

ISSN 2225-6016

# ВЕСТНИК

*Смоленской государственной  
медицинской академии*

*Том 14, №2*

2015



УДК 614.27

## **ВОЗМОЖНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ В МЕНЕДЖМЕНТЕ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

**© Крикова А.В., Крюкова Н.О., Максименкова К.И.**

*Смоленский государственный медицинский университет, Россия, 214019, Смоленск, ул. Крупской, 28*

*Резюме:* Деятельность в условиях современного фармацевтического рынка обуславливает необходимость пересмотра традиционных подходов к управлению человеческими ресурсами. В этих условиях растет число социально-психологических исследований, посвященных решению проблем, затрагивающих различные аспекты трудовой деятельности фармацевтических специалистов. Результаты исследований активно внедряются в практику работы фармацевтических организаций. Профессионально значимые качества – совокупность качеств личности, позволяющих ей наиболее успешно выполнять определенную профессиональную деятельность. Выполнение своих функций фармацевтическим работником, кроме того, требует от человека наличия особых качеств – готовности к общению, работоспособности, терпеливости, выдержки и внимания – при высокой психологической подготовленности. Немаловажным является и то, что межличностные отношения сотрудников существенно влияют на эффективность совместной деятельности, так как в ситуации негативного развития отношений эффективность совместной деятельности снижается и наоборот. Учет социально-психологических особенностей позволяет повысить эффективность деятельности аптечных организаций в условиях рынка. В статье представлены результаты изучения психологических характеристик четырех малых групп при использовании методики диагностики межличностных отношений – тест Т. Лири, рассмотрена возможность использования данной методики для применения в кадровом менеджменте аптечных организаций.

*Ключевые слова:* фармацевтический рынок, фармацевтические специалисты, социально-психологические исследования

## **APPLICATION OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL STUDY RESULTS IN MANAGEMENT OF PHARMACEUTICAL COMPANIES**

**Krikova A.V., Kryukova N.O., Maksimenkova K.I.**

*Smolensk State Medical University, 214019, 28, Krupsky St., Smolensk, Russia*

*Summary:* Modern pharmaceutical market requires certain changes in traditional understanding of human resources management. The number of the social and psychological studies devoted to the problems affecting various aspects of pharmaceutical specialists work has increased. Results of the studies are actively implemented into practice of pharmaceutical companies. Professionally significant features representing a set of personal qualities contributing to professional success are analyzed. Pharmaceutical business is sure to require specific qualities of a personality: motivation for communication, working capacity, patience and attentiveness in a high level of psychological readiness. Interpersonal relations of the staff have a significant influence on efficiency of team-work. Taking social and psychological features into account allows improving the efficiency of the pharmaceutical business. Study of psychological characteristics of four small groups, the technique of diagnostics of the interpersonal relations is presented in the paper. The study involved Timothy Leary's test. It demonstrated an opportunity to use successfully the technique in staff management in pharmaceutical business.

*Key words:* pharmaceutical market, pharmaceutical specialists, social and psychological research

## **Введение**

Деятельность фармацевтических организаций протекает в условиях, характеризующихся динамичностью внешней среды, внедрением инновационных технологий, сменой установок индивидуального сознания в сфере потребления лекарственных средств, ростом социальной ответственности перед потребителями и обществом, а также высокой конкуренцией в розничном звене. В современных условиях предъявляются новые требования к управлению трудовыми

ресурсами в фармацевтической отрасли. Становится очевидной актуальность, многоплановость и сложность исследований социально-психологических проблем, которые возникают в фармацевтической отрасли.

Актуальной является проблема формирования гармоничных отношений в малой группе, влияющих на эффективность совместной деятельности сотрудников. По данным социологического исследования [2] была выявлена специфика социально-психологического климата аптечных коллективов: низкая степень сплоченности; преобладание деловых отношений над межличностными; более высокая удовлетворенность отношений с коллегами по работе, чем с руководителями. В аптеках с низким уровнем удовлетворенности взаимоотношениями с руководством потенциальная текучесть превысила 50%. Отрицательное влияние на отношение к труду оказывают: низкий уровень оплаты труда, малая вероятность возможности продвижения по службе, социально-бытовые условия [1]. В результате использования оригинальной методики [4] были получены данные о состоянии социально-психологического климата в аптечных организациях. Установлено, что в 76,5% фармацевтических организаций существует высокий уровень социально-психологического климата. В 11,7% организаций – уровень социально-психологического климата колеблющийся, что требует повышения управленческой квалификации руководителей и существенной корректировки стиля их деятельности. В 11,8% коллективов зафиксирован низкий уровень социально-психологического климата, что говорит об отсутствии у руководителей умения управлять персоналом.

В настоящее время понятия «стиль руководства», «социально-психологический климат» рассматриваются как важные составляющие корпоративной культуры аптечных организаций, учитывающие как их торговую, так и социальную функции, и влияющие на успех или неудачу аптечной организации на рынке.

Целью исследования явилось изучить психологические характеристики группы испытуемых, используя методику диагностики межличностных отношений – тест Тимоти Лири, рассмотреть возможность использования данной методики для применения в кадровом менеджменте аптечных организаций.

## Методика

Одной из методик диагностики межличностных отношений является тест Тимоти Лири [6]. Методика создана Т. Лири, Г. Лефоржем, Р. Сазеком в 1954 г. и предназначена для исследования представлений субъекта о себе и идеальном «Я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

Для представления основных социальных ориентаций Т. Лири разработал условную схему в виде круга, разделенного на секторы. В этом круге по горизонтальной и вертикальной осям обозначены четыре ориентации: доминирование-подчинение, дружелюбие-враждебность. В свою очередь эти секторы разделены на восемь секторов (октанты) – соответственно более частным отношениям.

В рамках настоящего исследования составлен психологический портрет обучающихся на фармацевтическом факультете ГБОУ ВПО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. Были протестированы обучающиеся по очной форме обучения четырех групп 5 курса фармацевтического факультета: в первой – 10 человек, во второй – 12 человек, в третьей – 9 человек и в четвертой – 7 человек.

Опросник теста Тимоти Лири содержит 128 оценочных суждений, из которых в каждом из 8 типов отношений образуются 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Методика построена так, что суждения, направленные на выяснение какого-либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по 4 и повторяются через равное количество определений. При обработке подсчитывается количество отношений каждого типа.

## Результаты исследования и их обсуждение

Обобщение литературных данных за последние 20 лет [5] свидетельствует, что развитие социально-психологических исследований в фармацевтической отрасли в эти годы в значительной мере было стимулировано потребностями практики и было направлено на решение проблем, возникающих в следующих сферах трудовой деятельности фармацевтических работников: человек

и профессия; отношение к труду (удовлетворенность трудом, социально-психологический климат коллектива); кадровый менеджмент; взаимоотношения с потребителями.

Установлено, что социально-психологический климат аптечных коллективов; отношение сотрудников к профессии, работе, руководству, коллегам, а также потенциальная текучесть кадров, лидерство и авторитетность официального руководителя непосредственно сказывается на результатах труда и здоровье работников аптечных организаций [3].

После обработки собственных данных тестирования всех групп обучающихся были получены следующие результаты, которые представлены в виде диаграмм на рис. 1 и 2.

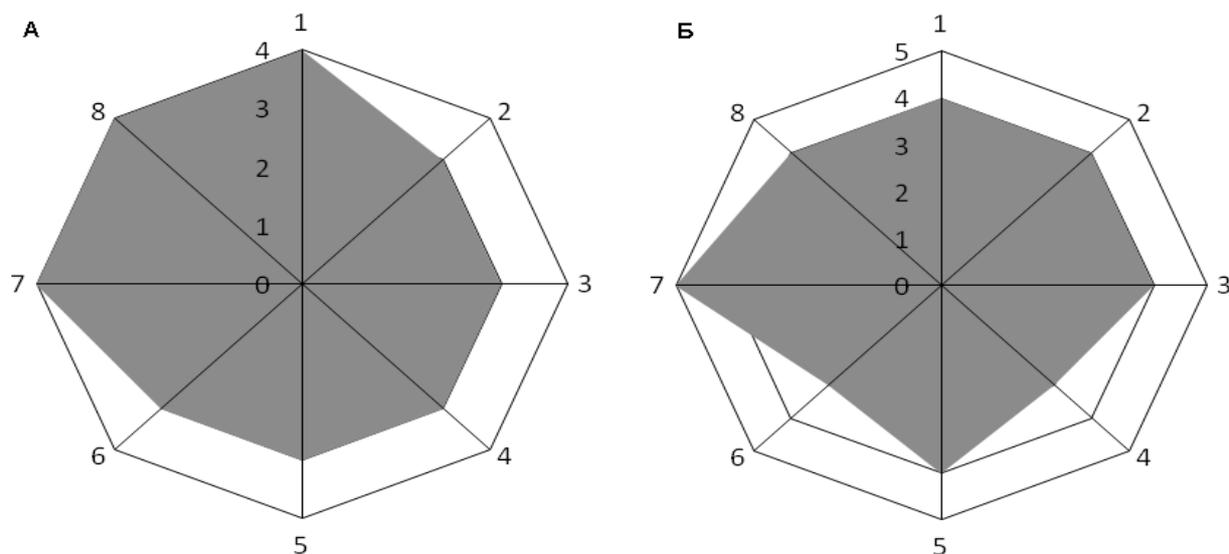


Рис. 1. Психологические характеристики первой (А) и второй (Б) групп.

Примечание: 1 – ось авторитарности; 2 – ось эгоистичности; 3 – ось агрессивности; 4 – ось подозрительности; 5 – ось подчиняемости; 6 – ось зависимости; 7 – ось дружелюбности; 8 – ось альтруизма

Расстояние полученных показателей от центра окружности указывает на адаптивность или экстремальность интерперсонального поведения: 0-4 балла – низкая (адаптивное поведение); 5-8 баллов – умеренная (адаптивное поведение); 9-12 баллов – высокая (экстремальное поведение); 13-16 баллов – экстремальная (до патологии).

Как видно из рисунка опрошенным студентам характерно адаптивное поведение.

Психологические характеристики первой группы (рис. 1-А). Наибольшее количество баллов зафиксировано по 1, 7 и 8 октанту, что характеризует обучающихся в этой группе как уверенных в себе, упорных, способных быть хорошими наставниками и организаторами, обладающих свойствами руководителя. Обучающиеся первой группы склонны к сотрудничеству, гибкие и компромиссные при решении проблем и в конфликтных ситуациях, общительны, проявляют дружелюбие в отношениях, а также ответственны, эмоциональное отношение к людям проявляют в сострадании, заботе, умеют подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстны и отзывчивы.

Психологические характеристики второй группы (рис. 1-Б). Наибольшее количество баллов – по 7 октанту, что характеризует обучающихся этой группы как склонных к кооперации, компромиссных при решении проблем и в конфликтных ситуациях, они стремятся быть в согласии с мнением окружающих, следуют условностям, правилам и принципам «хорошего тона» в отношениях с людьми, являются инициативными энтузиастами в достижении целей группы, стремятся помогать, общительны, проявляют теплоту и дружелюбие в отношениях.

Психологические характеристики третьей группы (рис. 2-А). Наибольшее количество баллов наблюдается по 4 октанту, это значит, что большинство обучающихся этой группы реалистичны в суждениях и поступках, критичны по отношению к окружающим, характеризует их как скептиков и личностей неконформных.

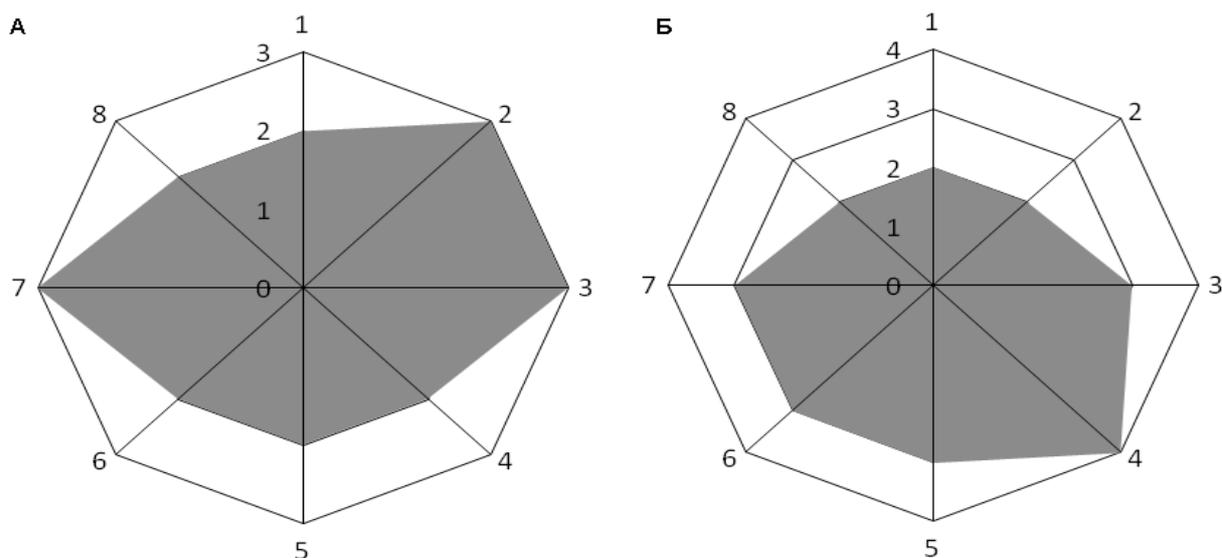


Рис. 2. Психологические характеристики третьей (А) и четвертой (Б) групп.

Примечание: 1 – ось авторитарности; 2 – ось эгоистичности; 3 – ось агрессивности; 4 – ось подозрительности; 5 – ось подчиняемости; 6 – ось зависимости; 7 – ось дружелюбности; 8 – ось альтруизма

Психологические характеристики четвертой группы (рис. 2-Б). Наибольшее количество баллов зафиксировано по 2, 3 и 7 октанту, что характеризует обучающихся этой группы как уверенных, независимых, ориентированных на себя, склонных к соперничеству, упорных, настойчивых в достижении цели, энергичных. Одновременно значительная часть студентов этой группы склонны к сотрудничеству, стремятся быть в согласии с мнением окружающих, следуют условностям, правилам в отношениях с людьми, активно участвуют в достижении целей группы, стремятся помогать, общительны.

## Заключение

Таким образом, согласно результатам проведенного исследования психологические характеристики групп несколько отличаются друг от друга. Однако все всем обучающимся характерно адаптивное поведение, а большинство из них являются уверенными в себе людьми, обладающими реалистической базой суждений и поступков, но вместе с тем способными быть искренними с окружающими и обладающими качествами дружелюбности и альтруизма, что очень важно для специалистов фармацевтической отрасли. Кроме того, значительная часть обучающихся первой группы, судя по результатам опроса, способны быть хорошими наставниками и организаторами, обладают свойствами руководителя, что также актуально для будущих специалистов с высшим фармацевтическим образованием.

Таким образом, в условиях современного высококонкурентного фармацевтического рынка необходимо учитывать социально-психологический климат в коллективе аптечной организации, а также развивать, насколько это возможно, профессионально значимые качества личности, позволяющие наиболее успешно выполнять свои функции фармацевтическим работникам. В этой связи вполне применимы известные методики изучения межличностных отношений, одной из которых является тест Тимоти Лири, результаты которого можно применять как при кадровом менеджменте, так и для диагностики психологического климата в коллективе, что позволяет повысить эффективность деятельности аптечных организаций в условиях рынка.

## Литература

1. Бочарова Т.Н. Структура системы оптимальной мотивации труда аптечного предприятия // Управление персоналом в условиях кризиса: Сб. тр. – Владивосток, 2009. – С 20-21.
2. Гришин А.В., Лузянина Е.С. Немонетарная трудовая мотивация специалистов аптеки // Новая аптека. Эффективное управление. – 2009. – №12. – С. 58-62.
3. Дорофеева В.В., Голубкина Л.В. Оценка трудовой деятельности мотивации фармацевтического персонала // Аптечн. бизнес. – 2007. – №10. – С. 18-21.

4. Комиссинская И.Г. Управление персоналом аптечных организаций // Рос. аптеки. – 2007. – №2. – С. 24-33.
5. Лаврентьева Л.И., Лоскутова Е.Е., Соколова К.С. Развитие социально-психологических исследований в фармацевтической отрасли России // Медицинская психология в России: электрон. науч. журнал. – 2013. – Т.21, №4. – URL: <http://mprj.ru>
6. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. – М.: Аспект Пресс, 2003. – 285 с.

### **Информация об авторах**

*Крикова Анна Вячеславовна* – доктор фармацевтических наук, доцент, заведующая кафедрой управления и экономики фармации ГБОУ ВПО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: [anna.krikova@mail.ru](mailto:anna.krikova@mail.ru)

*Крюкова Надежда Олеговна* – кандидат медицинских наук, доцент кафедры управления и экономики фармации ГБОУ ВПО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: [krukovano@yandex.ru](mailto:krukovano@yandex.ru)

*Максименкова Ксения Игоревна* – ассистент кафедры фармацевтической технологии ГБОУ ВПО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России. E-mail: [krukovano@yandex.ru](mailto:krukovano@yandex.ru)