»**

Звертаючись до визначення сутності та змісту поняття «професійне вигорання», по-перше, треба зазначити, що сам термін доволі новий. Досить вдало поняття «професійне вигорання» описано в соціально-психологічній літературі саме тому, що термін було введено в практику американським психіатром Х. Дж. Фреденбергом у 1974 році.

Професійне вигорання – термін, який застосовується для характеристики психологічного стану здорових людей, які в рамках виконання професійних обов'язків перебувають в інтенсивному спілкуванні з іншими людьми (відвідувачами, клієнтами, пацієнтами, покупцями). Це люди, які працюють в системі «людина-людина» (фармацевти, лікарі, соціальні працівники, юристи, вчителі, психіатри, психологи, тощо).

Таким чином, фахівці фармацевтичного сектору галузі охорони здоров'я не є виключенням, бо вони також надають професійну фармацевтичну допомогу в емоційно навантаженій атмосфері.

З одного боку, науковці пов'язують, «вигорання» з появою відчуття емоційного, фізичного виснаження, безпорадності, безнадійності, депресії, і особливо розчарування. Дійсно, такі причини та прояви можуть стати демотиваторами як в повсякденній професійній діяльності, так і в житті загалом.

Отже, проблемою дослідження синдрому «професійного вигорання» займалось багато науковців. Як вже було вище зазначено, історія самого поняття «професійного вигорання» розпочинається з Херберта Фреденберга. У 1960-х роках він відкрив безкоштовну клініку, в Нью-Йорку, вів власну практику і в цей час вперше використав термін «вигорання» (англ. «burnout», 1973 р.) в професійному журналі психології. Вчений застосував цей термін для опису фізичного і психологічного стану його самого і волонтерів, які теж працювали з великою кількістю наркозалежної молоді. Після кількох місяців напруженої роботи, він описав свої емоції, які переживав – втома, гнів, депресія і почуття провини. Х. Фреденберг відчував, що населення, з яким він і його колеги працювали було особливо вимогливим і потребували багато уваги і терпіння. Тому кінцевим результатом для багатьох фахівців було дуже швидке «вигорання». Це траплялось досить швидко, тому що вони віддавались повністю роботі і працювали важко, але взамін не отримували еквівалентної віддачі [29].

Спираючись на власний досвід Х. Фреденберг 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.

Характерними симптомами для фахівців, які відчувають вигорання було те, що їхнє життя, здавалося, втратило сенс. Часто вони не могли вживатися з сім'єю, друзями і колегами, вони відчували втому від життя, і їх переповнювало розчарування у своєму шлюбі і кар'єрі. Тому вони ставили перед собою все більші

вимоги і завдання, та не знаходячи в собі сил для їх вирішення ще більше «перегорали» [29].

Розкриваючи сутність поняття «професійне вигорання» треба звернути увагу на такі українські еквіваленти, як «втрата цінності життя», «згасання емоцій» та «рівень виникнення конфліктів на роботі».

Науковці виділяють шість основних фаз синдрому «вигорання»: попереджувальна фаза, зниження рівня власної участі, емоційні реакції, фаза деструктивної поведінки, психосоматичні реакції, розчарування.

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 навантаження фахівця протягом відносно короткого періоду часу. Особливою характеристикою вигорання є відчуття себе ніби в пастці, поглинання роботи і власного життя емоціями безвиході і приреченості. В такій ситуації люди розраховують на підтримку оточуючих, але її не отримують.

Огляд літературних джерел дозволив зробити висновок про складові 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, де вперше було виявлено цей феномен. А з іншого боку, можуть мати місце у розвитку проблеми професійного вигорання у фармацевтів.

Слід відзначити, що в процесі професійного становлення, на різних його етапах, фармацевти як представники професії «людина-людина» переживають ряд криз. Серед них: нормативні та ненормативні.

До групи нормативних кризових станів відносять:

- кризу експектацій, тобто невідповідність реальної професійної діяльності сформованим уявленням й очікуванням; невдоволення організацією праці, її змістом, посадовими обов'язками, трудовими відносинами, умовами праці, заробітною платою;

- криза професійного зростання;

- криза професійної кар'єри.

Якщо нормативні кризи зумовлені логікою професійного самовизначення і носять суто суб'єктивний характер, то в результаті об'єктивних робочих та суспільних ситуацій можливе виникнення ненормативних криз.

Ненормативні кризи носять непередбачений характер і можуть проявитися на будь-якому етапі професійної діяльності. Вони можуть бути непередбачені, тобто такими, що викликані випадковими подіями. З іншого боку, такий різновид ненормативних криз може бути пов'язаний із проблемою самоактуалізації фахівця (тобто з прагненням фармацевта до повної самореалізації та самовдосконалення в професійній діяльності).

Непередбачені кризи не мають яскравого хронологічного характеру. Час їхнього настання, життєві обставини і учасники випадкові.

У ситуації сьогодення спостерігається зростання кількості непередбачених криз. Соціально-емоційна ситуація в суспільстві щодня народжує такі події, що не вкладаються в нормативну течію професійного життя.

Ще один момент у розгляді проблеми професійного вигорання у фармацевтів пов'язано з моделями професійної праці. В літературі серед таких моделей найбільш розповсюдженими є модель адаптивної поведінки і модель професійного розвитку.

Якщо працівник обирає для себе адаптивну модель професійної поведінки, то його дії в професійному середовищі підпорядковані зовнішнім обставинам у вигляді виконання певних правил, які впроваджено в цьому середовищі. Професійні завдання вирішуються лише із застосуванням відомих алгоритмів, а

найбільш затребуваною якістю фармацевта стає уміння «вписуватися» в ситуацію та координувати свої дії з діями інших співробітників.

Таким чином, адаптивна модель професійної поведінки пов'язана із впливом зовнішніх обставин та вимог до професійної діяльності фармацевта.

Проблеми частіше за все виникають тоді, коли вимоги професійного середовища не співпадають з можливостями та професійними здібностями фармацевта.

Так, наприклад, проблема професійного вигорання може проявитися і мати три стадії розвитку: адаптації, становлення, стагнації.

Якщо фармацевт, як йому здається, пристосував свої індивідуальні особливості і можливості до вимог професійного середовища і його дії постійно супроводжуються виконанням правил і стереотипів, професійна активність знижується, а наявний статус застосовується для отримання визнання – така стадія буде називатися професійна стагнація.

Для різних груп професій «людина-людина» стадія стагнації настає в різний час. Так, наприклад, у освітян і лікарів – приблизно через 8-10 років роботи, у менеджерів – через 5–7 років, у працівників екстремальних професій (поліцейські, наприклад) – через 3–5 років.

Друга модель – модель професійного розвитку демонструє інші тенденції. Фахівець, що обрав таку модель характеризується спроможністю вийти за межі безперервного потоку повсякденної практики і побачити свою працю в цілому. Це дозволяє внутрішньо приймати, усвідомлювати і оцінювати труднощі і протиріччя різних сторін професійної праці, конструктивно і самостійно вирішувати проблеми у відповідності зі своїми ціннісними орієнтаціями, розглядати труднощі як стимул до дії. В такій моделі проявляється високий рівень відповідальності фармацевта за все, що з ним відбувається в професії. Сам фармацевт намагається активно організовувати своє життя, в тому числі й професійне.

Можна говорити про те, що модель професійного розвитку характеризує конструктивний шлях співробітника в професію. В свою чергу, модель адаптивної поведінки визначає пристосування і стагнацію в професійній діяльності, що не сприяє конкурентоспроможності професіонала, знижує імовірність зміни професії або кваліфікації в випадку необхідності або бажання змінити їх.

Подібна «прив'язаність» до професії або до виду діяльності в сучасних соціально-економічних умовах стає з одного боку ризиком втрати інтересу до професійної праці, з іншого – соціальним ризиком зниження матеріального добробуту і безробіття.

Таким чином, «професійне вигорання» може бути визначено як стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що є результатом довгострокового перебування у емоційно важких робочих ситуаціях.

З іншого боку, має значення соціальний фактор впливу (підтримка колег, наприклад) на корекцію психологічного стану людини, яка відчуває професійне вигорання.

### **1.3 Причини, умови та фактори професійного вигорання професій «людина-людина»**

Велика кількість досліджень була присвячена розумінню причин, умов та факторів, що впливають на підвищення рівня «професійного вигорання». Актуальність дослідження цього аспекту безумовно пов'язана з впливом на стан здоров'я фахівців сфери «людина-людина». Дослідження зарубіжних авторів вказують на те, що стрес і «вигорання» є важливими факторами у розвитку фізичних і психологічних захворювань [30].

Аналіз літературних джерел дозволив прийти до висновку, що професійне вигорання має свої умови та фактори.

З одного боку, вигорання є причиною взаємодії зовнішніх (пов'язаних з роботою), з іншого боку – внутрішніх (індивідуальних) факторів.

До зовнішніх факторів відносять:

- особливості організації праці – надмірне робоче навантаження, незрозумілі (неповні) посадові інструкції, невизначені обов'язки, рольовий конфлікт, невизнання на роботі – всі ці фактори можуть посилити ймовірність професійного вигорання.

- робота, що вимагає постійної концентрації і відданості іншим людям (відвідувачам аптеки, клієнтам, покупцям тощо), часто призводить до психічного перевантаження. Тож така інтенсивна емоційна взаємодія є фактором впливу на появу «професійного вигорання».

- відсутність професійної мотивації, монотонна робота, низька заробітна плата.

- відсутність соціальної підтримки з боку держави, роботодавця тощо. Соціальна підтримка полягає в: професійній, емоційній підтримці, професійних викликах та обміном досвідом.

- тиск на фахівця, який може здійснюватися будь-якими зацікавленими особами, провокуватиме психологічну нестабільність, адже адміністративний тиск, взаємодія з керівництвом в будь-якій організації є одним із визначальних чинників гармонійних відносин.

Серед внутрішніх факторів, що можуть призвести до професійного вигорання:

- особисте ставлення до роботи – гіперболізована професійна етика, надмірне переживання щодо проблем інших людей (відвідувачів аптеки, клієнтів, покупців, колег тощо).

- недостатній рівень професійної компетентності, нереалізована мотивація до професійного зростання чи саморозвитку.

- низька самооцінка. Вплив цього фактору на підвищення рівня професійного вигорання відчувається, коли докладаючи значні зусилля фахівець не відчуває належного визнання з боку колег, керівництва, людей, з якими безпосередньо контактує під час виконання професійних функцій (відвідувачі аптеки, клієнти, пацієнти тощо). Тоді з'являються сумніви в своїх силах і компетентності, а від цього страждає самооцінка.

- високі особисті амбіції і недостатність навичок в підтримці особистого психічного балансу.

Щодо працівників фармацевтичної сфери, то з одного боку емоційні якості такі, як співчуття і переживання є вкрай необхідними при роботі в секторі охорони здоров'я. З іншого боку, ці ж якості можуть посилити емоційний стрес і призвести до професійного вигорання.

Отже, характеристики «професійного вигорання» в роботі проявляються у комплексі. Це, перш за все, негативні емоції, які характеризуються почуттями розчарування, гніву, незадоволеності і тривоги. Якщо не звертати на це уваги і не коригувати такий стан на початковому рівні, в подальшому прояв негативних характеристик переросте саме в стан професійного вигорання.

Іншою ознакою є наші власні розчарування через те, що ми не завжди можемо отримати те чого бажаємо. І коли фахівець не знаходить варіантів досягнення своїх цілей, втрачає життєвий «заряд» і будь які надії на успішність розв'язання проблем, подолання перешкод, – розчарування переростає в безнадію, що є супутником професійного вигорання і фактором погіршення здоров'я.

Негативні емоції і особливо їх прояв в професійному середовищі прямо пропорційно впливають на взаємодію не лише з клієнтами, відвідувачами аптек, споживачами, а й на міжособистісні стосунки з колегами. Взагалі, емоційна спустошеність перетворює спілкування з людьми на важкий конфліктогенний процес і на роботі, і вдома. Збільшення кількості конфліктів за участі фахівця



свідчить про його вигорання фахівця. З іншого боку може відбуватися і емоційне самовідсторонення, коли в процесі вигорання людина прагне обмежити соціальні взаємодії.

Маємо припущення, що така тенденція може бути характерна для фармацевтів, місія яких допомагати людям, здійснювати фармацевтичну опіку.

Припускаємо, що фармацевти, щоб захистити себе від несприятливих робочих ситуацій часто «емоційно відсторонюються», замикаються в собі, уникають соціальної взаємодії. З їх боку відчувається прояв байдужості до людей, їхніх почуттів і проблем. Але, на наш погляд, це малоефективне рішення, оскільки система соціальної підтримки діє в якості захисту від вигорання. І власне така поведінка фармацевтів, що характеризується відгородженням від друзів і колег позбавляє працівника отримати ту підтримку, яка вкрай необхідна для вирішення проблеми професійного вигорання.

Ще одна гіпотеза, що може бути сформульована в рамках аналізу причин, умов і факторів впливу на прояв характеристик професійного вигорання пов'язана зі зниженням загального рівня працездатності фахівця. Тобто, якщо фахівець не зацікавлений роботою (а це є характеристикою професійного вигорання), то сконцентруватися на виконанні робочих завдань стає все важче. За таких умов, звичайно, виконавча ефективність страждає і якість виконання функцій знижується.

Отже, високий рівень ентузіазму, енергії і міцного здоров'я – необхідні умови для максимальної професійної продуктивності.

Специфіка роботи фармацевта полягає в тому, що його діяльність зосереджена в постійному напруженому міжособистісному спілкуванні з відвідувачами аптек. Дійсно, професійна діяльність фармацевта характеризується підвищеною емоційністю, що пов'язана із проявом співчуття, необхідністю надання емоційної підтримки і фармацевтичної допомоги. Все це

створює надзвичайно сприятливі умови для розвитку синдрому вигорання і ставить професії «людина-людина» до категорії професій підвищеного ризику.

Таким чином, ми можемо визначити фактори розвитку професійного вигорання у фармацевтів:

- обмежені можливості просування по кар'єрних сходинках;
- відчуття відповідальності за хворих, необхідність проявляти розуміння, співчуття і глибоку емпатію;
- низький рівень матеріальної мотивації (зарплати, премії, надбавки) при значних обсягах виконуваної роботи;
- значна кількість регламентуючих документів в роботі, відсутність незалежності у прийнятті рішень;
- робочі перевантаження;
- дефіцит часу для виконання професійних функцій;
- «нездоровий» психологічний клімат в колективі;
- перевищення норми тривалості робочого часу;
- неоптимальне число споживачів в розрізі надання фармацевтичної опіки;
- відсутність балансу між роботою та особистим життям.

Цікавим є той факт, що професійне вигорання є «інфекційним» і доволі швидко поширюється в робочому колективі. А це в свою чергу супроводжується іншими проблемами професійної діяльності – звільнення працівників і висока плинність кадрів.

Проаналізувавши причини и наслідки прояву професійного вигорання чітко стає зрозуміло, що це комплексна проблема, фактори якої мають різноманітну природу. Їх причинність полягає не тільки у внутрішньо-психологічному стані фахівця, а й у впливі зовнішніх, частіше організаційних факторів.

## **Висновки до розділу 1**

Нами обґрунтовано, що професії системи «людина-людина» мають високий ризик виникнення професійного стресу.

Проблеми, які супроводжують професійну діяльність фармацевтів, в тому числі соціально-економічні умови роботи в Україні, соціально-психологічні чинник трудової діяльності тощо специфічно впливають на рівень професійного вигорання.

«Професійне вигорання» визначено нами як стан фізичного, емоційного та інтелектуального виснаження, що є результатом довгострокового перебування у емоційно важких ситуаціях професійного середовища.

З одного боку, професійне вигорання у фармацевтів є причиною взаємодії зовнішніх (пов'язаних з роботою) факторів, з іншого боку – внутрішніх (індивідуальних) факторів.

## РОЗДІЛ 2. ФАРМАЦЕВТИ ЯК ОСОБЛИВА ГРУПА ПРОФЕСІЙ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА»

### 2.1 Етапи та особливості організації прикладного дослідження «професійного вигорання» у фармацевтів

Організація прикладного дослідження проходила в декілька етапів. По-перше, нами обґрунтовано теоретичні засади вивчення синдрому професійного вигорання у фармацевтів.

Другий етап дослідження характеризується емпіричним аналізом впливу внутрішніх особистісних чинників, цінностей та проблем професійної адаптації на рівень професійного вигорання у фармацевтів.

На третьому етапі було визначено рівень професійного вигорання у фармацевтів та виявлено фактори ризику.

Четвертий етап дослідження передбачає формулювання рекомендацій щодо попередження синдрому професійного вигорання у фармацевтів.

Дослідження проводилося у період з жовтня по листопад 2022 року. Учасниками дослідження стали випускники Національного фармацевтичного університету спеціальності «Фармація», які мають досвід роботи за фахом.

У якості основного методу збору інформації обрано метод опитування. Розроблено анкету щодо визначення рівня професійного вигорання. Розсилка анкет відбувалась за допомогою інтернет-технологій. Анкета включає декілька блоків запитань:

- оцінка рівня адаптивних і комунікативних особливостей;
- оцінка рівня задоволення основних потреб;
- наявність та ступінь задоволення реалізації цінностей респондентів.

Кількість учасників дослідження склала 155 осіб. Розсилка анкет відбувалась за допомогою сформованого посилання на e-mail за списком (109 студентів випускних курсів освітньої програми «Фармація»). 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: мають освіту за спеціальністю «Фармація», є випускниками Національного фармацевтичного університету, мають досвід роботи за фахом.

Основна гіпотеза дослідження пов'язана із визначенням стадії професійного вигорання у фармацевтів. Ми припустили, що фармацевти, які мають досвід роботи 8-10 років, порівняно з іншими групами, більше відчують прояви професійного вигорання. Для представників цієї групи характерна адаптивна модель професійної діяльності, а професійне вигорання знаходиться на стадії стагнації. На відміну від досвідчених фармацевтів, для тих, хто має досвід роботи до 3 років характерна модель професійного розвитку. З іншого боку, саме вони, на нашу думку, найбільше відчують вплив соціального середовища та ризик втрати професійного інтересу через незадоволеність організаційними умовами професійної діяльності та високий рівень емоційного виснаження.

Розподіл учасників дослідження за критерієм «стаж роботи» представлено на рис. 2.1. Як бачимо, в групу зі стажем роботи 1-3 роки увійшло 46 респондентів (30%). До групи зі стажем роботи 3-5 років – 40 осіб (26%), 6-8 – 37 осіб (24%). До групи учасників дослідження, хто має стаж роботи за фахом «фармацевт» 9-10 років увійшли 32 особи (20%).

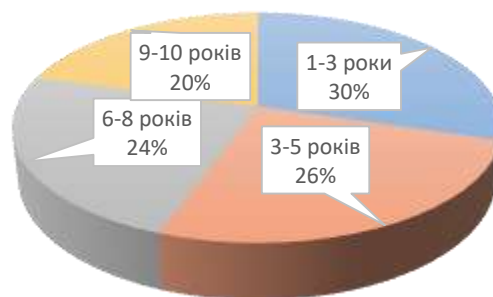


Рис. 2.1 Розподіл учасників дослідження за стажем роботи (у %)

## 2.2 Особливості сприйняття професійної діяльності

Проведене дослідження показало, що уявлення випускників Національного фармацевтичного університету про свою професійну діяльність лежать у сфері таких цінностей, як удосконалення свого професіоналізму (57 %), можливість покращити матеріальне становище (56 %). Не менш значущими у професійній діяльності для учасників дослідження стали можливість зробити кар'єру (45%); можливість розвивати свої здібності (38 %). Робота у хорошому колективі (20 %); можливість бути самостійним (14%) сприймається як характеристика професійної діяльності меншою кількістю учасників дослідження (рис. 2.2).



Рис. 2.2 Ціннісні уявлення випускників Національного фармацевтичного університету про професійну діяльність

Відповіді на запитання, які особисті якості фармацевта сприяють його успішній професійній адаптації на робочому місці розподілилися так:

1. Комунікабельність – 76 %
2. Працездатність – 67 %
3. Професіоналізм – 64 %

4. Навички практичної роботи – 58 %
5. Дисциплінованість та старанність - 52 %
6. Відповідальність – 48 %
7. Високий рівень культури – 31 %
8. Відповідність професійному іміджу – 10 %

Загалом, на наш погляд, учасники дослідження мають адекватне уявлення про важливість тих чи інших особистісних якостей для успішної професійної адаптації.

Дослідження показало, що загалом умови праці фармацевтів сприятливі (48%) чи задовільні (42 %). Лише 8% опитаних фармацевтів вказали на несприятливі умови праці в аптеці.

Серед основних недоліків, названих учасниками опитування щодо умов праці, такі як низька заробітна плата (82 % тих, хто відповів); напружений робочий день (49 %), недостатня матеріально-технічна база (44 %), проблеми комунікації (38 %) та інші фактори впливу на зниження рівня задоволеності умовами праці в аптеці, які показано на рис. 2.3.

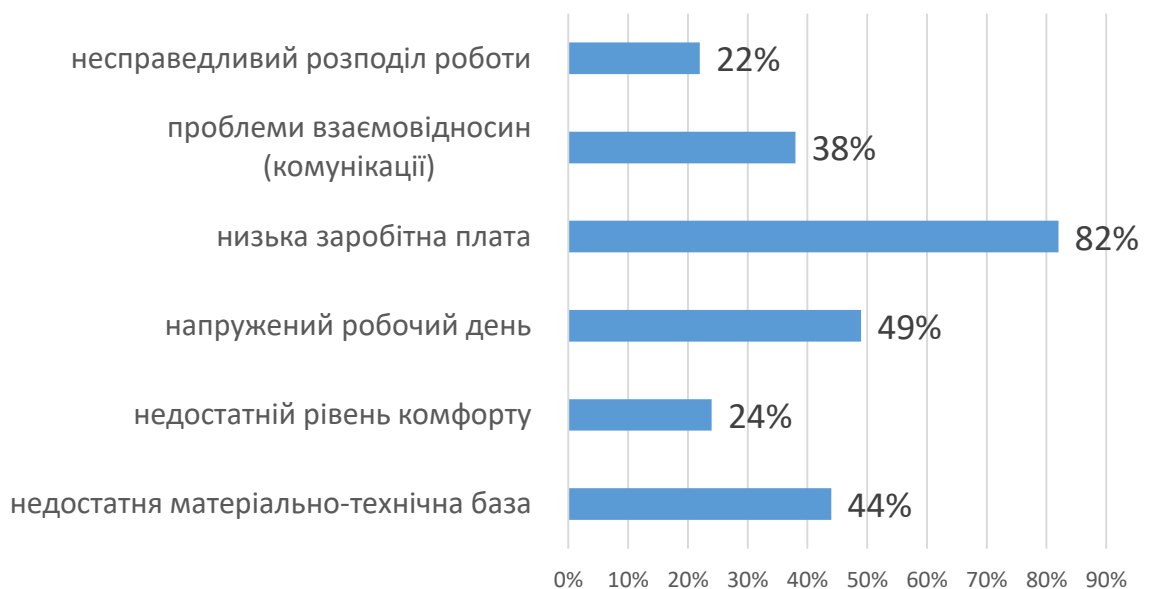


Рис. 2.3 Фактори впливу на зниження рівня задоволеності умовами праці в аптеці

Як показало опитування, соціально-психологічна адаптація не є для учасників дослідження відчутною. Тобто, немає у фармацевтів особливих «претензій» до факторів соціально-психологічного клімату у своєму трудовому колективі. Більшість фармацевтів (74 %) вказали на те, що соціально-психологічний клімат у їхньому колективі тією чи іншою мірою сприяє результативній роботі (30 % - повною мірою, 44 % - скоріше сприяє, ніж ні).

При цьому лише 8% фармацевтів вказали на те, що у них виникли проблеми міжособистісного характеру на новому робочому місці (6% – швидше виникли, ніж ні, 2% – так, виникли). А основна частина опитаних відповіли, що такі проблеми або не виникали взагалі (60 %), або дуже рідка виникали (25 %).

При відповіді на запитання: «Чи сприятиме соціально-психологічний клімат у Вашому трудовому колективі успішної професійної адаптації його нових співробітників?» більшість співробітників незалежно від стажу роботи погодились, що сприятиме. Поряд із цим, учасники опитування, що мають значний досвід роботи в аптеці (більше 5 років) вважають, що молоді фахівці часто стають учасниками різних конфліктів (з колегами, відвідувачами аптеки, керівництвом), а це негативно впливає на соціально-психологічні відносини всередині колективу.

На наш погляд, соціально-психологічний клімат та частота виникнення конфліктів певним чином впливає на задоволеність роботою в цілому та може також впливати на рівень професійного вигорання. Частота конфліктних проявів на роботі може бути пов'язана з оцінкою справедливості винагороди з боку керівництва аптеки за роботу, яку виконує фармацевт з невеликим досвідом роботи. Але це лише припущення, яке не має емпіричного підтвердження.



### 2.3 Професійна адаптація фармацевтів

Ми дійшли до висновку, що професійна адаптація спеціалістів, які зайняті у професіях системи «людина-людина», має свою специфіку. Як показали результати нашого дослідження випускники Національного університету досить швидко адаптуються до вимог щодо виконання основних обов'язків за посадою фармацевт (рис. 2.4).

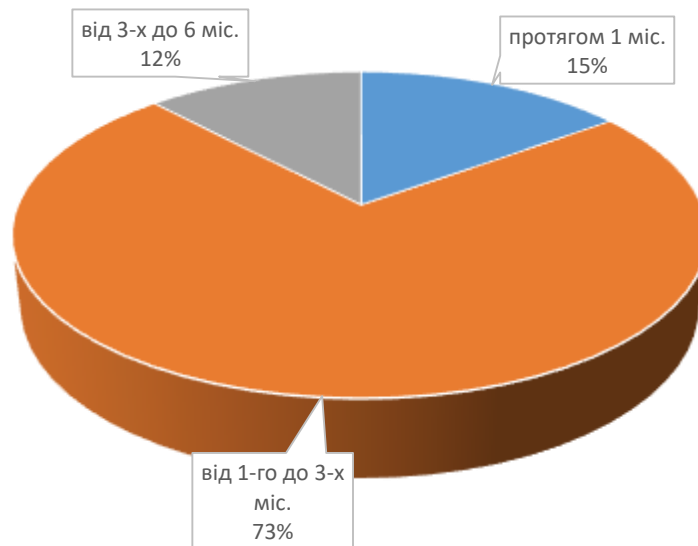


Рис. 2.4 Розподіл даних на запитання «Як швидко ви адаптувались до вимог щодо основних посадових обов'язків фармацевта?»

Із рисунка видно, що більшість учасників дослідження адаптувались до вимог професійної діяльності протягом 3-х місяців, що є нормативним показником адаптації за посадою. Це, на наш погляд, є свідченням того, що під час навчання в університеті майбутні фармацевти здобули весь набір необхідних професійних компетенцій.

Але проблемним моментом, за даними дослідження, є рівень комунікації учасників дослідження зі своїми колегами, керівництвом та відвідувачами аптеки.

Так, наприклад, більшість комунікативних проблем виникає у фармацевтів з колегами. Особливо на етапі професійної адаптації. Частота виникнення такого роді проблем різна для різних груп фармацевтів в залежності від досвіду роботи (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Виникнення проблем комунікації на роботі як характеристики професійного вигорання у фармацевтів із різним досвідом роботи

Категорії для взаємодії	Стаж роботи			
	1-3 роки	3-5 роки	6-8 років	9-10 років
з колегами	часто	рідко	часто	іноді
з відвідувачами аптеки	часто	іноді	рідко	рідко
з керівництвом аптеки	рідко	ніколи	часто	рідко

Оцінка рівня адаптивних і комунікативних особливостей показує, що більш високі показники демонструє група фармацевтів зі стажем професійної діяльності 3-5 років.

Для 1 групи (до 3-х років) більш низькі показники адаптивності та комунікативності можуть бути пов'язані зі зміною діяльності (з навчання на роботу) і проблемами входження в професію, в той час, як зниження цих показників у 3-й (стаж професійної діяльності 6-8 років) та 4-й (стаж 9-10 років) групі, можливо, є слідством «професійного вигорання», що є характерним для фахівців, які тривалий час працюють в професіях системи «людина-людина».

Результати дослідження рівня задоволення основних потреб свідчать про те, що представникам усіх груп притаманний достатньо низький ступінь задоволеності (тобто часткова задоволеність) в усіх сферах (рис. 2.5).

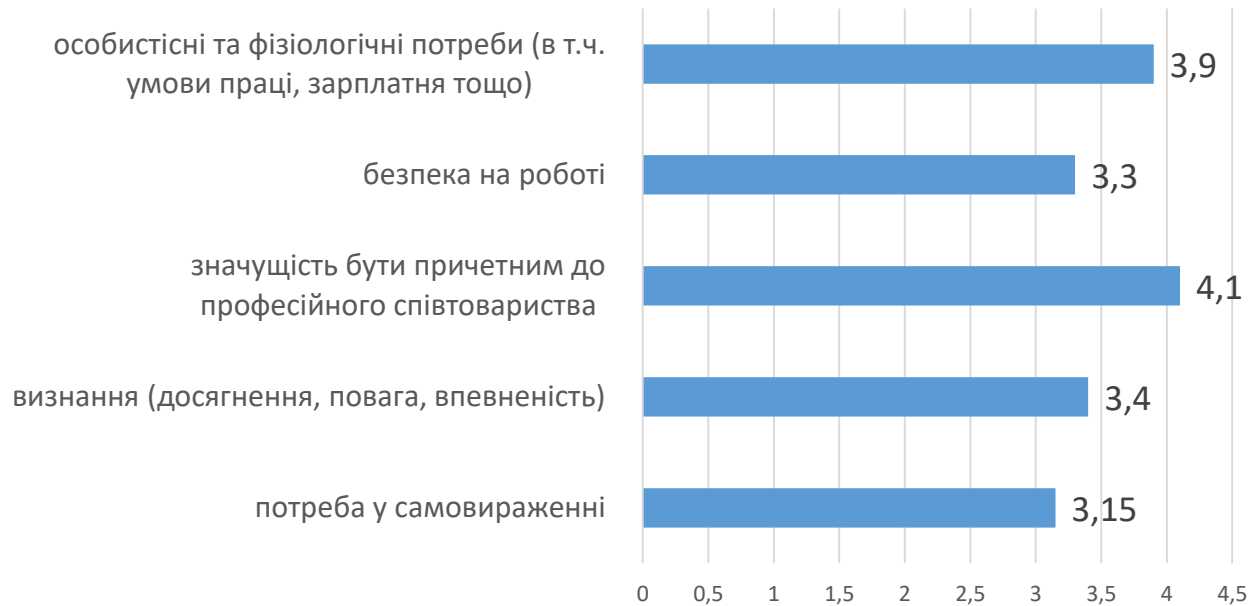


Рис. 2.5 Рівень задоволення основних потреб учасників дослідження (у балах)

Не виявлено відмінностей щодо рівня матеріальних і соціальних потреб, а також потреби в безпеці незалежно від стажу перебування в професії, що може бути пов'язано з таким об'єктивним моментом як нестабільність соціально-економічної ситуації в сучасному суспільстві.

В сфері потреби у самовираженні відзначається найбільш високий рівень незадоволеності, причому показник, що аналізується, є вищий в 3 та 4 групі, що свідчить про більш глибоку незадоволеність в сфері самовираження фахівців, працюючих в аптеці досить значний час (6-10 років) (рис. 2.6). На нашу думкою, це пов'язано із розширенням негативного досвіду, відсутністю значущих «вертикальних» і «горизонтальних» кар'єрних перспектив, професійною деформацією.

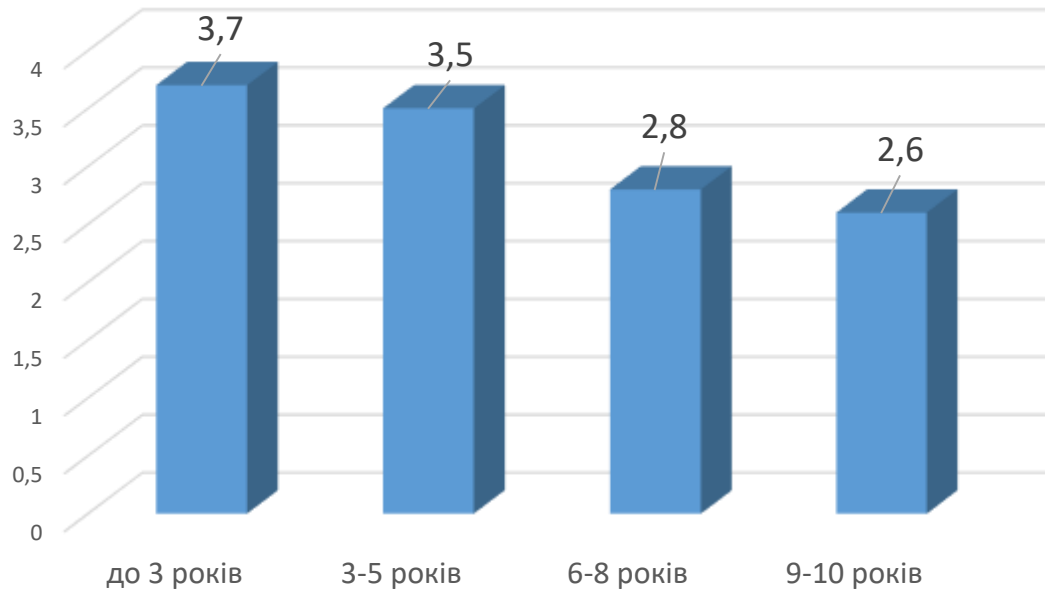


Рис. 2.6 Результати задоволеності потреби у самовираженні в залежності від стажу роботи в аптеці (у балах; максимальний бал - 5)

Що стосується потреби у визнанні (рис. 2.7), то більш низький рівень задоволеності показують респонденти 2 групи (стаж 3-5 років). Це може бути зв'язане з прагненням до професійного самоствердження в ситуації, коли професійні знання і досвід вже є, однак, не оцінюються соціальним оточенням (колегами та керівництвом) достатньо високо. Підвищення рівня задоволеності в даній сфері для фармацевтів, що мають значний досвід роботи (3-4 група) може бути зв'язане з двома моментами: як з отриманням реального визнання своїх професійних можливостей, так і зниженням рівня професійних претензій як результату «емоційного вигорання» і професійної деформації.

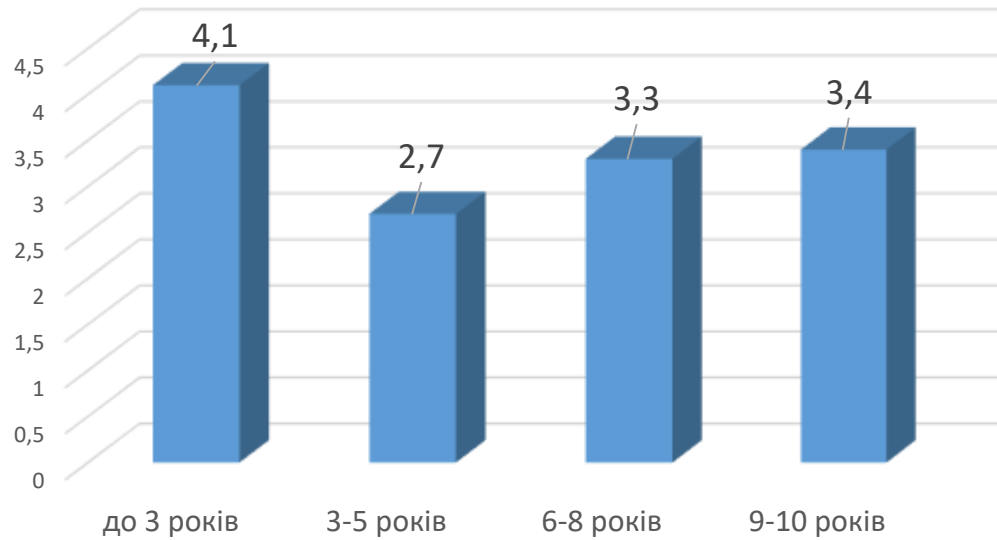


Рис. 2.7 Результати задоволеності потреби у визнанні в залежності від стажу роботи в аптеці (у балах; максимальний бал - 5)

Цікавим в плані аналізу рівня «професійного вигорання» у фармацевтів є результати аналізу системи їх цінностей (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Ціннісні орієнтації учасників дослідження  
в залежності від досвіду роботи в аптеці

Цінності	Професійний досвід роботи	
	до 5 років	більше 5 років
Робота	58 %	68 %
Здоров'я	59 %	87%
Матеріальний достаток	93 %	92 %
Кохання, любов	84 %	48 %
Родина	69 %	54 %
Успіх	76 %	78 %
Кар'єра	52 %	79%

Слід зазначити, що незалежно від стажу перебування в професії всіх учасників дослідження приваблюють цінності особистісного характеру (кохання, родина, здоров'я). Хоча, як бачимо, для різних груп фармацевтів зміст цінностей міняється, однак особистісний характер залишається незмінним.

Для першої групи (стаж до 5 років) це «кохання», «родина», що за нашою думкою ототожнюється із соціально-демографічною і віковою динамікою цієї групи.

Для фармацевтів 3-4 групи (стаж більше 5 років) найбільш значущими цінностями є «здоров'я». Саме цей факт є характерним проявом етапу стагнації для осіб, що реалізують модель адаптивної поведінки в професійній діяльності, а також може бути інтерпретовано як результат «професійного вигорання».

За результатами опитування з'ясувалось, що є конфліктний для всіх груп фармацевтів зміст цінності «матеріальний достаток». Незалежно від стажу перебування в професії зафіксовано низький ступінь задоволеності матеріальних потреб учасників дослідження (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Ступінь задоволеності ціннісних орієнтацій учасників дослідження  
в залежності від досвіду роботи в аптеці (в балах)

Цінності	Професійний досвід роботи	
	до 5 років	більше 5 років
Робота	4,2	3,9
Здоров'я	4,4	3,5
Матеріальний достаток	2,2	2,5
Кохання, любов	4,1	4,2
Родина	3,8	3,8
Успіх	4,2	3,8
Кар'єра	3,8	2,7

## Висновки до розділу 2

Нами сплановано та проведено прикладне дослідження фармацевтів, як представників особливої групи професій «людина-людина». Визначенню рівня професійного вигорання у фармацевтів передував аналіз адаптивних і комунікативних особливостей та рівня задоволення основних потреб фармацевтів, визначення ступеню задоволення реалізації їх цінностей.

Визначено, що найвищими цінностями професійної діяльності для більшості учасників дослідження є удосконалення власного рівня професіоналізму та підвищення матеріального становища.

Найбільше значення в професійній адаптації мають такі характеристики як комунікабельність, працездатність та професіоналізм.

За результатами аналізу встановлено, що основними проблемами, які мають вплив на рівень професійного вигорання є низька заробітна плата, напружений робочий день, недостатня матеріально-технічна база аптек та проблеми комунікації.

## РОЗДІЛ 3

### ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ У ФАРМАЦЕВТІВ ЯК ДЕМОТИВАТОР РОБОТИ АПТЕЧНОГО ПЕРСОНАЛУ

#### 3.1 Інструменти діагностики «професійного вигорання»

Аналіз літератури щодо проблем вивчення синдрому «професійного вигорання» показав, що виділяють декілька основних інструментів, які можна застосувати як інструмент для діагностики «професійного вигорання» у фармацевтів. До числа таких інструментів належать:

1. «Діагностика рівня емоційного вигорання» (автор В.В. Бойко).
2. «Визначення психічного «вигорання» (автор О.О. Рукавішнікова).
3. «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина–людина» (автор Г.С. Нікіфоров).
4. Багаторівневий особистісний опитувальник «Адаптивність» (автор А. Г. Маклакова, С. В. Чермянина).
5. «Діагностика особистості на мотивацію до успіху» (автор Т. Елерс).
6. «Діагностика ступеня задоволення основних потреб».
7. Варіант методики діагностики ціннісних орієнтацій (автор О. Б. Фанталова).
8. «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (автор Дж. Гібсон).
9. «Дослідження синдрому «вигорання» (автор Дж. Грінберг), тощо.

Кожен із зазначених інструментів дає можливість, насамперед, виявити рівень розвитку проблеми «професійного вигорання» та його окремих складових.

Ми вважаємо, що прикладний аналіз проблем професійного вигорання у фармацевтів буде більш ґрунтовним, якщо використовувати декілька інструментів дослідження для взаємоперевірки та взаємодоповнення отриманих даних. Для діагностики синдрому «професійного вигорання» у фармацевтів нами



обрано два основних інструмента: «Оцінка власного потенціалу «професійного вигорання» та «Дослідження синдрому «професійного вигорання».

Перша методика – «Оцінка власного потенціалу «професійного вигорання» дає можливість дослідити такі основні компоненти «вигорання»:

- деперсоналізацію;
- особисту задоволеність;
- емоційне виснаження.

При цьому кожний компонент «вигорання» аналізується за трьома рівнями розвитку: низький, середній, високий.

Методика включає 18 питань і може бути використана для оперативного дослідження «вигорання» у фармацевтів та розробки відповідних корекційних програм. Зауважимо, що на основі результатів, отриманих за допомогою цього інструменту, можна також розробити програми подолання синдрому «професійного вигорання» як для окремого фармацевта, так і для всіх співробітників аптеки.

Про наявність професійного вигорання можна судити по високим балам за шкалою «деперсоналізація» та «емоційне виснаження», та водночас за низькими показниками в «емоційному задоволенні». Ми обрали саме цю методику, оскільки емоційне вигорання характеризується емоційним виснаженням та відсутністю емоційного задоволення та небажанням розвиватися та підвищувати рівень власної професійної компетентності та конкурентності аптеки, де працює фармацевт.

Друга методика – «Дослідження синдрому «професійного вигорання» допомагає виявити демонстративні рівні синдрому (високий, середній та низький). Такий інструмент доцільно використовувати для найпростіших досліджень, які дають можливість зорієнтуватися в наявності проблеми серед представників професій «людина-людина» до яких по праву відноситься професія «фармацевт».

### 3.2 Аналіз рівня «професійного вигорання» у фармацевтів

Для визначення загального рівня вигорання ми обрали опитувальник «Оцінка власного потенціалу «професійного вигорання»».

Випускники Національного фармацевтичного університету, учасники дослідження, дали відповідь на кожне запитання (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Показники методики «Оцінка власного потенціалу «професійного вигорання»»

№ з/п	Питання
1	Я почав(ла) ставитися до людей менш толерантно з того моменту, коли почав(ла) працювати в аптеці
2	Мене турбує, що робота в аптеці робить мене менш толерантним
3	Я став(ла) байдужим(ою) до того, що відбувається з деякими відвідувачами аптеки
4	Я відчуваю, що відвідувачі аптеки вважають мене причиною своїх проблем
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми відвідувачів аптеки
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя та покращення здоров'я відвідувачів аптеки
7	Я відчуваю себе наповненим(ою) значною енергією
8	Я створюю настрій спокою у відвідувачів аптеки
9	Я відчуваю радість від спілкування з відвідувачами аптеки
10	Я роблю багато гідних справ під час роботи в аптеці
11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на роботі
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим(ою) своєю роботою
13	Я відчуваю себе повністю стомленим(ою) після робочого дня

## Продовження таблиці 3.1

№ з/п	Питання
14	Я відчуваю себе стомленим вранці
15	Я зовсім незадоволений своєю роботою в аптеці
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато власних сил своїй роботі
17	Безпосередня робота з відвідувачами аптеки потребує від мене великої напруги
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені й це може призвести до зриву

За інструкцією кожний учасник дослідження оцінює прояв реакції на рівні шкали від 1 до 6 балів. При цьому треба враховувати розподіл балів за частотою прояву реакції за показником методики (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

**Розподіл балів за частотою прояву реакції на показник методики  
«Оцінка власного потенціалу «професійного вигорання»»**

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на місяць	Щотижня	Декілька разів на тиждень	Щодня

Наступним кроком було визначення кількості балів та підрахунок середніх балів за показниками, що характеризують кожен компонент «професійного вигорання»: деперсоналізація; особиста задоволеність; емоційне виснаження.

Слід пояснити сутність кожного компоненту.

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.

Особиста задоволеність полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативному відношенню до можливостей розвитку в професії, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших, тощо.

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

Розподіл питань за компонентами «вигорання» наступний:

- деперсоналізація (питання 1-4);
- особиста задоволеність (питання 5-11);
- емоційне виснаження (питання 12-18).

Підрахунки проводяться за середнім балом прояву реакцій (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

**Рівень «вигорання» за співвідношенням до компонентів методики  
«Оцінка власного потенціалу «вигорання»»**

Компоненти «вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
деперсоналізація	1 – 2,99	3 – 4,99	5 і вище
особиста задоволеність	5 і вище	3 – 4,99	1 – 2,99
емоційне виснаження	1 – 2,99	3 – 4,99	5 і вище

Відповідно до наявного середнього балу визначається на якому рівні який компонент «професійного вигорання» проявляється у кожного фармацевта та в цілому по групі учасників дослідження.

За результатами опитування випускників Національного фармацевтичного університету, які працюють в аптеках, встановлено, що більшість з них мають

проблеми з емоційним виснаженням. Рівень особистого задоволення та деперсоналізація на середньому рівні (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

**Результати розподілу щодо рівня «професійного вигорання» за методикою «Оцінка власного потенціалу «професійного вигорання»»**

Компоненти «професійного вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
деперсоналізація	10%	66,7%	23,3%
особиста задоволеність	23%	61%	16%
емоційне виснаження	15%	38%	47%

За результатами діагностики рівня «професійного вигорання» бачимо, що середній бал емоційного виснаження склав 5,3 бали з 6 можливих, особиста незадоволеність проявляється на рівні 3,8 бали, емоційне виснаження – 4,9 бали (рис. 3.1).

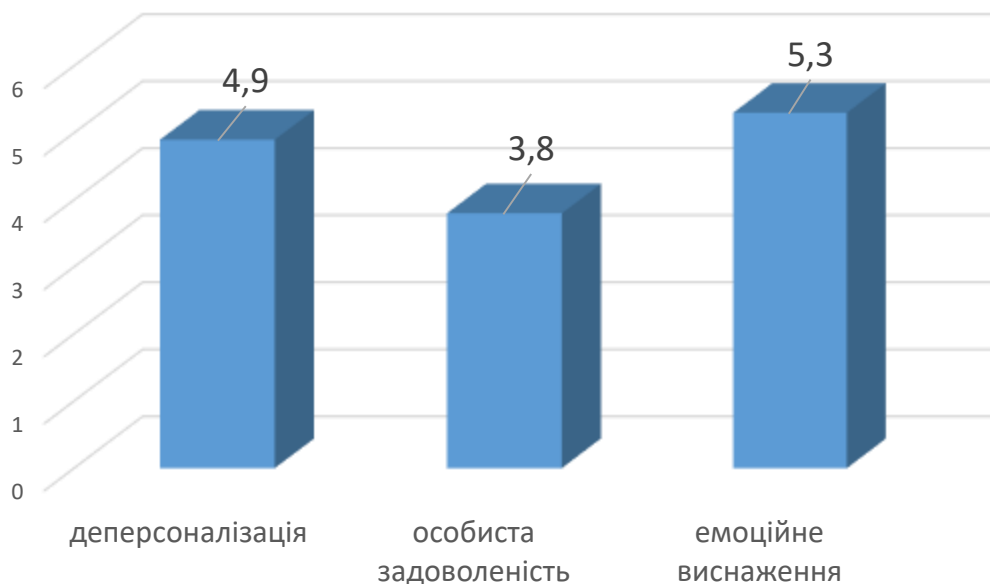


Рис. 3.1 – Рівень професійного вигорання у фармацевтів

За допомогою ще одного інструменту «Дослідження синдрому «вигорання» (автор Дж. Грінберг) ми можемо виявити рівень професійного вигорання у фармацевтів та підтвердити чи спростувати попередні результати. Як вже було визначено, рівень професійного вигорання зазвичай характеризується високим, середнім та низьким ступенем (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

**Розподіл балів за показником «рівень професійного вигорання»  
(автор Дж. Грінберг)**

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
«Вигорання»	0 – 7	8 – 14	15 – 20

У рамках прикладного дослідження передбачається, що учасники нададуть відповідь на кожне запитання методики «Дослідження синдрому «професійного вигорання» за шкалою: 1 бал – якщо вони згодні, 0 – якщо вони не згодні. Наступний крок – загальний підрахунок балів. Серед запитань методики наступні:

1. Чи знижується ефективність Вашої роботи?
2. Чи втратили Ви частину ініціативи на роботі?
3. Чи втратили Ви інтерес до роботи?
4. Чи посилився Ваш стрес на роботі?
5. Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?
6. Вас турбує головний біль?
7. Вас турбують болі в животі?
8. Ви втратили вагу?
9. У Вас проблеми зі сном?
10. Ваше дихання стало уривчастим?
11. У Вас часто змінюється настрій?
12. Вас легко розгнівати?
13. Ви легко піддаєтесь фрустрації (омана, марне очікування)?

14. Ви стали більш підозрілим, ніж зазвичай?
15. Ви відчуваєте себе більш безпорадним, ніж завжди?
16. Ви вживаєте забагато засобів, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?
17. Ви стали менш гнучким?
18. Ви стали більш критично ставитися до особистої компетентності і до компетентності інших?
19. Ви працюєте більше, а відчуваєте, що ефективність праці менша?
20. Ви частково втратили почуття гумору?

Отримані результати свідчать про наявність трьох груп фармацевтів відповідно до рівня прояву характеристик професійного вигорання. Нами визначено, що серед учасників дослідження третя частина фармацевтів, які мають низький рівень професійного вигорання. Серед загальної кількості учасників опитування таких 28,6% (рис. 3.2).

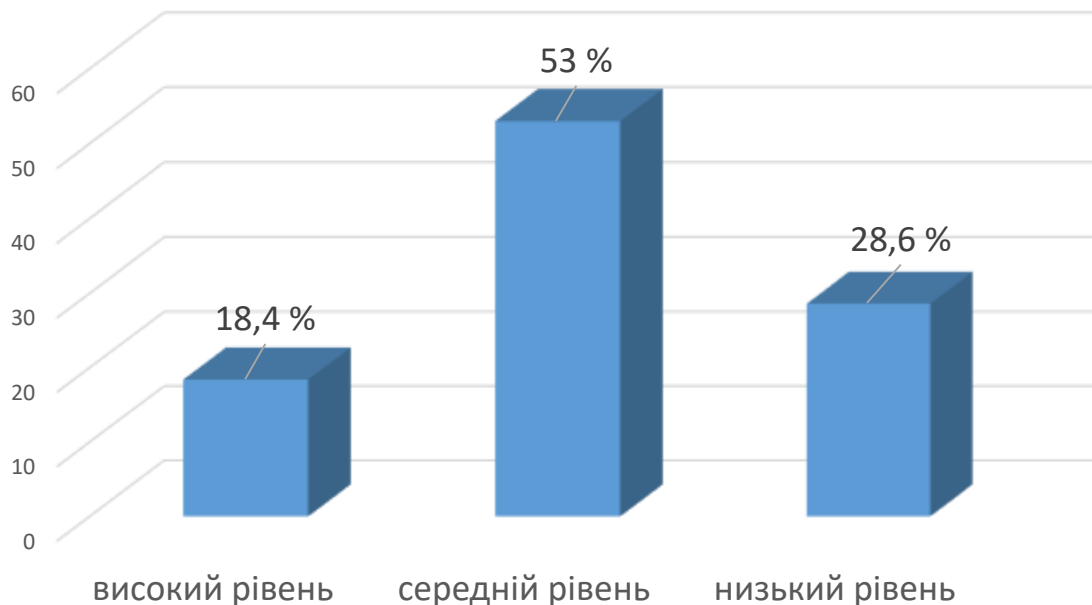


Рис. 3.2 Рівень професійного вигорання у фармацевтів за методикою «Дослідження синдрому «вигорання»

Якщо характеризувати цю групу учасників дослідження, то 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 власні ресурси, і час, і зусилля. Вони спроможні самостійно справлятися із робочим стресом та не потребують ніякої допомоги.

Викликає занепокоєння група фармацевтів – із середнім та з високим рівнем вираженості синдрому професійного вигорання. За результатами дослідження таких 53 % та 18,4 % відповідно.

Середні показники вигорання мають фармацевти, які знаходяться в ситуації сильного 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. 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 5-й фармацевт має високий показник професійного вигорання. До наявності такого синдрому, насамперед, призводять постійні стреси на роботі. Фармацевти з такими характеристиками відчують постійне 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 в власному розвитку. Така ситуація в подальшому може призвести до тривалих депресивних розладів



фармацевта. І, звичайно, такий співробітник не зможе демонструвати високі показники власної діяльності.

Науковці зазначають, що фахівці молодшого віку більш вразливі до професійного вигорання. Але нами не ставилось завдання з'ясувати це, ми не маємо емпірично підтверджених даних, які суперечили б цим результатам. Саме тому ми вирішили не включати аспект статевих та вікових відмінностей в наше дослідження.

Проте при розгляді отриманих даних нас 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 ми створили графік (рис. 3.3).

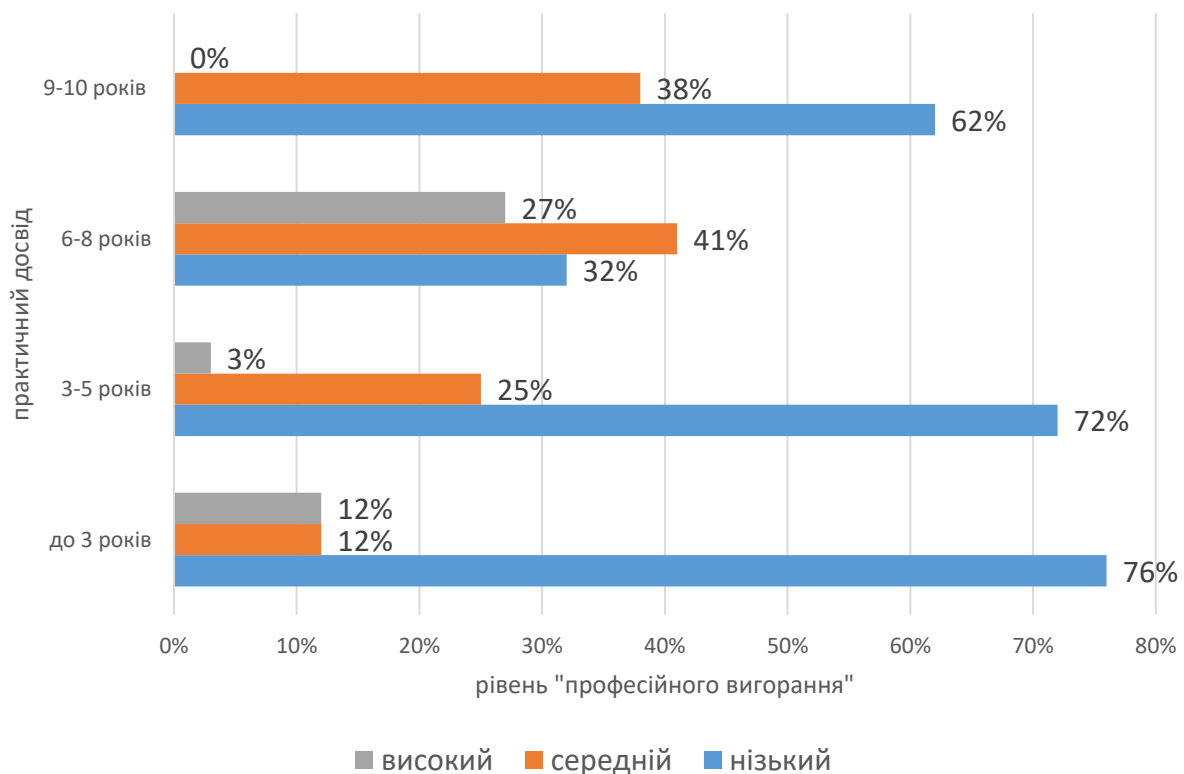


Рис. 3.3 Графік співставлення професійного вигорання та досвіду роботи фармацевта

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.

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.

Отже наша гіпотеза підтвердилась частково. Ми припустили, що фармацевти, які мають досвід роботи 8-10 років, порівняно з іншими групами, більше відчувають прояви професійного вигорання, а виявилось, що найвищий рівень вигорання відчувають ті, хто працює 6-8 років.

Отримані результати змусили нас задуматися над причинами підвищеної вразливості групи фармацевтів, які мають досить значний стаж роботи. Ми вважаємо, що міг вплинути на дані чинник «перевтоми від співпереживання». Це явище з яким доволі часто стикаються фармацевти в процесі надання фармацевтичної допомоги. Адже специфіка роботи вимагає контактувати із відвідувачами аптеки, які мають високу інтенсивність негативних переживань. Водночас фармацевт має включатися емоційно у ситуацію відвідувача аптеки, іноді, рефлексувати щодо неї. Після закінчення консультації необхідно швидко переключитися на наступного відвідувача, і це викликає складнощі.

У практиці роботи в аптеці часто виникають ситуації, які демонструють, що не кожен фармацевт може самостійно справлятися із емоційним навантаженням, передбаченим умовами його роботи. На наш погляд, робочі ситуації, що пов'язані з перевтомою від співпереживання мають накопичувальний ефект. Саме тому його прояви можуть з'явитися не в перші роки роботи. Таким чином, емпатійне виснаження призводить до появи професійного вигорання.

### **3.3 Рекомендації щодо попередження професійного вигорання у фармацевтів**

Рекомендації, які можуть сприяти попередженню процесу професійного вигорання фармацевта пов'язані зі стадіями вигорання.

Перша стадія – характеризується загальним зниженням емоційного фону, зниженням ефективності при виконання робочих завдань, відстороненістю у відносинах із колегами та відвідувачами аптеки, підвищенням тривожності.

Друга стадія – призводить до появи дратівливості, негативних думок та агресивності. Для фармацевта характерне зниження мотивації праці, спостерігається тенденція небажання навчатися та розвиватися. Під час цього етапу фармацевт вступає в конфлікти з колегами, йому стає складніше знайти спільну мову з відвідувачами аптеки.

На третій стадії з'являється відчуття апатії та самотності, фармацевт втрачає загальний інтерес до роботи та життя. Поведінка фармацевта може характеризуватися як депресивний стан.

Помітити ознаки власного професійного вигорання ще на першій стадії не складно, якщо фармацевт достатньо уважний до власного психологічного стану. Але при цьому необхідно чітко визначити та проаналізувати фактори та умови

ефективної працездатності фармацевта для успішного формування резистентності до професійного вигорання.

Професійне вигорання не торкнеться фармацевта (не зважаючи навіть на наявність великого досвіду роботи) якщо ситуація на роботі задовільна. Коли у фармацевта збалансований графік роботи, достатній рівень задоволеності роботою, він активно включений в робочий процес, відчуває свою значущість, достатню компетентність для виконання обов'язків, має можливості кар'єрно зростати та розвиватися.

З іншого боку, необхідно враховувати і організаційні чинники. Керівник повинен надавати достатній рівень автономії фармацевту, аби він міг реалізовувати себе в робочому середовищі. Окрім цього, цілі аптечної організації мають бути чіткими та недвозначними, аби кожному фармацевту було зрозуміло, що вимагається. Має бути налагоджено систему делегування обов'язків.

Спроможність фармацевтів бути психологічно та соціально стійкими до впливу негативних чинників професійного середовища – це основа ефективної працездатності та самоорганізації. Резистентність до вигорання дасть можливість самореалізації, зростання особистісної компетентності, успішно встановлювати цілі розвитку та втілювати їх в життя.

Ми здійснили аналіз аспектів оптимізації роботи фармацевта та зниження імовірності синдрому професійного вигорання як на теоретичному, так і на практичному рівні. Ми розробили наступний список практичних рекомендацій:

1. Потрібно формувати сприятливе робоче середовище. Необхідно в повній мірі забезпечити фармацевта матеріально-технічними ресурсами.

2. Завідувач(ка) повинен(на) висовувати чіткі, лімітовані в часі і посильні вимоги до фармацевта. Фармацевти частіше відчувають емоційне напруження, коли вони не мають уявлення, які конкретні завдання їм необхідно виконати та коли саме. Їм важко планувати свої дії і вони переживають хронічний стрес в невизначених умовах.

3. Необхідно налагоджувати якісну комунікацію серед колег та відвідувачів аптеки. Поряд із цим, важливо для фармацевта вміти делегувати свої обов'язки, аби зменшувати робоче навантаження. До того ж конфлікти із колегами підвищують рівень емоційного виснаження. Наявність соціальної підтримки колег знижує професійне вигорання.

4. Необхідно вміти коригувати власні емоції. Коли людина впродовж тривалого періоду часу стикається із сильними емоційними переживаннями, незалежно від того позитивні вони чи негативні, в неї настає емоційне виснаження, а як наслідок – професійне вигорання.

5. Знаходити особистісну цінність у роботі. Фармацевт менше схильний до виникнення синдрому виснаження, коли він усвідомлює важливість своєї роботи. До того ж працівник переживає більше задоволення, коли цілі організації співпадають із його власними.

6. Розвивати навички оцінювання результатів власної діяльності. Усвідомлюючи результати власних дій та маючи спроможність адекватно оцінювати себе в якості професіонала дозволить вчасно спланувати цілі власного розвитку.

7. Необхідно обговорювати свої переживання із близькими, колегами чи керівництвом.

8. Потрібно розвиватися через підвищення кваліфікацію. Досвідчені фармацевти переживають менше стресу в робочих умовах. Вони відчують себе впевненішими у правильності власних дій та компетентними у вирішенні складних робочих завдань.

Таким чином, необхідно звернути увагу на те, що внутрішній психологічний стан фармацевта підпадає посиленому тиску, тому й потребує більш ретельних заходів щодо підтримки його працездатності. В першу чергу, фахівцям необхідно самостійно піклуватись про своє професійне і психічне здоров'я. Для цього вони повинні проводити періодичний самоаналіз, намагатись

виявляти прояви стресу ще на ранніх стадіях, не занурюватись в емоційні переживання, періодично змінювати оточуюче середовище, щодня налаштовувати себе на позитив.

Важливу роль у запобіганні професійного вигорання грає керівництво аптеки. Воно має здійснювати постійний моніторинг стану власних фахівців, проводити різноманітні профілактичні тренінги, стимулювати мотивацію і підтримувати професійний тонус.

Також важливими є формування реалістичних часових рамок для виконання завдань, формування чітких посадових інструкцій і обов'язків, створення атмосфери взаємної підтримки в робочому колективі, та налагодження чіткої комунікації.

Ще одним важливим елементом запобігання вигоранню є соціально-психологічний супровід – це комплексний процес, направлений на забезпечення умов для оптимальної самореалізації в професії, на профілактику і корекцію деструкції синдрому професійного вигорання, адаптацію в швидко мінливих умовах діяльності фармацевтів. Соціально-психологічний супровід передбачає створення поля професійного розвитку фармацевтів, підтримки адекватної самооцінки, оперативну допомогу і підтримку в засвоєнні технологій професійного самозбереження. Результатом соціально-психологічного супроводу є професійний розвиток, реалізація особистого потенціалу, забезпечення професійного самозбереження, задоволення своєю працею.

Комплексні профілактичні заходи повинні попередити і запобігти розвитку професійного вигорання. Керівництво аптеками повинно вжити необхідні комплексні заходи, які вимагають матеріального забезпечення та соціально-інформаційної підтримки. Перш за все, такі заходи полягають в забезпеченні належних умов праці фармацевтів і їх адекватній винагороді. Соціально-інформаційна підтримка фармацевтів має сприяти визнанню їх як фахівців,

забезпеченню розуміння суспільної важливості їхньої роботи, тим самим підняти престижність діяльності фармацевтів.

### **Висновки до розділу 3**

Отже, фармацевти, як представники соціально спрямованих професій, входять в групу підвищеного ризику виникнення професійного вигорання. Проте в процесі емпіричного дослідження нам вдалося виявити які чинники попереджають виникнення синдрому.

Таким чином, нами обрано декілька інструментів діагностики синдрому «професійного вигорання» у фармацевтів.

## ВИСНОВКИ

1. У кваліфікаційній роботі обґрунтовано, що професії системи «людина-людина», в тому числі фармацевти, мають високий ризик виникнення професійного стресу.

2. Визначено сутність поняття «професійне вигорання». Це особливий психічний стан емоційного виснаження, який характеризується втратою цікавості та інтересу до професійної діяльності. Рівень професійного вигорання залежить від багатьох факторів, в тому числі, як наслідок професійного стресу.

3. У роботі зазначено, що проблема професійного вигорання у фармацевтів пов'язана з моделями професійної праці: моделлю адаптивної поведінки та професійного розвитку. Модель професійного розвитку характеризує конструктивний шлях співробітника у професію; модель адаптивної поведінки визначає пристосування і стагнацію в професійній діяльності, пов'язана із впливом зовнішніх обставин та вимог до професійної діяльності фармацевта.

4. Аналіз літературних джерел дозволив дійти висновку, що професійне вигорання є причиною взаємодії зовнішніх (пов'язаних з роботою) та внутрішніх (індивідуальних) факторів.

5. Нами проведено діагностику рівня професійного вигорання у випускників Національного фармацевтичного університету. Відбір учасників опитування проводився за визначеними критеріями: наявність освіти за спеціальністю «Фармація» та досвід роботи за фахом.

6. Дослідження показало, що його учасники мають адекватне уявлення про важливість особистісних якостей для успішної професійної адаптації. До категорії найбільш значущих потрапили комунікабельність, працездатність та професіоналізм. Найменш значущою, на думку учасників дослідження, є відповідність професійному іміджу.



7. Основним фактором впливу на зниження рівня задоволеності умовами праці в аптеці є низька заробітна плата, напружений робочий день, недостатня матеріально-технічна база та проблеми комунікації.

8. За результатами дослідження виявлено низькі показники адаптивності та комунікативності для фармацевтів з досвідом роботи до 3-х років, та тих, хто має значний досвід роботи в аптеці (6-10 років). Отримані результати свідчать й про низький рівень задоволення основних життєвих потреб учасників дослідження. Незалежно від стажу перебування в професії зафіксовано низький ступінь задоволеності матеріальних потреб.

9. За результатами опитування встановлено, що більшість фармацевтів мають проблеми з емоційним виснаженням. Приблизно кожен 5-й має високий показник професійного вигорання. До наявності такого синдрому, насамперед, призводять постійні стреси на роботі.

10. Проведення діагностики професійного вигорання у фармацевтів дозволило визначити, що найнижчий рівень професійного вигорання характерний для фармацевтів, які мають досвід роботи до 3-х років. І навпаки, кожен четвертий з досвідом роботи за фахом 6-8 років більше відчуває професійне вигорання. Для фармацевтів із значним досвідом роботи характерна адаптивної модель поведінки, тобто пристосування до умов професійної діяльності. Ми вважаємо, що така ситуація не сприяє конкурентоспроможності професіонала. Отже наша гіпотеза підтвердилась частково.

11. На відміну від досвідчених фармацевтів, для молодих фахівців (стаж роботи до 3-х років) характерна модель професійного розвитку. Але саме вони, на нашу думку, найбільше відчувають вплив соціального середовища та ризик втрати професійного інтересу через незадоволеність організаційними умовами професійної діяльності та високий рівень емоційного виснаження.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амосов О. Ю. Розвиток персоналу – засіб забезпечення ефективності діяльності промислового підприємства в умовах кризи / О. Ю. Амосов // Економіка розвитку. – 2018. – № 4(48). – С. 82–83.
2. Антипцева О. Ю. Теоретичні аспекти розвитку персоналу в умовах економіки знань. Науковий вісник Херсонського державного університету Випуск 22. Частина 1. 2017. С. 77-80.
3. Біловол Р. формування ефективного механізму управління розвитком персоналу вітчизняний підприємств. Економіка і фінанси (Україна) і Heman Science and Technology Press (China). 2016. С. 319-320.
4. Верхоглядова Н. І. Управління розвитком людських ресурсів : Монографія. / Н. І. Верхоглядова, С. Б. Ільїна, Н. А. Іванникова та ін. – Дніпропетровськ : Наука і освіта, 2016. – 317 с.
5. Волобуєв М., Дідусь М. Розвиток персоналу підприємства – сучасні аспекти. Економіка та держава. 2015. №12. С. 77-79.
6. Гала Л. О. Дослідження сучасних аспектів діяльності фармацевтичних працівників / Л. О. Гала, А. І. Бровченко // Фармацевтичний журнал. - 2012. - № 2. - С. 14-19. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/pharmazh\\_2012\\_2\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/pharmazh_2012_2_4)
7. Гетьман О.О. Інноваційні методи розвитку персоналу / О.О. Гетьман, А.О. Білодід // Електронне наукове видання Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського. Глобальні та національні проблеми економіки. Демографія, економіка праці, соціальна економіка і політика. - Миколаїв, 2017. - Вип. 17. – С. 556-561. - Режим доступу: <http://globalnational.in.ua/issue-17-2017/26-vipusk-16-kviten-2017-r-2/3176-getman-o-o-bilodid-a-o-innovatsijnimetodi-rozvitku-personalu>.

8. Гончаренко, Н. В. (2017). Психічне здоров'я в структурі професійно важливих утворень майбутніх провізорів. Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології", (38). <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2017-38.%p>
9. Короленко С.М., Короленко Р.В., Судакова Ю.О. Коучинг як інноваційний інструмент ефективного управління персоналом. Економіка Управління. Інновації. 2013. № 1. С. 53-60.
10. Красношарпа В.В., Коваленко А.О. Навчання та розвиток персоналу в контексті конкурентоспроможності підприємства. Молодий вчений. 2014. № 12. С. 162-165.
11. Кудрявцева Е. И. Инновационные технологии в кадровом менеджменте / Е. И. Кудрявцева, В. М. Голянич // Управленческое консультирование. – 2013. – № 2. – С. 5-16.
12. Кузнєцов Є.А. Науково-методологічні проблеми розвитку процесу професіоналізації менеджменту в Україні. Ринкова економіка. 2017. Т. 16, Вип. 1. С. 9-21.
13. Кулик Ю. Є. Професійний розвиток менеджерів як стратегія управління персоналом у міжнародному бізнесі / Ю. Є. Кулик // Актуальні проблеми економіки. – 2007. – № 8(74). – С. 116–123.
14. Лаптев В. Исследование сущности и составляющих развития персонала. БИЗНЕСИНФОРМ. 2016. № 3 С. 274-278.
15. Лещенко Л.О. Мотивація праці як фактор підвищення прибутковості виробництва / Л.О. Лещенко // Ефективна економіка. – 2016. – № 4. – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua>
16. Лукашев С. В. Яндола К. О. Мотивація працівників фармацевтичної галузі / С.В. Лукашев К.О. Яндола // Управління розвитком. - 2015. - №2. - С. 19 – 25.

17. Любимова К. Атрибутивність управління розвитком персоналу підприємств [Електронний ресурс] / К. Любимова // Ефективна економіка. – 2012. – № 6. – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1212>.
18. Маркова Н. С. Аналіз науко-методичних підходів до визначення категорії “розвиток персоналу” / Н. С. Маркова // Економічний простір :Збірник наукових праць. – Дніпропетровськ : ПДАБА, 2010. – № 42. – С. 247–256.
19. Маркова Н. С. Принципи, функції та моделі управління розвитком персоналу / Н. С. Маркова // Ефективна економіка. Електронне наукове фахове видання. – 2010. – № 9.
20. Маркова Н. С. Розвиток персоналу : навчальний посібник / Маркова Н. С. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2012. – 256 с.
21. Маркова Н. С. Розвиток персоналу як “точка зростання” підприємства / Н. С. Маркова // Управління розвитком. Харківський національний економічний університет : Зб. наук. робіт (Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції “Проблеми і перспективи економічного розвитку підприємства”. – 8-9 грудня 2010 р.). – 2010. – № 20(96). – С. 197–198.
22. Рутьєв В. А., Гуткевич С. О., Мостенська Т. Л. Управління персоналом: Навчальний посібник. – К.: Кондор-Видавництво, 2013. – 310 с.
23. Семенова Л., Заболотня А. Теоретичні аспекти розвитку персоналу на підприємстві. Молодий вчений. 2017. № 10(50). С. 1041-1044.
24. Ткаченко А.М. Професійний розвиток персоналу – нагальне завдання сьогодення / А.М. Ткаченко, К.А. Марченко // Науковий журнал "Економічний вісник Донбасу". - 2014. - № 1 (35). - С. 194-197.- Режим доступу: <http://dspace.nbu.gov.ua/handle/123456789/88681?show=full>
25. Третьяк О.П. Сучасні персонал-технології у системі управління персоналом на підприємстві: навчальний посібник Львів : НЛТУ України, 2014. С. 389-397.

26. Черчик Л. Стратегія управління розвитком персоналу [Електронний ресурс] / Л. Черчик. – Режим доступу : <http://esnuir.eenu.edu.ua/bitstream/123456789/616/3/strateg.pdf>.
27. Чобіток В. І. Формування системи оцінки персоналу на підприємстві: сучасні системи та технології. Бізнес Інформ. 2019. № 5. С. 192–196.
28. Щебликіна І.О., Олексенко Р.І. Управління персоналом: навч. посіб. Сімферополь: ДІАЙПІ, 2012. 272 с.
29. Gold Y., Roth R. Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution: Taylor & Francis e-Library, 2005. – p. 31
30. Loyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. Journal of Mental Health (2002) 11, 3. – 255-256.
31. Majority of pharmacists still at high risk of burnout, survey results suggest. <https://pharmaceutical-journal.com/article/news/majority-of-pharmacists-still-at-high-risk-of-burnout-survey-results-suggest>

**Національний фармацевтичний університет**

Факультет фармацевтичний  
Кафедра соціальної фармації  
Ступінь вищої освіти магістр  
Спеціальність 226 Фармація, промислова фармація  
Освітня програма Фармація

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Завідувачка кафедри**  
**соціальної фармації**

---

**Аліна ВОЛКОВА**  
« 28 » вересня 2022 року

**ЗАВДАННЯ**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ**

**Катерини МОСКАЛЕЦЬ**

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів»  
керівник кваліфікаційної роботи: Ольга ОВАКІМЯН, к.соціол.н., доцент  
затверджений наказом НФаУ від «01» листопада 2022 року № 238
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи: грудень 2022 р.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: дані наукової та періодичної літератури відповідно до завдань дослідження; аналіз вторинної інформації, аналіз документів, данні прикладного дослідження
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
  - описати теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання професій «людина-людина».
  - визначити сутність поняття «професійне вигорання».
  - описати сприйняття професійної діяльності та особливих характеристик сучасного фармацевта.
  - провести діагностику професійного вигорання у фармацевтів.
  - розробити рекомендації щодо попередження професійного вигорання у фармацевтів.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):  
таблиць – 8, рисунків – 10.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Аліна ВОЛКОВА, завідувачка кафедри соціальної фармації Ольга ОВАКІМЯН, доцент закладу вищої освіти кафедри соціальної фармації	28.09.2022	28.09.2022
2	Ольга ОВАКІМЯН, доцент закладу вищої освіти кафедри соціальної фармації	03.10.2022	03.10.2022
3	Ольга ОВАКІМЯН, доцент закладу вищої освіти кафедри соціальної фармації	20.10.2022	20.10.2022

7. Дата видачі завдання: «28» вересня 2022 року.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Підготовчий: аналіз даних наукової, періодичної літератури відповідно до завдань дослідження	вересень-жовтень, 2022 р.	<b>виконано</b>
2	Розділ 1 Теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання професій «людина-людина» (огляд літератури)	жовтень-листопад, 2022 р.	<b>виконано</b>
3	Розділ 2 Фармацевти як особлива група професій «людина-людина»	листопад, 2022 р.	<b>виконано</b>
4	Розділ 3 Професійне вигорання у фармацевтів як демотиватор роботи аптечного персоналу	листопад-грудень, 2022 р.	<b>виконано</b>
5	Узагальнення результатів дослідження. Оформлення роботи	грудень, 2022 р.	<b>виконано</b>
6	Підготовка доповіді та презентації за результатами роботи	січень, 2023 р.	<b>виконано</b>

Здобувач вищої освіти

\_\_\_\_\_ Катерина МОСКАЛЕЦЬ

Керівник кваліфікаційної роботи

\_\_\_\_\_ Ольга ОВАКІМЯН

**ВИТЯГ З НАКАЗУ № 238**  
**по Національному фармацевтичному університету**

**від 01 листопада 2022 року**

Затвердити тему, керівника та рецензента кваліфікаційної роботи здобувачу вищої освіти заочної форми навчання фармацевтичного факультету НФаУ 2023 року випуску:

<b>№ з/п</b>	<b>Прізвище, ім'я по батькові здобувача вищої освіти</b>	<b>Тема кваліфікаційної роботи (українською мовою)</b>	<b>Тема кваліфікаційної роботи (англійською мовою)</b>	<b>Керівник кваліфікаційної роботи</b>	<b>Рецензент кваліфікаційної роботи</b>
1.	Москалець Катерина Миколаївна	Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів	Research of the problem of professional burnout among pharmacists	доц. Овакімян О. С.	доц. Бондарєва І. В.

**ПІДСТАВА:** службова записка завідувача кафедри про затвердження теми кваліфікаційної роботи, керівника та рецензента.

*Вірно: пров. фахівець деканату*

*Н. В. Фоменко*



## **ВИСНОВОК**

### **Комісії з академічної доброчесності про проведену експертизу щодо академічного плагіату у кваліфікаційній роботі здобувача вищої освіти**

№ 111095 від «9» січня 2023 р.

Проаналізувавши випускню кваліфікаційну роботу за магістерським рівнем здобувача вищої освіти заочної форми навчання Москалець Катерини Миколаївни, \_\_\_\_ курсу, \_\_\_\_\_ групи, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація, на тему: «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів / Research of the problem of professional burnout among pharmacists», Комісія з академічної доброчесності дійшла висновку, що робота, представлена до Екзаменаційної комісії для захисту, виконана самостійно і не містить елементів академічного плагіату (копіляції).

**Голова комісії,  
професор**



**Інна ВЛАДИМИРОВА**

**11%**

**8%**

## ВІДГУК

**наукового керівника на кваліфікаційну роботу ступеня вищої освіти  
магістр, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація**

**Катерини МОСКАЛЕЦЬ**

**на тему: «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів».**

**Актуальність теми.** У сучасних умовах суспільних трансформацій персоналу стає невід'ємною частиною управління та збереження конкурентних позицій фармацевтичної організації. Особливу актуальність вибрана проблема дослідження набуває у зв'язку з підвищенням рівня професійного стресу фармацевтів у період війни.

**Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість.** Під час виконання дослідження відповідно до теми, мети та завдань кваліфікаційної роботи здобувачу вдалося визначити рівень професійного вигорання у фармацевтів. Вирішенню поставлених у роботі завдань сприяло проведення прикладного дослідження та аналіз літературних джерел.

**Оцінка роботи.** Катерина МОСКАЛЕЦЬ продемонструвала цілеспрямованість, достатній рівень самостійності, здібність до постановки та вирішення наукових та прикладних завдань. Робота виконана на достатньому рівні.

**Загальний висновок та рекомендації про допуск до захисту.** На підставі відображених положень вважаю, що за науковим рівнем і отриманими результатами кваліфікаційна робота Катерини МОСКАЛЕЦЬ «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів» є цілком завершеним науковим дослідженням та відповідає чинним вимогам до написання робіт за спеціальністю 226 Фармація, промислова фармація. Робота може бути рекомендована до захисту на засіданні Екзаменаційної комісії НФаУ.

Науковий керівник \_\_\_\_\_

Ольга ОВАКІМЯН

«08» грудня 2022 р.

## РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу ступеня вищої освіти магістр, спеціальності 226  
Фармація, промислова фармація

Катерини МОСКАЛЕЦЬ

на тему: «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів».

**Актуальність теми** обумовлена збільшенням випадків прояву професійного вигорання серед фахівців різних професій, в тому числі, серед фармацевтів. Коригування цієї проблеми можливе за рахунок проведення систематичної роботи з аптечним персоналом. Підтримую пропозицію здобувачки щодо необхідності проведення дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів.

**Теоретичний рівень роботи.** Здобувачем представлено результати огляду наукової літератури за темою дослідження. Описано сутність поняття «професійне вигорання». Визначено загальні характеристики проблеми професійного вигорання професій «людина-людина», причини, умови та фактори професійного вигорання. Розглянуто фармацевтів як особливу групу фахівців через аналіз сприйняття професійної діяльності та особливості професійної адаптації. Представлено аналіз результатів прикладного дослідження.

**Пропозиції автора з теми дослідження.** Авторкою зазначено, що більшість фармацевтів мають проблеми з емоційним виснаженням. Приблизно кожен 5-й має високий показник професійного вигорання. До наявності такого синдрому, насамперед, призводять постійні стреси на роботі.

**Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість.** Ознайомлення з роботою дає підстави стверджувати про доцільність проведеного дослідження та практичну значущість висновків. Висновки сформульовано відповідно до зазначених у роботі завдань.

**Недоліки роботи.** Робота містить стилістичні погрішності. Значних недоліків у роботі не виявлено.

**Загальний висновок і оцінка роботи.** Робота Катерини МОСКАЛЕЦЬ «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів» має практичну спрямованість, відповідає вимогам до кваліфікаційних робіт та може бути рекомендована до захисту на засіданні Екзаменаційної комісії Національного фармацевтичного університету.

Рецензент \_\_\_\_\_

доц. Ірина БОНДАРЄВА

«15» грудня 2022 р.

**ВИТЯГ**  
**з протоколу засідання кафедри соціальної фармації**  
**№ 8 від «23» грудня 2022 року**

**ПРИСУТНІ:** зав. каф. доц. Волкова А. В., доц. Кубарева І.В., доц. Овакімян О.С., доц. Корж Ю.В., доц. Терещенко Л.В., доц. Болдарь Г.Є., доц. Калайчева С.Г., доц. Гавриш Н.Б., ас. Севрюков О.В., ас. Сурікова І.О., ас. Ноздріна А.А.

**ПОРЯДОК ДЕННИЙ:** Про представлення до захисту в Екзаменаційній комісії кваліфікаційних робіт.

**СЛУХАЛИ:** завідувачку кафедри доц. Волкову А. В. з рекомендацією представити до захисту в Екзаменаційній комісії кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти спеціальності 226 Фармація, промислова фармація Москалець Катерини Миколаївни на тему: «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів».

Наукові керівники: к.соціол.н., доцент кафедри соціальної фармації Овакімян О.С.

Рецензент: к. фарм. н., доцент кафедри фармацевтичного маркетингу та менеджменту Бондарєва І.В.

**ВИСТУПИЛИ:** доц. Кубарева І.В., доц. Болдарь Г.Є., доц. Калайчева С.Г. висловили рекомендації до кваліфікаційної роботи Москалець Катерини Миколаївни

**УХВАЛИЛИ:** Рекомендувати до захисту в Екзаменаційній комісії кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти Москалець Катерини Миколаївни на тему: «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів».

Завідувачка каф. соціальної фармації,

доцент

\_\_\_\_\_

Аліна ВОЛКОВА

Секретар, асистент

\_\_\_\_\_

Альміра НОЗДРІНА

## НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

### ПОДАННЯ ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ ЩОДО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Направляється здобувач вищої освіти Катерина МОСКАЛЕЦЬ до захисту кваліфікаційної роботи

за галуззю знань 22 Охорона здоров'я  
спеціальністю 226 Фармація, промислова фармація  
освітньою програмою Фармація

на тему: «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів»

Кваліфікаційна робота і рецензія додаються.

Декан факультету \_\_\_\_\_ / Микола ГОЛІК /

#### Висновок керівника кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти Катерина МОСКАЛЕЦЬ у повному обсязі виконала поставлені в роботі завдання. На достатньому рівні продемонструвала вміння працювати з науковою літературою, проводити аналіз практичних результатів дослідження та їх узагальнення, формулювати висновки. Робота має традиційну структуру, обсяг викладеного матеріалу і його зміст повністю відповідають чинним вимогам.

Кваліфікаційна робота Катерини МОСКАЛЕЦЬ на тему «Дослідження проблеми професійного вигорання у фармацевтів» може бути рекомендована до офіційного захисту в Екзаменаційній комісії Національного фармацевтичного університету.

Керівник кваліфікаційної роботи

\_\_\_\_\_ Ольга ОВАКІМЯН

«08» грудня 2022 р.

#### Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційну роботу розглянуто. Здобувач вищої освіти Катерина МОСКАЛЕЦЬ допускається до захисту даної кваліфікаційної роботи в Екзаменаційній комісії.

Завідувачка кафедри  
соціальної фармації

\_\_\_\_\_ Аліна ВОЛКОВА

«23» грудня 2022 року

Кваліфікаційну роботу захищено

у Екзаменаційній комісії

« 9 » лютого 2023 р.

З оцінкою \_\_\_\_\_

Голова Екзаменаційної комісії,

доктор фармацевтичних наук, професор

\_\_\_\_\_ /Лена ДАВТЯН/