

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Белорусский государственный университет

**МЕДИКО-СОЦИАЛЬНАЯ
ЭКОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ:
СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

МАТЕРИАЛЫ XI МЕЖДУНАРОДНОЙ КОНФЕРЕНЦИИ

17—18 мая 2013 г., Минск

**MEDICAL AND SOCIAL ECOLOGY OF
PERSONALITY: STATUS AND PROSPECTS**

XI INTERNATIONAL CONFERENCE MATERIALS

May 17—18, 2013, Minsk

Минск
Издательский центр БГУ
2013

УДК 615.1 (075.8)

**ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ФАРМАЦИИ
СОБОЙ – ОСНОВА УСПЕХА В ОБЩЕНИИ С «ТРУДНЫМИ»
ПОСЕТИТЕЛЯМИ АПТЕК**

Мищенко И.В.

*Институт повышения квалификации специалистов фармации Национального
фармацевтического университета, г. Харьков, Украина*

В своей работе специалисты фармации сталкиваются с трудностями, которые могут усложнять выполнение ими профессиональных задач. Существенная часть этих затруднений в связана с контактами с «трудными» посетителями аптек. Что же подразумевают под названием «трудный посетитель» сами специалисты практической фармации?

Проведенный анкетный опрос среди провизоров и фармацевтов, которые повышали свою квалификацию на кафедре УЭФ ИПКСФ НФаУ в сентябре 2012 года, выявил, что 72% из них считают, что нет единого понимания термина «трудный» покупатель: все эти люди разные, и каждый человек по-своему «труден» в контакте.

Тревогу вызвал тот факт, что 100% опрошенных отмечали у себя развитие негативных последствий контакта с трудными посетителями аптек. Основ-

ыми из них оказались психологические проблемы, а именно: провоцирование широкого спектра агрессивных защитных реакций - вербальной, косвенной и прямой разновидности агрессий, чувства обиды, негативизма, раздражения, чувства вины, подозрения. При этом, 43% респондентов связали с трудностями в профессиональном общении развитие и соматических последствий, таких, например, как повышение артериального давления (АД).

Около 29% провизоров отмечали у себя развитие негативных поведенческих реакций, таких, как ухудшение характера, эмоциональное и «профессиональное» выгорание, а 57% респондентов - наличие негативных последствий профессионального характера, таких, как снижение продуктивности работы, развитие безразличия или негативных чувств к профессии и профессиональным обязанностям, снижение трудоспособности, снижение умений и навыков, ухудшение организации труда и группового взаимодействия в производственном коллективе, в том числе и психологического климата. При этом только 64% опрошенных специалистов фармации указали, что им удаётся быстро перестроиться после общения с «трудным» покупателем и не переносить полученный негатив на контакт со следующим посетителем. Около 20% опрошенных признались, что им для освобождения от воспоминаний о конкретном «трудном» покупателе требуется иногда около суток и более.

Далее специалистам фармации было предложено выбрать самые действенные с их точки зрения средства восстановления психологического равновесия. Около 100% опрошенных самыми действенными признали средства внутреннего управляющего влияния, такие как эффективное самоуправление, самообразование и самоусовершенствование. Т.е. практически все специалисты фармации признают тот факт, что все проблемы, в том числе взаимодействия с «трудным» посетителем, формируются внутри личности самого провизора или фармацевта, и потому эффективное управление собой является залогом бесконфликтного выхода из всех сложных ситуаций профессионального общения.

Для предупреждения развития возможных неблагоприятных последствий работы с «трудными» посетителями, сотрудники аптек должны понимать, в чём именно состоит сложность работы с этим контингентом, и уметь адекватно управлять своим поведением в общении с ними, чтобы оптимально выполняя свои профессиональные задачи, в то же время умело обеспечивать взаимную психологическую безопасность и гармонию в партнёрском диалоге.

Управление собой – это внутренняя работа личности, которая состоит в самодиагностике своего состояния, и формулировании управленческих установок – работы сознания человека, которая является основой формирования моделей поведения в разных житейских и профессиональных ситуациях. Потребность постоянного развития человека ведёт за собой потребность постоянного усовершенствования управленческих установок одновременно с усовершенствованием техники самоуправления. Но для того, чтобы это делать быстро и эффективно, нужна определённая методическая основа.

Нами были проведены исследования по разработке рекомендаций для специалистов фармации по эффективному управлению своим профессиональным поведением. 4 классических подхода к управлению: процессный, системный, ситуационный и эволюционный, были применены для разработки оптимальных управленческих моделей поведения на уровне отдельной личности. В результате исследований были выделены 2 модели, применение которых облегчает формулирование установок для эффективного самоуправления.

Первая модель расставляет по шкале ассертивности (психологической нормы) 2 полярных типа нарушения поведения – волевой избыточности (чрезмерной активности по отношению к партнёру - агрессии) и волевой недостаточности (недостаточной активности по отношению к партнёру - пассивности) и объясняет формирование позиций «жертвы» и «агрессора» в партнёрском взаимодействии. Её польза – состоит в облегчении понимания того, какие установки перспективны для сохранения полного партнёрского равновесия во взаимодействии с окружением, в том числе - с посетителями аптек, какими бы «трудными» они ни были.

Вторая модель самоуправления – «Человек–экипаж» позволяет осознать иерархию уровней управления собой по отдельным видам психической активности. Это помогает оптимизировать управленческие установки для восстановления и поддержания базовой психологической нормы специалистом практической фармации - как его душевного равновесия, так и всего психофизического потенциала в целом.

В результате исследований были также разработан перечень составляющих для оптимизации индивидуальных алгоритмов самоконтроля за успешностью самоуправления. В основной структуре таких алгоритмов было выделено 3 обязательных типа действий: 1) определение отклонений от целевого русла деятельности, 2) оптимизация действий в самом русле и 3) обновление самого целевого русла деятельности личности.

Было особо отмечено, что основным элементом любых моделей эффективного самоуправления является поддержание психологической нормы – душевного равновесия, чистоты (позитивности) мыслей и состояния целостности человека (полного партнёрского равновесия с любыми партнёрами), в котором наиболее полно реализуется смысл жизни и потенциал индивидуальности.

На основе настоящих исследований разработаны методические рекомендации для специалистов практической фармации во время прохождения последилового обучения и для самообразования.

EFFECTIVE SELF-MANAGEMENT OF THE PHARMASISTS – THE FOUNDATION OF SUCCESSFUL COMMUNICATION WITH “DIFFICULT” VISITORS OF THE PHARMACIES

Mishchenko I.V.

As a result of management theory four classical approaches application: processing, systemic, situational and evolutionary the methodological guidelines in management at the individual level for specialists of practical pharmacy have been developed, permitting to optimize communication with "difficult" visitors of the pharmacies.