

Слід відмітити, що покращення та підтримка належного рівня НПС фахівців потребує не лише їх особистісного бажання роботи над собою, але й залучення професійної комплексної діагностики та коригування діяльності практичними фахівцями – психологами.

Не менш важливою є і морально-психологічна підготовка спеціалістів до діяльності в складних умовах, організація та підтримка керівником аптеки дозвілля для підлеглих, проведення командних заходів та виховної роботи для підвищення згуртованості аптечного колективу з орієнтацією на особистісний позитивний імідж та ефективний стиль керівництва.

## **ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ШЛЯХОМ АНАЛІЗУ ВІДГУКІВ САЙТУ АПТЕЧНОЇ МЕРЕЖІ**

Чегринець А. А.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна  
krutskih\_ann@ukr.net

**Вступ.** Із розвитком фармацевтичного ринку та зростанням конкуренції виникає потреба у вирішенні проблем, які пов'язані з ефективною діяльністю аптечних закладів. Ефективна діяльність спрямована на підтримку здоров'я населення країни та зумовлена значною кількістю психологічних та соціальних факторів. Серед цих факторів вагому роль відіграє попередження та профілактика конфліктів між відвідувачами аптечних закладів та фармацевтичними фахівцями. Для цього необхідне визначення основних причин, через які утворюються конфлікти. Своєчасне встановлення причин виникнення конфліктних ситуацій та їх профілактика сприяють покращенню діяльності аптечної мережі та якісному фармацевтичному обслуговуванню.

**Метою дослідження** є аналіз відгуків на сайті аптечної мережі «9-1-1» та встановлення причин виникнення конфліктних ситуацій між аптечним персоналом та клієнтами мережі.

**Методики дослідження.** Як методи дослідження було використано аналіз Інтернет – сайту аптечної мережі та узагальнення результатів дослідження.

**Основний матеріал дослідження.** За останні роки дуже розвинулись інформаційно-комунікативні технології, якими дуже активно користується населення. Утворилась окрема група каналів комунікацій – інтернет – сайти. Зараз майже всі організації мають сайти і аптечні заклади не є виключенням. Інтернет – портали аптечних мереж носять не тільки інформаційних характер, де клієнти можуть отримати інформацію про товари та ціни на них, а ще служать зворотнім зв'язком для відвідувачів. На сайті клієнти можуть залишати свої відгуки, що дозволяє керівництву виявляти недоліки та проблеми в роботі аптечного персоналу та мережі в цілому.

З метою встановлення причин виникнення конфліктів між фармацевтичними фахівцями та відвідувачами аптечних закладів під час надання фармацевтичних послуг було проаналізовано відгуки на Інтернет-сайті аптечної мережі мережі «9-1-1». Було проведено моніторинг повідомлень в період з вересня 2019 року по лютий 2020 р. За цей період на сайті було залишено 121 відгук. Серед повідомлень найбільшу кількість (64 %) становили скарги та 46 % – були у вигляді подяк, пропозицій та запитань. Для встановлення причин виникнення конфліктів було проаналізовано відгуки, які містили скарги. Проблеми, які пов'язані з технікою (несправність технічних приладів, проблеми у роботі сайту) найчастіше призводять до виникнення конфліктних ситуацій (30 %). Помилки аптечного персоналу (не вірна кількість товару, помилки при видачі решти) також є розповсюдженою проблемою в аптечній мережі, через які виникають конфлікти (28 %). Через регулярні помилки фармацевтичних фахівців та технічні проблеми можливе зниження клієнтської лояльності і як наслідок цього – втрата відвідувачів. У 16 %

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.