

**Отримані результати.** Щодо модернізації навчального процесу в умовах світової пандемії та проведення дистанційного навчання (e-learning, online-learning) на сьогоднішній день одним із шляхів для створення комфортних умов навчального процесу на кафедрі фармацевтичної ботаніки та фармакогнозії є використання інноваційних технологій і в першу чергу інтерактивних методів навчання, які є особливою системою правил організації продуктивної взаємодії тих, хто навчається, і тих, хто навчає. Цей метод передбачає як підвищення якості викладання теоретичного матеріалу з фармацевтичної ботаніки, фармакогнозії та навчальних практик з даних дисциплін з використанням сучасних технологій: лекції майстер-класи, лекції прес-конференції, так і практичної підготовки. За допомогою Інтернету поряд із традиційними підходами стало можливим створення віртуальних класних кімнат, що дозволяє спілкуватися із студентами аудіо та візуально, проводити відео-конференції із кафедральної науково-дослідної ділянки, демонструвати презентації для наочного ознайомлення із гербарними зразками лікарських рослин та їх сировинною базою.

Варто зауважити, що поряд із змінами педагогічних технологій в системі закладів вищої освіти, виникли нові вимоги щодо характеристик багатогранної професійної діяльності викладачів. Сьогодні затребуваним є викладач-новатор, який здатен передати частину своїх функцій студенту, одночасно підвищивши цим його відповідальність за отриманий результат. Доведена ефективність організації освітнього процесу, коли викладач грає такі ролі, як тьютор, модератор, фасилітатор, ментор, радник, академічний online консультант. Використання дистанційної форми навчання надає можливість полегшити студенту шлях самостійного опанування потрібним навчальним матеріалом, дотримуючись принципів креативності та вільного вибору інформації у поєднанні із постійним консультативним супроводом викладача у процесі навчального процесу. Саме таке поєднання дозволяє стимулювати становлення студента-фармацевта як висококваліфікованого фахівця, самостійного як у плануванні процесу засвоєння дисциплін, так і його результатів.

**Висновки.** Сьогодні гостро стоїть потреба у випереджувальній освіті, оскільки майже кожен здобувач вищої освіти має доступ до будь-якої інформації у мережі Інтернет. Тому модернізація вищої освіти в Україні в умовах COVID-19 вимагає подолання низки проблем як для викладачів, так і студентів. Таких як готовність швидко освоювати сучасні педагогічні тренди, безупинно розвиватися, креативно мислити, прагнути опанувати колабораційні технології викладання за для досягнення спільної мети. Отож в таких умовах одним із важливих напрямків інтерактивного навчального процесу є використання сучасних інноваційних технологій, відкритих навчальних ресурсів, необхідних для найбільш ефективного сприйняття та засвоєння матеріалу, підвищення стійкості та вмотивованості до самостійного навчання студента.

## **КОНФЛІКТИ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОВІЗОРА**

Мітасова К. В., Жаданова К. Ю.

Науковий керівник: Романовська О. О.

Національний фармацевтичний університет, Харків, Україна

karolinka1397@gmail.com

**Актуальність.** Кожен колектив складається із працівників, які значною мірою відрізняються один від одного. Це – відмінність у віці, освіті, стажі роботи, професійному та

життєвому досвіді, у цілях і завданнях, у функціях та обов'язках, відмінність у цінностях, установках, інтересах, поглядах, індивідуальних особливостях кожної людини. Ці відмінності у колективах зумовлюють виникнення конфліктних ситуацій та конфліктів. Конфлікти проявляються в діяльності всіх соціальних інститутів і соціальних груп, у взаєминах між людьми та грають значну роль у житті кожної людини, сім'ї, держави, колективу та суспільства в цілому. Кожна людина по-різному сприймає ситуації, в яких вони опинились в силу своїх особливостей. Різниця в розумінні таких ситуацій часто призводить до того, що люди не погоджуються один з одним при вирішенні якихось питань і це непорозуміння може перерости у конфлікт.

**Мета роботи.** Визначити основні чинники, за яких виникають конфлікти в аптечних закладах; визначити основні навички провізора, які можуть допомогти запобігти конфліктній ситуації.

**Матеріали та методи.** Для аналізу зазначеної проблеми було використано методи психологічного дослідження – спостереження, анкетування.

**Отримані результати.** Вивчаючи проблему конфліктів аптечних працівників з відвідувачами було проведено анкетне опитування серед 100 працівників аптек із різних аптечних мереж («Аптека 911», «АНЦ», «Аптека оптових Ц...»).

За результатами анкетування (Результат 1) встановлено, що основними чинниками появи конфліктів в аптеках є: невміння конфліктуючих сторін взаємодіяти(1) – 45%; непорозуміння між опонентами (2) – 23%; різного роду суперечки (3) – 14%; конфліктні ситуації через думки, погляди та ідеї, які не співпадають з іншими (4) – 10%; конкуренція між конфліктуючими сторонами (5) - 8% (Рис.1).

Також нами було виявлено найбільш важливі соціально-психологічні чинники, які провокують конфлікти між працівниками аптек та відвідувачами, а саме: високий рівень цін на ліки – 49%; недостатній асортимент – 14%; спроба повернути ЛЗ – 35%; наявність черги – 5%; недовіра до належного рівня.

При проведенні дослідження було визначено основні навички провізора, які можуть допомогти запобігти конфліктній ситуації в аптечному закладі. Серед них можна виділити:

- 1) оволодівати навичками спілкування і активно їх використовувати при веденні фармацевтичної опіки;
- 2) надавати споживачам лікарських засобів можливість для більш повного ознайомлення з інформацією про лікарські засоби;
- 3) підтримувати високу якість і доступність медичної та фармацевтичної допомоги;
- 4) консультувати пацієнта з питань вибору, придбання та використання виробів медичного призначення;
- 5) систематично підвищувати рівень своїх знань про фармацевтичні, фармакотерапевтичні і споживчі властивості лікарських засобів безрецептурного відпуску шляхом самоосвіти, підвищення кваліфікації на спеціалізованих курсах, на просвітніх заходах, що проводяться в аптечних організаціях.

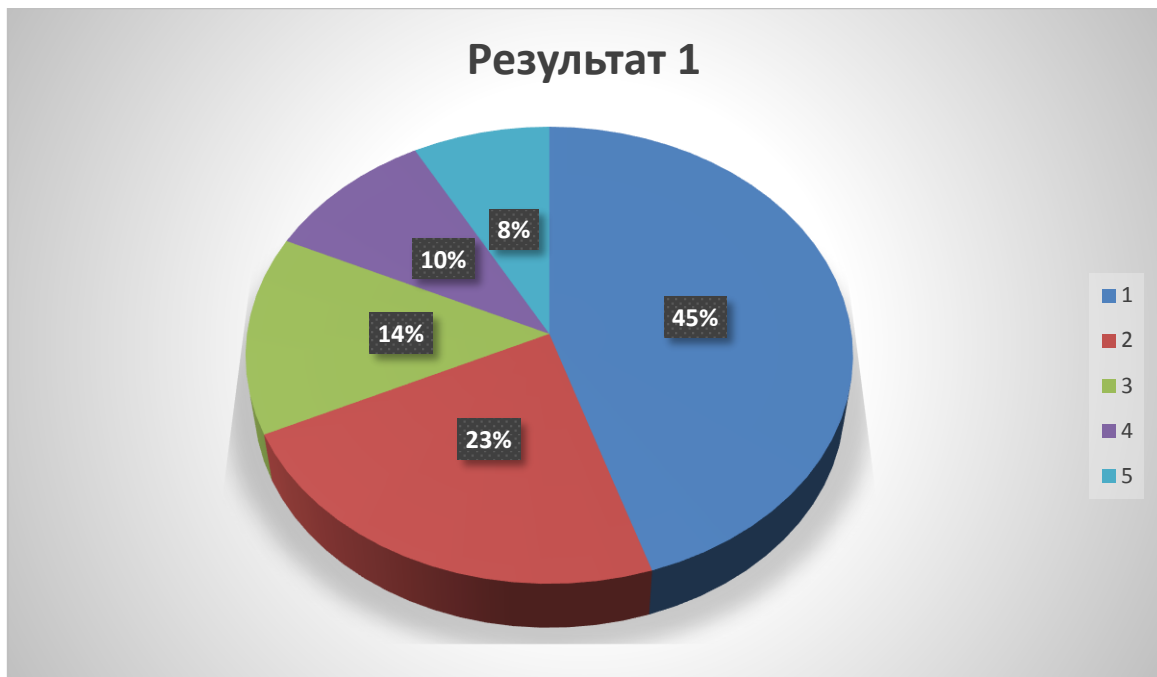


Рис.1. Основні чинники появи конфліктів в аптеках  
 знань працівників – 13%; недовіра до якості, ефективності та безпеки ЛЗ – 17% (Рис.2).

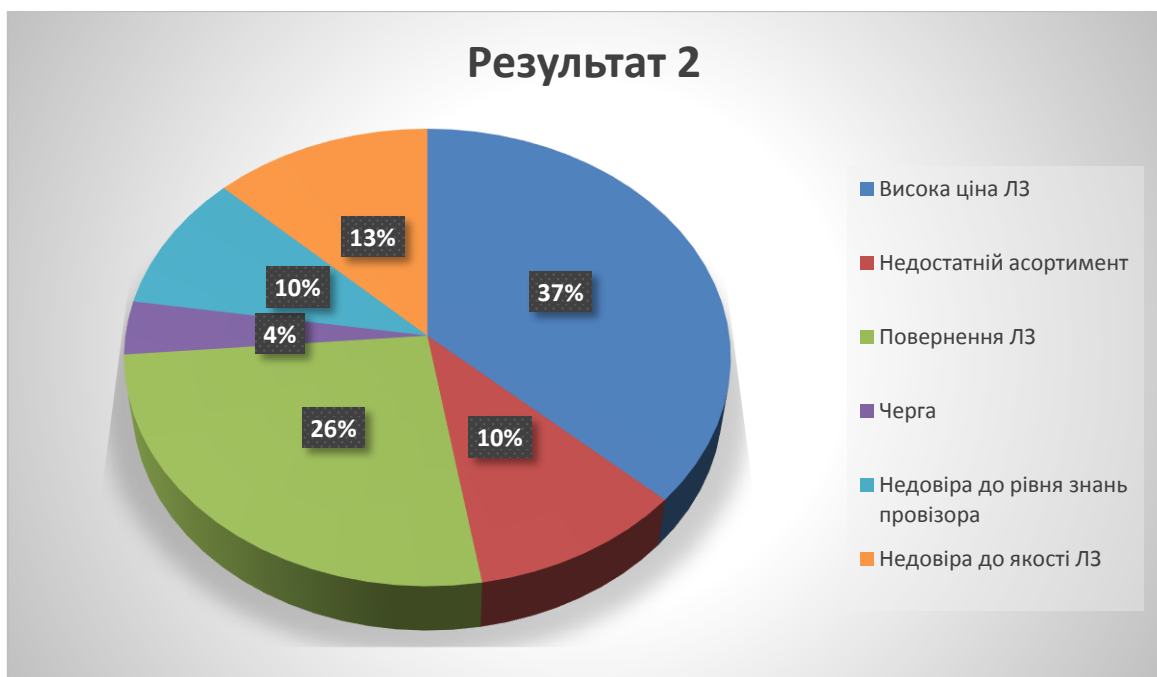


Рис.2 Чинники, які провокують конфлікти між працівниками аптек та відвідувачами

**Висновки.** Проаналізовано основні чинники та обставини, за яких виникають конфлікти в аптечних закладах. Виявлено найбільш поширені чинники конфліктів між фахівцями та відвідувачами (високий рівень цін на ліки; спроба повернути ліки). Визначено основні навички провізора, які можуть допомогти запобігти конфліктній ситуації.