

ФА 2.2.1-32-367

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
фармацевтичний факультет
кафедра організації та економіки фармації**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ, ЩО
ВИЗНАЧАЮТЬ ЕФЕКТИВНІСТЬ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ
ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ»**

Виконала: здобувач вищої освіти

групи Фс18(4,5з)-03а

спеціальності 226 Фармація, промислова фармація

освітньої програми Фармація

Анна ШВОРАК

Керівник: доцент закладу вищої освіти кафедри

організації та економіки фармації, к.фарм.н., доцент

Наталія ТЕТЕРИЧ

Рецензент: доцент закладу вищої освіти кафедри

соціальної фармації, к.фарм.н., доцент

Любов ТЕРЕЩЕНКО

Харків – 2023 рік

АНОТАЦІЯ

Досліджено соціально-психологічні чинники, що визначають ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців та представлено ключові напрямки щодо її покращення та ефективної підтримки.

Робота складається зі вступу, експериментальної частини, загальних висновків, переліку використаних літературних джерел, додатків. Робота викладена на 56 сторінках, проілюстрована 9 таблицями та 32 рисунками, містить 36 джерел літератури, з яких 5-іноземні.

Ключові слова: фармацевтична діяльність, фармацевтичні фахівці, соціальна взаємодія, емпатійність, соціальний самоконтроль.

ANNOTATION

The socio-psychological factors determining the effectiveness of the social interaction of pharmaceutical specialists were studied and the key directions for its improvement and effective support were presented.

The work consists of an introduction, experimental part, general conclusions, list of used literature sources, applications. The work is presented on 56 pages, illustrated with 9 tables and 32 figures, contains 36 sources of literatures, 5 of which are foreign.

Key words: pharmaceutical activity, pharmaceutical specialists, social interaction, empathy, social self-control.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА СОЦІАЛЬНИХ ВІДНОСИН	8
1.1. Характеристика та основні теорії соціальної взаємодії.....	8
1.2. Дослідження різновидів соціальної взаємодії, соціальних відносин та контролю.....	13
1.3. Аналіз ключових чинників, які обумовлюють ефективність соціальної взаємодії.....	16
Висновки до першого розділу.....	20
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОРЯДКУ ТА ОСНОВНИХ ЕТАПІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕФЕКТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ	21
2.1. Визначальні напрямки експериментальної частини кваліфікаційної роботи.....	21
2.2. Характеристика вибірки респондентів, задіяних в експериментальній частині кваліфікаційної роботи.....	22
2.3. Процедура та послідовність проведення експериментальної частини кваліфікаційної роботи.....	24
Висновки до другого розділу.....	29
РОЗДІЛ 3. ДІАГНОСТИКА ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ	30
3.1. Визначення емпатійності фармацевтичних фахівців, як одного з ключових показників ефективної соціальної взаємодії.....	30
3.2. Діагностика інших суб'єктивних складових структури особистості респондентів, які характеризують їх соціальну взаємодію..	34

3.3 Ключові напрямки щодо покращення показників соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців	51
Висновки до третього розділу.....	54
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ.....	62

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогодні ефективність соціальної взаємодії постає однією із головних вимог сучасного демократичного суспільства та визначається конструктивною взаємодією кожного її члена.

Особливо актуальним питанням це постає для фахівців, які здійснюють свою професійну діяльність у системі «людина-людина» та безпосередньо мають справу із великою кількістю контактів із оточуючими, що безпосередньо позначається на якості наданих ними послуг.

Можливість здійснювати ефективну міжособистісну взаємодію вимагає від таких фахівців належного рівня досвіду, здібностей, умінь та навичок, та, беззаперечно відповідними індивідуальними якостями, без яких формування та підтримка ефективних соціальних взаємодій є неможливою.

До професій вищезначеного типу також відносять і професійну діяльність сучасних фармацевтичних фахівців, які щоденно мають справу щодо налагодження та підтримки на високому рівні відповідних форм соціальних зав'язків із клієнтами аптек, членами аптечного колективу, менеджерами оптових фармацевтичних фірм, медичними представниками, керівництвом тощо. При цьому саме особистісні показники фахівців в більшій мірі зумовлюють ефективність їх соціальної взаємодії, оскільки вміння проявляти такт у певних робочих ситуаціях, обрати вірну стратегію поведінки у складній ситуації та виявляти щирю готовність до здійснення допомоги наряду із високим професіоналізмом є гарантованою ознакою того, що такі фахівці мають високі здібності створити ефективні соціальні комунікації, мають беззаперечний вплив на якість фармацевтичних послуг в аптечному закладі, сприятиме підвищенню престижу та авторитету самого фахівця як в самому колективі, так і поза ним.

Таким чином, дослідження соціально-психологічних чинників, які визначають ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців, є

актуальним та нагальним напрямком досліджень, які дозволять покращити як якість фармацевтичної допомоги, так і престиж аптек у цілому.

Мета дослідження полягала у дослідження психологічних чинників, що зумовлюють ефективність соціальної взаємодії фахівців фармацевтичної сфери охорони здоров'я.

Завдання дослідження.

1. Дослідити теоретичні аспекти ключових основ, які зумовлюють соціальну взаємодію та соціальні відносини.
2. Надати характеристику поняття «соціальна взаємодія» та проаналізувати головні теорії щодо її тлумачення.
3. Проаналізувати основні різновиди соціальної взаємодії, соціальних відносин та соціального контролю.
4. Дослідити основоположні чинники, які обумовлюють ефективність соціальної взаємодії.
5. Охарактеризувати порядок та основні етапи здійснення дослідження щодо психологічних показників, які характеризують ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців.
6. Здійснити діагностику соціально-психологічних складових соціальної взаємодії досліджуваних фахівців.
7. Визначити показники емоційної стабільності фармацевтичних фахівців як одного із найвпливовіших показників ефективної соціальної взаємодії.
8. Провести визначення показників інших індивідуальних якостей фахівців, які характеризують їх соціальну взаємодію.
9. Сформулювати напрямки щодо покращення показників соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців.

Предмет дослідження. Предметом дослідження були психологічні чинники, що характеризують ефективність соціальної взаємодії.

Об'єктом дослідження є соціальна взаємодія фармацевтичних фахівців.

Методами дослідження були наступні: теоретичні матеріали та праці вчених стосовно питань соціальної взаємодії, психологічні методики, що дозволяють виміряти індивідуальні чинники досліджуваних, які характеризують вираженість їх соціальної взаємодії та проаналізувати ступінь її конструктивності. Також методами дослідження були такі, як: самооцінка, спостереження та узагальнення незалежних характеристик.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що вони можуть мати практичне застосування в практичній діяльності фахівців фармації, що значно полегшить їх вміння налагоджувати соціальні контакти із відвідувачами, колегами та керівництвом, а також колегами (лікарями, медичними представниками та постачальниками).

Наукова новизна. Уперше здійснено вичерпну оцінку особистісних соціально-психологічних показників фармацевтичних фахівців, які характеризують рівень їх соціальної взаємодії та надано рекомендації щодо підвищення її ефективності.

Апробація результатів дослідження та публікації. Результати дослідження доповідались на VII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Технологічні та біофармацевтичні аспекти створення лікарських препаратів різної направленості дії», яка відбулась 24-25 листопада 2022 р. (м. Харків, Україна).

Кваліфікаційна робота складається з трьох основних розділів та висновків по кожному з них, загальних висновків за темою дослідження та списку використаних джерел літератури. Кваліфікаційна робота викладена на 56 сторінках та проілюстрована 9 таблицями та 32 рисунками.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА СОЦІАЛЬНИХ ВІДНОСИН

1.1. Характеристика та основні теорії соціальної взаємодії

Наразі соціальну взаємодію (СВ) розуміють як систему взаємообумовлених соціальних дій, які поєднує циклічна залежність, при якій дія одного суб'єкта є одночасно причиною і наслідком у відповідь на дії інших суб'єктів [21,25].

Таким чином, об'єктивною основою СВ прийнято вважати єдність або розбіжність інтересів, поглядів близьких чи віддалених цілей суб'єктів такої взаємодії. Наприклад, посередниками СВ у сфері праці є знаряддя й предмети праці, матеріальні та духовні блага, а також відповідний досвід.

Визначальна особливість СВ полягає у тому, що вона є відповідним процесом взаємного впливу суб'єктів один на одного. При цьому у процесі такої особистісної взаємодії істотне місце має вплив свідомості, інтересів, потреб та поведінкових установок однієї людини на іншу.

Отже, СВ є складним процесом, в рамках якого суб'єкти цієї взаємодії безпосередньо впливають на вчинки і думки одне одного через здійснення соціальних контактів [22,28,32].

Наразі виділяють два основоположних рівні дослідження соціальної взаємодії, елементи яких поєднуються у будь-якому соціальному контексті (рис. 1.1), [1,9,20,24].



Рис. 1.1 Характеристика основних рівнів дослідження соціальної взаємодії

Характерні види СВ представлено на рис. 1.2.



Рис. 1.2 Види соціальної взаємодії

Окрім цього, існує чимало наукових теорій, присвячених дослідженню соціальної взаємодії [14,15,20].

Так, за думкою Р. Парка суспільство виступає найважливішим елементом СВ, що сприяє зміцненню або руйнуванню соціальних зв'язків та обґрунтував чотири основні види соціальної взаємодії (рис. 1.3).



Рис. 1.3 Головні види соціальної взаємодії за моделлю СВ Р. Парка

Теорія соціального обміну Дж. Хоманса присвячена дослідженню соціальної взаємодії як складної системи обмінів, зумовлених засобами врівноваження винагород та витрат (рис. 1.4).

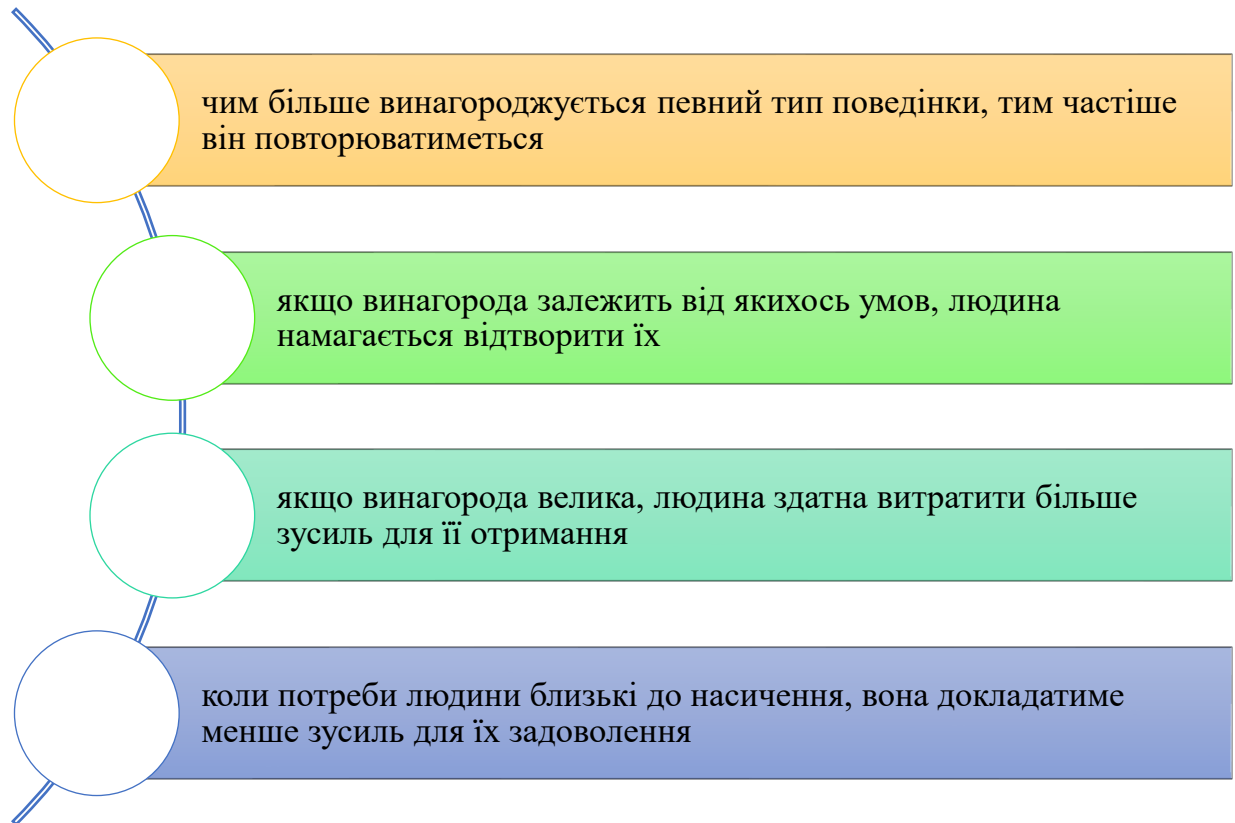


Рис. 1.4 Характерні типи взаємодії суб'єкта за теорією Дж. Хоманса

Американським філософом та соціологом Дж. Мідом було сформульовано теорію символічного інтеракціонізму. Зазначений підхід заперечував, що поведінка людей є пасивною реакцією на винагороду або покарання.

Дж. Мід розглядає вчинки особистості в якості соціальної поведінки, заснованої на комунікації, в якій вона реагує не лише на дії, але і на наміри оточуючих. При цьому автор виділяє значущі та незначущі типи взаємодій між суб'єктами СВ, в ході яких вони спостерігають, осмислюють наміри один одного та реагують на них.

Згідно з твердженнями наступної теорії СВ – «Етнометодології» найважливішим чинником міжособистісної комунікації є прийняті на віру правила, які регулюють міжособистісну взаємодію. При цьому конкретні стереотипи впливають на інших людей, незалежно від того, якого значення вони їм надають.

Автор теорії драматичного підходу І. Гофман вважає, що нові принципи управління реалізуються через здійснення враження у соціальній взаємодії.

Таким чином, за думкою автора, люди самі створюють певні життєві ситуації, щоб виразити символічні значення, за допомогою яких вони справляють гарне враження на оточуючих.

За думкою Т. Парсонса, який виступає одним із засновників теорії соціальної дії, направленість дій суб'єкта має дві моделі модифікації (рис. 1.5), [14,15,20,34].

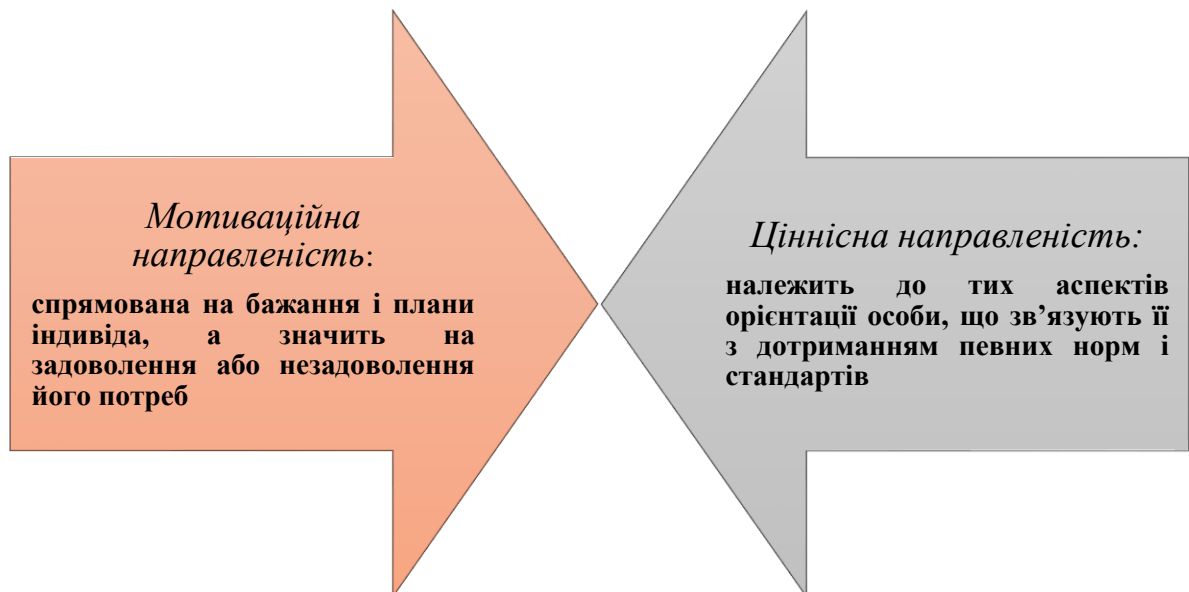


Рис. 1.5 Характеристика дієвої спрямованості особистості за Т. Парсонсом

Згідно із теорією соціальної дії Ю. Хабермасом виділяється її наступні 4 типи (рис. 1.6).

Як стверджує П. Сорокін, в основі СВ покладено соціальна нерівність у

суспільстві, через що він популяризує ідеї солідарності та культурних цінностей, під впливом яких і повинна здійснюватися взаємодія у суспільстві [14,15,26,34,36].

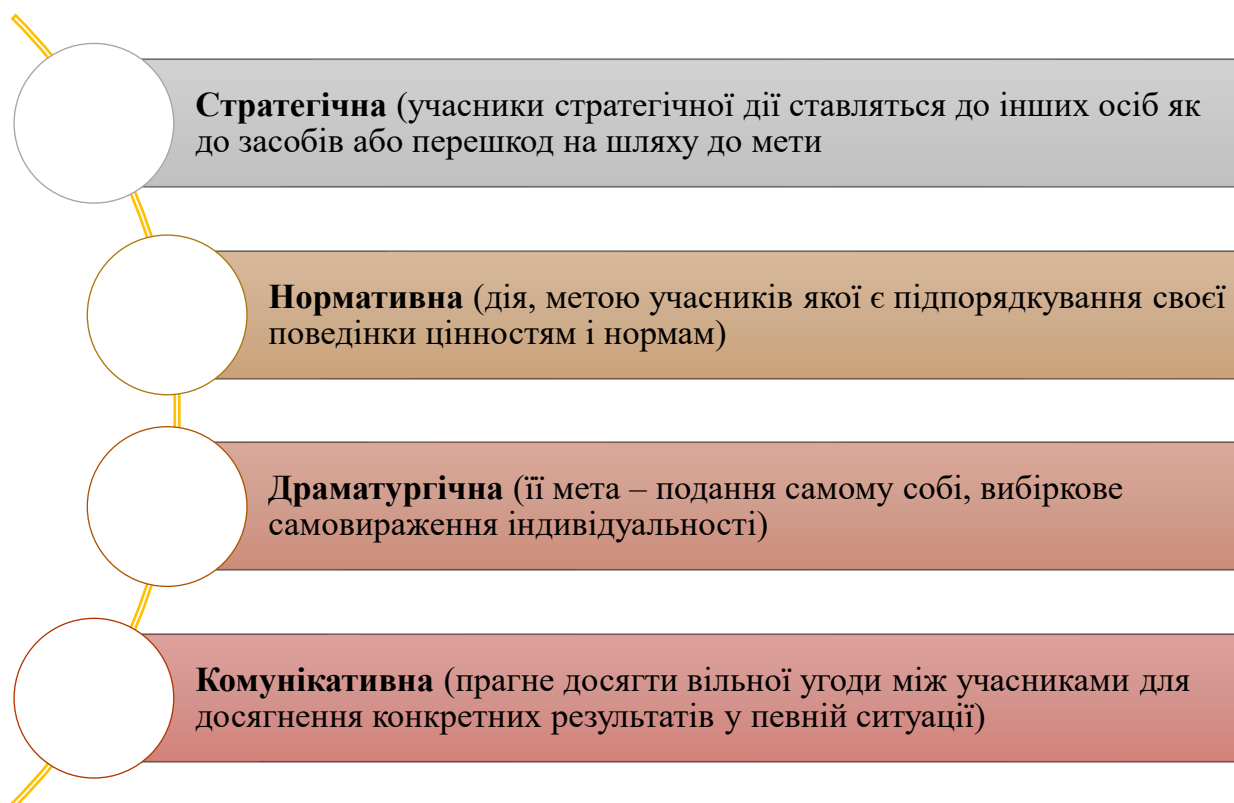


Рис. 1.6 Ключові типи соціальної дії за теорією Ю. Хабермаса

Слід відмітити, що СВ за формами прояву є складнішими, ніж соціальні дії, адже до складу соціальних взаємодій входять окремі соціальні дії, статуси, ролі, відносини, символи тощо.

СВ виступає своєрідною системою взаємообумовлених соціальних дій індивідів, за яких дії одного суб'єкта (індивіда, групи, або спільноти) одночасно є причиною і наслідком відповідних дій інших.

Таким чином, в ході реалізації такої соціальної дії суб'єктів, відбувається взаємне пристосування дій кожного з них, формування взаємної узгодженості щодо розуміння ситуації, усвідомлення її смислу і дій, а також формування відповідного ступеня солідарності [14,15,20-23,32].

1.2. Дослідження різновидів соціальної взаємодії, соціальних відносин та контролю

Вагомою формою вираження соціальних тривалих, системних та різноманітних за змістом зав'язків є соціальні відносини – самостійний та специфічний вид суспільних відносин, які виражають діяльність соціальних суб'єктів, обумовлену їх різним положенням у суспільстві та роллю, яку вони відіграють у суспільному житті.

Різносторонність соціальних відносин виступає відповідним відображенням суспільного життя, своєрідним результатом впливу на них відповідної суспільної діяльності, що надає їм специфічний відтінок.

Основою соціальних відносин виступають соціальні зв'язки, які об'єднують суб'єктів, групи та інші елементи суспільства у функціональне ціле.

Оскільки відносини абсолютної рівності неможливі, провідними виступають відносини соціальної нерівності, характер яких визначають наступні відмінності (рис. 1.7), [11,16,29,33,35].

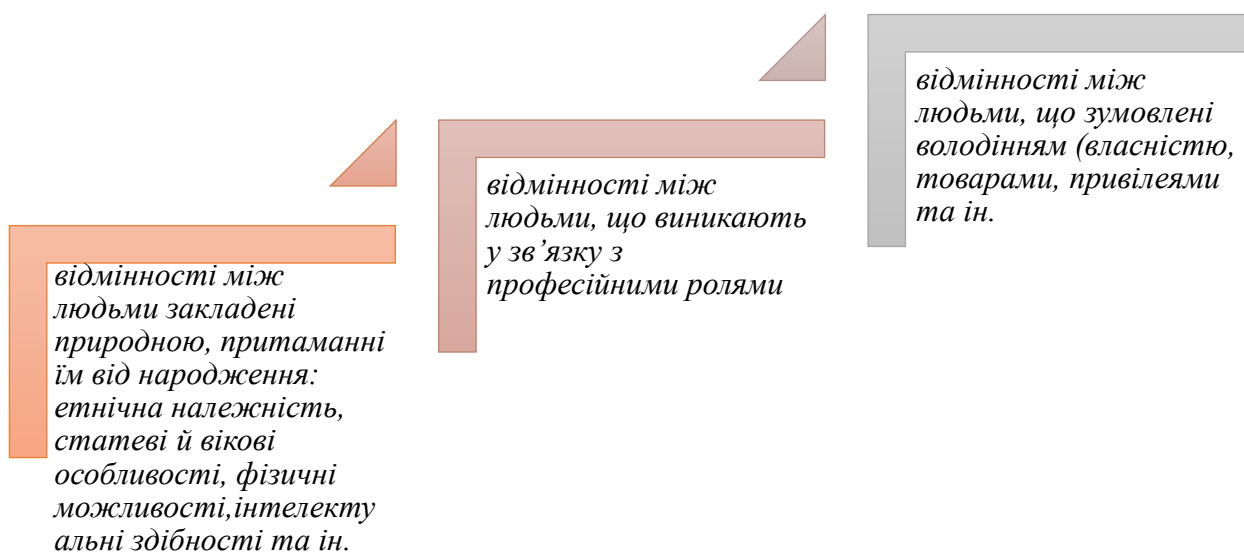


Рис. 1.7 Характерні відмінності соціальної нерівності

Окрім цього виділяють різноманітні види соціальних відносин (рис. 1.8).

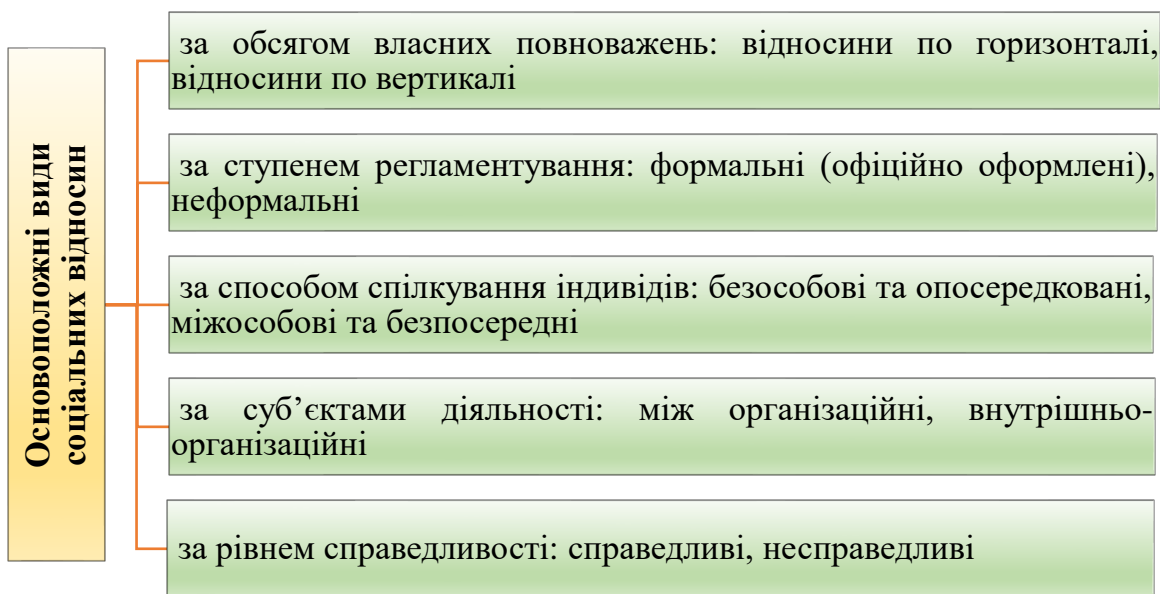


Рис. 1.8 Різновиди соціальних відносин

Слід відмітити, що СВ між суб'єктами і суспільством виникають за умов соціального контролю (СК) – своєрідного засобу саморегуляції соціальної системи, яка вбезпечує організовану взаємодію її елементів через нормативне регулювання. Тобто, в цілому СК охоплює контрольовану суб'єктну діяльність із діяльністю певних соціальних інститутів [20,23,24,26].

Динамічна модель СК представлена низкою структурних елементів та передбачає саме взаємодію, а не односторонній контроль (рис. 1.9).

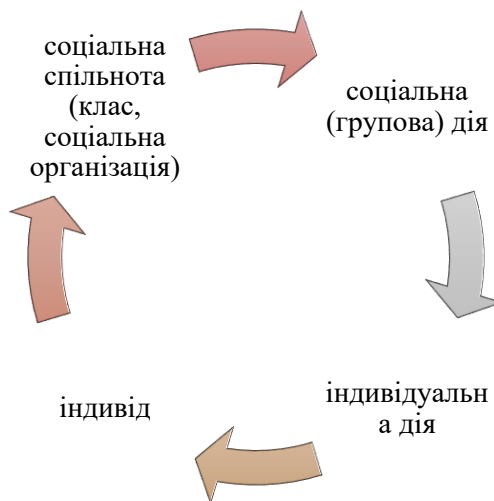


Рис. 1.9 Структурні елементи соціального контролю

Основні причини СК представлено на рис. 1.10.

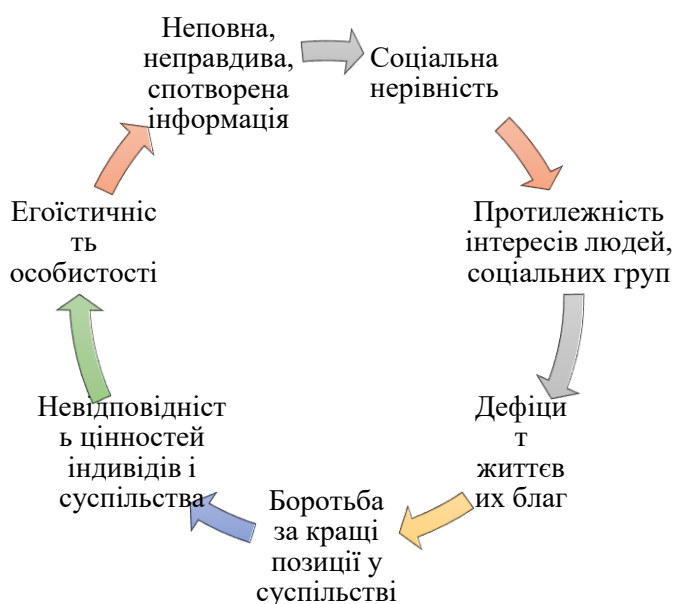


Рис. 1.10 Чинники соціальних конфліктів

Необхідно наголосити, що вагомими ознаками та елементами СК є цінності, норми, звичаї, санкції, які виникають та існують внаслідок дії соціальних інститутів. При цьому акт соціальної дії, виступаючи в системі соціального контролю у формі реакції на індивідуальну поведінку, виконує функцію відповідного соціального стимулу, який формулює атрибути подальших індивідуальних суб'єктних дій. Разом із цим окрім негативного аспекту, СК відіграють й безліч позитивних ознак (рис. 1.11) [14,15,20,27,30,34].

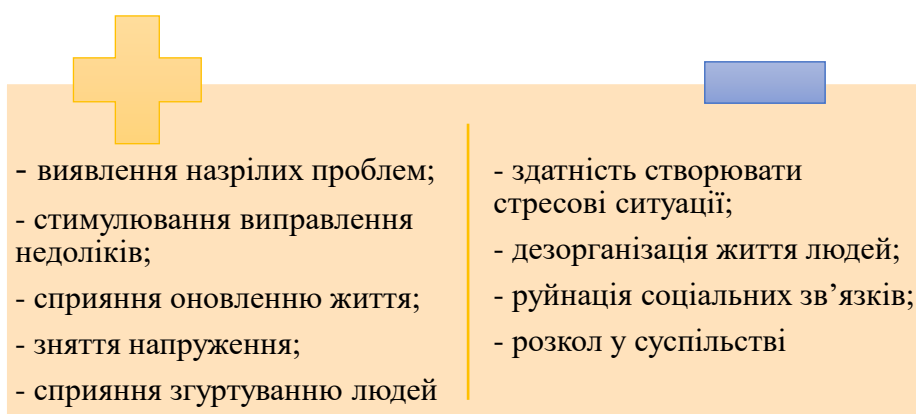


Рис. 1.11 Роль конфліктів у житті суспільства

Таким чином, СК є відповідним зіткненням протилежних цілей, думок і поглядів у системі відносин суб'єктів, соціальних груп, соціальних інститутів та суспільства у цілому, що відображається через зміну протилежних тенденцій та інтересів соціальних, групових чи особистісних.

1.3. Аналіз ключових чинників, які обумовлюють ефективність соціальної взаємодії

Під соціально-психологічними факторами, які визначають розуміння ефективності взаємодії включають розуміння високого ступеня досягнення цілей з мінімальними витратами часу, енергії та суттєвим почуттям задоволення діяльністю, результатами праці, своєю поведінкою та реакцією оточуючих.

Отже, ефективність взаємодії визначається високим ступенем результативності і максимальної задоволеністю спільною працею при мінімальних психологічних енергетичних витратах [1,21,19,30].

Психологічні та енергетичні витрати при цьому включають характер відносин суб'єктів, адекватність використовуваних стилів міжособистісної взаємодії і моделей поведінки, а також рівень конфліктності.

Слід зазначити, що, якщо фахівець соціально-направленої професії допомагає клієнту вирішити проблему і при цьому намагається завадити перетворенню стресової ситуації на конфліктну, то мова йде про ефективну взаємодію.

Ефективна взаємодія фахівців з різними суб'єктами є можливою за наявності навичок ділового та безконфліктного спілкування, комунікативної компетентності, високого рівня емпатії, а також здатністю створювати комфортну обстановку [21,18,31,35].

Неабиякого значення на характер взаємодії в колективі маж також стиль керівництва. При цьому авторитарний, категоричний та агресивно-емоційний

стиль є неефективним. Навпаки, довірчий та толерантний стиль спілкування, який супроводжується позитивним емоційним фоном, відносять до ефективного стилю взаємодії, однак він також не є універсальним.

Основні фактори ефективної взаємодії представлено на рис. 1.12 [22,23,30].

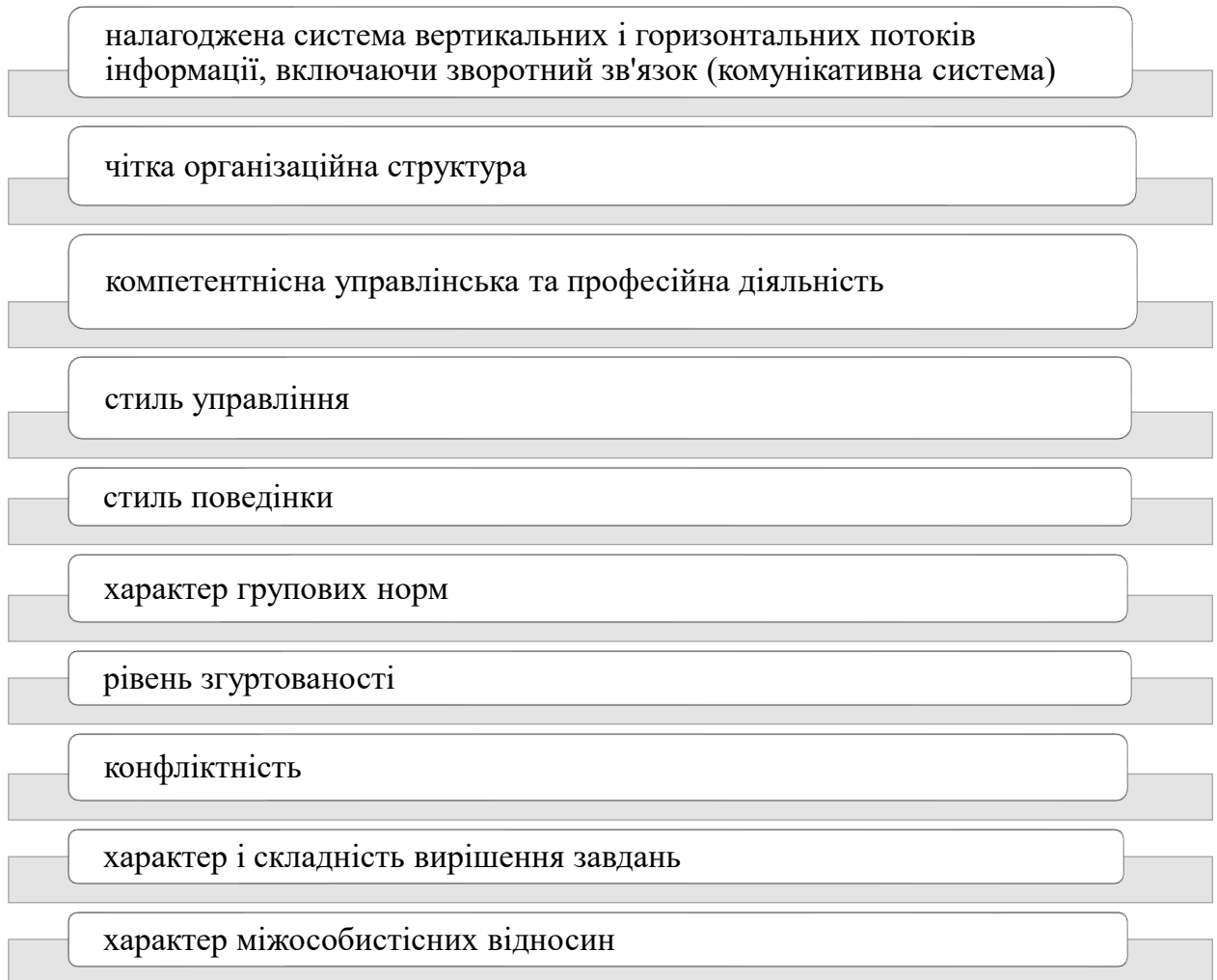


Рис. 1.12 Головні фактори ефективної соціальної взаємодії

Слід також пам'ятати, що суб'єкти взаємодії розрізняються за статусом та соціальними ролями.

Вбачаючи взаємодію як складну, відкриту та динамічну систему та враховуючи суттєві відмінності в статусах її суб'єктів, фактори ефективної СВ можуть розглядатися з урахуванням трьох рівнів відносин: формально-

організаційні, функціонально-рольові, а також неформальні міжособистісні відносини (рис. 1.13) [1,19,22].

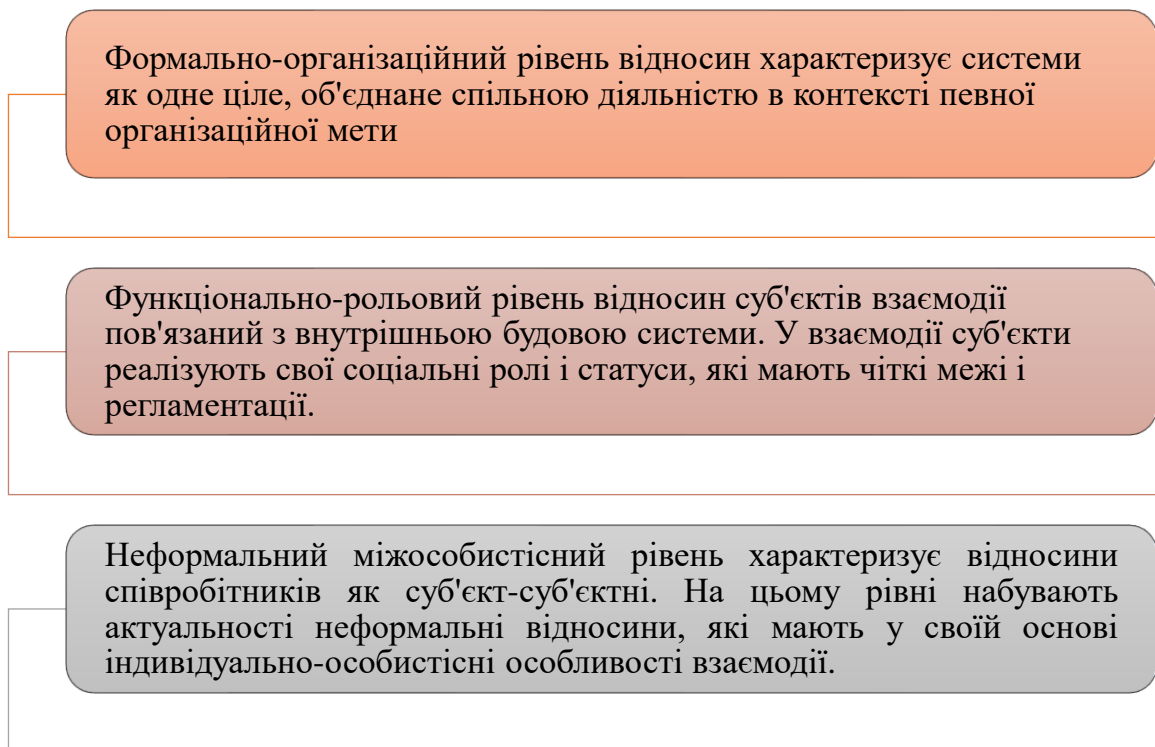


Рис. 1.13 Характеристика основних рівнів відносин у соціальній взаємодії

Вкрай важливим показником, який має беззаперечний вплив на емоції і поведінку суб'єкта по відношенню до оточуючих є емпатія. Залежно від визначення вона розглядається як емоційний або когнітивний феномен, ототожнюється із співчуття або вважається його причиною.

При цьому виділяють ситуативну емпатію – певний психологічний стан, який виникає в конкретній ситуації по відношенню до певного партнера.

Виникненню ситуативної емпатії сприяють деякі стабільні психологічні особливості та особистісні риси людини, а також характеристики певних аспектів взаємодії, а саме: схожість і близькі стосунки з партнером, яскраве вираження ним негативних емоцій, його безпорадність та ін. фактори.

Таким чином, реалізація емпатії здійснюється завдяки моторним і когнітивним механізмам людини наступним чином: людина розуміє емоції

опонента (когнітивний компонент) та співпереживає йому (емоційний компонент) [4,10,17,31].

Зауважимо, що належний рівень емпатії допомагає людині сформувати уявлення про партнера, впливає на особисту відповідальності. Вочевидь, що чим більша емпатію (співпереживання) відчувається до людини, яка опинилася у скрутній ситуації, тим більше водночас підсилюється жалість і симпатію до неї, що викликає бажання поліпшити її стан.

Окрім цього, чим вищою є емпатія суб'єкта, тим більше він допомагає оточуючим та менш агресивно поводить ся, що дозволяє більш ефективно вибудовувати ефективну соціальну взаємодію.

Таким чином, організація ефективної взаємодії суб'єктів соціально-направлених професій є вельми складним процесом, який будується з урахуванням факторів, спрямованих на зниження рівня конфліктності окремих суб'єктів і колективу в цілому, а також підвищенні рівня особистісних якостей фахівців [4,17,31].

Висновки до першого розділу

1. Здійснено аналіз теоретичних підходів щодо соціальної взаємодії та соціальних відносин.
2. Охарактеризовано ключові теорії стосовно вивчення соціальної взаємодії.
3. Досліджено різновиди соціальної взаємодії, соціальних відносин та контролю.
4. Розглянуто головні підходи щодо розуміння сутності ефективності соціальної взаємодії.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОРЯДКУ ТА ОСНОВНИХ ЕТАПІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕФЕКТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

2.1. Визначальні напрямки експериментальної частини кваліфікаційної роботи

Враховуючи основні праці, присвячені вивченню проблеми ефективності соціальної взаємодії у цілому, а також спираючись на основоположні чинники, які безпосередньо впливають на даний процес, ключовим завданням нашої кваліфікаційної роботи було обрання відповідної методологічної основи, яка найбільш широко висвітлює зазначене питання.

Отже, опираючись на наявний психологічний інструментарій та враховуючи дані літературних джерел, які вивчають питання продуктивності соціальної взаємодії у цілому, нами було визначено головні напрямки здійснення експериментальної частини нашого дослідження, які, на нашу думку, дозволять найширше дослідити психологічні чинники, які обумовлюють ефективну соціальну взаємодію респондентів – фармацевтичних фахівців (рис. 2.1).

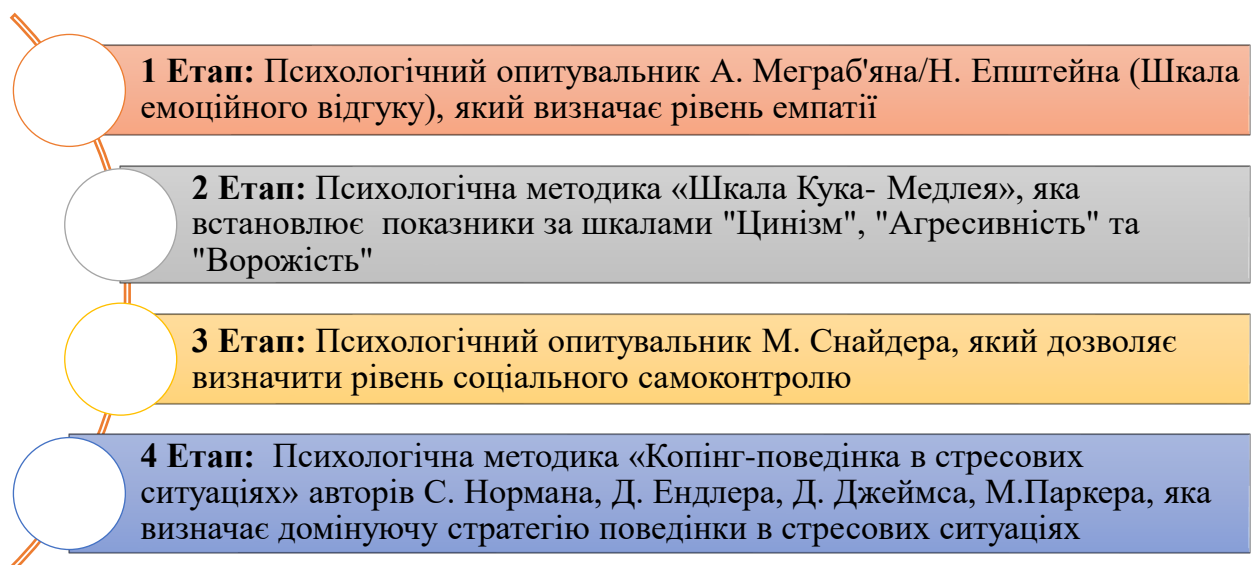


Рис. 2.1 Основні етапи та напрямки дослідження

Вбачаючи важливість такого психологічного чинника, як емпатія, яка виступає запорукою ефективного налагодження будь-яких контактів, нами була запропонована гіпотеза стосовно пріоритетності даного показника до ефективності соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців. У якості підкріплення даної гіпотези нами також вбачався той факт, що фармацевтична діяльність є соціально-направленою професією, основною якістю фахівців якої обов'язково має бути висока емпатія, яка дозволяє майже на інтуїтивному рівні розуміти стан та потреби оточуючих та створювати з ними довготривалу та ефективну взаємодію, побудовану на взаємній довірі та повазі одне до одного.

Таким чином, запропоновані напрямки експериментального дослідження нашої кваліфікаційної роботи та їх послідовність, а також подальший аналіз отриманих психологічних чинників, які характеризують результативність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців та їх вплив одне на одне дозволять ґрунтовно підійти до вивчення окресленої проблеми та сформулювати у кінцевому етапі основні напрямлення щодо їх підвищення та подальшого удосконалення.

2.2. Характеристика вибірки респондентів, задіяних в експериментальній частині кваліфікаційної роботи

Задля виконання поставлених завдань та мети кваліфікаційної роботи нами було проведено тестування 30 фармацевтичних фахівців м. Рівне за обраними психологічними методиками, які дозволяють більш змістовніше розкрити питання ефективності соціальної взаємодії.

Отже, за результатами проведеного опитування до подальшої обробки отриманих показників та їх аналізу отриманих даних нами було отримано 120 тестових бланків (по 30 з кожного тесту) з відповідями респондентів на всі запитання та твердження відповідних психологічних опитувальників.

Слід відмітити, що переважну кількість фармацевтичних фахівців, які взяли участь в експерименті, склали представниці жіночої статі – 28 респондентів (93,3%), відповідно, решта 2 респондентів – чоловіки (6,7%) - рис. 2.2.

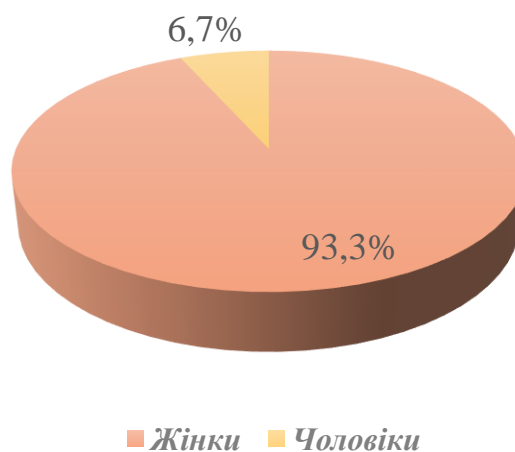


Рис. 2.2 Гендерні показники респондентів

Вікові значення досліджуваних були наступними: до 25 років – 3 фахівці (10%); 26-35 років – 16 фахівців (53,3%); 36-45 років – 7 респондентів (23,3%); більше 46 років – 4 фахівців (13,3%) – рис. 2.3.

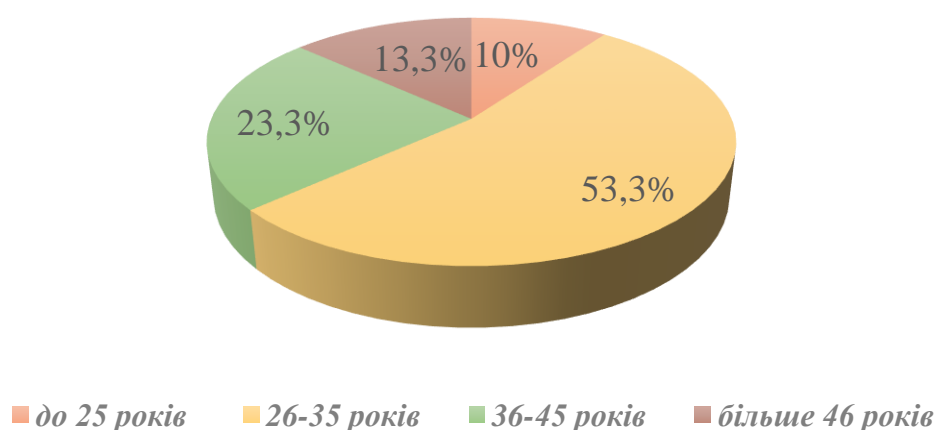
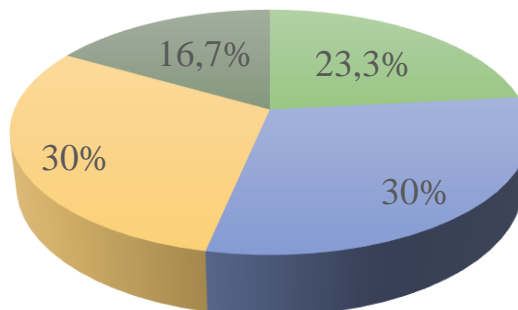


Рис. 2.3 Вікові показники респондентів

Трудовий стаж респондентів був наступними: до 5 років – 7 спеціалістів (23,3%); стаж в діапазоні 5-10 та 10-15 років – в однаковій кількості по 9

фахівців (по 30%% відповідно); більше 15 років – 5 респондентів (16,7%) – рис. 2.4.



■ до 5 років ■ від 5 до 10 років ■ від 10 до 15 років ■ більш, ніж 15 років

Рис. 2.4 Професійний стаж досліджуваних

Отже, задіяння в експерименті фармацевтичних фахівців різної статі та вікової категорії та враховуючи специфіку фармацевтичної діяльності загалом можемо стверджувати, що проведене дослідження дозволить отримати всебічну та вичерпну інформацію щодо психологічних чинників ефективної соціальної взаємодії.

2.3 Процедура та послідовність проведення експериментальної частини кваліфікаційної роботи

Спираючись на огляд праць, присвячений висвітленню питання щодо психологічних складових, які обумовлюють ефективність соціальної взаємодії у цілому, ми дійшли висновку, що саме показник емпатії є одним із її визначальних складових.

Саме тому початковий етап експерименту був присвячений вимірюванню показників емпатії фармацевтичних фахівців, задля чого ми скористались психологічним опитувальником А. Меграб'яна, Н. Епштейна (Шкала емоційного відгуку) [3,12,13].

Дана методика дозволяє виміряти рівень емпатії респондентів, яка є одним із визначальних показників ефективності соціальної взаємодії. У ході тестування респонденти відповіли на твердження опитувальника, подальша оцінка яких здійснювалась за допомогою наданого ключа методики.

Подальша інтерпретація отриманих значень знаходиться в такому діапазоні: висока емпатії – (63–81 бал); середні показники емпатії – (37-62 бали); низька емпатія – (12-36 балів); дуже низький рівень емпатії – (від 0 до 16 балів).

Таким чином, достатній рівень розвинення емпатії як характерної риси характеру допомагає не тільки налагодити відносини з оточуючими, але також дозволяє зрозуміти власні внутрішні мотиви та спонукання й дозволяє зробити великий крок стосовно саморозвитку людини.

Наступна методика, яка була задіяна нами в методології щодо вивчення соціально-психологічних чинників ефективності соціальної взаємодії фахівців фармації стала «Шкала Кука- Медлея», яка дозволяє здійснити діагностику ворожості досліджуваних [2].

В ході тестування респондентами були надані відповіді щодо ступеня згоди з пропонованими твердженнями методики за наступною шкалою: 6 – зазвичай; 5 – часто; 4 – інколи; 3 – випадково; 2 – рідко; 1 – ніколи.

Опрацювання та інтерпретація результатів за методикою здійснювалась згідно із пропонованим ключем за шкалами ворожості (рис. 2.5).



Рис. 2.5 Показники ворожості за шкалою «Кука-Медлея»

Інтерпретація результатів для досліджуваних шкал методики «Кука-Медлея» представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Нормативні значення шкал методики «Кука-Медлея»

Характеристика показників за шкалами	Шкала цинізму	Шкала агресивності	Шкала ворожості
	Кількість балів		
Високий показник	66 балів і >	46 балів і >	26 балів і >
Середній показник з тенденцією до високого	41–65 балів	31–45 балів	19–25 балів
Середній показник з тенденцією до низького	26–40 балів	16–30 балів	11–18 балів
Низький показник	25 балів і <	15 балів і <	10 балів і <

Отримані показники тестування фармацевтичних фахівців за методикою «Шкала ворожості Кука-Медлей» дозволить нам у цілому оцінити психологічні чинники, що визначають ефективність соціально взаємодії, а саме: ступінь вираженості їх негативних проявів у стосунках із оточуючими, а саме: негативні установки фахівців стосовно оточуючих (рівень цинізму); властивість досліджуваних до деструктивних руйнівних поведінкових реакцій, тобто ступінь їх агресивності; схильність фахівців відчувати негативні емоції щодо оточуючих – власне рівень ворожості.

Важливим елементом соціальної взаємодії також є показник соціального самоконтролю досліджуваних, який визначався нами за методикою М. Снайдера [32].

Отримані результати ступеня виразності самоконтролю досліджуваних при цьому також свідчатимуть про ефективність соціальної взаємодії досліджуваних фахівців.

Обробка та інтерпретація отриманих результатів тестування за методикою здійснювалась шляхом підсумовування отриманих балів згідно із ключем опитувальника.

Також вельми важливим показником, який характеризує ефективність соціальної взаємодії, є визначення характеру поведінки особистості в стресових та конфліктних ситуаціях, тобто обрана нею копінг-стратегія поведінки. Саме тому на заключному етапі експерименту нами було задіяно методику «Копінг-поведінка в стресових ситуаціях» авторів С. Нормана, Д. Ендлера, Д. Джеймса та М. Паркера в адаптації Т. А. Крюкової [5-8].

Даний психологічний опитувальник дозволяє визначити домінуючі копінг-стратегії, які особистість застосовує у ході реагування на стресову ситуацію (рис. 2.6).

В ході тестування респонденти надали відповіді на можливі реакції людини на різні виникнення важких стресових ситуацій.

Таким чином, респондентами було зазначено частоту поведінки у важких стресових ситуаціях за такою шкальною оцінкою: ніколи – 1 бал; рідко – 2 бали; іноді – 3 бали; часто – 4 бали; дуже часто – 5 балів.

Слід відмітити, що вираження копінг-стратегії, направленої на вирішення завдань у цілому характеризує спрямовані зусилля досліджуваного для вирішення проблеми з метою направленої впливу на неї та подальшої конструктивної зміни.

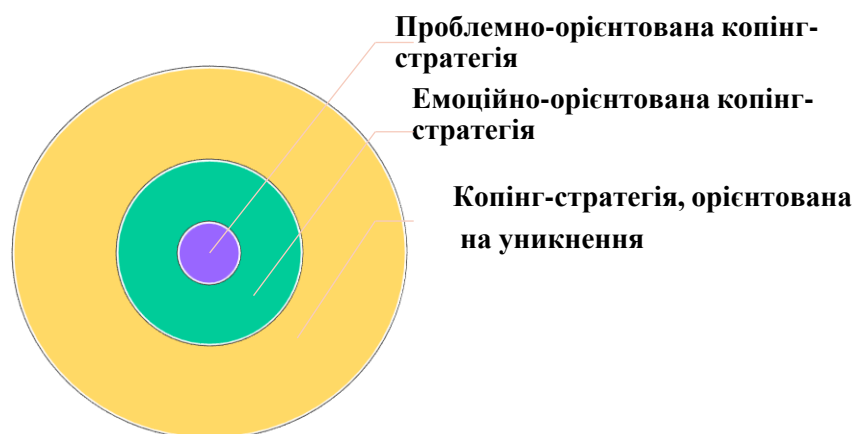


Рис. 2.6 Характеристика Копінг-стратегій поведінки в стресових ситуаціях

Стратегія копіngu емоційного направлення спрямована на зниження

інтенсивності стресової ситуації, яка, навпаки, в подальшому здебільшого може призводити до зростання рівня стресу.

Нарешті, стратегія уникнення направлена на відволікання від виниклої ситуації, що, звичайно, не вирішує її, а призводить до накопичення негативних особистісних проявах та негативно позначається на ефективності СВ у цілому.

Таким чином, представлена процедура та послідовність проведення експерименту нашої кваліфікаційної роботи має досягти усіх поставлених в ній цілей.

Висновки до другого розділу

1. Визначені пріоритетні напрямки здійснення експериментальної частини кваліфікаційної роботи.
2. Охарактеризовано респондентів – фармацевтичних фахівців, які взяли участь в експерименті щодо встановлення ключових чинників соціально взаємодії.
3. Висвітлено процедуру та послідовність проведення емпіричного дослідження кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 3. ДІАГНОСТИКА ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ

3.1 Визначення емпатійності фармацевтичних фахівців, як одного з ключових показників ефективної соціальної взаємодії

Результати тестування досліджуваних фармацевтичних фахівців за психологічним опитувальником А. Меграб'яна/Н. Епштейна (Шкала емоційного відгуку) представлені в таблиці 3.1

Таблиця 3.1

Показники емпатії фармацевтичних фахівців

№ з/п	Сума стандартних балів	Рівні емпатії		
		Висока емпатія (63-81 бал)	Середні значення емпатії (37-62 бали)	Низька емпатія (12-36 балів)
1	72	✓		
2	57		✓	
3	34			✓
4	48		✓	
5	45		✓	
6	67	✓		
7	53		✓	
8	70	✓		
9	64	✓		
10	42		✓	
11	29			✓
12	57		✓	
13	58		✓	
14	33			✓
15	78	✓		
16	46		✓	
17	44		✓	
18	56		✓	
19	69	✓		
20	73	✓		
21	48		✓	

Продовження таблиці 3.1

22	55		✓	
23	47		✓	
24	39		✓	
25	35			✓
26	54		✓	
27	66	✓		
28	52		✓	
29	61		✓	
30	48		✓	

Згідно з отриманими показниками тестування рівня емпатії, представленого в таблиці 3.1 можна засвідчити, що серед респондентів присутні 8 фахівців (26,7%) із високою емпатією – 63-81 бал. Цім респондентам притаманна щирість стосовно співпереживанню іншим, у ході контактування з якими вони вміють поставити себе на бік опонента, тобто ототожнюють себе з ними. Саме тому дані спеціалісти завжди намагаються бути максимально відкритими, коректними та корисними для оточуючих, виявляючи товариськість у ставленні до них.

Таким чином, фахівці з високою емпатією віддають перевагу конструктивним способам міжособистісної взаємодії. Вони обов'язково враховують інтереси та переживання інших людей і спрямовані на надання дієвої допомоги, здатні до підтримки та розвитку відносин.

Середні показники емпатії (37-62 бали) простежується у більш, ніж половини респондентів – 18 досліджуваних (60% фахівців). У цілому таким працівникам властиві позитивні емоційні прояви щодо оточуючих, але здебільшого емоційну сферу вони намагаються тримати під контролем, не дозволяючи зловживати власним часом та терпінням.

Отже, спеціалісти з середнім рівнем емпатії схильні судити про інших за вчинками, аніж довіряти своїм особистим враженням. Разом із цим, вони

здатні добре контролюють власні емоційні прояви, але при цьому часто не можуть прогнозувати подальший розвиток відносин між людьми.

Останнім 4 респондентам (13,3% вибірки) притаманні знижені показники емпатії. Таким фахівцям достатньо складно демонструвати позитивні емоції та переживати відносно інших.

Окрім цього, у професійній діяльності фахівці з низькою емпатією здатні як до використання деструктивних методів впливу, так і до застосування пасивних методів взаємодії, таких як: ухилення від рішення, ігнорування певної ситуації, перекладання відповідальності за прийняття рішень на іншого та ін.

Таким чином, наявність належно розвинуеного рівня емпатії є вкрай необхідною якістю сучасного фармацевтичного фахівця, що дозволяє йому ефективно налагоджувати та гідно підтримувати доброзичливі та дружні стосунки з оточуючими, серед досліджуваних не виявлено.

Як правило прояви емпатії розуміють лише вміння розпізнавати чужі емоції й відгукуватися на них. Втім насправді даний особистісний прояв також включає в свою структуру самоконтроль та дозволяє гармонізувати власний внутрішній стан.

Графічне відображення результатів тестування за методикою представлено на рис. 3.1.

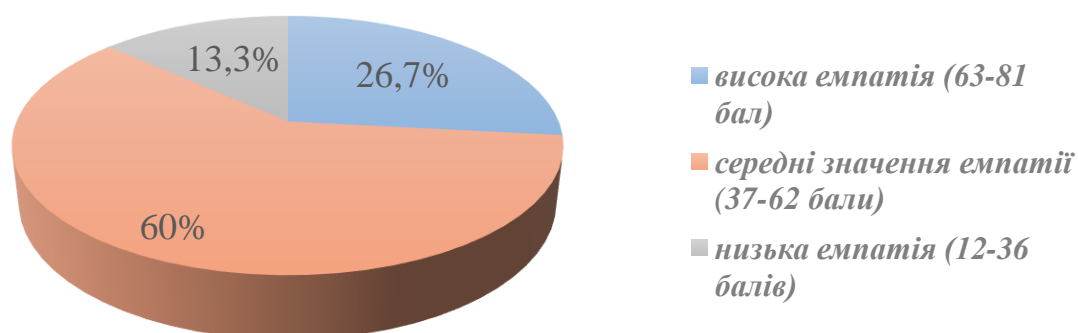


Рис. 3.1 Показники емпатії респондентів за методикою «Шкала емоційного відгуку»

На подальших етапах експериментального дослідження вивчення впливу психологічних показників на ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців опиралось на отримані значення емпатійності фармацевтичних фахівців – рис. 3.2.

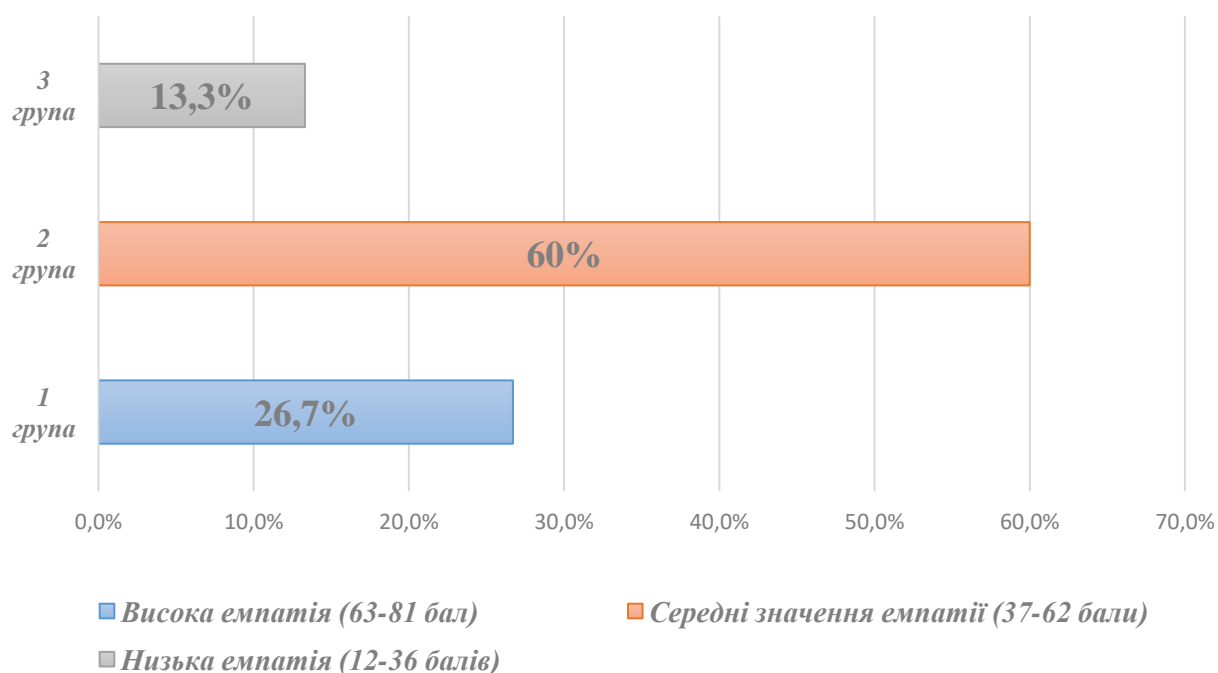


Рис. 3.2 Характеристика досліджуваних груп з різними значеннями емпатії

Отже, відносно отриманого рівня досліджуваного показника нами було сформовано три ключових досліджуваних групи фахівців.

Так, до 1-ї групи увійшли респонденти з високою емпатією – 8 представників (26,7%); до другої, найчисельнішої групи увійшли 18 респондентів із середніми показниками емпатії (60% всієї вибірки) та, нарешті, невелика 3 група, у яку увійшли 4 опитуваних із низькою емпатією (13,3%).

Таким чином, подальший експеримент будувався на отриманих показниках рівнів емпатії фахівців: високих, середніх та низьких, що дозволить більш змістовно підійти до вивчення проблеми ефективності соціальної взаємодії.

3.2 Діагностика інших суб'єктивних складових структури особистості респондентів, які характеризують їх соціальну взаємодію

Результати тестування за наступним психологічним опитувальником «Діагностика ворожості за шкалою Кука-Медлея» представлені в таблицях 3.2-3.4.

Як видно з даних вищезначених таблиць, отримані показники за шкалою «Цинізм» були наступними:

- Високих значень за даною шкалою – 66 і > балів серед респондентів всіх трьох груп не виявлено.
- Середні значення з тенденцією до високих (41–65 балів) мають 1 представник 1 групи (12,5%), 5 членів 2 групи (27,8%) та 3 члени третьої групи (75%).
- Середні показники з тенденцією до низького (26–40 балів) мають 4 фахівців 1 групи (50%), більшість опитаних 2 групи – 11 представників (61,1%), а також 1 член третьої групи (25%). При цьому низький рівень за шкалою «Цинізм» мають лише представники 1 та 2 дослідних груп із високою та середньою емпатією, а саме: 3 фахівці із високими значеннями емпатії (37,5%) та 2 представники із середньою емпатією (11,1%) – рисунок 3.3.

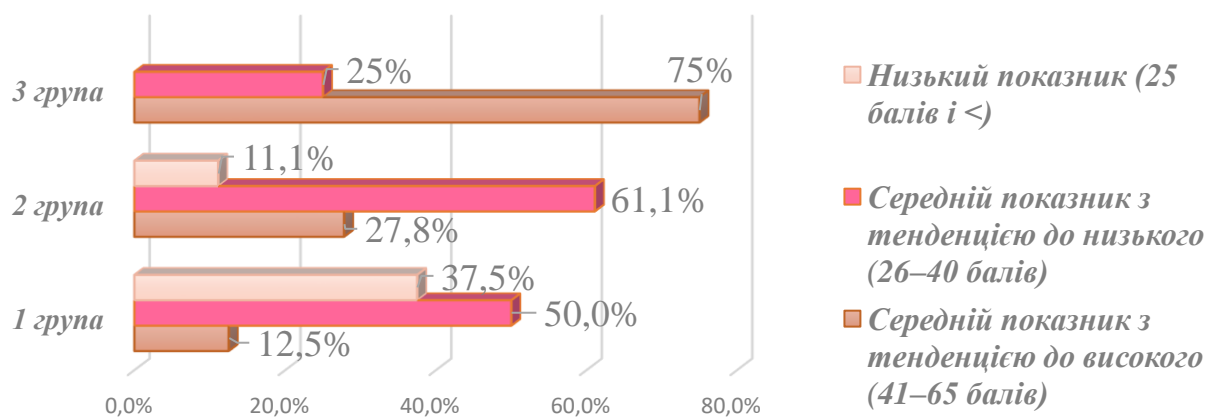


Рис. 3.3 Результати дослідних груп з високими, середніми та низькими рівнями емпатії за шкалою «Цинізм»

Таблиця 3.2

Результати тестування фахівців 1 групи з високою емпатією за методикою «Кука-Медлея»

№ з/п	Досліджувані шкали											
	ЦИНІЗМ				АГРЕСИВНІСТЬ				ВОРОЖІСТЬ			
	Високий показник (66 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (41–65 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (26–40 балів)	Низький показник (25 балів і <)	Високий показник (46 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (31–45 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (16–30 балів)	Низький показник (15 балів і <)	Високий показник (26 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (19–25 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (11–18 балів)	Низький показник (10 балів і <)
1			38				23				11	
2				23			27					8
3		45					21				16	
4				22			19					10
5			34					13			14	
6			37					11			12	
7			31				28				14	
8				19				14				10

Таблиця 3.3

Результати тестування фахівців 2 групи із середніми показниками емпатії за методикою «Кука-Медлея»

№ з/п	Досліджувані шкали											
	ЦИНІЗМ				АГРЕСИВНІСТЬ				ВОРОЖІСТЬ			
	Високий показник (66 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (41–65 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (26–40 балів)	Низький показник (25 балів і <)	Високий показник (46 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (31–45 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (16–30 балів)	Низький показник (15 балів і <)	Високий показник (26 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (19–25 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (11–18 балів)	Низький показник (10 балів і <)
1		49				29				16		
2			40			33			19			
3		52				24				18		
4			33			21					9	
5			38				11			15		
6			27			18				16		
7				22			13			13		
8			34			23				14		
9				21		26				17		
10			30				14				10	
11		42				29			21			

Продовження таблиці 3.3

12		47					23				12	
13			31					15			16	
14			36				26				15	
15			28				19					9
16		46				35					17	
17			29			35					17	
18			35			32				22		

Таблиця 3.4

Результати тестування фахівців 3 групи з низькою емпатією за методикою «Кука-Медлея»

№ з/п	Досліджувані шкали											
	ЦИНІЗМ				АГРЕСИВНІСТЬ				ВОРОЖІСТЬ			
	Високий показник (66 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (41–65 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (26–40 балів)	Низький показник (25 балів і <)	Високий показник (46 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (31–45 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (16–30 балів)	Низький показник (15 балів і <)	Високий показник (26 балів і >)	Середній показник з тенденцією до високого (19–25 балів)	Середній показник з тенденцією до низького (11–18 балів)	Низький показник (10 балів і <)
1		49				29			21			
2		42				39			20			
3			38			35				16		
4		47				26			23			

Значення за другою шкалою методики – «Агресивність» були наступними:

- Високих значень за шкалою «Агресивність» – 46 та > балів серед фахівців досліджуваних груп також не виявлено.
- Середні показники агресивності значення з тенденцією до високих (31–45 балів) розподілились наступним чином: 4 представників 2 групи (22,2%) та 2 досліджуваних третьої групи (50%).
- Середні значення агресивності, які мають тенденцію до низького рівня (16–30 балів) мають 5 фахівців 1 групи (62,5%), переважна частина членів 2 групи – 10 представників (55,6%), а також 2 представників третьої групи (50%).
- Низькі показники агресивності (15 і < балів) притаманна фахівцям із високими значеннями емпатії – 3 членам 1 групи (37,5%) та 4 членам 2 групи (22,5%), які мають середній рівень емпатії (рис. 3.4).

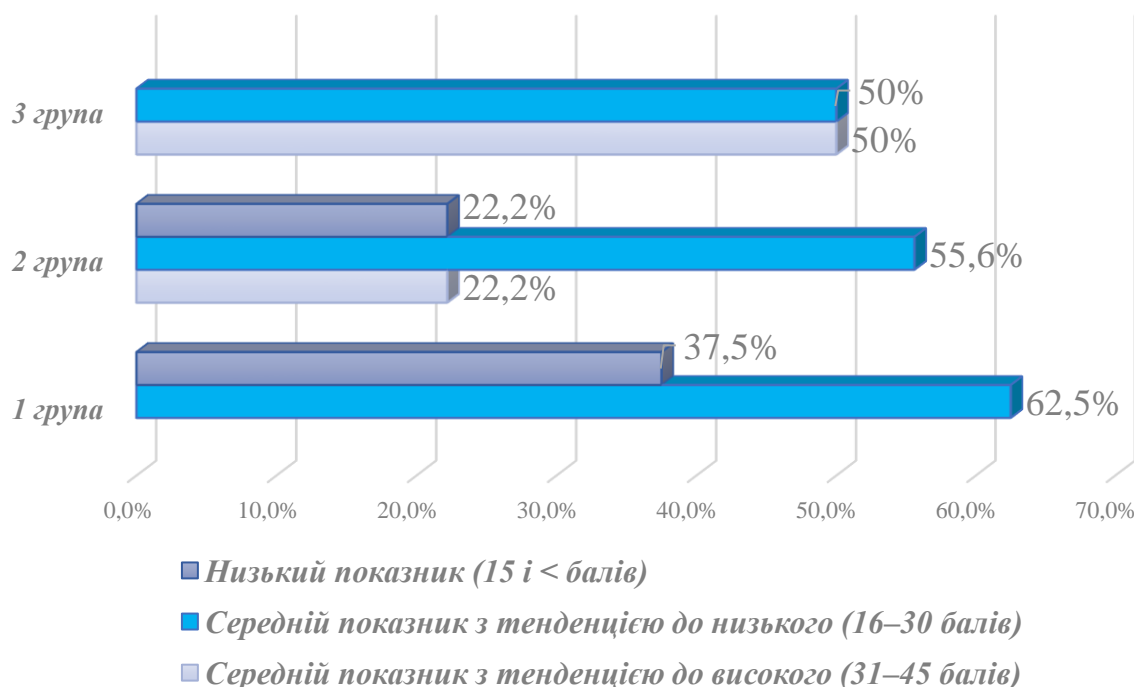


Рис. 3.4 Результати дослідних груп з високими, середніми та низькими рівнями емпатії за шкалою «Агресивність»

Значення шкали «Ворожості» за методикою були наступними:

- Високі значення за шкалою «Ворожість» (26 балів і >) серед досліджуваних трьох груп фахівців відсутні.
- Середній рівень за шкалою з тенденцією до високих показників (19–25 балів) мають лише фахівці із середніми та низькими показниками емпатії, а саме: 3 представників другої групи (16,7%) та переважна частина членів третьої групи – 3 фахівців (75% даної групи).
- Середні показники з тенденцією до низьких (11–18 балів) за шкалою «Ворожість» притаманні певним працівникам всіх трьох дослідних груп, а саме: 5 членів 1 групи (62,5%), більшості членів 2 групи – 12 фахівцям (66,7%), а також 1 представнику 3 групи (25%).
- Низькі показники за шкалою «Ворожість» (10 і < балів) мають фахівці із високими та середніми значеннями емпатії – 3 фахівців 1 групи (37,5%) та 3 фахівців 2 групи (16,7%) – (рис. 3.5).

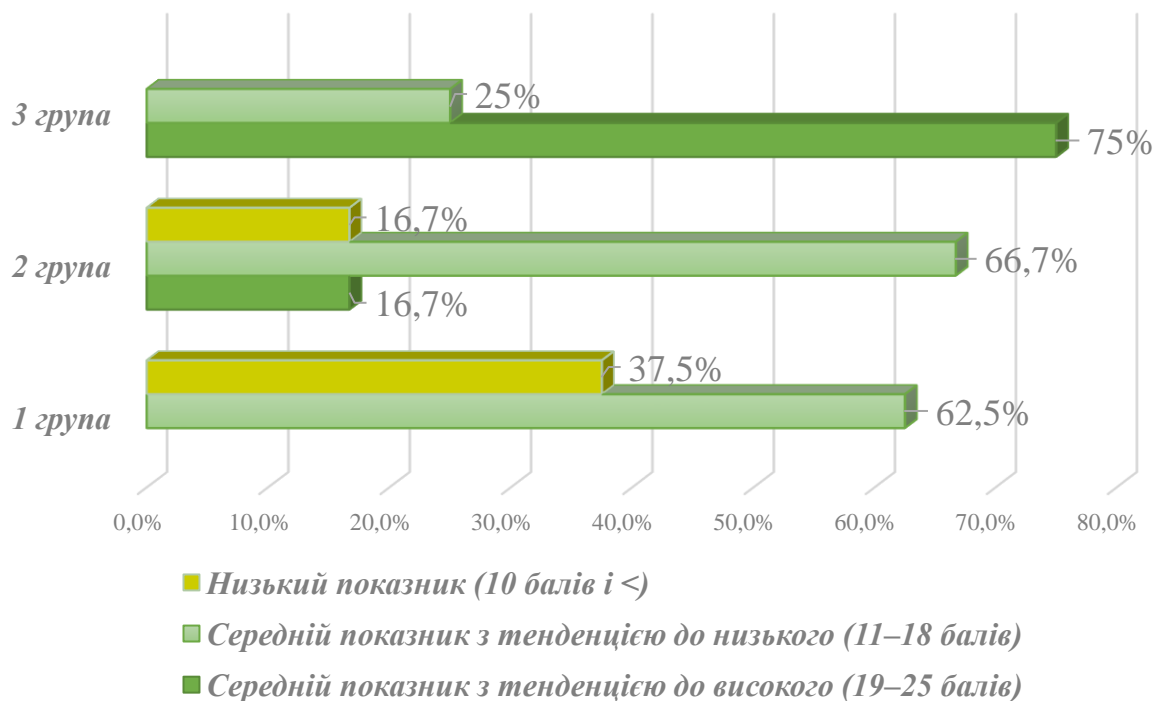


Рис. 3.5 Результати дослідних груп з високими, середніми та низькими рівнями емпатії за шкалою «Ворожість»

Таким чином, результати тестування фармацевтичних фахівців дослідних груп за опитувальником «Шкала ворожості Кука-Медлей» дозволила нам оцінити рівень вираженості таких негативних проявів у стосунках із оточуючими, як: цинізм (негативні установки особистості щодо інших людей), агресивність (тенденція до деструктивних руйнівних поведінкових реакцій); власне ворожість (схильність відчувати негативні емоції щодо оточуючих).

Таким чином, більш високі значення за шкалами методики – «Цинізм», «Агресія» та «Ворожість» притаманні фахівцям з меншими показниками емпатії. Більш емоційно стабільними при цьому згідно досліджуваних шкал є фахівці з високою емпатією.

Отримані значення щодо рівня соціального самоконтролю респондентів трьох груп з різними показниками емпатійності за методикою М. Снайдера представлено в таблиці 3.5.

Отже, було встановлено, що високий соціальний самоконтроль притаманний фахівцям 1 та 2 груп - 6 та 9 членів представників груп (75% та 50% відповідно). Серед фахівців з низькою емпатією високих показників не виявлено. Дані респонденти вельми тактовно та чуйно відносяться до емоційних та поведінкових проявів оточуючих, що дозволяє ним створювати позитивне враження про себе і покращувати тим самим ефективність подальший соціальних взаємодій. При цьому середні значення соціальної взаємодії притаманні всім іншим респондентам. Серед них 2 респонденти 1 групи (25%) з високими показниками емпатії, половина представників 2 групи із середньою емпатійністю – 9 фахівців (50%) та всі 4 спеціалістів, які складають 3 групу (1000%) з незначними значеннями емпатійності. Отримані середні показники при цьому свідчать про те, що усі респонденти є щирими людьми, проте деякі із них не завжди можуть стримати власні емоційні прояви, однак, разом із тим, як правило, вміють та готові контролювати свою поведінку при міжособистісних комунікаціях (рис. 3.6).

Таблиця 3.5

Значення соціального самоконтролю фахівців досліджуваних груп за методикою М. Снайдера

№ з/п	Кількість балів	Таблиця переводу балів в стени										Рівень соціального самоконтролю		
		1 (0-3 бали)	2 (4 бали)	3 (5-7 стенив)	4 (8-9 балів)	5 (10-11 балів)	6 (12-13 балів)	7 (14-15 балів)	8 (16-17 балів)	9 (18-19 балів)	10 (20-25 балів)	Низький (0-3 стени)	Середній (4-6 стенив)	Високий (7-10 стенив)
Фахівці 1 групи з високою емпатійністю														
1	13						+						+	
2	17								+					+
3	16								+					+
4	19									+				+
5	16								+					+
6	13						+						+	
7	22										+			+
8	18								+			+		+
Фахівці 2 групи з середнім рівнем емпатійності														
1	14							+						+
2	11					+							+	
3	16								+					+
4	14							+						+
5	15							+						+
6	11					+							+	
7	12						+						+	

8	10					+							+	
9	16								+					+
10	9					+							+	
11	14								+					+
12	12							+					+	
13	9					+							+	
14	17									+				+
15	15								+					+
16	13							+					+	
17	17									+				+
18	12							+					+	
Фахівці 3 групи з низькою емпатійністю														
1	10							+						+
2	12								+					+
3	9					+								+
4	11							+						+

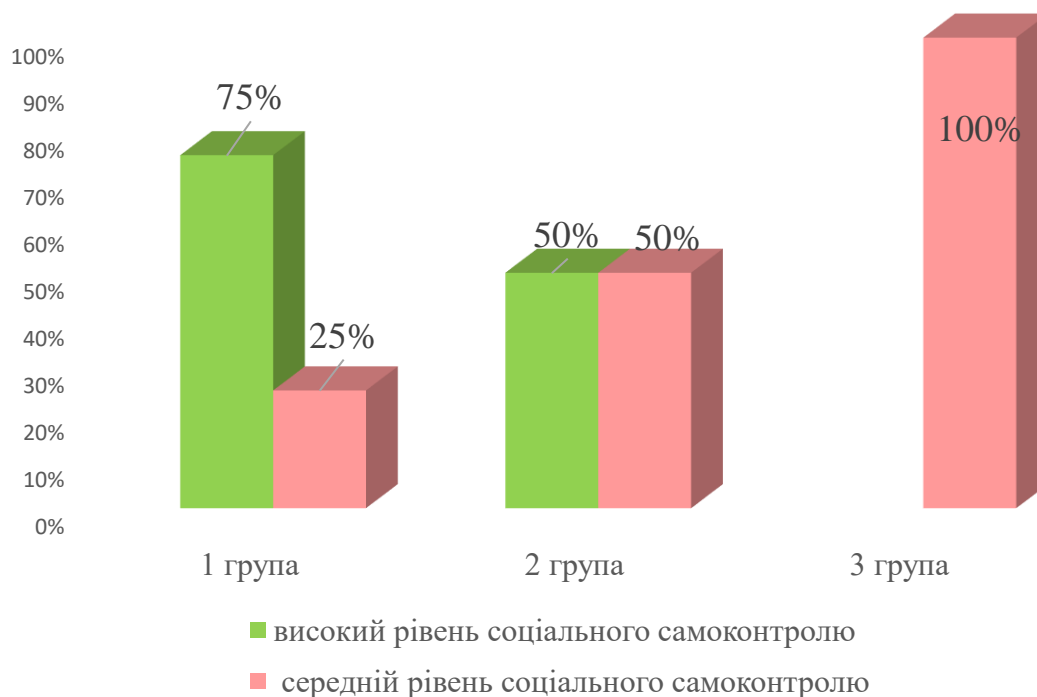


Рис. 3.6 Показники соціального самоконтролю фахівців 1-3 груп

З огляду на проведено дослідження можемо зазначити, що низьких значень соціального контролю не виявлено і навіть спеціалісти із недостатньою емпатійністю здатні і готові до контролю власної поведінки у міжособистісному взаємодіянні.

Як зазначалось нами в розділі 2, важливим компонентом ефективності соціальної взаємодії є вибір особистістю відповідної тактики – стратегії поведінки в стресовій ситуації.

Саме тому завершальний етап нашого експерименту був присвячений виявленню актуальних копінг-стратегій поведінки респондентів 3 дослідних груп в таких неоднозначних складних ситуаціях.

Результати тестування фахівців з високими, середніми та низькими показниками емпатії за методикою «Копінг-поведінка в стресових ситуаціях» представлено в таблицях 3.6-3.8.

Таблиця 3.6

Показники копінг-поведінки в стресових ситуаціях фахівців 1 групи

№ з/п	Проблемно-орієнтована Копінг-стратегія (кількість балів)	Емоційно-орієнтована Копінг-стратегія (кількість балів)	Копінг-стратегія уникнення (кількість балів)
1	60	37	32
2	48	33	24
3	57	29	26
4	44	55	31
5	62	45	29
6	73	39	36
7	58	42	39
8	47	64	37
Усереднені показники	56,1	43,0	31,8

Таблиця 3.7

Показники копінг-поведінки в стресових ситуаціях фахівців 2 групи

№ з/п	Проблемно-орієнтована копінг стратегія (кількість балів)	Емоційно-орієнтована копінг стратегія (кількість балів)	Копінг стратегія уникнення (кількість балів)
1	53	32	38
2	59	34	41
3	39	52	32
4	66	46	38
5	57	61	45
6	39	32	54
7	53	37	34
8	37	64	31
9	51	46	38
10	32	37	47
11	46	58	33
12	52	41	38

Продовження таблиці 3.7

13	37	52	41
14	48	71	36
15	49	42	30
16	45	54	33
17	65	31	37
18	35	63	47
Усереднені показники	47,9	47,4	38,5

Таблиця 3.8

Показники копінг-поведінки в стресових ситуаціях фахівців 3 групи

№ з/п	Проблемно-орієнтована копінг стратегія (кількість балів)	Емоційно-орієнтована копінг стратегія (кількість балів)	Копінг стратегія уникнення (кількість балів)
1	41	38	49
2	38	65	43
3	32	51	46
4	46	39	54
Усереднені показники	39,3	48,3	48,0

Інтерпретація отриманих результатів тестування показала, що переважній кількості фахівців із високими значеннями емпатії у більшості кризових та стресових ситуаціях притаманним є застосування копінг-стратегії, орієнтованої на вирішення завдань – характерно для 6 респондентів 1 групи (75% групи).

Вочевидь, що за наявності високих показників емпатії таким фахівцям властиво усвідомлено та цілеспрямовано направити зусилля для вирішення проблеми, що виникла, направивши зусилля на її когнітивну реструктуризацію та подальшої конструктивної зміни. Такі фахівці, добре усвідомлюючи емоційний стан опонентів, здатні поставити себе на його місце,

та цілеспрямовано акцентувати зусилля на поставленому завданні, спрямованому на вирішення проблеми.

Разом із тим, для 2 фахівців 1 групи (25%) на даному життєвому етапі в більшій мірі більш характерна емоційно-орієнтована копінг-стратегія, за якої вони часто виявляють відповідні емоційні реакції, здатні знизити стрес. При цьому можуть транлюватись такі особистісні прояви, як: підвищена емоційність, агресивність, роздратованість, самозвинувачення та ін.

Слід зауважити, що в деяких випадках зазначена стратегія копіngu може навпаки поглибити стрес (рис. 3.7-3.8).

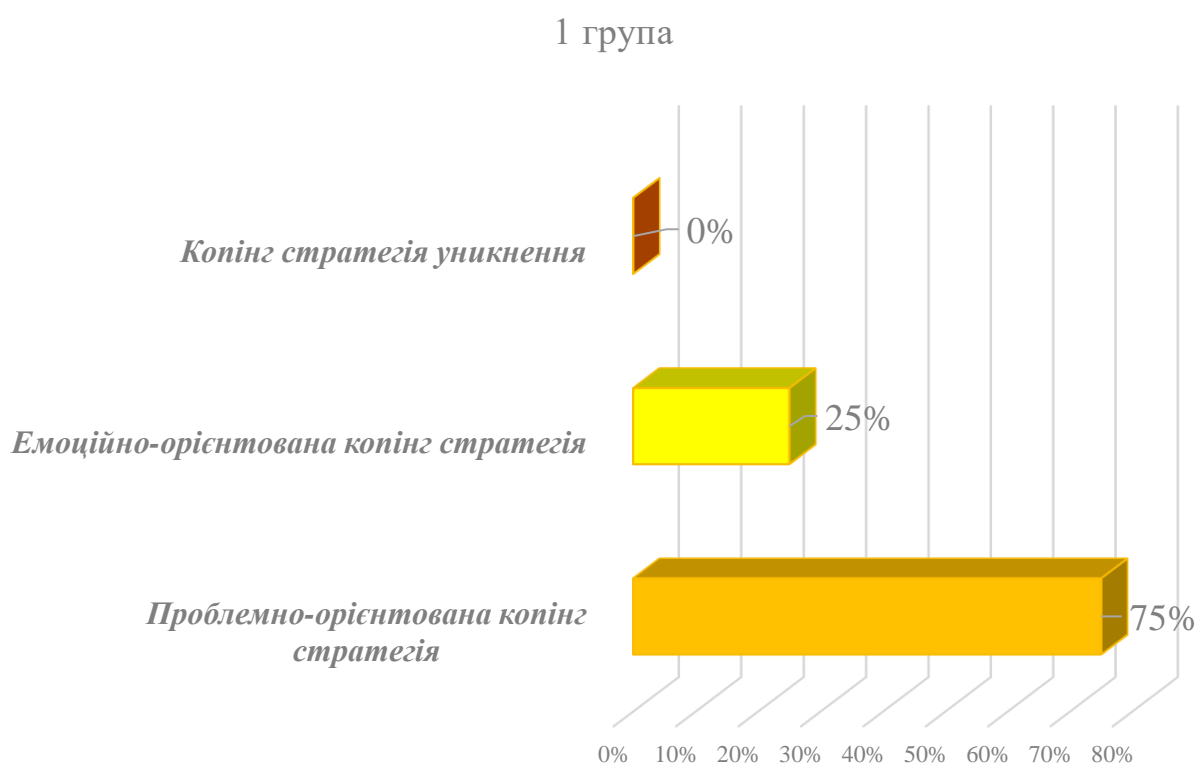


Рис. 3.7 Показники характерних копінг-стратегій поведінки в стресових ситуаціях фахівців 1 групи

Окрім цього, слід зауважити, що серед представників 1 групи із високими показниками емпатії відсутні фахівці із домінуючою стратегією уникнення складної стресової ситуації, за якої людина намагається її всіляко уникнути.

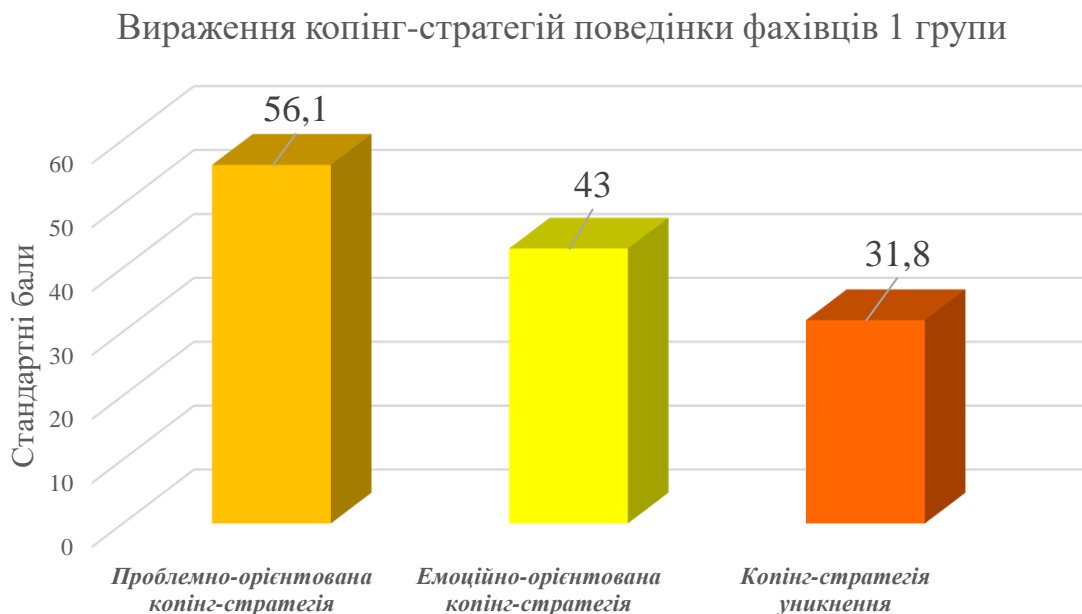


Рис. 3.8 Градація за балами характерних копінг-стратегій поведінки в стресових ситуаціях фахівців 1 групи

Результати тестування фахівців 2 групи графічно представлено на рис. 3.9-3.10.

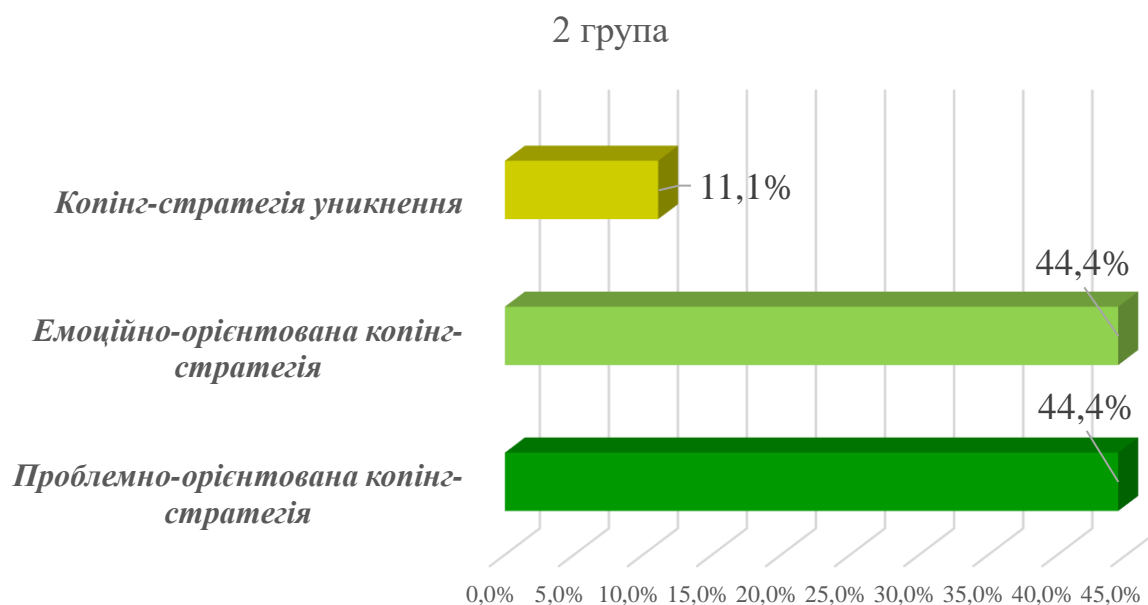


Рис. 3.9 Показники характерних копінг-стратегій поведінки в стресових ситуаціях фахівців 2 групи

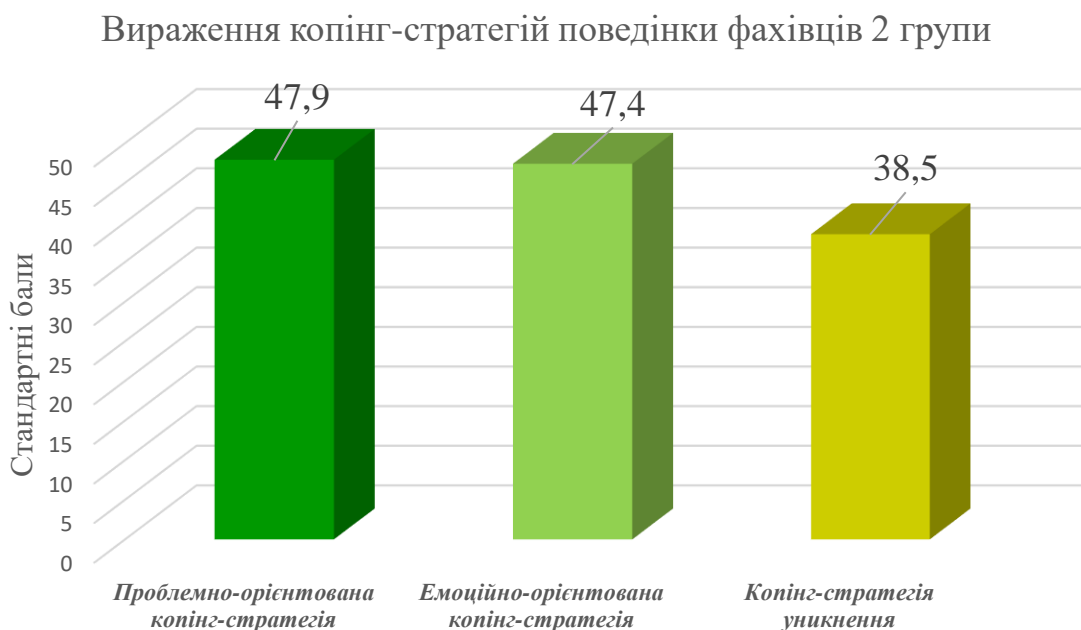


Рис. 3.10 Градація за балами характерних копінг-стратегій поведінки в стресових ситуаціях фахівців 2 групи

Таким чином, для респондентів 2 групи характерними є наступні копінг-стратегії: в однаковій мірі по 8 фахівців із середніми значеннями емпатії демонструють домінування проблемно-орієнтованої та емоційно-орієнтованої стратегії поведінки в ситуаціях стресу – (44,4% %).

Окрім цього, 2 представників другої групи (11,1%) наразі мають домінування стратегії уникнення.

Нарешті, отримані значення за методикою фахівців із низькими показниками емпатії показали, що 2 членів групи (50%) демонструють незначну перевагу емоційно-орієнтованої стратегії поведінки в стресових ситуаціях, останні 2 представники даної дослідної групи (50%) в більшій мірі застосовують стратегію уникнення, за якої вони намагаються уникати соціальних контактів, що, на їх думку, призводить до тимчасового зменшення сили стресу. Однак, за такого підходу до вирішення проблем певна проблема, що виникла, буде лише погіршуватися, що негативним чином позначиться на ефективності їх соціальних контактів в майбутньому (рис. 3.11-3.12).

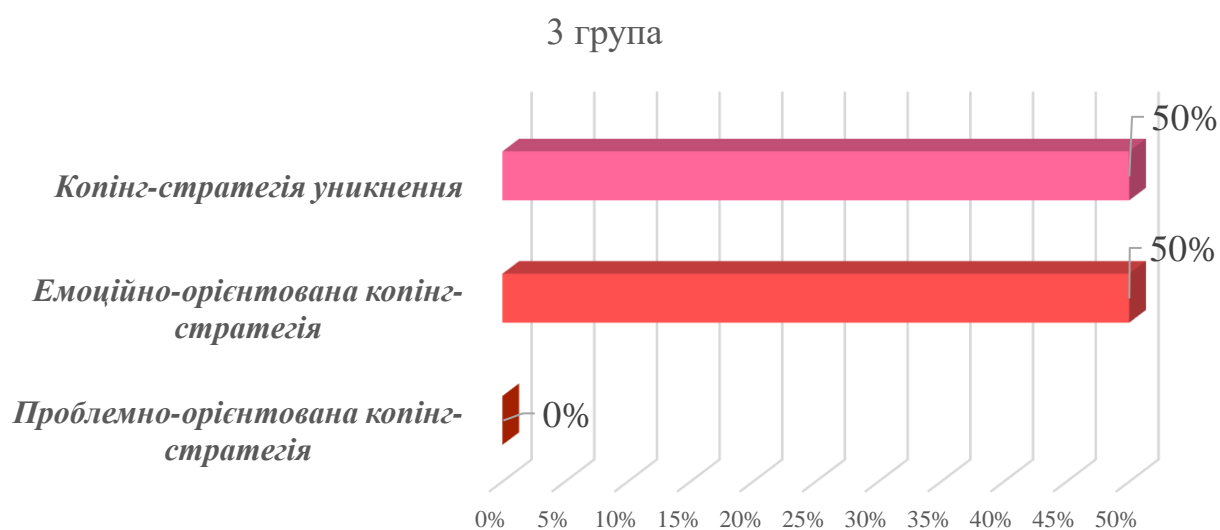


Рис. 3.11 Показники характерних копінг-стратегій поведінки в стресових ситуаціях фахівців 3 групи

Таким чином, ми можемо зробити висновок, що показники емпатії мають відповідний вплив на характер поведінки респондентів в надзвичайних, кризових життєвих умовах, що у цілому відображається певним чином на ефективності їх соціальної взаємодії, що виводить значущість показника емпатії на одне із основних місць належних особистісних якостей сучасного фармацевтичного фахівця.

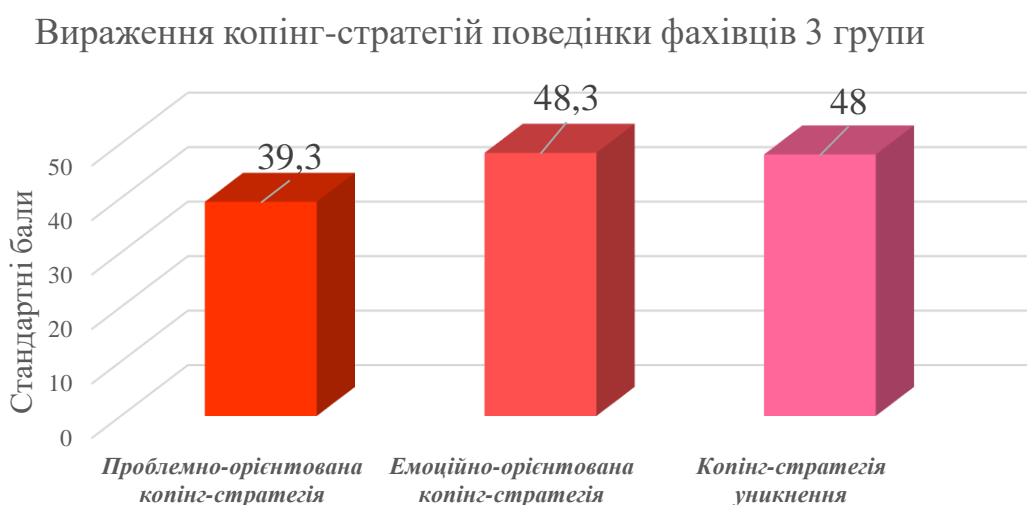


Рис. 3.12 Градація за балами характерних копінг-стратегій поведінки в стресових ситуаціях фахівців 3 групи

Разом із цим, маємо зауважити, що в абсолютно чистому виді жодна людина ніколи не використовує більш вироблену стратегію поведінки, а застосовую кожну із них певним чином, зважаючи на складність та особливість кожної проблемної ситуації.

Однак, вочевидь, розвинута емпатія певним чином допомагає неупереджено оцінювати стресові життєві ситуації та в більшій мірі застосовувати раціональні й конструктивні шляхи щодо її вирішення.

3.3 Ключові напрямки щодо покращення показників соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців

Отримані результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи дозволяють нам сформулювати ключові напрямки, які дозволять підвищити якість соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців у відповідності із специфічністю та соціальною направленістю праці сучасних фармацевтів.

Отже, сучасному працівнику аптеки вкрай важливим є бути ефективним у процесі соціальної взаємодії як із внутрішнім, так і з зовнішнім оточенням та вміти створювати та підтримувати тривалі, доброзичливі та довірчі відносини, побудовані на взаємній повазі та довіри.

Характеристика вищезначених напрямків стосовно покращення ефективності соціальної взаємодії представлено на рис. 3.13.

Передусім треба відмітити, що сучасний фармацевтичний фахівець має розуміти, що по-перше ефективна соціальна взаємодія підпадає під вплив багатьох факторів, які мають об'єктивні та суб'єктивні ознаки, а по-друге – провідну роль у цьому процесі відіграють зусилля самого фахівця.

Слід відмітити, що в питанні стосовно підвищення ефективності соціальної взаємодії обов'язковим є врахування психологічних складових особистісних якостей фармацевтичних фахівців, адже суто професійний показників для ефективного вирішення даного питання буде замало.

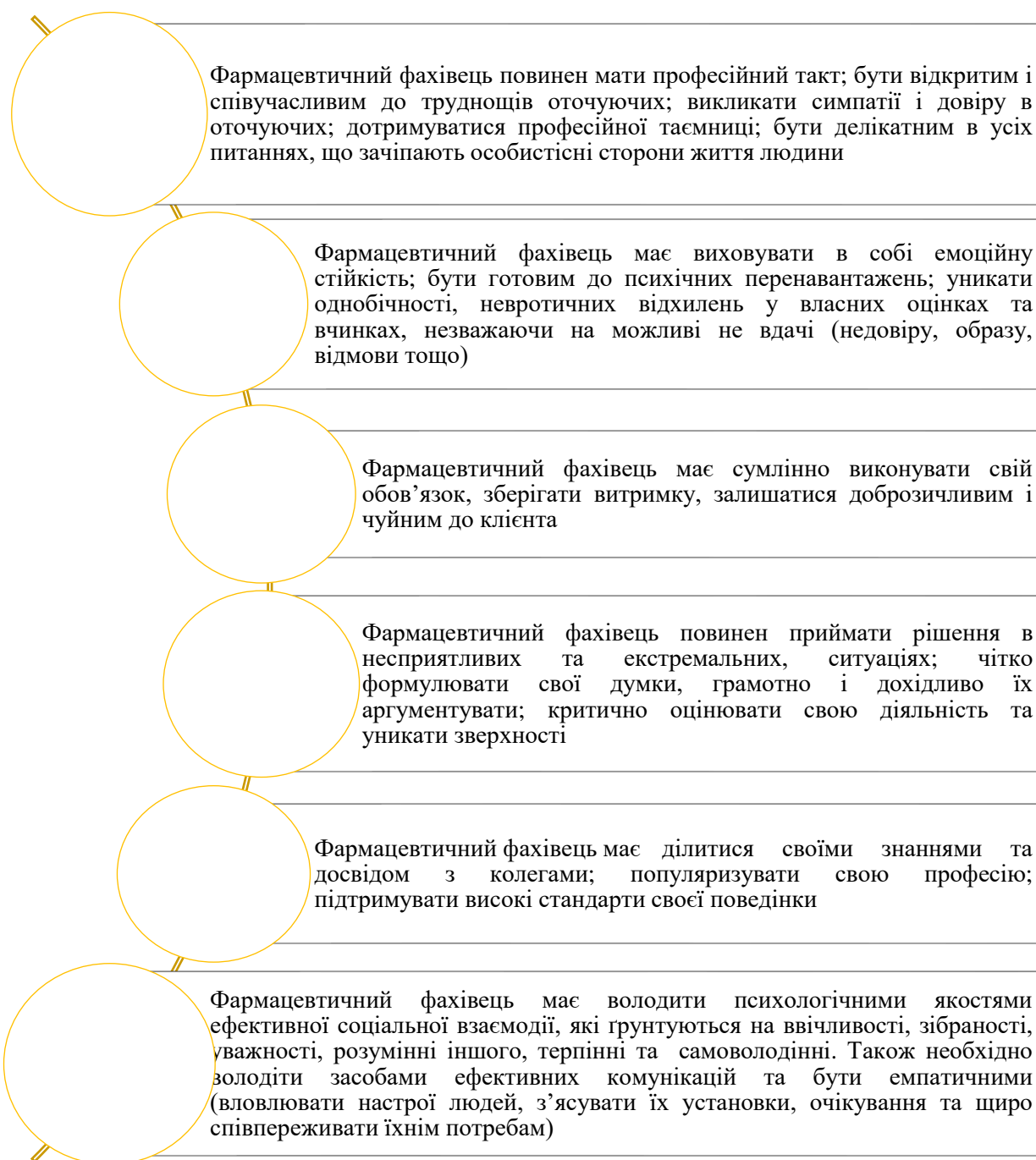


Рис. 3.13 Характеристика ключових напрямків щодо підвищення ефективності соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців

При цьому також необхідним є врахування бажання самого фахівця вчитися та самовдосконалюватись, задля чого він має проаналізувати власні установки, ціннісні орієнтації та долучити певні вольові. Задля цього потрібно

розвивати самоконтроль, самокритичність, здійснювати самооцінку власних вчинків, та вчиться керувати своїми емоціями.

Також слід підкреслити, що джерелами впевненості фармацевтичного фахівця, яка допомагатиме здійснювати ефективну соціальну взаємодію у цілому, є його знання та досвід, поінформованість, рівень повноважень, статус і репутація, харизма, благородство та інші позитивні особистісні характеристики, які формуються та закріплюються у процесі навчання, самовиховання та, відповідно, життєвої практики.

Висновки до третього розділу

1. Продіагностувано соціально-психологічні складові, які висвітлюють емоційну стабільність фармацевтичних фахівців.

2. Встановлено значення емпатії досліджуваних як одного із провідних показників їх емоційної стабільності та, відповідно, ефективності соціальної взаємодії. За показниками емпатії респондентів виділено 3 досліджувані групи, за якими порівнювався взаємозв'язок інших соціально-психологічних чинників соціальної взаємодії.

3. Отримані результати показників ворожої поведінки за шкалами «Цинізм», «Агресивність» та «Ворожість» показали, що більш емоційно стабільними при цьому є фахівці 1 групи з високими значеннями емпатії та частково – фахівці 2 групи із середніми показниками емпатії.

4. Результати тестування фахівців щодо встановлення пріоритетної копінг-стратегії поведінки в стресових ситуаціях показали, що в більшій мірі ефективними в стресових ситуаціях є фахівці 1 групи, яким більш притаманна проблемно-орієнтована стратегія поведінки.

5. За результатами дослідження представлено ключові напрямки стосовно покращення показників соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано основоположні теоретичні підходи, присвячені дослідженню соціальної взаємодії.
2. Наведено характеристику основних теорій щодо вивчення соціальної взаємодії.
3. Обґрунтовано різновиди соціальної взаємодії, соціальних відносин та контролю.
4. Досліджено головні підходи стосовно розуміння поняття ефективності соціальної взаємодії.
5. Визначені пріоритетні напрямки здійснення експериментальної частини кваліфікаційної роботи.
6. Охарактеризовано респондентів – фармацевтичних фахівців, які взяли участь в експерименті щодо встановлення ключових чинників соціальної взаємодії.
7. Висвітлено процедуру та послідовність проведення емпіричного дослідження кваліфікаційної роботи.
8. Здійснено діагностику соціально-психологічних складових, які характеризують соціальну взаємодію фармацевтичних фахівців. Зокрема, встановлені значення одного з ключових показників емоційної стабільності досліджуваних – емпатії за методикою А. Меграб'яна/Н. Епштейна (Шкала емоційного відгуку). З'ясовано, що високі значення емпатії притаманні майже 27% опитаних, середні – у 60% респондентів та низькі у більш, ніж 13% фахівців.
9. Виконано порівняльну діагностику респондентів з високими, середніми та низькими показниками емпатії щодо залежності від них інших показників досліджуваних, які визначають та впливають на їх емоційну стабільність. Так, отримані значення за підсумками тестування за методикою «Діагностика ворожості» Кука-Медлея встановили, що більш емоційно

стабільними згідно шкал методики «цинізм, агресія та ворожість» є фахівці з високою емпатією.

10. Визначення стратегії поведінки в стресовій ситуації фахівців з різними показниками емпатії методикою «Копінг-поведінка в стресових ситуаціях» показали, що в більшій мірі ефективними в стресових ситуаціях також є фахівці із високою емпатією, яким в більшій мірі властива проблемно-орієнтована копінг-стратегія.

11. За підсумками дослідження нами представлено основні напрямки щодо покращення показників соціальної взаємодії досліджуваних.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Буняк Н.А. Загальна психологія: лекції. – Тернопіль: вид-во ТНТУ ім. І. Пулюя, 2017. – 300 с.
2. Диагностика враждебности. (*Общий психологический практикум*) : веб-сайт. URL: <https://studfile.net/preview/7125380/page:12/> (дата звернення 18.09.2022).
3. Диагностика эмпатии по А. Меграбяну и Н. Эпштейну. (*Спільнота кадровиків і фахівців з управління персоналом*) : веб-сайт. URL: <https://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=847> (дата звернення 07.11.2022).
4. Емоції в соціальній взаємодії: роль емпатії. (*Соціальна психологія*) : веб-сайт. URL: https://stud.com.ua/148084/psihologiya/emotsiyi_sotsialniy_vzayemodiyi_rol_empatiyi (дата звернення 23.09.2022).
5. Копінг-поведінка в стресових ситуаціях. (*Психологія*) : веб-сайт. URL: https://stud.com.ua/125008/psihologiya/koping_povedinka_stresovih_situatsiyah (дата звернення 04.11.2022).
6. Копінг-стратегії боротьби зі стресом. *Психологія бізнесу* : веб-сайт. URL: https://stud.com.ua/52824/psihologiya/koping_strategiyi_borotbi_stresom (дата звернення 24.09.2022).
7. Копінг-стратегії та механізми психологічного захисту як засоби емоційної регуляції : веб-сайт. URL: <https://studfile.net/preview/5645187/page:3/> (дата звернення 22.09.2022).
8. Копінг-стратегії як складові копінг-поведінки особистості : веб-сайт. URL: <https://www.myslenedrevo.com.ua/uk/Sci/Philosophy/PsychologyTax/2/3/1.html> (дата звернення 18.09.2022).

9. Москалець В.П. Психологія особистості: навчальний посібник. / В.П. Москалець. – К.: «Центр учбової літератури», 2013. – 416 с.
10. Навички емпатії (короткий опис, приклади) : веб-сайт. URL: <http://lt.multycourse.com.ua/ua/page/22/98> (дата звернення 19.09.2022).
11. Носенко Е. Л. Особистісні фактори успішності вирішення людиною основних життєвих задач (у світлі сучасних теорій особистості) //Матеріали II Всеукраїнського психологічного конгресу, присвяченого 110 річниці від дня народження Г. С. Костюка (19-20 квітня 2010 р.). – Т. 1. – К. : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. – С. 273–278.
12. Опитувальник методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна. (Енциклопедія практичної психології) : веб-сайт. URL: http://psychologis.com.ua/oprosnik_metodiki_shkala_emocionalnogo_otklika_a._megrabyana_i_n._epshteyna.htm (дата звернення 03.11.2022).
13. Опросник эмоциональной эмпатии (по теории Мехрабиана и Эпштайна). *Testometrika* : веб-сайт. URL: <https://testometrika.com/society/the-questionnaire-of-emotional-empathy-of-mehrabian-and-free-wifi/> (дата звернення 03.11.2022).
14. Основні теорії соціальної взаємодії. *Соціологія* : веб-сайт. URL: <https://studies.in.ua/lekci-sociologija/4466-osnovn-teoryi-socalnoyi-vzayemodyi.html> (дата звернення: 21.09.2022).
15. Особистість у системі соціальних зв'язків: різні точки зору. *Соціологія* : веб-сайт. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/sociology/30089/> (дата звернення 17.09.2022).
16. Процес взаємодії в соціальній роботі. Емпатія як умова ефективності взаємодії соціального працівника і клієнта. *Соціологія* : веб-сайт. URL: https://stud.com.ua/38454/sotsiologiya/protses_vzayemodiyi_sotsialniy_roboti (дата звернення 20.10.2022).

17. Процес соціалізації: позитивні та негативні прояви емпатії. *Психологія* : веб-сайт. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/28701/> (дата звернення 19.10.2022).

18. Психологічне забезпечення професійної діяльності : веб-сайт. URL: <https://studfile.net/preview/4543061/page:14/> (дата звернення 24.10.2022).

19. Психологія спілкування: навчальний посібник. Електронний підручник : веб-сайт. URL: https://pidru4niki.com/83346/psihologiya/psihologiya_spilkuvannya (дата звернення 15.10.2022).

20. Социальные взаимодействия, их классификация и типы. Понятие социальных отношений. *Соціологія* : веб-сайт. URL: <https://zaochnik.com/spravochnik/sotsiologija/sotsialnye-vzaimodejstvija-i-sotsialnye-otnoshenij/> (дата звернення 13.10.2022).

21. Соціальна взаємодія : веб-сайт. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D1%94%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D1%96%D1%8F(дата звернення: 19.09.2022).

22. Соціальна взаємодія та соціальні відносини та соціальний контроль. Соціальні зміни та соціальні процеси : веб-сайт. URL: <http://nkkep.com/wp-content/uploads/2020/10/P3132-Sots..pdf> (дата звернення: 24.09.2022).

23. Соціальна взаємодія, соціальні зміни, соціальні процеси. конфлікт як соціальний процес : веб-сайт. URL: <https://ipt.nmu.org.ua/ua/library/soc/Social-interaction-social-change-social-process.pdf> (дата звернення: 14.10.2022).

24. Соціальна взаємодія: класифікація : веб-сайт. URL: <https://presa.com.ua/navchannia/sotsialna-vzaemodiya-klasifikatsiya.html> (дата звернення 16.10.2022).

25. Соціальна взаємодія: поняття, знакова взаємодія, драматургічний підхід. *Соціологія* : веб-сайт. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/sociology/12435/> (дата звернення 25.09.2022).
26. Соціальна система: дії, взаємодії, конфлікти. *Соціологія* : веб-сайт. URL: <https://buklib.net/books/23421/> (дата звернення: 21.09.2022).
27. Соціальне взаємодія невербальної комунікації. *Поради з психології* : веб-сайт. URL: <https://pyrogiv.kiev.ua/shho-take-socialna-vzayemodiya/> (дата звернення 15.10.2022).
28. Соціальні взаємодії як основа життєдіяльності суспільства. *Соціологія* : веб-сайт. URL: <https://studfile.net/preview/5647951/page:15/> (дата звернення 19.10.2022).
29. Соціальні зв'язки і соціальні відносини. *Соціологія* : веб-сайт. URL: https://pidru4niki.com/12590605/sotsiologiya/sotsialni_zvyazki_sotsialni_vidnosini (дата звернення: 16.10.2022).
30. Фактори і технології ефективної взаємодії суб'єктів колективу. *Конфліктологія у соціальній роботі* : веб-сайт. URL: https://stud.com.ua/112552/pedagogika/faktori_tehnologiyi_efektivnoyi_vzayemodiyi_subyektiv_kolektivu (дата звернення 21.10.2022).
31. Феномен емпатії у спілкуванні. *Психологія* : веб-сайт. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10108/> (дата звернення 12.10.2022).
32. Шкала соціального самоконтроля (ШСС) : веб-сайт. URL: https://studref.com/463200/psihologiya/shkala_sotsialnogo_samokontrolya (дата звернення 01.10.2022).
32. Social Interaction in Everyday Life. URL: <https://pressbooks.howardcc.edu/soci101/chapter/5-3-social-interaction-in-everyday-life/> (Last accessed : 19.09.2022).

33. Social Interaction. URL: <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/english/international-english/social-interaction/> (Last accessed : 11.10.2022).
34. Social relation. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Social_relation (Last accessed : 24.09.2022).
35. The Social Worker Role and Impact on the Community. URL: <https://onlinemsw.fsu.edu/blog/social-worker-role> (Last accessed : 11.10.2022).
36. Understanding Social Interaction. URL: [https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Sociology/Introduction_to_Sociology/Book%3A_Sociology_\(Boundless\)/05%3A_Social_Interaction/5.01%3A_Understanding_Social_Interaction/5.1A%3A_Understanding_Social_Interaction](https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Sociology/Introduction_to_Sociology/Book%3A_Sociology_(Boundless)/05%3A_Social_Interaction/5.01%3A_Understanding_Social_Interaction/5.1A%3A_Understanding_Social_Interaction) (Last accessed : 14.10.2022).

ДОДАТОК А

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ТЕХНОЛОГІЇ ЛІКІВ
КАФЕДРА ЗАВОДСЬКОЇ ТЕХНОЛОГІЇ ЛІКІВ**



**МАТЕРІАЛИ
VII Міжнародної науково-практичної
інтернет-конференції**

**«ТЕХНОЛОГІЧНІ ТА БІОФАРМАЦЕВТИЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ
ЛІКАРСЬКИХ ПРЕПАРАТІВ РІЗНОЇ НАПРАВЛЕНОСТІ ДІЇ»**

**«TECHNOLOGICAL AND BIOPHARMACEUTICAL
ASPECTS OF DRUGS DEVELOPING WITH
DIFFERENT ORIENTATION OF ACTION»**

**24-25 листопада 2022 р.
м. Харків**

Продовження ДОДАТКУ А

ДОСЛІДЖЕННЯ ПОКАЗНИКІВ ЕМПАТІЇ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ФАХІВЦІВ

Тетерич Н.В., Куриленко Ю.Є., Шворак А.В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

natalititi@ukr.net

Вступ. Наразі у багатьох галузях діяльності емпатійні здібності сучасних фахівців постають обов'язковою складовою їх особистісних та професійних якостей. Відомо, що емпатія становить ядро комунікацій, виступаючи їх системним утворюючим принципом. Саме тому розвинена емпатія є одним із найважливіших факторів успіху в тих видах діяльності, які вимагають тонкого розуміння партнера зі спілкування, здатності відчувати душевний стан іншої людини, вміння ставити себе на його місце в найважчих ситуаціях, до яких відносять і професійну фармацевтичну діяльність.

Мета дослідження. Ключовою метою дослідження було визначення показників емпатії сучасних фармацевтичних фахівців.

Методи та об'єкти дослідження. У ході дослідження було застосовано психологічне тестування 30 фармацевтичних фахівців м. Рівне за допомогою опитувальника А. Меграбяна та Н. Епштейна «Шкала емоційного відгуку», яка дозволяє безпосередньо визначити рівень розвитку навичок взаємодії з людьми, тобто рівень емпатійності.

Основні результати. За результатами опитування було встановлено, що висока емпатія (63–81 бал) притаманна 8 опитаним (26,7%). Ці фахівці віддають перевагу конструктивним способам міжособистісної взаємодії. Вони обов'язково враховують інтереси та переживання інших людей і спрямовані на надання дієвої допомоги, здатні до підтримки та розвитку відносин.

Середній рівень емпатії (37-62 бали) характерний для більшості фахівців - 18 респондентів (60%). Дані фахівці схильні судити про інших за вчинками, аніж довіряти своїм особистим враженням. Разом із цим, вони здатні добре контролюють власні емоційні прояви, але при цьому часто не можуть прогнозувати подальший розвиток відносин між людьми.

Низька емпатійність (12-36 балів) характерна для 4 опитаних (13,3%). У своїй діяльності такі фахівці здатні як до використання деструктивних методів впливу, так і до застосування пасивних методів взаємодії, таких як: ухилення від рішення, ігнорування певної ситуації, перекладання відповідальності за прийняття рішень на іншого та ін.

Висновки. Проведене дослідження дозволяє стверджувати, що визначення рівня емоційної емпатії у працівників соціально-направлених професій дозволяє судити про їхню професійну придатність, адже з рівнем розвитку емпатійних здібностей пов'язаний вибір способу вирішення складних життєвих ситуацій.

Продовження ДОДАТКУ А

Міністерство охорони здоров'я України
 Ministry of Health of Ukraine
 Національний фармацевтичний університет
 National University of Pharmacy
 Кафедра заводської технології ліків
 Industrial Technology of Drugs department
 Кафедра технології ліків
 Technology of Drugs department
 Ліцензія: Наказ МОН від 16.09.2020 № 418
 License: MH ORDER 16.09.2020 NO. 418



СЕРТИФІКАТ

CERTIFICATE

№ 252

Цим засвідчується, що
 This is to certify that

Шворак А.В.

25 листопада 2022 року взяв (ла) участь у практичному тренінгу, який включав наступні вебінари:

**«Оптимізація технології мазей
 в умовах аптек»**

**«Огляд роботи екстемпоральної аптеки
 в Норвегії»**

Загальною тривалістю 15 годин (0,5 кредиту ЄКТС), з яких 7 годин практичної сесії та 8 годин самостійної роботи.

Результат навчання: отримання знання та вміння з упровадження засобів малої механізації при отриманні м'яких лікарських засобів в аптеці; з визначення критичних точок технології м'яких лікарських форм та правил роботи з технологічним обладнанням «Unguator»; знання та вміння з основних підходів щодо виготовлення лікарських форм у виробничих аптеках Норвегії.

Ректор НаФУ,
 проф.
 Rector of
 prof.



Алла КОТВИЦЬКА

Alla KOTVITSKA



Національний фармацевтичний університет

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

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувачка
кафедри організації та
економіки фармації

Алла НЕМЧЕНКО
«15» вересня 2022 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Анни ШВОРАК

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Дослідження психологічних чинників, що визначають ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців», керівник кваліфікаційної роботи Наталія ТЕТЕРИЧ, к. фарм. 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: інформаційно-аналітичні матеріали, наукові роботи з питань вивчення проблем ефективності соціальної взаємодії, психологічні методики щодо виявлення індивідуальних показників, які визначають характер соціальної взаємодії, а саме: дані щодо рівня емпатійності респондентів, показники їх ворожості до оточуючих, рівень соціального самоконтролю опитаних, домінуюча стратегія поведінки в стресових ситуаціях, сайти мережі Internet та ін.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): дослідити теоретичні аспекти ключових основ, які зумовлюють соціальну взаємодію та соціальні відносини; надати характеристику поняття «соціальна взаємодія» та проаналізувати головні теорії щодо її тлумачення; проаналізувати основні різновиди соціальної взаємодії, соціальних відносин та соціального контролю; дослідити основоположні чинники, які обумовлюють ефективність соціальної взаємодії; охарактеризувати порядок та основні етапи здійснення дослідження щодо психологічних показників, які характеризують ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців; здійснити діагностику соціально-психологічних складових соціальної взаємодії досліджуваних фахівців; визначити показники емоційної стабільності фармацевтичних фахівців як одного із найвпливовіших показників ефективної соціальної взаємодії; провести визначення показників інших індивідуальних якостей фахівців, які характеризують їх соціальну взаємодію; представити напрямки стосовно покращення показників соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):
9 таблиць, 32 рисунка.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Наталія ТЕТЕРИЧ, доцент закладу вищої освіти кафедри організації та економіки фармації	15.09.2022	15.09.2022
2	Наталія ТЕТЕРИЧ, доцент закладу вищої освіти кафедри організації та економіки фармації	07.10.2022	07.10.2022
3	Наталія ТЕТЕРИЧ, доцент закладу вищої освіти кафедри організації та економіки фармації	01.11.2022	01.11.2022

7. Дата видачі завдання: «15» вересня 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1.	Огляд літературних джерел з означеної тематики та окреслення актуальності досліджень	вересень 2022 р.	виконано
2.	Дослідження теоретичних підходів до вивчення питань щодо соціальної взаємодії та соціальних відносин.	вересень / жовтень 2022 р.	виконано
3.	Висвітлення процедури здійснення експериментального дослідження щодо діагностики ключових складових ефективної соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців.	жовтень 2022 р.	виконано
4.	Експериментальна діагностика психологічних складових, які характеризують соціальну взаємодію фармацевтичних фахівців та обґрунтування ключових напрямків щодо покращення її рівня.	листопад 2022 р.	виконано
5.	Оформлення кваліфікаційної роботи відповідно до загальних вимог. Підготовка доповіді та мультимедійної презентації до офіційного захисту кваліфікаційної роботи.	грудень 2022 р.	виконано

Здобувач вищої освіти

Анна ШВОРАК

Керівник кваліфікаційної роботи

Наталія ТЕТЕРИЧ

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:

№ з/п	Прізвище, ім'я по батькові здобувача вищої освіти	Тема кваліфікаційної роботи (українською мовою)	Тема кваліфікаційної роботи (англійською мовою)	Керівник кваліфікаційної роботи	Рецензент кваліфікаційної роботи
1.	Шворак Анна Вікторівна	Дослідження психологічних чинників, що визначають ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців	Study of psychological factors that determine the effectiveness of social interaction of pharmaceutical specialists	доц. Тетерич Н. В.	доц. Терещенко Л. 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**

№ 109623 від «13» грудня 2022 р.

Проаналізувавши випускну кваліфікаційну роботу за магістерським рівнем здобувача вищої освіти заочної форми навчання Шворак Анни Вікторівни, _____ курсу, _____ групи, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація, на тему: «Дослідження психологічних чинників, що визначають ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців / Study of psychological factors that determine the effectiveness of social interaction of pharmaceutical specialists», Комісія з академічної доброчесності дійшла висновку, що робота, представлена до Екзаменаційної комісії для захисту, виконана самостійно і не містить елементів академічного плагіату (компіляції).

**Голова комісії,
професор**



Інна ВЛАДИМИРОВА

1%

12%

ВІДГУК

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

Анни ШВОРАК

**на тему: «Дослідження психологічних чинників, що визначають
ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців»**

Актуальність теми. Наразі ефективність соціальної взаємодії фахівців соціально-направлених професій, до яких відносять й працю сучасного фармацевтичного фахівця обумовлена наявністю певних індивідуальних показників їх особистості. Здебільшого характер ефективної соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців обумовлений їх вмінням проявляти такт у відповідних життєвих та робочих ситуаціях, обранням конструктивних стратегій поведінки у складних ситуаціях, а також виявленням щирої готовності до надання допомоги наряду із високим професіоналізмом. Саме такі фахівці мають високі здатності щодо побудови ефективних соціальних комунікацій, що беззаперечно гарно впливатиме на якість фармацевтичних послуг в аптечному закладі, сприятиме підвищенню престижу та авторитету самого фахівця як в самому колективі, так і поза ним, що робить дослідження питання ефективності соціально-психологічних чинників ефективної соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців актуальним та нагальним напрямком досліджень, які дозволять покращити як якість фармацевтичної допомоги, так і престиж аптек у цілому.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість. Результати проведених експериментальних досліджень дозволяють здійснити діагностику психологічних чинників, які характеризують якість соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців та сформулювати основні напрямки щодо її підвищення.

Оцінка роботи. Під час опрацювання теоретичних та експериментальних даних кваліфікаційної роботи Анна ШВОРАК проявила вміння використовувати різні наукові методи дослідження і формулювати висновки на основі отриманих даних. Кваліфікаційна робота відповідає загальним вимогам. Для графічної наочності в роботі представлені таблиці та рисунки.

Загальний висновок та рекомендації про допуск до захисту. Робота відповідає всім вимогам, що представлені у «Положенні про порядок підготовки та захисту кваліфікаційних робіт НФаУ» та може бути представлена до розгляду у Екзаменаційній комісії та оцінена на високому рівні.

Науковий керівник _____

Наталія ТЕТЕРИЧ

«07» грудня 2022 р.

РЕЦЕНЗІЯ

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

Анни ШВОРАК

на тему: «Дослідження психологічних чинників, що визначають
ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців»

Актуальність теми. Наразі ефективність соціальної взаємодії фахівців, які здійснюють свою професійну діяльність у системі «людина-людина» та безпосередньо здійснюють велику кількість комунікацій із оточуючими, постає актуальним питанням, що безпосередньо позначається на якості наданих ними послуг. До вищезначених професій відносять й діяльність фармацевтичних фахівців, що вимагає від них таких особистих якостей, як: належний рівень досвіду, здібностей, умінь та навичок, а також володіння певною низкою індивідуальних якостей, без яких ефективність соціального взаємодіяння є неможливою. Саме тому дослідження психологічних чинників, які визначають ефективність соціальної взаємодії, набуває особливої актуальності в процесах надання якісної та ефективної фармацевтичної допомоги.

Теоретичний рівень роботи. У роботі використано сучасний соціально-психологічний інструментарій, який дозволив виміряти та проаналізувати провідні суб'єктивні показники фармацевтичних фахівців, які в цілому описують характер їх соціальної взаємодії. Застосовані методи та методики дослідження дозволили у повному обсязі досягти поставленої мети та завдань дослідження.

Пропозиції автора з теми дослідження. Здобувач вищої освіти Анна ШВОРАК представила ключові напрямки стосовно покращення показників соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців, які можуть знайти практичне

застосування у практичній фармацевтичній діяльності та підвищити якість фармацевтичної допомоги.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість.

Висновки та рекомендації здобувачки є обґрунтованими, отримані на основі теоретичних досліджень та поставлених у роботі завдань. Кваліфікаційна робота виконана з дотримання вимог актуальності.

Недоліки роботи. За текстом зустрічаються помилки, невдалі вислови, але вони не впливають на загальну позитивну оцінку роботи.

Загальний висновок і оцінка роботи. Робота є актуальною, має елементи наукової новизни та практичного значення, а також відповідає всім вимогам, що представлені у «Положенні про порядок підготовки та захисту кваліфікаційних робіт НФаУ» та може бути представлена до розгляду у Екзаменаційну комісію та оцінена на високому рівні.

Рецензент

доц. Любов ТЕРЕЩЕНКО

«15» грудня 2022 р.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 19

«19» грудня 2022 року

м. Харків

засідання кафедри

Організації та економіки фармації

Голова: завідувачка кафедри, доктор фарм. наук, професор Алла НЕМЧЕНКО.

Секретар: канд. фарм. наук, асистент Алла ЛЕБЕДИН.

ПРИСУТНІ:

зав. каф., проф. Алла НЕМЧЕНКО, проф. Ганна ПАНФІЛОВА, доц. Вікторія НАЗАРКІНА, доц. Марина ПОДГАЙНА, доц. Віталій ЧЕРНУХА, доц. Геннадій ЮРЧЕНКО, доц. Марія ПОДКОЛЗІНА, доц. Олена ВИННИК, доц. Наталія ТЕТЕРИЧ, доц. Ірина ПОПОВА, доц. Наталія ДЕМЧЕНКО, доц. Вікторія МІЩЕНКО, ас. Алла ЛЕБЕДИН, ас. Юлія КУРИЛЕНКО, ст. лаб. Ірина МАЛЮК, ст. лаб. Тетяна ЧИНЯКОВА.

ПОРЯДОК ДЕННИЙ:

Про представлення до захисту в Екзаменаційну комісію кваліфікаційних робіт здобувачів вищої освіти випускного курсу НФаУ 2023 року випуску.

СЛУХАЛИ: про представлення до захисту в Екзаменаційну комісію кваліфікаційної роботи на тему: «Дослідження психологічних чинників, що визначають ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців», здобувача вищої освіти Фс18(4,5з)-03а групи НФаУ 2023 року випуску Анни ШВОРАК

Науковий керівник: Наталія ТЕТЕРИЧ

Рецензент: Любов ТЕРЕЩЕНКО

УХВАЛИЛИ: Рекомендувати до захисту кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти Фс18(4,5з)-03а групи Анни ШВОРАК на тему: «Дослідження психологічних чинників, що визначають ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців».

Зав. кафедри організації та
економіки фармації

Алла НЕМЧЕНКО

Секретар кафедри

Алла ЛЕБЕДИН

НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ПОДАННЯ ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ ЩОДО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Направляється здобувачка вищої освіти Анна ШВОРАК до захисту кваліфікаційної роботи за галуззю знань 22 Охорона здоров'я спеціальністю 226 Фармація, промислова фармація освітньою програмою Фармація на тему: «Дослідження психологічних чинників, що визначають ефективність соціальної взаємодії фармацевтичних фахівців»

Кваліфікаційна робота і рецензія додаються.

Декан факультету _____ / Микола ГОЛІК /

Висновок керівника кваліфікаційної роботи

Здобувачка вищої освіти Анна ШВОРАК групи Фс18(4,5з)-03а сумлінно та відповідально ставилась до роботи, вчасно та акуратно виконувала усі завдання.

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ Наталія ТЕТЕРИЧ

«07» грудня 2022 р.

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційну роботу розглянуто. Здобувачка вищої освіти Анна ШВОРАК допускається до захисту даної кваліфікаційної роботи в Екзменаційній комісії.

Завідувачка кафедри
організації та економіки фармації

_____ Алла НЕМЧЕНКО

«19» грудня 2022 року

Кваліфікаційну роботу захищено
у Екзаменаційній комісії

« ____ » _____ 2023 р.

З оцінкою _____

Голова Екзаменаційної комісії,

доктор фармацевтичних наук, професор

_____ / Лена ДАВТЯН /