

CZU: [159.942 + 316.6]:615.1

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5779884>**RISURI PSIHOSOCIALE ÎN ORGANIZAȚII.****STUDIUL DE CAZ ÎN CADRUL UNEI COMPANII CU PROFIL FARMACEUTIC***Ina BOLOCAN, Natalia COJOCARU**Universitatea de Stat din Moldova*

Studiul a avut drept scop identificarea și analiza situațiilor cu potențial de risc psihosocial, specifice domeniului de promovare și vânzare a medicamentelor – un domeniu de activitate caracterizat prin axare pe profit, competiție acerbă, stabilire a obiectivelor înalte, ceea ce creează un mediu de stres continuu pentru angajați. Analizând datele din interviuri, au fost identificate o serie de situații cu potențial de risc psihosocial în activitatea angajaților din cadrul unei companii farmaceutice, legate în special de prezența unor bariere în comunicare, lipsa de experiență la medicii novici din cadrul acestor companii și cea mai dificilă situație – refuzul din start al vizitei de către clientul-cheie și medic. Strategiile relatate de intervievați denotă că abilitățile de influență interpersonală se dezvoltă „din mers”, fiind aplicate mai multe tehnici de obținere a complezenței (de ex., tehnica etichetării, „piciorul în ușă” ș.a.). În acest sens, se subliniază necesitatea unor programe de intervenție psihosocială care ar viza dezvoltarea unor abilități de gestionare a situațiilor problematice cu care se confruntă medicii în activitatea lor profesională exercitată în cadrul companiilor farmaceutice.

*Cuvinte-cheie: muncă emoțională, riscuri psihosociale, reprezentanți medicali, strategii de influență interpersonală.*

**PSYCHOSOCIAL RISKS WITHIN ORGANISATIONS.****THE CASE STUDY OF A PHARMACEUTICAL COMPANY**

This study aimed to identify and analyse the situations with potential psychosocial risks specific to the activity of promotion and sale of drugs – a field of activity characterised by focus on profit, fierce competition, and big goals, which creates an environment of continuous stress for employees. The analysis of interview data outlined a series of situations with potential psychosocial risk related to the activity of employees from the pharmaceutical company, especially related to barriers in communication, lack of experience of novice medical representatives and the most difficult situation: refusal from the start by the key client – the doctor. The strategies reported by the interviewees show that interpersonal influence skills are developed “on the go”, and several techniques for obtaining the willingness (e.g., labelling technique, “foot-in-the-door” technique, etc.) have to be applied. Accordingly, there is a need for psychosocial intervention programmes that would aim at developing skills to manage the problematic situations that medical representatives face in their professional activity.

*Keywords: emotional labour, psychosocial risks, medical representatives, interpersonal influence strategies.*

*Prezentat la 15.10.2021**Publicat: decembrie 2021*