Bulletin of Medical Internet Conferences (ISSN 2224-6150)
2016. Volume 6. Issue 7

ID: 2016-07-2164-A-7861 Оригинальная статья

Смолина В.А., Петрова М.С.

Социально-психологический портрет фармацевтического работника Саратовской области

ГБОУ ВПО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра экономики и управления здравоохранением и фармацией

Резюме

Изучены социально-психологические характеристики фармацевтических работников («первостольников»), на основании которых составлен портрет современного фармацевтического работника розничной аптечной организации. Оценен личностный потенциал аптечных работников по методике личностного дифференциала.

Ключевые слова: фармацевтический работник, социально-психологический портрет, личностный дифференциал

Введение

Эффективность деятельности фармацевтической отрасли, качество и доступность оказываемой населению фармацевтической помощи во многом определяются профессиональным уровнем и мотивами фармацевтических работников аптеки, качественным составом и подготовленностью к работе в современных условиях, личностными характеристиками фармацевтических работников розничного звена, а также некоторыми социальными факторами: социальным положением, уровнем заработной платы, степенью мотивации фармацевтических работников, условиями труда и др. Среди сотрудников аптеки основная часть специалистов являются работниками, так называемого, первого стола. Первостольник (работник первого стола) – провизор или фармацевт, работающий в торговом зале непосредственно с покупателем и реализующий основные функции по отпуску лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента, а также фармацевтическому консультированию.

Составление социально-психологического портрета фармацевтического работника позволит работодателю узнать об особенностях личности фармацевтов с целью эффективного применения знаний и умений фармацевтических работников в процессе осуществления своей профессиональной деятельности. Удовлетворение выявленных потребностей фармацевтов будет способствовать успешному сотрудничеству работодателя с фармацевтическим работником.

Согласно исследованию рынка труда по России, большинство фармацевтов – молодые женщины со средним специальным образованием. 83% от общего числа специалистов – представители женского пола, 59% фармацевтов еще не исполнилось 30 лет [2].

Чаще всего первостольники занимают должность фармацевта (66,7%). Реже первостольники являются провизорами (33,3%). 65% специалистов имеют стаж работы от 1 года до 5 лет [3].

Исследования, проводимые в городе Белгород (Спичак И.В., Журавель М.А., 2014 г.), позволили определить следующий социально-психологический портрет аптечного работника – это женщина (94,1%), в возрасте до 30 лет (41,2%); имеющая преимущественно среднее специальное или высшее фармацевтическое образование (по 44,1%); имеющая специализацию «Управление и экономика фармации» или «Фармацевтическая технология» (по 40%). Среди психологических качеств первое место занимает компетентность (82,4%); второе – эмоциональная устойчивость (67,6%); на третьей позиции – стрессоустойчивость и коммуникабельность (по 64,7%). Основными профессиональными компетенциями являются знания в области фармакологии (91,2%); навыки эффективных продаж (52,9%), умение разрешать конфликтные ситуации и навыки работы на компьютере (по 47,1%) [5].

Цель: составить социально-психологический портрет работника розничной фармацевтической организации Саратовской области.

Материал и методы

Портрет фармацевтического работника составлен на основании анкетирования аптечных работников с использованием авторской анкеты из 35 вопросов открытого, закрытого и комбинированного типов. Для оценки личностного потенциала исследуемых фармацевтических работников применена психодиагностическая методика личностного дифференциала. Данная методика оценивает три фактора развития личности: оценку (отношение к самому себе), силу (особенности волевых сторон личности), активность (степень общительности, экстравертности) [4].

С целью составления социально-психологического портрета фармацевтического работника организации розничной торговли лекарственными средствами был проведен социологический опрос работников аптек. Анкетирование проходило в аптеках г. Саратова. Все респонденты (100 человек) на момент опроса осуществляли функции работника первого стола.

Результаты

99 человек из числа опрошенных – женщины, среди них 55 не состоят в браке, двое разведены, остальные замужем. Респонденты проживают в семьях численностью 3-4 (58%) и 1-2 (30%) человека.

Возраст респондентов варьируется от 20 до 65 лет. Большинство из них находится в возрасте от 20 до 25 лет (72%). Средний возраст составил 26,6±0,9 лет.

Большая часть респондентов (59%) указывает на неудовлетворенность своим материальным положением, среди них 57,9% имеют среднемесячный доход на одного человека в семье в пределах 8 650-15 000 руб. (при прожиточном минимуме на душу населения по Саратовской области на момент опроса (II квартал 2015 года) – 8 649 руб. [1]). 77% респондентов проживают в собственном жилье (среди них 93,5% – в собственной квартире, остальные – в собственном доме), 21% респондентов арендуют жилье, остальные 2% проживают в жилищном помещении по договору социального найма.

63% опрошенных имеют среднее фармацевтическое образование и сертификат по специальности «Фармация».

 © Bulletin of Medical Internet Conferences, 2016

Таблица 1. Реальный и желаемый уровни заработной платы респондентов

Должность	*Реальный уровень ЗП, руб.*	*Желаемый уровень ЗП, руб.*
Фармацевт	17766,7±543,9	26377,8±757
Провизор	17800±711,8	31500±3500
Зав. Аптекой	21833,3±4285	41250±3098,1
Продавец-консультант	11800±2298,6	25000±3873
Сотрудники аптеки - первостольники	17430±560,6	28459,5±838,1

Таблица 2. Оценка личности респондентов - сотрудников аптек

Параметр	*Балл (среднее значение)*	*Количество респондентов, %*		
		Высокий уровень (17-21 баллов)	*Средний уровень (8-16 баллов)*	*Низкий уровень (7 и менее)*
шкала оценки ЛД	14,56±0,83	48%	44%	8%
шкала силы ЛД	6,94±0,7	0%	50%	50%
шкала активности ЛД	7,4±0,8	0%	58%	42%

Лица с высшим фармацевтическим образованием составляют 29%, среди них 24 человека имеют сертификат по специальности «Управление и экономика фармации», и 5 человек не имеют сертификат и являются интернами. Всего 6% респондентов имеют неоконченное высшее фармацевтическое образование. Ещё 2% отметили, что имеют среднее медицинское образование.

Фармацевтические работники в аптеке чаще занимают должность фармацевта (63%), реже – должность провизора (13%), заведующего аптекой (8%), консультанта (7%) – лица с неоконченным высшим и средним медицинским образованием. Некоторые респонденты занимают должность старшего фармацевта (2%), провизора-интерна (4%), провизора-стажера (1%), заведующего структурным подразделением аптеки (отдел готовых лекарственных форм – 1%) и администратора торгового зала (1%).

53% опрошенных имеют желание сменить должность. Большинство из них (62,3%) занимают должность фармацевта, остальные занимают должности провизора, провизора-интерна, консультанта, администратора торгового зала и старшего фармацевта. 47% от общего числа респондентов занимаемая ими должность устраивает. Стаж в должности и общий стаж респондентов составляет до 5 лет (79% и 76% соответственно). Подавляющее большинство (92%) не имеет квалификационную категорию, что часто определяется молодым возрастом и отсутствием необходимого стажа респондентов.

Средний уровень заработной платы (ЗП) фармацевтического работника, выполняющего функции работника первого стола составляет 17430±560,6 руб. В зависимости от занимаемой должности, ЗП респондентов варьирует от 11800 до 22000 (табл. 1). При этом 54% респондентов не удовлетворены уровнем своей ЗП. Средний желаемый уровень заработной платы на 61,2% больше реального и составляет 28459,5±838,1 руб.

По данным исследования 45% респондентов не получают премии, остальные получают премии с разной периодичностью. Подавляющее большинство (86%) опрошенных фармацевтических работников не имеют дополнительного заработка.

Удовлетворены своей работой 90% респондентов, 7% затруднились ответить на поставленный вопрос, остальные 3% скорее не удовлетворены и причинами своей неудовлетворенности указывают низкую заработную плату, продолжительность рабочей смены и конфликты с покупателями.

При оценке возникновения конфликтных ситуаций в аптеке установлено, что чаще всего у первостольников возникают конфликты с посетителями аптек (70%), в меньшей степени с руководством (37%) и коллегами (36%). В большинстве случаев при возникновении конфликтной ситуации респонденты стараются найти компромисс (81%).

При изучении постоянства работы в одной и той же организации установлено, что среди всех опрошенных 57% ни разу не меняли место работы, остальные меняли место работы с разной периодичностью. Основной причиной смены места работы послужила неудовлетворенность уровнем заработной платой (58,1%). Вторыми по значимости причинами являлись следующие: тяжелые условия труда (27,9%), недостаточная социальная защищенность (23,3%), отсутствие эффективной системы поощрения за качественный и результативный труд (23,3%), отсутствие возможностей для профессионального роста (20,9%). Менее популярными причинами смены места работы являлись плохая организация труда (16,3%), выполнение не свойственных профессии обязанностей (11,6%), отношения с руководством (11,6%), отношения с коллегами (4,7%) и другие обстоятельства (11,6%) (частые смены места жительства, территориальные неудобства).

Исследуя желание респондентов сменить место работы, установлено, что 62% опрошенных желают продолжать свою профессиональную деятельность в аптечных организациях, в которых они работают. Среди них 53,3% ни разу не меняли место работы.

Работникам аптечных организаций было предложено оценить престижность своей профессии по 10-балльной шкале (1 – мало престижная, 10 – высокий престиж). Средний балл составил 7,9±0,2. 31% присвоили своей профессии 8 баллов (Рис. 1).

При оценке респондентами качеств, необходимых фармацевтическому работнику, установлено: большинство опрошенных считают, что фармацевт должен быть компетентным в своей профессиональной деятельности (91%), стрессоустойчивым (89%), внимательным (81%), доброжелательным (81%), коммуникабельным (80%), должен уметь контролировать свои эмоции (79%), должен обладать грамотной речью (78%), честным и порядочным (74%), знать тонкости общения с разными категориями людей (74%), быть точным и аккуратным (67%), активным (66%), уверенным в себе (65%), выносливым (62%) (рис. 2).

С целью изучения определенных свойств личности сотрудников аптек, влияющих на профессиональную реализацию, самосознание и формирование межличностных отношений использована методика «Личностный дифференциал» (ЛД). Методика позволяет оценить такие черты личности, значимые для фармацевтического работника, как отношение к себе и самоуважение (шкала оценки); особенности волевых сторон личности (шкала силы) и степень общительности, экстравертности (шкала активности).

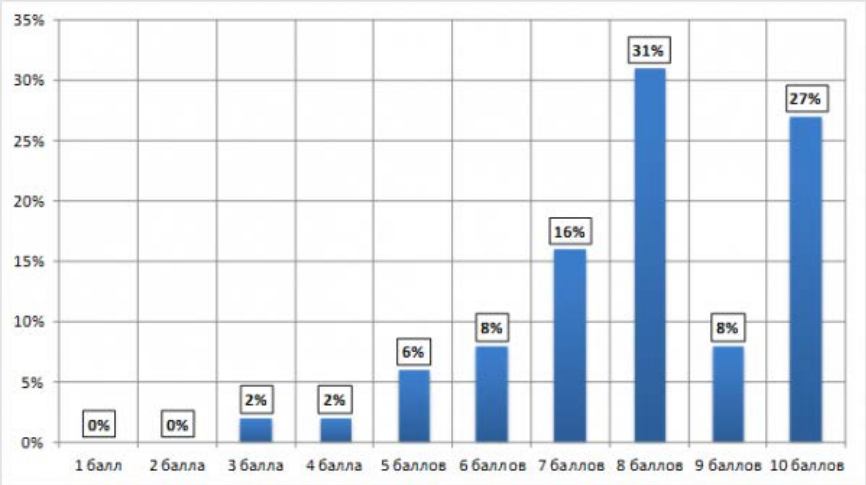

Рисунок 1. Оценка престижности профессии (по мнению респондентов)

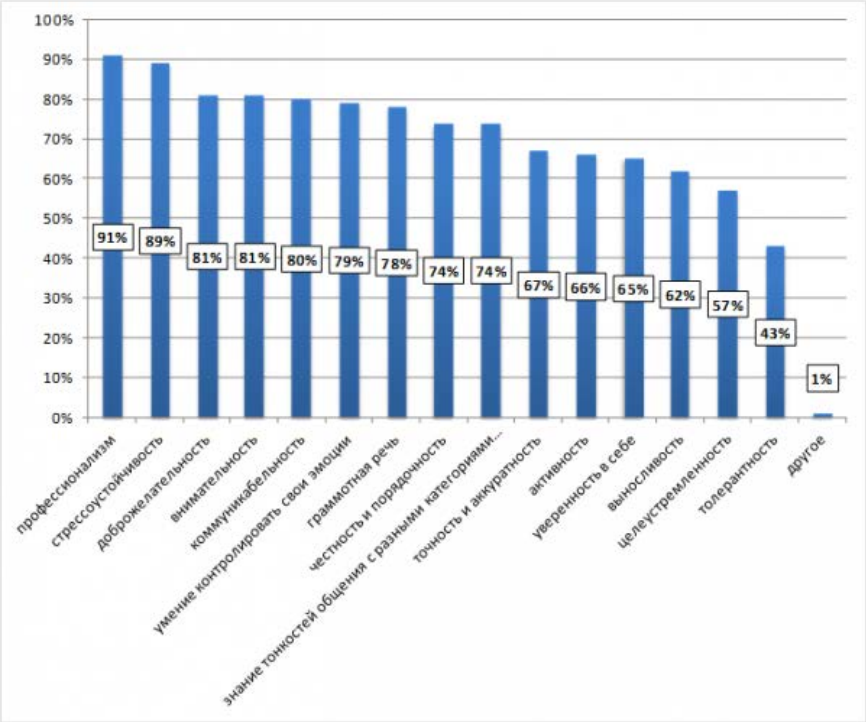

Рисунок 2. Качества, необходимые первостольнику (по мнению респондентов)

При возможности получить по каждой шкале значение от 0 до 21, наиболее высокие оценки (в среднем) получены по шкале самоуважения (шкала «Оценки») 14,56±0,83. При этом волевые стороны личности (шкала «Силы») и степень активности (шкала «Активность) респондентов имеют низкий уровень выраженности (средние значения 6,94±0,7 и 7,4±0,8 соответственно) (табл. 2).

Значения шкалы «Оценки» (самоуважения) варьируются от 4 до 21 баллов, причем высокие показатели данного фактора (17-21 баллов) обнаружены почти у половины первостольников (48%). Данная группа респондентов представлена в большинстве незамужними (58,3%) женщинами в возрасте от 22 до 26 лет, со стажем работы от 1 года до 5 лет (79,2%). Большинство в данной группе удовлетворены своей работой (91,7%) и желания сменить её не имеют (75%).

Стоит заметить, что в данной группе респондентов лишь половина (50%) относительно объективно оценивает свои волевые и коммуникативные способности (шкалы «Силы» и «Активности» соответственно), более того значения факторов «Силы» и «Активности» всех исследуемых находятся не более, чем на среднем уровне (8-16 баллов).

Средний количественный уровень (8-16 баллов) шкалы «Оценки» представлен незамужними (72,7%) женщинами в возрасте от 20 до 25 лет (81,8%), не удовлетворенных своим материальным положением (59,1%) и уровнем своей ЗП (63,4%), с общим стажем работы от 1 до 5 лет (77,3%). Данная группа разделилась на две равные подгруппы по желанию сменить место работы и должность. Как и в предыдущей группе, около половины респондентов объективно оценивают свои волевые (54,5%) и коммуникативные (40,1%) способности.

Низкие значения шкалы «Оценки» показывают 8% аптечных работников. Примечательным в данной группе является молодой мужчина (значение шкалы «Оценки» – -3) в возрасте 25 лет, не состоящий в браке, имеющий высшее фармацевтическое образование, заработную плату, выше средней, не удовлетворенный своим материальным положением, удовлетворенный своей

© Bulletin of Medical Internet Conferences, 2016

работой и не имеющий желания её сменить. Самооценка своих волевых и коммуникативных качеств явно занижена (значения шкал «Силы» и «Активности» – 7 и 8 соответственно).

Обсуждение

Данные анкетирования позволяют установить социально-психологический портрет аптечного работника Саратовской области. По данным исследования типичный работник первого стола – молодая незамужняя (55%) женщина (99%) в возрасте от 20 до 25 лет (72%), не удовлетворенная своим материальным положением (57,9%), и проживающая в собственном жилье (72%). Как правило, имеет среднее фармацевтическое образование и сертификат по специальности «Фармация» (62%), без квалификационной категории (92%), чаще занимает должность фармацевта (63%) и имеет желание её сменить (53%), общий стаж составляет от 1 года до 5 лет (63%). Средний уровень заработной платы работника первого стола составляет 17430±560,6 руб., что не удовлетворяет 54% респондентов. Средний желаемый уровень заработной платы на 61,2% больше реального (28459,5±838,1 руб.). Типичный фармацевт удовлетворен своей работой (90%) и оценивает престижность своей профессии на 7,9±0,2 баллов по 10-балльной шкале. Конфликты работника первого стола чаще возникают с посетителями аптек (70%). Типичный первостольник ни разу не менял место работы (57%) и желает продолжать свою профессиональную деятельность в аптечной организации, в которой работает (62%).

Основными качествами, необходимыми работнику первого стола, по мнению респондентов, являются компетентность в своей профессиональной деятельности (91%), стрессоустойчивость (89%), внимательность (81%), доброжелательное отношение к окружающим (81%), коммуникабельность (80%), умение контролировать свои эмоции (79%), грамотная речь (78%), честность и порядочность (74%), знание тонкостей общения с разными категориями людей (74%).

Большинство респондентов (48%) имеют высокую оценку своего личностного «Я», осознают себя как носителя позитивных, социально желаемых характеристик, в определенном смысле удовлетворены собой. В эту категорию респондентов входят незамужние (58,3%) женщины в возрасте от 22 до 26 лет, со стажем работы от 1 года до 5 лет (79,2%), удовлетворенные своей работой (91,7%) и не имеющие желания её сменить (75%). Однако лишь половина из них обладают сопоставимым уровнем самоуважения, самооценки, самоконтроля, коммуникативности и имеют достаточный уровень принятия себя.

Ни один из респондентов не дает высокую оценку своим волевым качествам. Относительно низкое среднее значение шкалы силы личностного дифференциала (6,94±0,7) указывает на недостаточную уверенность в себе респондентов, зачастую зависимость от каких-либо внешних факторов, обстоятельств и оценок, неспособность держаться принятой линии поведения. Половина респондентов дают особо низкие значения, что указывает на астенизацию и тревожность, возникающие, возможно, в результате длительного перенапряжения либо тяжелого психотравматического переживания на работе.

Шкале активности личностного дифференциала соответствует среднее значение (7,4±0,8). Среди респондентов не оказалось абсолютных экстравертов. 58% опрошенных являются относительно активными, общительными. Остальные респонденты обладают определенной пассивностью, спокойными эмоциональные реакции, обладают иными характеристиками, присущими интровертам.

Портрет аптечного работника (его социальная и психологическая составляющие) Саратовской области типичен для отдельных регионов России и страны в целом. Как правило, работник первого стола – молодая женщина со средним специальным образованием и общим стажем работы до 3-5 лет. Типичный фармацевт считает важным в своей работе профессиональную компетентность, устойчивость к эмоциональным нагрузкам и коммуникабельность.

Заключение

Портрет фармацевтического работника Саратовской области по основным чертам соответствует портрету фармацевтического работника других регионов страны и России в целом. Элементами портрета фармацевтического работника являются пол (женский), возраст (до 30 лет), образование (среднее фармацевтическое), занимаемая должность (фармацевт), общий стаж работы (1-5 лет), (неудовлетворенность уровнем заработной платы), благоприятное отношение к профессии (престижность профессии оценили на 7,8±0,2 баллов из 10). Несмотря на тот, что большинство респондентов (90%) удовлетворены своей работой, 53% желают сменить должность и 38% желают сменить место работы.

Использование специальных методик, позволяющих изучить особенности личности специалиста, позволяет дать углубленную характеристику психологических черт, имеющих важное значение для его профессиональной реализации и оказания качественной фармацевтической помощи населению.

Литература

1. О величине прожиточного минимума на душу населения и по основным социально-демографическим группа населения Саратовской области за II квартал 2015 года: Постановление Правительства Саратовской области от 21 сентября 2015 года № 474-П // Нормативные правовые акты Правительства Саратовской области. – 2015.
2. Исследовательский портал Superjob.ru. Фармацевт. / Исследовательский портал Superjob.ru. – Электрон. текст. дан. – 2009. – Режим доступа: http://www.superjob.ru/research/articles/1051/farmacevt/, свободный.
3. Коровина Е.В. Рациональное назначение антигипертензивных лекарственных средств на основе фармакоэпидемиологического анализа: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. мед. наук (14.03.06) / Коровина Елизавета Викторовна. – Волгоград, 2015. – 14 с. – Режим доступа: http://www.volgmed.ru/uploads/dsovet/autoref/2-678-1436787460_korovina_elizaveta_viktorovna.pdf, свободный.
4. Методика личностного дифференциала (вариант, адаптированный в НИИ им. В.М.Бехтерева) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., 2002. С.20-21.
5. Спичак И.В. Оптимизация фармацевтической помощи с применением инновационных технологий / И.В. Спичак – Электрон. Журн. – Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2014. – №6– Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/optimizatsiya-farmatsevticheskoy-pomoschi-s-primeneniem-innovatsionnyh-tehnologiy