

## ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАСОБІВ ПОПЕРЕДЖЕННЯ МАНІПУЛЯЦІЙ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ СПЕЦІАЛІСТІВ ФАРМАЦІЇ

Міщенко І.В., Должнікова О.М.

Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації

Національного фармацевтичного університету

[Uef-ipksf@mail.ru](mailto:Uef-ipksf@mail.ru)

Дослідження інформаційних запитів слухачів циклів підвищення кваліфікації на кафедрі управління і організації фармації Інституту підвищення кваліфікації спеціалістів фармації Національного фармацевтичного університету (ІПКСФ НФаУ) показують, що значна частина питань удосконалення професійної їх компетенції стосується складнощів спілкування з відвідувачами аптек, зокрема – із спробами маніпулювання поведінкою провізора (фармацевта).

Тому нашою метою було дослідити управлінські моделі взаємодії у партнерській парі «спеціаліст аптеки – відвідувач аптеки» для визначення засобів попередження розвитку маніпулятивних схем у процесі спілкування. У дослідженні застосовувались наукові методи аналізу, синтезу, спостережень, соціологічних опитувань тощо, вивчалась сучасна наукова література та інформаційні ресурси.

В результаті проведених досліджень були визначені істотні ознаки базових понять «управління» і «маніпуляція», на основі попередньо розроблених моделей добровільної і вимушеної партнерської залежностей показано механізми розвитку маніпулятивних схем взаємодії, відзначено ключову роль поведінки партнера, на якого здійснювано маніпулятивний вплив, і розроблено рекомендації стосовно профілактики і своєчасної нейтралізації маніпуляцій у діловому спілкуванні провізорів (фармацевтів) аптек. Зазначається важлива роль особистісної психогієни спеціалістів фармації у розвитку стійкості і захищеності щодо можливих маніпуляцій, як у професійному, так і інших видах спілкування.

Висновки: Основними засобами профілактики і своєчасної нейтралізації маніпулятивних схем поведінки в професійному спілкуванні спеціалістів фармації є ефективне їх управління партнерською взаємодією у спілкуванні і своєчасна та регулярна особистісна психогієна.