

УДК: 615.12:331.109.62

ДОСЛІДЖЕННЯ МОДЕЛЕЙ ПОВЕДІНКИ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ В СТРЕСОВИХ ТА КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Тетерич Н. В., Немченко А. С., Назаркіна В. М., Подгайна М. В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

economica@ukr.net

Резюме. Обґрунтовано соціально-психологічні аспекти превалюючої моделі поведінки фармацевтичних працівників у стресових ситуаціях в аптечних закладах. Проведено психологічне тестування фармацевтичних працівників за методикою С. Хобфолла, за результатами якого встановлено стратегії подолання стресових робочих ситуацій респондентами, що передують конфліктам. Розраховано індекс конструктивності стратегії поведінки фахівців у стресових та конфліктних ситуаціях.

Ключові слова: *психологічне тестування, фармацевтичні працівники; стресові ситуації; аптечні заклади.*

Вступ. Наразі стресові ситуації, що передують конфліктам, проявляються практично в кожній сфері життєдіяльності та негативно відбиваються на всіх, без виключення, соціальних групах та в міжособистісних стосунках.

Особливо чітко явище конфліктів простежується в робочому середовищі, так як там працюють абсолютно різні люди за характерами, стилями взаємодії, і величезною низкою поглядів на життя. При цьому різниця у світосприйнятті часто призводить до неузгодженості думок людей при вирішенні будь-якого суперечливого питання. Тобто конфлікт починається там, де свідомо поведінка однієї зі сторін вступає в протиріччя з інтересами іншої [2-4, 7-8].

Найбільш гостро питання щодо вирішення конфліктів постає для галузей, пов'язаних за родом діяльності із необхідністю конструктивної побудови міжособистісного спілкування, до яких відноситься фармацевтична діяльність. При цьому складна політична, соціальна та економічна ситуація в Україні

сприяє загостренню стресових ситуацій, що призводять до конфліктів в аптечних закладах [1-4].

Таким чином, сучасний відвідувач аптек є вельми чутливим до відповідних стресових подразників, найбільш поширеними ознаками якого є низька платоспроможність населення у поєднанні з високими цінами на ліки. Саме тому фармацевтичні фахівці, робота яких зобов'язує зберігати спокій і розважливність на робочому місці, мають володіти основними навичками конструктивного розв'язання робочих конфліктів [3, 4]. Тому сучасному фармацевтичному фахівцю необхідно мати чітке уявлення про основні соціально-психологічні причини конфліктів у робочому середовищі, а також конструктивних чинниках їх запобігання та ліквідації [2-4, 6].

Метою нашого дослідження було вивчення моделей поведінки фармацевтичних працівників в стресових та конфліктних ситуаціях.

Методами дослідження для аналізу зазначеної проблеми були наступні: основний метод психологічного дослідження – спостереження, а також додаткові – узагальнення незалежних характеристик та самооцінка. На основі психологічного опитування зібрано емпіричну інформацію для з'ясування головних чинників, що зумовлюють модель поведінки фахівців в ситуаціях емоційного напруження.

Результати досліджень. Задля виконання поставленої мети нами було проведено опитування серед 30 фахівців 8 аптек м. Харкова. При цьому за основу дослідження нами було взято психологічну методику С. Хобфолла, що дозволяє визначити стратегію подолання стресових ситуацій фахівцями [5].

Згідно з концепцією автора даної методики активне подолання стресових ситуацій у сукупності з позитивним використанням соціальних ресурсів (контактів) значно підвищує стресостійкість людини.

Таким чином, результати проведеного тестування респондентів за методикою С. Хобфолла дозволили встановити стратегії подолання стресових ситуацій респондентами, результати яких представлено в таблиці.

Для інтерпретації отриманих результатів за кількістю збігів відповідей згідно з визначеним ключем нами зіставлялися значення по кожній з моделей поведінки респондентів зі ступенем вираженості превалюючої поведінки в стресових ситуаціях [5].

За результатами тестування респондентів було встановлено, що перша модель поведінки респондентів в стресових ситуаціях – асертивність, при яких фармацевтичні фахівці послідовно і активно відстоюють власні інтереси, приймаючи при цьому до уваги інтереси опонентів, мають такі ступені вираженості моделі поведінки: низька – у 7 респондентів (23,33% вибірки), середня – у 15 респондентів (50%), і відповідно висока – у 8 опитаних (26,67%).

Результати аналізу наступної моделі поведінки встановили, що ефективно вступати в соціальні контакти з метою досягнення спільних зусиль з опонентом задля конструктивного вирішення проблемних ситуацій психологічно готові лише 5 опитаних фахівців (16,67%), половина опитаних (50%) має середні значення даного показника. Нарешті третина фахівців (33,33% вибірки) має при цьому труднощі.

Соціальну підтримку в стресових ситуаціях, що характеризується прагненням поділитися власними переживаннями з іншими, з метою отримання співчуття і розуміння, демонструє лише 3 фахівці (10% вибірки). При цьому середні показники пошуку соціальної підтримки в стресових ситуаціях має третина опитаних (33,33%), та нарешті низькі оцінки притаманні більшості опитаних – 17 (56,67%) вибірки.

Аналіз наступної тактики поведінки – обережність дій в стресових ситуаціях показав, що лише 6 фахівців (20%) ретельно обмірковують і зважують максимально можливі конструктивні варіанти вирішення проблемних ситуацій, у 16 опитаних (53,33%) цей показник має середнє значення, і відповідно 8 респондентів (26,67%) не приділяють даному аспекту належної уваги.

Показники превалюючої моделі стресових ситуацій в аптеках за методикою С. Хобфолла

№ з/п	Модель поведінки фахівця (стандартні бали у Σ та %)																		Σ показників шкал	АП	ПА	ІК
	Асертивні дії	%	Соціальний контакт	%	Пошук соціальної підтримки	%	Обережні дії	%	Імпульсивні дії	%	Уникнення	%	Маніпуляція	%	Асоціальні дії	%	Агресивні дії	%				
1	21	12,14	19	10,98	22	12,72	21	12,14	23	13,29	13	7,51	19	10,98	19	10,98	16	9,25	173	62	48	1,29
2	19	11,18	21	12,35	17	10,00	23	13,53	19	11,18	16	9,41	22	12,94	20	11,76	13	7,65	170	57	49	1,16
3	19	13,01	24	16,44	13	8,90	17	11,64	15	10,27	8	5,48	20	13,70	13	8,90	17	11,64	146	56	38	1,47
4	24	14,81	10	6,17	27	16,67	19	11,73	19	11,73	10	6,17	14	8,64	16	9,88	23	14,20	162	61	49	1,24
5	23	14,84	20	12,90	20	12,90	11	7,10	21	13,55	18	11,61	23	14,84	12	7,74	7	4,52	155	63	37	1,70
6	16	9,41	23	13,53	16	9,41	20	11,76	18	10,59	17	10,00	23	13,53	19	11,18	18	10,59	170	55	54	1,02
7	12	7,74	22	14,19	23	14,84	23	14,84	18	11,61	15	9,68	9	5,81	18	11,61	15	9,68	155	57	48	1,19
8	14	8,86	17	10,76	21	13,29	14	8,86	12	7,59	14	8,86	25	15,82	17	10,76	24	15,19	158	52	55	0,95
9	12	7,19	23	13,77	15	8,98	18	10,78	17	10,18	13	7,78	27	16,17	24	14,37	18	10,78	167	50	55	0,91
10	18	11,11	25	15,43	20	12,35	21	12,96	19	11,73	17	10,49	19	11,73	13	8,02	10	6,17	162	63	40	1,58
11	20	11,70	26	15,20	12	7,02	25	14,62	8	4,68	11	6,43	21	12,28	22	12,87	26	15,20	171	58	59	0,98
12	11	6,92	23	14,47	11	6,92	21	13,21	16	10,06	17	10,69	23	14,47	19	11,95	18	11,32	159	45	54	0,83
13	18	8,87	23	11,33	21	10,34	23	11,33	25	12,32	17	8,37	19	9,36	29	14,29	28	13,79	203	62	74	0,84
14	21	11,80	28	15,73	19	10,67	16	8,99	18	10,11	26	14,61	21	11,80	17	9,55	12	6,74	178	68	55	1,24
15	19	11,59	24	14,63	16	9,76	21	12,80	16	9,76	13	7,93	14	8,54	14	8,54	27	16,46	164	59	54	1,09
16	21	10,99	22	11,52	21	10,99	27	14,14	19	9,95	14	7,33	23	12,04	18	9,42	26	13,61	191	64	58	1,10
17	22	15,17	17	11,72	14	9,66	8	5,52	13	8,97	12	8,28	19	13,10	23	15,86	17	11,72	145	53	52	1,02
18	15	9,26	14	8,64	16	9,88	17	10,49	22	13,58	16	9,88	23	14,20	16	9,88	23	14,20	162	45	55	0,82
19	25	13,37	26	13,90	15	8,02	22	11,76	17	9,09	13	6,95	18	9,63	27	14,44	24	12,83	187	66	64	1,03
20	22	13,02	22	13,02	24	14,20	24	14,20	18	10,65	13	7,69	13	7,69	17	10,06	16	9,47	169	68	46	1,48
21	22	11,28	21	10,77	25	12,82	25	12,82	26	13,33	16	8,21	19	9,74	18	9,23	23	11,79	195	68	57	1,19
22	18	10,65	23	13,61	15	8,88	18	10,65	22	13,02	12	7,10	22	13,02	14	8,28	25	14,79	169	56	51	1,10
23	25	12,50	20	10,00	21	10,50	28	14,00	19	9,50	17	8,50	23	11,50	19	9,50	28	14,00	200	66	64	1,03
24	23	13,37	26	15,12	20	11,63	18	10,47	13	7,56	7	4,07	26	15,12	24	13,95	15	8,72	172	69	46	1,50
25	9	5,77	18	11,54	22	14,10	18	11,54	21	13,46	9	5,77	28	17,95	19	12,18	12	7,69	156	49	40	1,23
26	24	12,90	25	13,44	26	13,98	25	13,44	18	9,68	18	9,68	18	9,68	18	9,68	14	7,53	186	75	50	1,50
27	22	11,83	24	12,90	24	12,90	19	10,22	26	13,98	12	6,45	22	11,83	21	11,29	16	8,60	186	70	49	1,43
28	26	14,53	28	15,64	21	11,73	14	7,82	16	8,94	9	5,03	27	15,08	17	9,50	21	11,73	179	75	47	1,60
29	27	12,33	19	8,68	20	9,13	21	9,59	29	13,24	17	7,76	28	12,79	29	13,24	29	13,24	219	66	75	0,88
30	21	12,50	22	13,10	18	10,71	23	13,69	19	11,31	15	8,93	20	11,90	15	8,93	15	8,93	168	61	45	1,36

Імпульсивність в стресових ситуаціях притаманна 9 опитаним фахівцям (30%), що характеризує їх як людей, схильних до впливу емоцій і зовнішніх обставин. При цьому вони не враховують різнобічні сторони відповідної проблеми, що в свою чергу не сприяє прийняттю найбільш обґрунтованих та доцільних рішень в складних ситуаціях. Середній показник імпульсивності дій притаманний половині опитаних (50%) та низький лише у 6 (20%).

Дослідження результатів досить важливої моделі поведінки – уникнення конфліктів показав, що половина опитаних (50% вибірки) прагнуть максимально згладити конфліктні ситуації, середній показник даної стратегії у 14 фахівців (46,67%) і високий лише у 1 респондента (3,33%).

Високий рівень маніпуляції по відношенню до опонентів в стресових і конфліктних ситуаціях спостерігається у 6 фахівців (20%), середній притаманний більшості опитаним – 20 респондентів (66,67%) та зрештою низький у 4 респондентів (13,33%).

Діагностика вельми необхідної для фармацевта моделі поведінки – асоціальних дій встановила, що близько третини опитаних – 9 фахівців (30%) здатні вийти за рамки соціальних норм і обмежень при виникненні стресових ситуацій, середній показник даного значення у 16 респондентів (53,33%) і низький лише у 5 опитаних (16,67%).

Нарешті, до агресивної моделі поведінки в стресових ситуаціях схильні 13 опитаних (43,33%), які при цьому відчувають внутрішню напруженість, гнів і роздратування. Середній показник даної тактики поведінки у 12 опитаних фахівців (40%) і низький лише у 5 респондентів (16,67%).

Графічне відображення моделей стратегії подолання стресових ситуацій за всіма 9 субшкалами представлено на рисунку.

Таким чином, слід зауважити, що розглянуті моделі поведінки можуть як сприяти, так і перешкоджати ефективному подоланню професійних стресів, що залежить від ступеня конструктивності стратегії респондентів.

Саме тому на підставі отриманих результатів тестування респондентів за даною методикою нами були розраховані показники загального індексу конструктивності (ІК) згідно з формулою: $ІК = АП / ПА$ [5].

де АП – Σ показники задіяних шкал: асертивність, вступ до соціального контакту та пошук соціальної підтримки;

ПА – Σ показників за вибраними шкалами: уникнення, асоціальні та агресивні дії.

Інтерпретація отриманих показників ІК проводилась відповідно до нормових значень, де значення $ІК < 0,85$ свідчить про низьку конструктивність, $0,86-1,1$ – середню конструктивність та показник, вищий за значення $1,1$ свідчить про високу конструктивність стратегії фахівців у стресових ситуаціях.

Отже, нами було встановлено, що високу конструктивність моделі поведінки у стресових ситуаціях, що передують конфліктам, мають більшість респондентів – 18 опитаних фахівців (60%). Дані фахівці характеризуються рішучою поведінкою, впевнено вступають в соціальні контакти та шукають соціальну підтримку. Як правило, вони шукають позитивні сторони в ситуаціях емоційно-напруженого (стресового) спілкування в робочій обстановці, вважаючи за краще розглядати їх як новий досвід для подальшого професійного та соціального життя.

Середній ІК має практично третина опитаних – 9 (30%), що свідчить про недостатність активності, просоціальної спрямованості та гнучкості використовуваних ними моделей поведінки в стресах.

Нарешті, 3 опитаних респондентів (10%) мають низькі показники індексу конструктивності. Ці фахівці схильні до уникнення складних робочих ситуацій. При цьому їм більшою мірою притаманні асоціальні і агресивні дії.

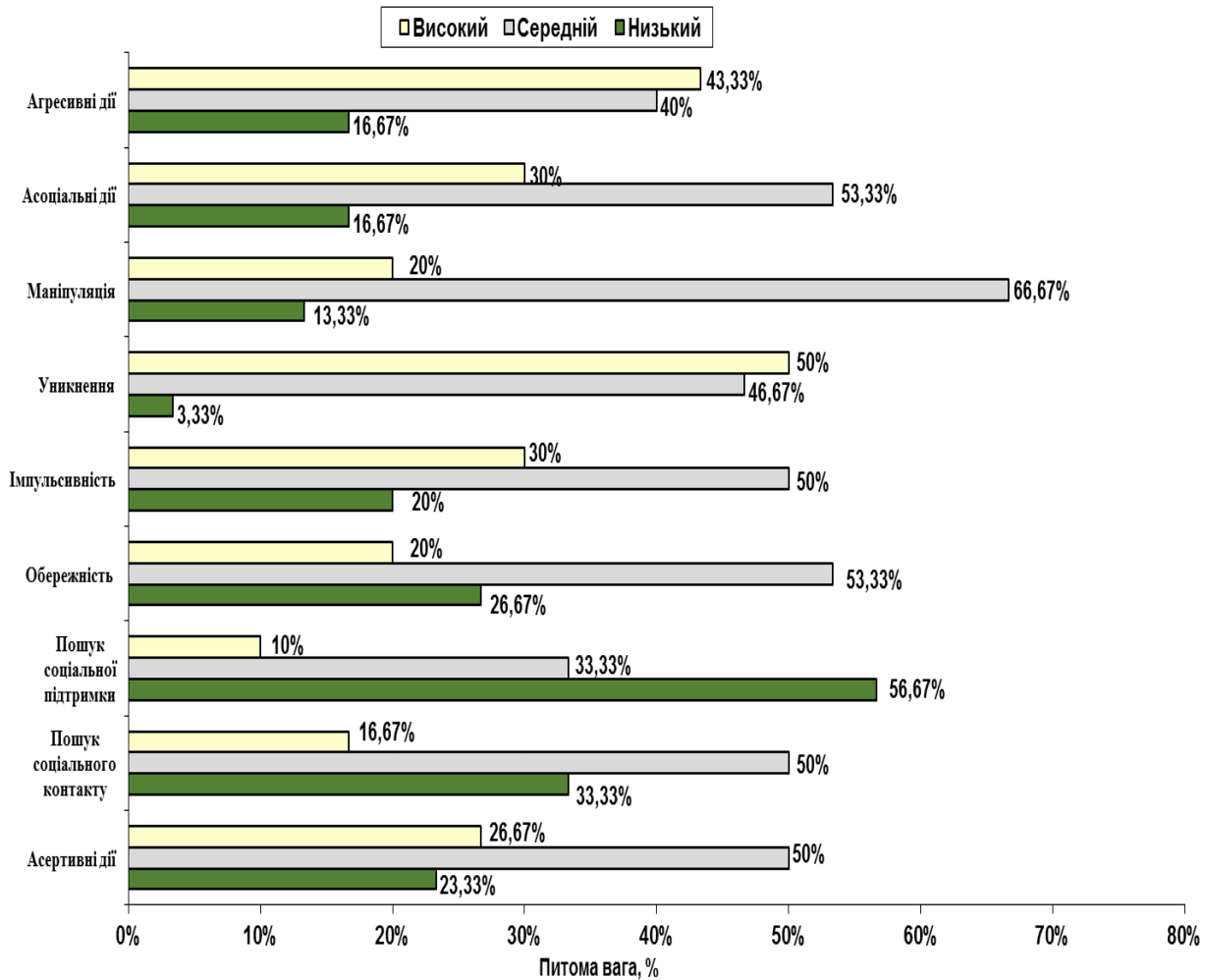


Рисунок. Показники моделей стратегії подолання стресових ситуацій за методикою С. Хобфолла

Висновки

Отже, модель поведінки в стресових ситуаціях фахівців із середніми та низькими показниками ІК потребують відповідного психологічного коригування, що зумовлює залучення для цієї мети відповідного фахівця – психолога.

Таким чином, превалююча модель поведінки фармацевтичних фахівців в стресових ситуаціях в значній мірі зумовлює подальший розвиток конфліктних ситуацій в робочому середовищі та впливає на якість фармацевтичної допомоги та імідж аптечного закладу у цілому.

Література

1. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний. – [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://my-talk-hamster.ru/vzaimosvyaz-konfliktnih-situacij-i-stressovih-sostoyanij/>. – Название с экрана.
2. Конфликты в аптеке и способы их предотвращения. – [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.farmvestnik.ru>. – Название с экрана.
3. Конфликт в аптеке: как выйти сухим, живым и невредимым? – [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.apteka.ua/article/7491>. – Название с экрана.
4. Конфликт в аптеке: клиент против фармацевта. – [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.alppp.ru/law/hozjajstvennaja-dejatelnost/torgovlja/50/statja--konflikt-v-apteke-klient-protiv-farmacevta.html>. – Название с экрана.
5. Методика стратегии преодоления стрессовых ситуаций С. Хобфолла. – [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://nsportal.ru/vuz/pedagogicheskie-nauki/library/2015/08/18/strategii-preodoleniya-stressovyh-situatsiy-sacs-s>. – Название с экрана.
6. Психодиагностика стресса. Практикум. Р.В.Куприянов, Ю.М.Кузьмина; М-во образ. и науки РФ, Казан. гос. технол.ун-т. - Казань: КНИТУ, 2012. – 212 с.
7. Психология на службе у фармацевтических работников. – [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://bibliofond.ru/download_list.aspx?id=103166. – Название с экрана.
8. Стили поведения в ситуациях разногласия. – [Электронный ресурс]. <http://psylist.net/pedagogika/6.htm>. – Название с экрана.

УДК: 615.12: 331.109.62

STUDYING MODELS OF BEHAVIOR OF PHARMACEUTICAL WORKERS IN STRESS AND CONFLICT SITUATIONS

Teterich N. V., Nemchenko A. S., Nazarkina V. N., Podgainaya M. V.

National University of Pharmacy, Kharkiv, Ukraine

Summary. The social and psychological aspects of the prevailing model of behavior of pharmacy workforce in stressful situations in pharmacy establishments have been substantiated. The psychological testing of pharmacy workforce using the method of S. Hobfoll has been carried out. The strategies to overcome working stressful situations preceding conflicts has been set by the result of the testing. The index of constructivism of the strategy of behavior of specialists in stress and conflict situations has been calculated.

Key words: *psychological testing; pharmaceutical workers; stressful situations; pharmacy institutions.*

УДК: 615.12: 331.109.62

ИССЛЕДОВАНИЕ МОДЕЛЕЙ ПОВЕДЕНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ В СТРЕССОВЫХ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Тетерич Н. В., Немченко А. С., Назаркина В. Н., Подгайна М. В.

Национальный фармацевтический университет, Харьков, Украина

Резюме. Обоснованы социально-психологические аспекты превалирующей модели поведения фармацевтических работников в стрессовых ситуациях в аптечных учреждениях. Проведено психологическое тестирование фармацевтических работников по методике С. Хобфолла, за результатами которого установлены стратегии преодоления стрессовых рабочих ситуаций респондентами, предшествующих конфликтам. Рассчитан индекс конструктивности стратегии поведения специалистов в стрессовых и конфликтных ситуациях.

Ключевые слова: *психологическое тестирование; фармацевтические работники; стрессовые ситуации; аптечные учреждения.*