

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

рецептурно-производственного отдела, нередко сталкиваются с конфликтными ситуациями при обслуживании покупателей. Конфликты мешают качественному выполнению профессиональных обязанностей, ухудшают эмоциональное состояние, вызывают стресс, как у посетителя аптеки, так и у фармацевта. Он возникает и протекает в сфере непосредственного общения людей как результат обострения противоречий между ними. Любая конфликтная ситуация должна быть разрешима в интересах развития бизнеса, а также удовлетворения потребностей посетителей.

Целью данной работы определено изучение причин конфликтных ситуаций посетителей аптек с провизорами или фармацевтами.

Объектом исследования стали данные анкетирования посетителей аптек г. Харькова. Разработанная в рамках исследования анкета состояла из трех частей: вопросы первой части позволили определить социальный портрет посетителя аптек; во второй части предлагалось ответить на ряд вопросов о частоте посещения аптеки, наиболее часто покупаемых препаратах; степени удовлетворенности качеством обслуживания. Также респондент должен был ответить: приходилось ли ему наблюдать конфликтные ситуации в аптеке, быть их участником и какой была реакция на такие ситуации.

Третья часть анкеты предполагала определение факторов, провоцирующих возникновение конфликтных ситуаций в аптечных организациях, а именно:

- Цены, не соответствующие Вашим возможностям оплатить стоимость лекарственного препарата;
- Сомнительное качество лекарств;
- Отсутствие необходимого лекарства в аптеке в данный момент;
- Отказ в принятии возвращаемого лекарственного препарата;
- Отказ в отпуске лекарств без рецепта из списка рецептурных лекарств;
- Отпуск лекарств с истекшим сроком годности;
- Отсутствие инструкции по применению лекарства

Результаты исследования. В опросе приняло участие 56 посетителей аптек; большую часть составляли женщины (88%). Возрастные группы респондентов распределились следующим образом: 20-30 лет (16%), 31-40 лет (19%), 41-50 лет (22%) 51-60 лет (28%), старше 61 года – (15%). Большую часть составляли служащие (32%); рабочие – 18%, пенсионеры – 34%, остальные (16%)– учащиеся и безработные.

Из общего количества опрошенных (48%) посещают аптеку 2-3 раза в месяц; 1 раз в месяц – 15%; остальные (37%) – нерегулярно, по мере надобности. Установлено, что из товаров аптечного ассортимента наиболее часто приобретают гипотензивные лекарственные препараты, а также противовоспалительные, болеутоляющие. При этом, 92% респондентов удовлетворены качеством обслуживания, вниманием работников аптек и их профессионализмом. У 7% опрошенных возникали конфликтные ситуации во время совершения покупки в аптеке.

Для оценки влияния факторов, обуславливающих возникновение конфликтных ситуаций, полученные анкетные данные пересчитаны в соответствующий вес компонента. С этой целью суммировались ответы по каждому фактору; фактору, имеющему наибольшее значение, присваивалась максимальная оценка – «1». Значимость остальных факторов рассчитывалась как отношение суммы ответов к параметру с максимальной оценкой. Балльная оценка факторов составляла от 1 до 5 баллов (табл.1).

Таблица 1

Ранжирование факторов, обуславливающих конфликт в аптеке

№ п/п	Наименование фактора	Ранг	Удельный вес
1.	Цены на лекарственные препараты	1	1
2.	Подлинность лекарственного препарата	2	0,58
3.	Отсутствие необходимого товара в аптеке	3	0,51
4.	Отказ в возврате лекарственного препарата	4	0,32
5.	Отказ в отпуске лекарств без рецепта из списка рецептурных лекарств	5	0,27
6.	Отпуск лекарств с истекшим сроком годности	6	0,11
7.	Отсутствие инструкции по применению лекарства	7	0,1

Данные таблицы показывают, что основной причиной конфликтной ситуации в аптеке является неудовлетворенность покупателей ценами на товары аптечного ассортимента, а также сомнение в соответствии их качества. Вызывает недовольство покупателей и отсутствие необходимого лекарственного препарата на данный момент в аптеке. Также причиной конфликта может быть непонимание покупателем невозможности возврата в аптеку приобретённого товара или же отпуска рецептурного лекарственного средства без наличия рецепта.

Выводы. Таким образом, в ходе исследования изучены причины, обуславливающие дисфункциональные конфликты между провизорами и посетителями аптек; установлено, что наиболее частыми причинами являются высокие цены на товары и сомнение в качестве лекарственного препарата.

RESEARCH OF CONFLICT SITUATIONS IN THE WORK OF PHARMACEUTICAL WORKERS

Samoilenko L.O.¹, Kobets M.N.¹, Kobets Yu.N.

¹National University of Pharmacy, Kharkiv, Ukraine

Lyubasam9@gmail.com

In modern society, the emergence of conflicts is an inevitable. Conflicts are an indicator of the development of interpersonal relationships. In the absence of disputed situations, it can be considered that the relationship between people is in a period of «stagnation». In the work of pharmaceutical workers, conflicts can arise between staff, workers and management, between the pharmacist and the patient. Persistent conflict situations affect the psycho-emotional state of the pharmacist, which leads to a significant decrease in the working capacity and quality of service.