

О.В. ЖЕЛТКЕВИЧ, к.ф.н., А.Д. СИБИРЕВА

ФГБОУ ВО «Ярославский государственный медицинский университет» Минздрава России, г. Ярославль, Российская Федерация

DOI: <https://doi.org/10.21518/1561-5936-2019-01-02-56-60>

# Особенности личности, влияющие на процесс коммуникации фармацевтических работников с потребителем

В настоящее время один из основных видов деятельности фармацевтического специалиста – оказание информационно-консультационной помощи.

Для выполнения данного вида деятельности необходимым умением является способность осуществлять эффективные коммуникации с посетителями аптек.

Исследователями была проведена оценка уровня коммуникативной компетентности фармацевтических работников и исследование зависимости уровня коммуникативной компетентности от некоторых особенностей личности.

Цель исследования – оценка влияния некоторых особенностей личности фармацевтических работников на эффективность их коммуникации с потребителем.

В ходе исследования была проведена диагностика аспектов эмоционального интеллекта, ведущего типа реагирования в конфликте, уровня эмоционального выгорания и креативности работников аптек.

Исследователями был проведен корреляционный анализ связей между уровнем коммуникативной компетентности и описанными выше особенностями личности.

С помощью результатов корреляционного анализа была доказана непосредственная связь между уровнем коммуникативной компетентности работников аптек и такими особенностями личности, как эмоциональный интеллект, тип реагирования в конфликте.

Был сделан вывод о необходимости развития навыков эффективной коммуникации у фармацевтических работников. Была доказана возможность выполнения данной задачи через корректирование типа реагирования в конфликтных ситуациях и развитие эмоционального интеллекта специалистов.

В настоящее время с целью обеспечения аптечных организаций специалистами, отвечающими современным требованиям, в законодательное регулирование фармацевтической деятельности вносятся существенные изменения.

Так, профессиональным стандартом «Провизор» выделен один из основных видов деятельности фармацевтического специалиста – оказание

информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента. Для выполнения данного вида деятельности необходимо умение специалиста осуществлять эффективные коммуникации с пациентами, коллегами и другими работниками здравоохранения как в устной, так и в письменной форме.

## Ключевые слова:

эффективные коммуникации, коммуникативная компетентность, эмоциональный интеллект, тип реагирования в конфликтах

Профессиональным стандартом «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» выделен такой вид деятельности, как организация работы персонала, что требует умения осуществлять коммуникации с сотрудниками фармацевтической организации.

В соответствии с данными требованиями современный фармацевтический специалист должен более активно взаимодействовать с населением в части информирования и консультирования по вопросам приобретения лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, что невозможно без осуществления эффективной коммуникации [1, 2].

Понятие «коммуникация» рассматривается в современной научной литературе достаточно часто: в одних определениях коммуникация трактуется через термин «общение» [2], в ряде других источников авторы определений стремятся разделить термины «общение» и «коммуникация», считая эти процессы равноценными и обособленными [3, 4].

Способность осуществлять эффективную коммуникацию необходима для успешной деятельности фармацевтических работников, так как их профессия относится к категории «человек – человек» [5].

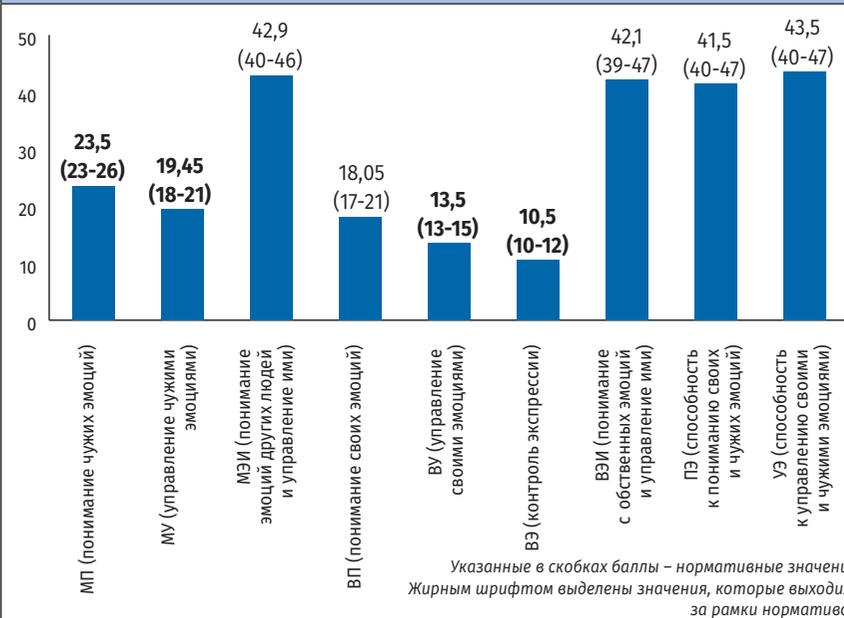
Эффективность коммуникации во многом определяется личностными особенностями и способностями отдельного индивидуума.

В ходе проведенного ранее на базе кафедры управления и экономики фармации ЯГМУ исследования, в котором приняли участие 70 работников аптечных организаций г. Ярославля, нами был оценен уровень коммуникативной компетентности фармацевтических работников [6]. Для этого была использована методика Н.В. Яковлева, в которой уровень коммуникативной компетентности рассчитывается через отдельные шкалы:

коммуникативные ценности (КИ), коммуникативные умения (КУ), профессиональные коммуникативные ценности (ПИ), профессиональные коммуникативные умения (ПУ).

При изучении коммуникативной компетентности у фармацевтических работников были выявлены

**РИСУНОК 1** Результаты диагностики различных аспектов эмоционального интеллекта у работников аптечных организаций



следующие показатели по всем шкалам;

- КИ – 33,13 балла;
- КУ – 37,7 балла;
- ПИ – 41,18 балла;
- ПУ – 40,73 балла.

Стоит отметить, что данные значения говорят о средней выраженности

коммуникативной компетентности по всем шкалам.

Нами было принято решение провести исследование зависимости уровня коммуникативной компетентности от некоторых особенностей личности, таких как:

- эмоциональный интеллект;
- тип реагирования в конфликте;
- креативность;
- эмоциональное выгорание.

Для проведения исследования были отобраны несколько методик, позволяющих оценить некоторые особенности личности фармацевтических работников:

- Диагностика различных аспектов эмоционального интеллекта по методике Д.В. Люсина.
- Диагностика ведущего типа реагирования в конфликте по методике М.М. Кашапова, Т.Г. Киселевой.
- Оценка креативности по методике Н.Ф. Вишняковой.
- Диагностика уровня эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко.

Результаты диагностики различных аспектов эмоционального интеллекта у работников аптечных организаций представлены на рисунке 1.

## SUMMARY

**Keywords:** effective communication, communicative competence, emotional intelligence, type of conflict response

Today, providing visitors with information and advice is one of the main activities of the pharmacist.

The ability to communicate effectively with pharmacy visitors is the required skill to perform this type of activity.

The researchers performed an assessment of the level of communicative competence of pharmacists and studied the dependence of the level of communicative competence on certain personality traits.

The study was aimed to assess the affect of certain personality traits of pharmacists on the effectiveness of their communication with the consumers.

In the course of the study, the researchers detected the aspects of emotional intelligence, the leading type of conflict response, the level of emotional burnout and creativity of pharmacists. The researchers conducted a correlation analysis of connections between the level of communicative competence and the personality traits described above.

The correlation analysis showed the instant connection between the level of communicative competence of pharmacists and such personality traits as emotional intelligence, the type of conflict response.

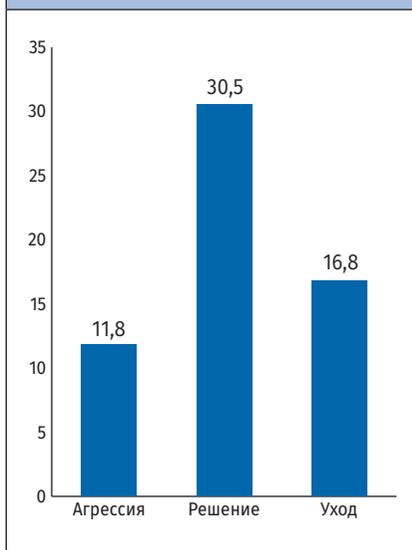
It was concluded effective communication skills should be developed in the pharmacists. This objective was proved to be performed through the adjustment of the type of conflict response and the development of emotional intelligence in the specialists.

**O.V. Zheltkevich**, Cand. of Sci. (Med.), **A.D. Sibireva**

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Yaroslavl State Medical University» of the Ministry of Health of Russian Federation

**PERSONALITY TRAITS AFFECTING THE COMMUNICATION BETWEEN PHARMACISTS AND CONSUMERS**

**РИСУНОК 2** Результаты диагностики ведущего типа реагирования в конфликте у работников аптек



Можно отметить, что у работников аптечных организаций выраженность таких характеристик эмоционального интеллекта, как понимание чужих эмоций (МП), управление своими эмоциями (ВУ) и контроль экспрессии (ВЭ), имеет средние значения, граничащие с низкими (на 0,5 балла больше значения нижнего предела). Это может быть свидетельством недостаточно внимательного обслуживания потребителей работниками аптек. Отсутствие стандартов работы с клиентами и программ адаптации, включающих помощь в организации эффективной коммуникации с посетителями, также имеет непосредственное отношение к полученным в результате тестирования значениям.

Результаты диагностики ведущего типа реагирования в конфликте у работников аптек приведены на рисунке 2.

Можно отметить, что доминирующим типом реагирования в конфликтных ситуациях у работников аптечных организаций является «решение», предполагающее соглашательский вариант ( $P > U > A$ ). Такая реакция обычно снижает творческую

**РИСУНОК 3** Результаты оценки уровня креативности у работников аптечных организаций



активность субъекта, сдерживает его рост и самореализацию.

По нашему мнению, выбор данного типа реагирования может быть связан с неумением фармацевтических работников управлять конфликтными ситуациями. В результате при возникновении конфликтов сотрудники аптек предпочитают согласиться с решением клиента.

Результаты, полученные при проведении оценки уровня креативности у работников аптечных организаций, представлены на рисунке 3.

Можно отметить, что большинство работников аптечных организаций считают необходимым чаще проявлять оцененные креативные качества в своей профессиональной деятельности. Особенно большая разница между представлением об идеальном работнике и реальной оценкой своего характера фиксировалась в отношении таких качеств, как «чувство юмора» и «творческое мышление».

Это может быть связано с тем, что в настоящее время повысились ожидания потребителя в отношении взаимодействия с работником аптеки. На сегодняшний день клиенты ценят индивидуальный подход,

более неформальное общение и хотят выстроить доверительные отношения с фармацевтическими работниками. Такие качества, как чувство юмора, творческое мышление и любознательность, в немалой степени способствуют воплощению в жизнь этих ожиданий посетителей [7].

Что касается качества «интуиция», то здесь ситуация противоположная: большинство опрошенных обладают этим качеством в большей мере, чем, по их мнению, оно должно быть выражено у «идеального» работника аптечной организации.

В результате анализа полученной при опросе информации можно сделать вывод о том, что на сегодняшний день у фармацевтических работников есть потребность в развитии большинства оцененных креативных качеств.

Результаты, полученные при проведении диагностики уровня эмоционального выгорания у работников аптечной организации, следующие:

- стадия «Резистенция» – 48,1 балла;
- стадия «Истощение» – 31,48 балла;
- стадия «Напряжение» – 28,18 балла.

Полученные данные свидетельствуют о том, что большинство опрошенных находятся на стадии «Резистенция». При этом стоит принять во внимание, что эта стадия развития стресса будет считаться сформированной по достижении показателя в 61,0 балла.

По нашему мнению, полученные результаты могут говорить о том, что на данный момент адаптационные возможности организма позволяют аптечным работникам справиться со стрессовыми факторами. В этой стадии стресса функционирование организма практически не отличается от нормального. Однако способность организма к адаптации не безгранична, и при продолжении стрессового воздействия наступает следующая стадия стресса – истощение. Сложившаяся ситуация указывает на необходимость разработки тренинговых программ, направленных на повышение уровня стрессоустойчивости работников аптек, выполняющих важную социальную функцию [8].

В рамках данного исследования нами был проведен корреляционный анализ связей между уровнем коммуникативной компетентности фармацевтических работников и описанными выше особенностями личности. Коэффициент корреляции показывает, насколько связаны между собой колебания значений двух других показателей, с его помощью можно проверить гипотезу о зависимости и измерить силу зависимости двух переменных. Если распределение переменных существенно отличается от нормального (как в нашем случае), применяют коэффициент корреляции Спирмана. Интерпретация коэффициента корреляции производится, исходя из уровня силы связи:

- $r > 0,01 \leq 0,29$  – слабая положительная связь,
- $r > 0,30 \leq 0,69$  – умеренная положительная связь,
- $r > 0,70 \leq 1,00$  – сильная положительная связь,
- $r > -0,01 \leq -0,29$  – слабая отрицательная связь,

**ТАБЛИЦА 1** Коэффициенты корреляции (уровень коммуникативной компетентности – эмоциональный интеллект)

	МП	МУ	МЭИ	ВП	ВУ	ВЭ	ВЭИ	ПЭ	УЭ
<b>КИ</b>	<b>0,34</b>	0,05	<b>0,33</b>	0,23	<b>0,38</b>	<b>0,42</b>	0,05	-0,09	<b>0,37</b>
<b>КУ</b>	0,24	<b>-0,48</b>	<b>0,43</b>	<b>0,39</b>	<b>0,31</b>	0,18	0,28	<b>0,37</b>	<b>0,36</b>
<b>ПИ</b>	-0,8	<b>0,48</b>	<b>0,42</b>	-0,19	0,18	<b>0,37</b>	-0,20	<b>0,31</b>	-0,08
<b>ПУ</b>	<b>0,33</b>	-0,08	<b>0,38</b>	<b>0,30</b>	-0,22	<b>0,35</b>	0,24	<b>0,35</b>	-0,16

В таблице значимые коэффициенты корреляции выделены полужирным шрифтом.

- $r > -0,30 \leq -0,69$  – умеренная отрицательная связь
- $r > -0,70 \leq -1,00$  – сильная отрицательная связь

Интерпретация результатов корреляционного анализа показала непосредственную связь между уровнем коммуникативной компетентности работников аптек и такими особенностями личности, как эмоциональный интеллект, тип реагирования в конфликте.

Результаты корреляционного анализа связей между уровнем коммуникативной компетентности и эмоциональным интеллект (коэффициенты корреляции Спирмана) представлены в таблице 1.

Было установлено, что выраженность коммуникативных навыков на основании самооценки (блок КУ) и профессиональные коммуникативные навыки (блок ПУ) напрямую связаны с выраженностью всех шкалы и субшкалы эмоционального интеллекта.

Следовательно, чем выше у фармацевтического работника профессиональные коммуникативные умения, тем лучше он умеет понимать свои и чужие эмоции.

Неспособность понимать свои эмоции и эмоции других людей, правильно оценивать реакции окружающих, а также неумение регулировать собственные эмоции при осуществлении коммуникации могут привести к возникновению проблем в ходе взаимодействия с потребителем. Напротив, высокий уровень эмоционального развития облегчает процесс общения и способствует повышению лояльности к аптечной организации со стороны клиентов [9].

Результаты корреляционного анализа связей между уровнем коммуникативной компетентности и типом реагирования в конфликте (коэффициенты корреляции Спирмана) представлены в таблице 2.

В ходе исследования отмечалась достоверная взаимосвязь между выраженностью коммуникативных навыков и преобладающим типом реагирования в конфликте. Стоит отметить, что у фармацевтических работников, использующих тип реагирования «уход», профессиональные коммуникативные ценности, общие и профессиональные коммуникативные умения

**ТАБЛИЦА 2** Корреляционный анализ связей между уровнем коммуникативной компетентности и преобладающим типом реагирования в конфликте

	КИ	КУ	ПИ	ПУ
<b>Агрессия</b>	<b>0,35</b>	0,17	<b>0,32</b>	0,26
<b>Уход</b>	0,2	<b>0,33</b>	<b>0,38</b>	<b>0,38</b>
<b>Решение</b>	<b>0,39</b>	-0,05	-0,16	-0,28

В таблице значимые коэффициенты корреляции выделены полужирным шрифтом.

значительно выше, чем у использующих «агрессию».

## ВЫВОДЫ

В результате исследования было оценено влияние некоторых особенностей личности фармацевтических работников на эффективность их коммуникации с потребителем. Была определена выраженность коммуникативных навыков у группы фармацевтических работников (70 человек). Анализ полученных данных свидетельствует о среднем уровне коммуникативной компетентности респондентов. Учитывая важность коммуникации для успешной работы такой социально ориентированной организации, как аптека, можно сделать вывод о необходимости развития у специалистов навыков эффективной коммуникации.

Был проведен корреляционный анализ связей между уровнем коммуникативной компетентности фармацевтических работников и такими характеристиками личности, как эмоциональный интеллект, эмоциональное выгорание, тип реагирования в конфликте и креативность.

По результатам корреляционного анализа была отмечена достоверная взаимосвязь выраженности коммуникативных навыков с преобладающим типом реагирования в конфликте, установлено, что все шкалы и субшкалы эмоционального интеллекта напрямую связаны с выраженностью коммуникативных навыков.

На основе этого сделан вывод о необходимости развития навыков эффективной коммуникации у фармацевтических работников и доказана возможность выполнения данной задачи через корректирование типа реагирования в конфликтных ситуациях и развитие эмоционального интеллекта работников аптек. 

## ИСТОЧНИКИ

1. Желтквич О.В., Сибирева А.Д. Коммуникативная компетентность как составляющая комплекса профессионально значимых качеств фармацевтического специалиста, работающего с населением. Вестник Пермской государственной фармацевтической академии. 2017; 20: 24-27.
2. Кононова С.В., Дадус Н.Н., Шаленкова Е.В., Петрова С.В., Богомолова Л.С. Социальный статус и престиж фармацевтического специалиста в современном обществе. Медицинский альманах. 2011; 1: 215-218.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: ИНФРА-М, 2011.
4. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002.
5. Матяш О. И. Что такое коммуникация

- и нужно ли нам коммуникативное образование. Сибирь. Философия. Образование. 2002; 6: 36-39.
6. Сибирева А.Д., Желтквич О.В. Анализ уровня коммуникативной компетентности фармацевтических работников в процессе профессионализации. Современная организация лекарственного обеспечения. 2018; 2: 74-75.
  7. Сергеев А.А., Макарова Л.С., Одинцова Л.А. Исследование чувства юмора как элемента неформальной коммуникации. Вестник ВолГУ. Серия 11. Естественные науки. 2012; 2: 18-20.
  8. Арутюнян А.А. Стрессоустойчивость как профессиональная компетенция работника социальной службы. Молодой ученый. 2016; 15: 56-60
  9. Комарова Э.П. Эмоциональный интеллект: понятие, роль и формы интеграции в социокультурное общение. Вестник ВГТУ. 2014; 3: 26-27.



кроме того...

## В Москве состоится международный форум по регулированию медицинских изделий

В мероприятии примут участие представители регуляторных органов России, США, ЕС, Китая и других стран. 18-21 марта 2019 г. в Москве состоится XV встреча Международного форума регуляторов медицинских изделий (IMDRF), которая пройдет под председательством Российской Федерации, сообщает пресс-служба Росздравнадзора.

IMDRF учрежден в октябре 2011 г. с целью гармонизации регуляторных требований к обращению медицинских изделий на международном уровне. В Руководящий комитет Форума в настоящее время входят представители регуляторных органов Австралии, Бразилии, ЕС, Канады, Китая, Российской Федерации, Сингапура, США, Южной Кореи, Японии. Официальным наблюдателем при форуме является Всемирная организация здравоохранения, аффилированными организациями – АТЭС в лице Life Sciences Innovation Forum, Азиатская рабочая группа по гармонизации

и Панамериканская организация здравоохранения. В рамках Форума пройдут следующие мероприятия: 18 марта – Семинар Рабочей группы по стандартам Форума и Глобальной ассоциации производителей систем рентгенографии, медицинских ИТ-технологий и лучевой терапии по финальному документу IMDRF/Standards WG/N51 FINAL:2018 «Оптимизация стандартов для использования в регуляторных целях». 19 марта – Открытый форум заинтересованных лиц с участием представителей производителей медицинских изделий, научных учреждений,

органов власти, государственных учреждений, зарубежных регуляторных органов и международных организаций. 20 и 21 марта – проведение членами руководящего комитета очных встреч для обсуждения актуальных вопросов, итоговых документов, новых рабочих тем и процедурных вопросов Форума. Информацию по вопросам участия в мероприятии можно уточнить по телефону Росздравнадзора 8-499-578-0142; 8-499-578-0282 или электронной почте kortoshkinaaa@roszdravnadzor.ru, valeeva@roszdravnadzor.ru, imdrf2019@roszdravnadzor.ru.