

STRESUL ÎN VIAȚA PROFESIONALĂ A FARMACIȘTILOR

STRESS IN THE PROFESSIONAL LIFE OF PHARMACISTS

Elena Zgîrcu, Tatiana Șchiopu

Catedra de farmacie socială "Vasile Procopișin", Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”,
Republica Moldova

Autor corespondent: elena.zgircu@usmf.md

Rezumat

Activitatea profesională generează în societatea contemporană cele mai multe situații stresante. Stresul ocupațional sporește starea de tensiune psihică și emoțională, provocând sindromul burnout. Arderea profesională este actuală, în primul rând, pentru angajații din sfera socială, din care fac parte și farmaciștii, fiind implicați în relații cu beneficiarii serviciilor farmaceutice oferite. Aceste relații necesită un mare efort emotiv, psihic, intelectual și chiar fizic din partea specialiștilor farmaciști. Astfel, specificul muncii, viața socială activă și interacțiunea permanentă cu pacienții plasează specialiștii din domeniul farmaceutic în zona de risc. Scopul lucrării a constat în determinarea nivelului de stres și a trigger-ilor ce afectează viața profesională a farmaciștilor. Astfel, s-a stabilit că performanța la locul de muncă, deciziile, condițiile de muncă reprezintă factori importanți care pot mări riscul de stres pentru specialiștii din domeniul farmaceutic.

Cuvinte cheie: farmacist, stres, stres occupational, sindrom burnout.

Abstract

In contemporary society, the professional activity generates the most stressful situations. Occupational stress increases mental and emotional stress, causing the burnout syndrome. Burnout syndrome is actual, first of all, for employees in the social field, including pharmacists. Pharmacists are involved in relations with the beneficiaries of the pharmaceutical services, what requires a great deal of emotional, mental, intellectual, and even physical effort. Thus, the features of work, the active social life and the continuous interaction with patients place the specialists in the risk area. The aim of the research was to determine the level of stress and triggers that lead to stress. Thus, it has been established that workplace performance, decisions, working conditions are important factors that may increase the risk of stress for pharmaceutical specialists.

Keywords: pharmacist, stress, occupational stress, burnout syndrome.

Introducere

Stresul la locul de muncă este un model de reacție fiziologică, emoțională, cognitivă și comportamentală la unele aspecte extrem de impozabile ale conținutului muncii, organizarea muncii și mediului de lucru.

Deja în 2013, Organizația Mondială a Sănătății a declarat că stresul este o epidemie a secolului XXI, iar numărul persoanelor care suferă de stresul provocat de muncă este în creștere. Stresul profesional se află pe locul doi în ierarhia problemelor de sănătate profesională în UE, după durerile lombare; afectează unu din trei angajați, adică peste 40 de milioane de salariați din țările membre ale UE. De asemenea, stresul este responsabil de apariția afecțiunilor cardio-vasculare la 16% din totalul bărbaților și 22% din totalul femeilor care suferă, în prezent, de aceste afecțiuni. Stresul în muncă este cauza a peste un sfert din totalul concediilor medicale a căror durată reprezintă cel puțin două săptămâni de absențe de la locul de muncă [1].

Ca și modalitate esențială a existenței umane la care nu se poate renunța, activitatea profesională generează în societatea contemporană, cele mai multe situații stresante.

Stresul ocupațional nu trebuie privit în mod simplist - a fi sub presiune la locul de muncă, el trebuie analizat ca

un factor ce influențează întreaga viață și trebuie privit din mai multe perspective: încărcarea muncii, relațiile la locul de muncă, structura și climatul organizațional, ambiguitatea de rol și conflictul de rol, oportunități pentru dezvoltarea carierei, relația muncă-familie.

Stresul ocupațional sporește starea de tensiune psihică și emoțională, declanșând anxietate, depresie, dereglări psihosomatice, provocând sindromul arderii profesionale sau sindromul burnout.

Analiza celor mai recente cercetări și publicații dedicate aspectului studiat a făcut posibilă elucidarea problemei arderii profesionale. Conform datelor din literatura de specialitate, arderea profesională este o reacție la stresul profesional. Aceasta se întâmplă când o persoană suferă de stres sever și nu reușește să-i facă față.

Arderea profesională este actuală, în primul rând, pentru angajații din sfera socială, ei fiind mai mult în contact cu oamenii. Agenția Europeană pentru Securitatea și Sănătatea Muncii estimează că o treime dintre medici suferă de burnout, iar 10% dintre ei ajung să aibă deteriorări grave ale stării de sănătate, cum ar fi depresia severă sau alte tulburări psihiatrice, boli degenerative, abuzul de alcool sau droguri [2, 3, 4].

Răspândirea sindromului burnout în rândurile specialiștilor din domeniul sănătății nu se limitează doar la medici, dar și la asistentele medicale, farmaciștii clinicieni și de asemenea la farmaciștii comunitari, care sunt mereu în contact cu oamenii.

Nivelul înalt al stresului și al sindromului burnout în rândul farmaciștilor se datorează faptului că aceasta presupune alocarea unui volum mare de timp pregătirii corespunzătoare și nu numai. Farmaciștii își petrec o bună parte a timpului la locul de muncă, fiind implicați în relații cu beneficiarii serviciilor farmaceutice oferite. Farmacistul suprasolicită în activitatea sa unele procese psihice (fixarea și memorizarea informației, gândirea analitică, soluționarea activă a problemelor). Toate aceste relații necesită un mare efort emotiv, psihic, intelectual și chiar fizic.

În același timp, munca îndeplinită, adică activitățile farmaceutice (consiliere, informare, consultare etc.) necesită și ele un mare efort. Prestarea serviciilor farmaceutice necesită mai multe ore de informare, navigare pe internet și studierea literaturii de specialitate. Toate aceste activități sunt consumatoare de timp, farmaciștii renunțând, de multe ori, la propriile necesități pentru a fi în pas cu informațiile noi din domeniu.

Scopul studiului constă în determinarea nivelului de stres și a trigger-ilor ce afectează viața profesională a farmaciștilor.

Materiale și metode

Materialul primar a fost colectat prin metoda chestionării. Pentru aceasta, a fost utilizat un chestionar standardizat, dar adaptat la obiectivele cercetării. Exemple ale chestionarului au fost oferite, pentru completare, specialiștilor farmaciști și asistenți-farmaciști, ce lucrează în diferite domenii ale activității farmaceutice.

Rezultate și discuții

În studiu au participat 73 de farmaciști și asistenți-farmaciști, ce activează în diferite domenii ale activității farmaceutice (figura 1, 2).

În continuare, va fi prezentat un tabel, ce va demonstra modulele chestionarului, cu răspunsurile obținute de la

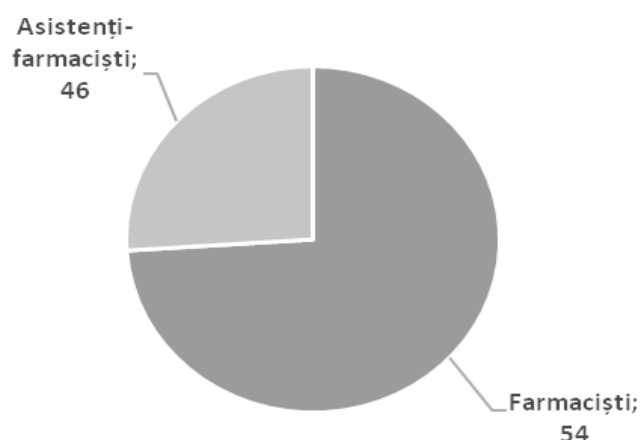


Fig. 1. Subiecții implicați în cercetare

subiecți, indicate atât în valoare numerică, cât și în valoare absolută.

Pentru a calcula riscul de stres pe care îl pot dezvolta subiecții, răspunsurilor acordate le-au fost atribuite punctaje de la 0 la 3, iar în dependență de scorul obținut, a fost posibil de demonstrat riscul de dezvoltare a stresului.

Răspunzând la întrebările din modulul I, poate fi obținut un scor maximal de 24 de puncte, ceea ce ar indica un risc maximal de dezvoltare a stresului. Analizând datele obținute, putem afirma că solicitările în cadrul muncii efectuate reprezintă un risc de 66,9% în dezvoltarea stării de stres.

Pentru modulul II al chestionarului, scorul maximal care poate fi obținut este de 24 de puncte, ceea ce va fi asociat cu un risc minim de dezvoltare a stresului. Astfel, evidențiem că autoritatea decizională a farmaciștilor este afectată, ceea ce mărește riscul de stres printre angajați, obținând o valoare de 40,75%.

Pentru modulul III poate fi obținut un scor maximal de 18 de puncte. Riscul de dezvoltare a stresului este invers proporțional cu scorul obținut. Calculând, a fost obținut un scor egal cu valoarea de 70%, ceea ce denotă un risc scăzut de stres, datorită posibilității folosirii abilităților de către angajați.

Modulul IV al chestionarului prezintă condițiile de muncă ale farmaciștilor, care influențează riscul de stres. Obținând un scor maxim de 21 de puncte, farmacistul prezintă un risc minim de dezvoltare a stresului. Calculând scorul, a fost obținut un nivel al riscului de 52,7%, care, conform condițiilor de interpretare a rezultatului, este ușor orientat spre nivelul minim de risc al stresului. În modulul V, cu denumirea "Ajutorul șefilor și colegilor", este expus un set de întrebări, pentru care poate fi obținut un scor maximal de 21 de puncte, ceea ce corespunde unui risc minim de dezvoltare a stresului, datorită ajutorului obținut din partea șefilor și colegilor. Calculând scorul și interpretând nivelul de risc al stresului, au fost obținută valoarea de 57,46%, ceea ce reprezintă o valoare orientată spre cea maximală, ce corespunde nivelului minim de dezvoltare a stresului.

Evaluând scorurile obținute, pentru fiecare compar-

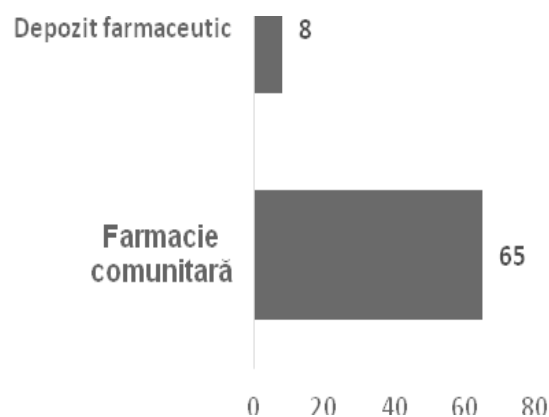


Fig. 2. Locul de activitate al subiecților

Tabel 1. Răspunsurile obținute la chestionarea specialiștilor

Modulul I. Solicitări în cadrul muncii	Da		Adesea		Rar		Nu	
	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %
Munca mea mă obligă să lucrez foarte repede	53	72,6	16	21,9	4	5,5	0	-
Munca mea mă obligă să lucrez din greu	41	56,2	22	30,1	10	13,7	0	-
Nu sunt solicitat să pretez o cantitate mare de muncă	5	6,8	47	64,4	21	28,8	0	-
Am timp suficient să-mi termin munca	0	-	11	15,1	49	67,1	13	17,8
Nu sunt implicat în solicitări ce generează conflicte cu alte persoane	30	41,1	20	27,4	20	27,4	3	4,1
Munca mea îmi cere perioade lungi de concentrare intensă	13	17,8	9	12,3	48	65,8	3	4,1
Sarcinile mele sunt întrerupte, înainte de a fi terminate și va trebui să le dau atenție mai târziu	50	68,5	20	27,4	3	4,1	0	-
Munca mea este foarte agitată	53	72,6	20	27,4	0	-	0	-
Modulul II. Autoritatea decizională	Da		Adesea		Rar		Nu	
	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %
Munca mea îmi permite să iau multe decizii de unul singur	4	5,5	5	6,8	20	27,4	44	60,3
La locul de muncă, am puțină libertate pentru a decide cum să-mi fac lucrul	43	58,9	13	17,8	15	20,5	2	2,8
Am multe de spus despre ceea ce se întâmplă la locul de muncă	41	56,2	22	30,1	10	13,7	0	-
Pot stabili ordinea în care să-mi termin sarcinile	3	4,1	0	-	30	41,1	40	54,8
Pot stabili când trebuie să îndeplinesc o sarcină	5	6,8	13	17,8	27	37	28	38,4
Pot pleca cu ușurință de la locul de muncă, pentru o perioadă scurtă	17	23,3	15	20,5	37	50,7	4	5,5
Îmi pot stabili singur ritmul de muncă	3	4,1	2	2,8	13	17,8	55	75,3
Simt că munca mea îmi oferă un loc în comunitate	51	69,8	20	27,4	2	2,8	0	-
Modulul III. Folosirea abilităților	Da		Adesea		Rar		Nu	
	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %
Munca mea îmi cere să învăț lucruri noi	61	83,6	12	16,4	0	-	0	-
Locul meu de muncă implică multă muncă repetitivă	58	79,5	15	20,5	0	-	0	-
Munca mea îmi cere să fiu creativ	13	17,8	30	41,1	27	37	3	4,1
Munca mea îmi cere un nivel înalt al abilităților	73	100	0	-	0	-	0	-
Trebuie să fac multe lucruri diferite în munca mea	35	47,9	30	41,1	5	6,9	3	4,1
Am șansă să-mi dezvolt abilitățile mele specifice	41	56,2	28	38,4	4	5,4	0	-

Modulul IV. Condițiile de muncă	Da		Adesea		Rar		Nu	
	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %
Pot să stabilesc momentul în care să încep și să termin lucrul	2	2,7	0		3	4,1	68	93,1
Pot să stabilesc când am nevoie de o pauză	11	15,1	15	20,5	38	52,1	9	12,3
Imi știu orarul de muncă cu mai bine de o lună înainte	67	91,7	4	5,5	1	1,4	1	1,4
Pot stabili când să-mi iau zilele libere	2	2,7	5	6,8	17	23,3	49	67,2
Normele de sănătate și securitate a muncii sunt cunoscute și respectate	41	56,2	28	38,3	4	5,5	0	-
Am ocazia să particip la cursuri de calificare și specializare	45	61,6	25	34,3	3	4,1	0	-
Remunerarea muncii mele este satisfăcătoare	5	6,8	18	24,7	33	45,2	17	23,3
Modulul V. Ajutorul șefilor și colegilor	Da		Adesea		Rar		Nu	
	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %	Val. num	Val. abs, %
Atmosfera la locul de muncă este bună	31	42,5	35	47,9	6	8,2	1	1,4
Cei de la serviciu mă irită	1	1,4	1	1,4	20	27,4	51	69,8
<i>Dacă este nevoie, pot chema în ajutor unul sau mai multi colegi</i>	37	50,7	30	41,1	5	6,8	1	1,4
Munca mea este corect apreciată	38	52,1	15	20,5	18	24,7	2	2,7
Sunt suficient de informat în ceea ce privește situația companiei	14	19,2	2	2,7	0	-	57	78,1
<i>Mă simt liber să discut problemele și plângerile mele cu conducerea unității</i>	5	6,8	3	4,1	22	30,1	43	58,9
<i>Sugestiile mele privind schimbarea unor metode de lucru, pentru eficientizarea muncii sunt atent luate în considerare</i>	10	13,7	13	17,8	35	48	15	20,5

timent al chestionarului, s-a observat că în următoarele cazuri: solicitări în cadrul muncii și autoritatea decizională au nivelul scorului mai mare de valoarea medie, cu o direcție spre nivelul maxim de risc al stresului. În același timp, valorile obținute pentru cazurile: condițiile de muncă și ajutorul șefilor și colegilor au o valoare foarte apropiată de valoarea medie, ceea ce le încadrează într-o categorie

de atenție sporită, aflându-se la limita de trecere spre nivelul maxim de dezvoltare a stresului.

Rezultate mai bune au fost obținute la compartimentul folosirea abilităților, scorul obținut, încadrându-se în limitele nivelului minim de risc și valoarea medie.

Sumar, rezultatele sus-numite, sunt reprezentate în figura 3.

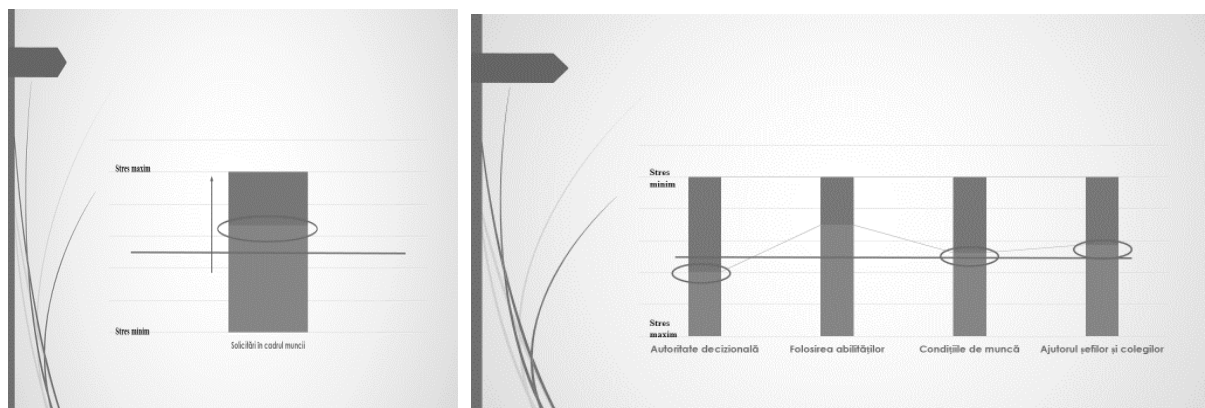


Fig. 3. Plasarea grafică a scorurilor obținute pe scara de nivel al stresului

Conform răspunsurilor din chestionar, se observă că respondenții lucrează într-un ritm foarte rapid, iar munca prestată este apreciată ca fiind grea. 95% din subiecții ce au participat în studiu afirmă că au un ritm rapid al lucrului pe care îl efectuează. În același timp, 86% din respondenți afirmă că lucrul lor este unul greu, ce solicită și starea fizică și starea psiho-emoțională.

Deoarece interacțiunea cu pacienții, vizitatorii farmaciilor, clienții sau alte persoane este permanentă, farmaciștii, cu greu, reușesc să îndeplinească și să finiseze alte sarcini la locul de muncă, ceea ce a fost confirmat și de către respondenții studiului. Astfel, 67% din farmaciști rar dispun de timp suficient pentru a-și termina în timp util și alte sarcini legate de lucrul la locul de muncă.

Pe lângă faptul că solicitările în cadrul activității farmaceutice sunt enorme, profesia de farmacist solicită și o perfecționare continuă a cunoștințelor, pentru a putea face față fluxului mare informațional și tehnologic. Pentru această, farmaciștii trebuie permanent să fie la curent cu inovațiile din domeniul respectiv. În consecință, munca farmaciștilor cere mereu învățarea lucrurilor noi și posesia unui nivel înalt al abilităților, fapt confirmat de toți specialiștii implicați în chestionare.

Efectele negative pe care le are stresul profesional asupra deciziei se manifestă la nivelul etapelor procesului decizional. Acest proces constă din etapa pregătitoare (colectarea informațiilor), etapa de prelucrare și interpretare a acestor informații și etapa decizională.

Dacă una din aceste trei etape sau chiar toate trei se desfășoară în condiții de stres, este foarte probabil ca individul să ia decizii greșite, care ar putea avea consecințe grave mai apoi.

Analizând chestionarele primite de la respondenți, 60% din aceștia au răspuns că munca lor nu le permite să ia decizii de unul singur, iar 27% – rar.

În plus, la locul de muncă, 76% din respondenți au puțină libertate pentru a decide cum să-și facă lucrul.

Remunerarea muncii este un factor foarte important în orice domeniu de activitate. De nivelul de remunerare depinde siguranța angajatului. Cu cât nivelul de salarizare este mai mare, cu atât angajatul se simte mai sigur în ziua

de mâine, pe când un salariu mic, care cu greu acoperă coșul minim de cheltuieli, provoacă nesiguranță, nervozitate, iritabilitate, care în rezultat conduc spre stări de stres accentuate.

Cu toate că respondenții, beneficiază de la locul de muncă de unele facilități, remunerarea muncii o consideră mai puțin satisfăcătoare, astfel încât doar 7% dintre respondenți s-au declarat satisfăcuți de salariu.

Vorbind despre ajutorul șefilor și colegilor, despre atmosfera de la locul de muncă, o mare parte de respondenți sunt satisfăcuți de colectivul cu care lucrează zi de zi. De exemplu, 90% dintre respondenți au afirmat că atmosfera la locul de muncă este bună și dacă au nevoie, pot chema în ajutor unul sau mai mulți colegi – 91% respondenți. Cu toate acestea, cele mai multe probleme, angajații le întâmpină în relațiile cu superiorii lor. Din varia motive, respondenții au afirmat că nu se simt liberi să discute problemele și plângerile cu conducerea unității.

Concluzii

În această articol, atenția se concentrează asupra cauzelor apariției și dezvoltării sindromului burnout. S-a constatat că arderea emoțională poate apărea sub influența factorilor intrinseci profesiei, individuali și determinați de mediul organizațional.

Prin evaluarea riscului de a dezvolta stres și ardere profesională, specialiștii din domeniul farmaceutic se află în zona de risc, fapt cauzat de specificul muncii, de viața socială activă și de interacțiunea permanentă cu pacienții. S-a stabilit că performanța la locul de muncă, deciziile, condițiile de muncă reprezintă factori importanți care pot mări riscul de stres. Anume aceste condiții trebuie să fie importante pentru angajați și ar trebui să li se ofere o importanță majoră, pentru conservarea stării de bine personale.

Cu toate că prevenirea stresului trebuie să se realizeze la nivel de organizație, este important ca fiecare om să învețe să gestioneze stresul, pentru a-și asigura succesul profesional pe termen lung și pentru a-și menține sănătatea fizică și psihică.

Bibliografie

1. *European opinion poll on occupational safety and health 2013*. <https://osha.europa.eu/en/surveys-and-statistics-osh/european-opinion-polls-safety-and-health-work/european-opinionpoll-occupational-safety-and-health-2013>
2. Gorincioi V. *Aspecte ale sindromului arderii emoționale la profesori*. În: *Materialele CȘI, „Schimbarea în paradigma și practica educațională”*. Chișinău: USM, 2008. Vol. I, p. 286-290.
3. Gorincioi V. *De la stres la sindromul arderii emoționale*. În: *Studia Universitatis*, 2008. nr 9(19). p. 201-203.
4. Gorincioi V. *Rolul satisfacției în muncă în manifestarea arderii emoționale la profesori din perspectiva de gen*. În: *Materialele CȘI, „Învățământul postmodern între eficiență și funcționalitate”*. Chișinău: ISE, 2013. pp.468-472.