

Rozprawa doktorska

**OCENA POZIOMU STRESU I WYPALENIA ZAWODOWEGO  
PRACOWNIKÓW POLSKIEGO RYNKU FARMACEUTYCZNEGO**

Michał Tołkacz

Zakład Psychodermatologii, Katedra Immunologii Klinicznej  
i Reumatologii, Uniwersytet Medyczny w Łodzi

Promotor: Prof. dr hab. n. med. Anna Zalewska-Janowska

Łódź 2019

Zakład Psychodermatologii,  
Katedra Immunologii Klinicznej i Reumatologii,  
Uniwersytet Medyczny w Łodzi  
mgr Michał Tołkacz

## **Ocena poziomu stresu i wypalenia zawodowego pracowników polskiego rynku farmaceutycznego**

Praca doktorska napisana pod kierunkiem dr hab. n. med. Anny Zalewskiej-Janowskiej

### **Streszczenie**

Liczne badania dowodzą, że stres i wypalenie zawodowe stały się istotnym problemem wśród osób mających w pracy codzienny kontakt z innymi ludźmi. Od lat obszarem badań nad zagrożeniami nadmiernym stresem i wypaleniem zawodowym jest szeroko rozumiana opieka zdrowotna i krąg zawodów medycznych. Obok dobrze rozpoznanych warunków pracy lekarzy, pielęgniarek, położnych czy fizjoterapeutów stosunkowo niewiele analiz prowadzono do tej pory wśród pracowników sektora farmaceutycznego – branży towarzyszącej służbie zdrowia i ściśle z nią współpracującej. Wśród zawodów, których przedstawiciele są narażeni na ciągły stres, wskazać można samodzielnych menedżerów, przedstawicieli naukowo-medycznych oraz farmaceutów. Celem pracy była, po pierwsze, ocena poziomu stresu oraz wypalenia zawodowego pod kątem określonych cech społeczno-demograficznych w wybranej grupie respondentów – wśród osób zatrudnionych w firmach farmaceutycznych, aptekach oraz agencji farma-marketingowej. Po drugie, zbadanie zależności między poziomem stresu zawodowego a poziomem wypalenia zawodowego w badanej populacji. Po trzecie, analiza zależności między zmiennymi demograficznymi badanych a podstawowymi parametrami psychologicznymi typowymi dla omawianej problematyki. Istotna w perspektywie głównych celów badawczych okazała się także analiza subiektywnej oceny miejsca pracy pod kątem czynników stresujących oraz diagnoza sposobów radzenia sobie ze stresem w trzech wskazanych grupach badanych.

**Rozdział 1.** Autor omawia problematykę stresu i wypalenia zawodowego ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji osób, które wykonują zawody wymagające intensywnego kontaktu z ludźmi i zajmują odpowiedzialne stanowiska czy też takie stanowiska pracy, które można uznać za stresogenne. W prezentowanej optyce wypalenie zawodowe jest konsekwencją nakładania się na siebie określonych czynników, które leżą zarówno po stronie pracownika i jego indywidualnych uwarunkowań osobowościowych, jak i po stronie organizacji, w której codziennością jest praca pod presją oraz obowiązki sprzyjające zniechęceniu. Autor zwraca uwagę, że wypalenie zawodowe nie jest konsekwencją kumulacji pojedynczych incydentów o charakterze stresogennym, ale raczej efektem długotrwałego procesu oddziaływującego na psychikę człowieka. Nawiązując do literatury przedmiotu, autor wskazuje trzy główne źródła wypalenia zawodowego: indywidualne, interpersonalne i organizacyjne. Omówione zostają także symptomy i czynniki wypalenia zawodowego, jego stadia rozwoju, a także skutki i sposoby przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu.

**Rozdział 2.** Poszukując odpowiedzi na związane z wszystkimi grupami respondentów pytania badawcze, autor omawia wykorzystane w postępowaniu analitycznym standaryzowane narzędzia badawcze: Skalę Odczuwanego Stresu (PSS-10, *Perceived Stress Scale*), Inwentarz do Pomiaru Radzenia Sobie ze Stresem (Kwestionariusz Mini-COPE), Kwestionariusz do Subiektywnej Oceny Pracy (KSOP), Inwentarz Wypalenia Zawodowego (MBI, *Maslach*

*Burnout Inventory*) oraz Kwestionariusz oceny wypalenia zawodowego Instytutu Karolinska. Autor omawia również wykorzystane w rozprawie metody analizy statystycznej oraz sposób operacjonalizowania dwóch podstawowych zmiennych – stresu zawodowego i wypalenia zawodowego – w odniesieniu do wszystkich wykorzystanych narzędzi badawczych. Ta część pracy zwiera również charakterystykę grupy badawczej pod względem zmiennych demograficznych.

**Rozdział 3.** Autor prezentuje wyniki postępowania badawczego w odniesieniu do głównych parametrów psychologicznych analizowanych w badanej populacji (w tym poziomu odczuwanego stresu, sposobów radzenia sobie badanych ze stresem, poziomu wypalenia zawodowego, oceny wypalenia zawodowego i subiektywnej oceny pracy). W dalszej części omówione zostają zależności między poziomem stresu zawodowego a poziomem wypalenia zawodowego w badanej populacji, a następnie zależności między parametrami psychologicznymi a zmiennymi demograficznymi w trzech badanych grupach respondentów.

**Rozdział 4.** W sposób pogłębiony omówione zostają wyniki badań własnych ze szczególnym uwzględnieniem różnic wynikających z miejsca zatrudnienia – między osobami pracującymi w firmach farmaceutycznych, aptekach oraz agencji farma-marketingowej. W sposób wyczerpujący zaprezentowane zostają możliwości analityczne zastosowanych narzędzi badawczych – Skali Odczuwanego Stresu (PSS-10), Inwentarza do Pomiaru Radzenia Sobie ze Stresem (Mini-COPE), Kwestionariusza do Subiektywnej Oceny Pracy (KSOP), Inwentarza Wypalenia Zawodowego (MBI) oraz Kwestionariusz oceny wypalenia zawodowego (KI).

**Podsumowanie.** Przeprowadzone badanie pozwoliło odpowiedzieć na postawione pytania badawcze. W analizowanej populacji Ogólny Wynik poziomu odczuwanego stresu nie różnił się istotnie statystycznie względem miejsca zatrudnienia. W odniesieniu do sposobów radzenia sobie ze stresem ustalono, że osoby pracujące w agencji farma-marketingowej i firmie farmaceutycznej w sytuacji narażenia na stres zawodowy dużo częściej niż badani zatrudnieni w aptece stosują adaptacyjne strategie radzenia sobie ze stresem. W przypadku diagnozy źródeł stresu wykazano istotną statystycznie różnicę w kwestii wydłużenia czasu pracy i zwiększenia odpowiedzialności lub wymagań w miejscu pracy. Stwierdzono, że wysokość miesięcznego dochodu netto istotnie wpływa na poziom odczuwanego stresu w grupie pracowników firmy farmaceutycznej oraz agencji farma-marketingowej. Przeprowadzane badania wykazały występowanie silnej zależności między poziomem odczuwanego stresu a poziomem wypalenia zawodowego wśród respondentów. Poziom wypalenia zawodowego istotnie korelował ze stażem pracy zatrudnionych. W odniesieniu do relacji między stresem, wypaleniem zawodowym i zaburzeniami indywidualnymi badania wykazały, że istnieje zależność między ogólnym poziomem odczuwanego stresu przez respondentów a nasileniem się określonych zaburzeń (takich jak problemy z regeneracją organizmu, przewlekłe zmęczenie, zaburzenia sfery afektywnej czy zaburzenia poznawczo-myślone).

Wyniki omawianego badania mogą posłużyć pracodawcom, a zwłaszcza specjalistom od zarządzania zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwach takich jak firmy farmaceutyczne, agencje farma-marketingowe i apteki do przeprowadzenia reorganizacji pracy, która będzie prowadzić do redukcji stresu czy wypalenia zawodowego u pracowników. Przeprowadzone badanie dowodzi, że poziom stresu i wypalenia zawodowego powinien być stale monitorowany przy użyciu powszechnie sprawdzonych i wiarygodnych narzędzi badawczych nie tylko wśród osób zatrudnionych w firmach farmaceutycznych, agencjach farma-marketingowych i aptekach, ale także w innych miejscach pracy. Wyniki poczynionych

obserwacji i stosownych pomiarów powinny dać asumpt do wdrażania odpowiednich strategii, zmierzających do niwelacji negatywnych zjawisk psychospołecznych wśród pracowników organizacji różnego typu.

Department of Psychodermatology,  
Department of Clinical Immunology and Rheumatology,  
Medical University of Lodz  
MA Michał Tołkacz

## **Assessment of stress and occupational burnout levels among employees of the Polish pharmaceutical market**

A doctoral dissertation written under the supervision of Anna Zalewska-Janowska PhD, DSc

### **Summary**

Numerous studies prove that stress and occupational burnout have become a significant problem among people who have daily professional contacts with other people. Healthcare and medical professions are in the area of research on the risk of excessive stress and burnout for years. Apart from well-recognized working conditions of doctors, nurses, midwives or physiotherapists, relatively few analyses have been carried out so far among employees of the pharmaceutical sector - the industry accompanying and closely cooperating with healthcare. Among the professions exposed to constant stress are independent managers, scientific or medical representatives and pharmacists. The aim of the work was, first of all, to assess the level of stress and burnout in terms of specific socio-demographic characteristics in a selected group of respondents - employed in pharmaceutical companies, pharmacies and a pharmaceutical marketing agency. The second aim was to examine the relationship between the level of occupational stress and occupational burnout in the studied population. Thirdly, the analysis of the relationship between the demographic variables of the subjects and the basic psychological parameters typical for discussed issues. The analysis of the subjective assessment of the workplace in terms of stressors and the diagnosis of coping with stress in the three indicated research groups also turned out to be important in the perspective of the main research goals.

**Chapter 1.** The author discusses the issue of stress and burnout with particular emphasis on the situation of people who perform professions requiring intensive contact with people and occupy responsible positions or positions that can be considered stressful. In the presented point of view, occupational burnout is a consequence of overlapping specific factors that lie both on the side of the employee and his personality, and on the side of the organization with everyday work under pressure and discouraging obligations. The author points out that occupational burnout is not a consequence of the accumulation of single stressful incidents, but rather the effect of a long-lasting process affecting the human psyche. Referring to the literature on the subject, the author indicates three main sources of professional burnout: individual, interpersonal and organizational. The symptoms and factors of burnout, its stages of development, as well as the effects and ways of preventing burnout are also discussed.

**Chapter 2.** Searching for the answers to research questions related to all groups of respondents, the author discusses standardized research tools used in analytical proceedings: Perceived Stress Scale (PSS-10), Inventory for Measuring Coping with Stress (Mini-COPE),

Questionnaire for Subjective Job Assessment (KSOP), Maslach Burnout Inventory (MBI) and Occupational Burnout Assessment Questionnaire of the Karolinska Institute. The author also discusses methods of statistical analysis used in the dissertation and how to operationalize two basic variables - occupational stress and burnout - in relation to all used research tools. This part of dissertation also contains demographic characteristics of the research group.

**Chapter 3.** The author presents results of the research in relation to the main psychological parameters analysed in the studied population (including the level of perceived stress, ways of coping with stress, the level of burnout, occupational burnout assessment and subjective work assessment). Further on, the relationship between the level of occupational stress and the level of occupational burnout in the studied population is discussed, followed by the relationship between psychological parameters and demographic variables in the three groups of respondents.

**Chapter 4.** The results of own research are discussed in depth, with particular emphasis on the differences arising from the place of employment - between people working in pharmaceutical companies, pharmacies and a pharma-marketing agency. The analytical possibilities of the used research tools are presented exhaustively - Perceived Stress Scale (PSS-10), Inventory for Measuring Coping with Stress (Mini-COPE), Questionnaire for Subjective Job Assessment (KSOP), Maslach Burnout Inventory (MBI) and Occupational Burnout Assessment Questionnaire (Karolinska Institute).

**Summary.** The study allowed to answer research questions. In the analysed population, the General Result of the level of felt stress did not differ statistically significantly depending on the place of employment. In relation to ways of coping with stress, it was found that people working in a pharma-marketing agency and pharmaceutical company in a situation of exposure to occupational stress much more often use adaptive coping strategies than respondents employed in the pharmacy. When diagnosing stress sources, a statistically significant difference was found in terms of extending working hours and increasing responsibility or requirements in the workplace. It was found that the amount of monthly net income significantly affects the levels of perceived stress in the group of employees of a pharmaceutical company and a pharma-marketing agency. The study showed a strong relationship between the level of perceived stress and the level of occupational burnout among respondents. The level of occupational burnout significantly correlated with the seniority of employees. Regarding the relationship between stress, burnout and individual disorders, research has shown that there is a relationship between the overall level of stress experienced by respondents and the severity of specific disorders (such as problems with regeneration, chronic fatigue, affective disorder, and cognitive-mental disorders). The results of this study can be used by employers, especially specialists in human resource management in pharmaceutical companies, pharma-marketing agencies and pharmacies to carry out work reorganization, which will lead to stress or burnout reduction in employees. The study proves that the level of stress and burnout should be constantly monitored using commonly tested and reliable research tools, not only among people employed in pharmaceutical companies, pharma-marketing agencies and pharmacies, but also in other workplaces. The results of observations and measurements should give impetus to the implementation of appropriate strategies eliminating negative psychosocial phenomena among employees in various types of organizations.