

## АНАЛІЗ ПРОБЛЕМНИХ ПИТАНЬ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ

Котвіцька А. А., Пастухова О. А., Єфіменко М. С.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

socpharm@nuph.edu.ua

Загальновідомо, що комуникативний процес (КП) представляє собою не просто передачу інформації, а передачу значення або змісту за допомогою символів.

На сьогодні, незважаючи на достатньо успішне функціонування сучасної системи внутрішньофірмових комунікацій у фармацевтичному секторі, підвищення ефективності обміну інформацією є однією з ключових проблем, яка є актуальною як для організації, так і для співробітників.

Враховуючи вищезазначене, метою нашого дослідження стало визначення основних джерел деформації інформації в КП.

У КП, як правило, виділяють такі основні етапи, як зародження ідеї, кодування і вибір каналу, передача та декодування, на кожному з яких зміст інформації, що передається може бути перекручено або повністю втрачено. На першому етапі КП формується ідея та відбирається інформація, яку необхідно передати. На етапі кодування та вибору каналу важливим є відповідність ідеї, що зародилася на першому етапі, засобу повідомлення та обрання такого засобу передачі інформації, який мінімізує її спотворення. На третьому етапі відправник використовує канал для доставки повідомлення до іншої особи (одержувача). Після передачі повідомлення одержувач декодує його, перекладаючи символи відправника. Для визначення розуміння одержувачем повідомлення, використовують систему зворотного зв'язку, який згодом знижує ризик прийняття одержувачем неправильних рішень щодо наступних дій.

Для визначення основних джерел деформації інформації в КП нами було проведено анкетування працівників аптечних закладів в м. Харкові. У дослідженні приймали участь 50 працівників, що займають різні посади. За результатами дослідження встановлено, що більше половини працівників (64% опитаних) вважають, що основним джерелом деформації інформації є невірне сприйняття поставленої задачі одержувачем. Майже чверть працівників (24% респондентів) вважають, що невміння слухати співрозмовника є основною перешкодою до ефективного КП. Необхідно зазначити, що серед працівників, які висловили саме таку думку, преважують ті, що займають керуючі посади на різних рівнях управління. При цьому, лише 6 опитаних (11%) вказали на те, що неякісний зворотній зв'язок значно впливає на ефективність КП.

Таким чином, можна зробити висновок, що при проектуванні та експлуатації комунікаційних систем необхідно враховувати наявність багатьох джерел деформації інформаційних потоків, які присутні на кожному етапі процесу обміну інформацією, а також здійснювати аналіз ефективності КП, у т. ч. з використанням соціологічних методів дослідження.