

випадків причиною конфліктів є неввічливість аптечного персоналу, у 14 % – відмова у продажі товару та у 9 % випадків – виникають конфлікти через повернення товару. Найрідше причиною виникнення конфліктів стають черги в аптеці – 3 %.

Працівники аптечної мережі «9-1-1» дуже швидко реагують на скарги, опрацьовують їх та намагаються швидко усувати конфліктні ситуації.

Висновки. Проведено аналіз відгуків сайту аптечної мережі «9-1-1» За результатами дослідження було встановлено, що технічні проблеми та помилки персоналу є основними причинами виникнення конфліктних ситуацій. Перспективами подальших досліджень конфліктів є розробка рекомендацій щодо вдосконалення профілактики та подолання конфліктних ситуацій в аптечній мережі.

ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМАТИКИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ ФАРМАЦІЇ

Шульга Л.І., Зарічкова М.В.

Національний фармацевтичний університет,

Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації, м. Харків, Україна

farmtex-ipksf@nuph.edu.ua, uef-ipksf@nuph.edu.ua

Професійне вигорання (ПВ) останнім часом все більше привертає увагу дослідників, якими вже наведено спробу визначення теоретико-прикладних та методологічних аспектів проблеми, серед яких – джерела та чинники виникнення ПВ, моделі, що формують його характеристику та відтворюють стадії розвитку, а також визначено ряд прийомів попередження та способів усунення даного стану, що включають як самодопомогу, так і втручання професіоналів ззовні, проте єдина стратегія профілактики та подолання ще не розроблена.

Синдром ПВ є доволі розповсюдженим явищем у сфері суб'єкт-суб'єктних взаємовідносин, до якої відносяться і працівники фармацевтичного сектору галузі «Охорона здоров'я». Не викликає сумніву той факт, що медичні та фармацевтичні працівники у більшій мірі, ніж працівники інших професій, схильні до професійної деформації особистості. На підставі опрацювання даних науковців, що присвячені профілактиці професійних проблем у працівників аптечних закладів, встановлено, що синдром ПВ є саме тим вагомим чинником, який суттєво впливає на якість професійної діяльності, що підкреслює виправність його вивчення.

Метою роботи було дослідження синдрому ПВ у фахівців фармації (ФФ) задля визначення нових підходів захисту та надання рекомендацій щодо можливих шляхів його попередження.

Методики дослідження. Для встановлення обізнаності ФФ щодо синдрому ПВ у роботі застосовано метод соціологічних досліджень – анкетування за власно розробленою анкетною. Респонденти – 30 провізорів, які підвищували свій рівень кваліфікації, навчаючись на курсах тематичного вдосконалення в ІПКСФ НФаУ.

Основний матеріал дослідження. Своєрідною особливістю професійної діяльності працівників фармації є те, що упродовж виконання фахових функцій щоденно можуть виникати емоційно насичені проблемні ситуації різного рівня складності, що стосуються міжособистісного спілкування, які вимагають від ФФ мобілізації внутрішніх ресурсів, потребують вміння управляти власними емоціями, бути емоційно врівноваженими, не реагувати на невдоволення, а іноді проявляти емоційну стриманість.

З одного боку, за даних умов ФФ іноді доводиться доклатати неабияких психоемоційних зусиль у процесі спілкування з відвідувачами аптек для того, щоб не реагувати на їх роздратованість і претензії та влучно нівелювати певні емоційно напружені ситуації, що склалися, а з іншого боку, накопичені та невирішені власні психологічні проблеми, наслідки стресу, емоційне та розумове виснаження фармацевтичних працівників може відбиватися на

ефективності роботи, зокрема на рівні одержання споживачами, які звертаються за допомогою в аптечний заклад, компетентної інформації.

Нами були проведено анкетування щодо визначення ПВ у 30 провізорів, які поділялись за посадами (завідувач аптеки, заступник завідувача аптеки, провізор), стажем роботи, віком та роботою в різних типах аптечних закладів (одинокі аптеки, мережеві аптеки, аптечний склад). У дослідженні використовували анкету, що містила два блоки запитань. Один блок питань надавав інформацію про респондента (стать, вік, посада, стаж, кваліфікаційна категорія) та місце його праці (регіон, тип фармацевтичного закладу, форма власності), а другий – містив спеціальні питання за темою дослідження як закритого типу (4 питання), так і відкритого (5 питань).

Дослідження показало, що професійна діяльність ФФ у зв'язку зі значною кількістю непередбачуваних і неконтрольованих комунікативних ситуацій, із нерегламентованим режимом роботи, з високою мірою особистої відповідальності, неможливістю отримання однозначних підтверджень ефективності своєї діяльності є емоційно напруженою. Тому майже всі респонденти (97%) визнали, що термін «професійного вигорання» їм знайомий і вони мають свої власні думки про фактори, що впливають на цей синдром: психологічний клімат в аптечному закладі (67%), відсутність кар'єрного зростання (20%), а також вік (13%) та стать (3%) опитуваного.

Серед головних факторів попередження розвитку синдрому ПВ серед ФФ опитуваними відмічено чіткій розподіл обов'язків серед них (80%). Це свідчить про те, що керівники не завжди об'єктивно пов'язують накопичення наслідків стресів і виснаження запасу життєвої енергії, зниження ефективності діяльності з щоденною роботою з постійним перевантаженням.

Проведений аналіз ризик-факторів ПВ на підставі обробки анкет продемонстрував, що ПВ виникає у ФФ в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без «розрядки» чи «звільнення» від них та проявляється у виснаженні емоційно-енергійних і особистісних ресурсів.

Висновки. Результати дослідження показали, що опитані ФФ знайомі з синдромом ПВ: 97% провізорів під час роботи опинялися в умовах стресових ситуацій, відчували схожі симптоми психоемоційного стану, на які реагували однотипово. Встановлено, що причинами ПВ ФФ можуть бути протиріччя з керівництвом та відвідувачами; надмірні вимоги до працівників; делегування відповідальності співробітникам, які не мають повноважень чи досвіду; відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці; неефективна система мотивування і стимулювання персоналу та ін. Оскільки ПВ стало проблемним явищем в аптечних закладах, його профілактика та мінімізація професійної деформації ФФ потребує системного підходу на різних етапах діяльності і своєчасного застосування допомоги та профілактики.

Перспективи подальших досліджень полягають у продовженні вивчення означеної проблеми серед ФФ, які підвищують професійний рівень на курсах тематичного удосконалення в ІПКСФ НФаУ, що не втрачає актуальності в період пандемії та інших викликів сьогодення.

ИЗУЧЕНИЕ ПРИЧИН, ВЫЗЫВАЮЩИХ КОНФЛИКТЫ В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Пузак Н.А., Тарза Мунир

Национальный фармацевтический университет, г. Харьков, Украина
socpharm@nuph.edu.ua

Конфликт в организации – это состояние социально-психологических, экономических или иных отношений субъектов, характеризующихся крайней степенью обострения противоречий сторон. Также конфликт можно определить как осознанное столкновение, противоборство двух или группы людей, их взаимно противоположных, несовместимых, исключаящих друг друга потребностей, интересов, целей, отношений, установок и ценностей, существенно значимых для личностей или групп. Работники аптек, особенно