

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
фармацевтичний факультет**

кафедра фармацевтичного менеджменту та маркетингу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «ОЦІНКА АТМОСФЕРИ ВЗАЄМОДІЇ ТА
ПСИХОЛОГІЧНОГО СТАНУ В АПТЕЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ»**

Виконав: здобувачка вищої освіти групи

Фм19(4,6з)-01а

спеціальності 226 Фармація, промислова

фармація

освітньої програми Фармація

Ольга ВАЛИНЕЦЬ

Керівник: завідувач кафедри фармацевтичного

менеджменту та маркетингу, д.фарм.н.,

професор Володимир МАЛИЙ

Рецензент: доцент закладу вищої освіти

кафедри соціальної фармації, к.фарм.н., доцент

Любов ТЕРЕЩЕНКО

АНОТАЦІЯ

У роботі аналізуються особливості взаємозв'язку психологічної атмосфери з ефективністю роботи фармацевтів; розроблено рекомендації щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях. Кваліфікаційна робота містить 44 сторінки, 15 рисунків, список літератури з 30 найменувань.

Ключові слова: оцінка, атмосфера, взаємодія, психологічний стан, аптечна організація.

ANNOTATION

The work analyses the peculiarities of the relationship between the psychological atmosphere and the effectiveness of the work of pharmacists; recommendations for improving the atmosphere of interaction and psychological state in pharmacy organizations were developed. The qualification work contains 44 pages, 15 figures, a list of literature with 30 titles.

Key words: assessment, atmosphere, interaction, psychological state, pharmacy organization.

ЗМІСТ

	стор.
Вступ.....	4
Розділ I. Дослідження атмосфери взаємодії та психологічного стану	8
1.1. Особливості взаємозв'язку психологічної атмосфери з ефективністю роботи фармацевтів.....	8
1.2. Вивчення факторів, що впливають на атмосферу взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях.....	14
Висновки до розділу 1	16
Розділ II. Аналіз результатів дослідження психологічного клімату в аптеках та розробка рекомендацій.....	17
2.1. Дослідження заходів з попередження та вирішення конфліктів в аптеці..	17
2.2. Розробка рекомендацій щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях.....	20
Висновки до розділу 2	22
Розділ III. Дослідження аспектів підвищення стресостійкості в аптечній сфері.....	23
3.1. Оцінка факторів, які викликають стрес у фармацевтів	23
3.2. Дослідження способів протидії стресу серед фармацевтів.....	31
Висновки до розділу 3	37
Загальні висновки	39
Список використаних джерел	41
Додатки.....	45

ВСТУП

Актуальність теми. Психічний стан працівників в аптечних організаціях безпосередньо впливає на їх здоров'я та загальне благополуччя. Оцінка атмосфери взаємодії дозволяє ідентифікувати фактори, які можуть призводити до стресу або незадоволеності, і вдосконалити умови праці [18].

Задоволені та мотивовані працівники часто більше зосереджені на своїй роботі, що може призводити до підвищення продуктивності та якості обслуговування клієнтів в аптеках [11].

Успішна комунікація важлива для правильного обслуговування клієнтів та забезпечення коректного обміну інформацією між працівниками. Вивчення атмосфери взаємодії може сприяти поліпшенню комунікаційної ефективності в аптечних організаціях [4].

Розуміння психологічного стану працівників та факторів, що впливають на їх задоволеність роботою, може допомогти уникнути високої плинності кадрів і забезпечити стабільність у кадровому складі [11].

Забезпечення позитивного психологічного клімату в аптеках сприяє створенню позитивного робочого середовища, що може гарно впливати на тимблдінг та колективну ефективність [7].

Задоволені та емоційно стабільні працівники можуть позитивно впливати на клієнтів, надаючи їм відчуття підтримки та забезпечуючи якісну консультацію щодо лікарських засобів [5].

Дослідження атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях може виявитися корисним інструментом для покращення робочих умов, ефективності персоналу та задоволеності як працівників, так і клієнтів [2].

Аптеки є важливим елементом системи охорони здоров'я, і від якості їх роботи залежить здоров'я населення. Тому важливо, щоб в аптечних організаціях панувала позитивна атмосфера взаємодії між працівниками, яка сприяла б ефективній роботі і забезпечувала високий рівень обслуговування споживачів.

Робота в аптеці є досить напруженою і відповідальною, що може призводити до стресу і інших негативних психологічних станів у працівників. Тому важливо, щоб в аптечних організаціях були створені умови, які сприяли б збереженню психологічного здоров'я працівників [2].

Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях може бути використана для розробки заходів, спрямованих на підвищення ефективності роботи цих організацій та покращення якості обслуговування клієнтів [12].

Існують деякі конкретні приклади того, як оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях може бути використана для вирішення конкретних проблем. Зокрема, покращення якості обслуговування споживачів: якщо в аптечній організації панує негативна атмосфера взаємодії між працівниками, це може негативно позначитися на якості обслуговування споживачів. Оцінка атмосфери взаємодії може допомогти виявити проблеми, які слід вирішити для покращення якості обслуговування споживачів [6].

Робота в аптеці може бути досить напруженою і відповідальною, що може призводити до стресу і підвищеної тривожності у працівників. Оцінка психологічного стану працівників може допомогти виявити працівників, які перебувають у групі ризику розвитку стресу і підвищеної тривожності, і розробити заходи, спрямовані на їх профілактику [1].

Задоволеність роботою працівників є важливим фактором, який впливає на їх продуктивність і відданість роботі. Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану працівників може допомогти виявити фактори, які впливають на задоволеність роботою працівників, і розробити заходи, спрямовані на її підвищення [8].

Таким чином, оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях є важливим завданням, яке може бути використане для вирішення конкретних проблем і підвищення ефективності роботи аптечних організацій [2].

Метою кваліфікаційної роботи є оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях.

Для досягнення мети кваліфікаційної роботи необхідно вирішити наступні завдання:

- розглянути особливості взаємозв'язку психологічної атмосфери з ефективністю роботи фармацевтів;
- виділити фактори, що впливають на атмосферу взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях;
- проаналізувати результати дослідження психологічного клімату в аптеках та розробити рекомендації;
- дослідити заходи з попередження та вирішення конфліктів в аптеці;
- розробити рекомендації щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях;
- дослідити аспекти підвищення стресостійкості в аптечній сфері;
- оцінити фактори, які викликають стрес у фармацевтів;
- дослідити способи протидії стресу серед фармацевтів.

Об'єктом дослідження є фармацевтичні працівники аптечних закладів.

Предметом дослідження є оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях.

Під час роботи нами були використані такі методи дослідження: анкетування, аналіз, групування, порівняння, узагальнення.

Практичне значення отриманих результатів. Використання результатів дослідження дозволяє покращити робочі умови, ефективність роботи персоналу та задоволеність фармацевтичних працівників.

Апробація результатів дослідження і публікації. Кваліфікаційна робота апробована на всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «Основні тенденції сучасного реформування законодавства в сфері охорони здоров'я». Оpubліковано тези: Малий В.В., Бондарєва І.В., Валинець О.В. Стрес на роботі в аптеці: результати

дослідження та виклики для сфери фармації. Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Основні тенденції сучасного реформування законодавства в сфері охорони здоров'я» Запорізький державний медико-фармацевтичний університет (20-21 грудня 2023 року). С. 78.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, огляду літератури, експериментальної частини, загальних висновків, переліку використаних літературних джерел, додатків. Кваліфікаційна робота викладена на 44 сторінках, включає 15 рисунків, а також 30 джерел літератури.

РОЗДІЛ 1

ДОСЛІДЖЕННЯ АТМОСФЕРИ ВЗАЄМОДІЇ ТА ПСИХОЛОГІЧНОГО СТАНУ

1.1. Особливості взаємозв'язку психологічної атмосфери з ефективністю роботи фармацевтів

Під терміном "психологічна атмосфера" у групі або колективі розуміється превалюючий емоційний стан, який є стійким утворенням і залежить від настрою, душевного стану, соціального статусу та ставлення до роботи та подій учасників групи. Ця атмосфера може бути сприятливою або несприятливою, сприяючи або обмежуючи психологічний комфорт та ефективність групи [5].

Психологічний клімат, який є об'єктивним явищем, формується під впливом двох факторів. По-перше, це соціально-психологічна атмосфера суспільства в цілому. По-друге, це мікросоціальні умови, які включають специфіку функцій групи в суспільстві, географічні та кліматичні умови, ступінь ізоляваності від широкого соціального середовища, віковий і статевий склад тощо [2].

Треба відзначити, що вчені виділяють три компоненти психологічної атмосфери: соціальний клімат, пов'язаний із сприйняттям спільних цілей групи; моральний клімат, визначений прийнятими й сталими моральними цінностями; та психологічний клімат, що складається з неофіційних відносин між членами групи, що значно впливають на працездатність [3].

Формування сприятливої психологічної атмосфери відбувається під впливом факторів макросередовища, які визначають соціальний фон для відносин між людьми, та факторів мікросередовища, що охоплюють матеріальне та духовне оточення особистості в організації. Врахування цих аспектів дозволяє розуміти та оптимізувати психологічну атмосферу в колективі [2].

Задоволення співробітника працею представлено на рис. 1.1.

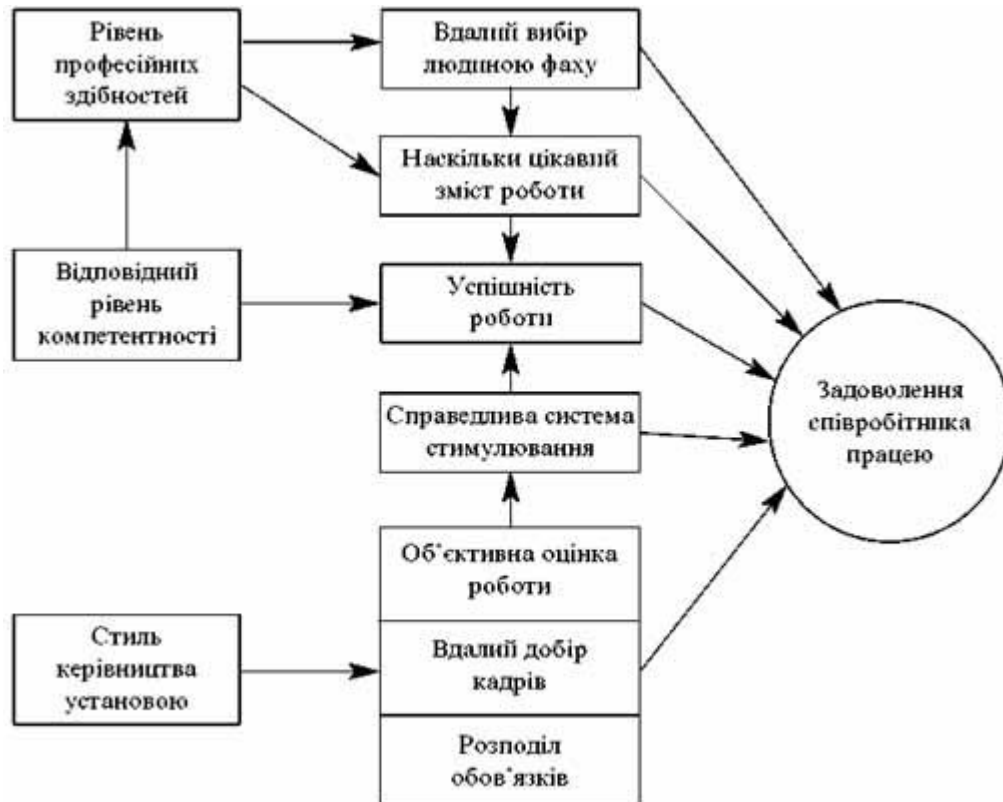


Рис. 1.1. Задоволення співробітника працею

У сучасному світі фармацевтична галузь знаходиться в центрі уваги через швидкі та постійні зміни в медичній науці та зростаючий попит на якісні медичні послуги. Ефективність роботи фармацевтів є ключовим чинником для забезпечення якості та безпеки надання медичних послуг. Важливим аспектом, який впливає на роботу фармацевтів, є психологічна атмосфера у їхньому професійному оточенні [5].

Психологічна атмосфера в аптечних організаціях включає в себе емоційний тон спілкування, ступінь взаєморозуміння та загальну духовність робочого колективу. Цей аспект може бути ключовим для формування внутрішньої культури та ставлення до професійної діяльності [7].

Створення сприятливої психологічної атмосфери може впливати на рівень мотивації фармацевтів та їхнє загальне задоволення від роботи. Позитивна атмосфера сприяє високому рівню ентузіазму та відданості професії [3].

Система ефективної комунікації є важливою частиною психологічної атмосфери в аптечних організаціях. Здатність вільно обмінюватися інформацією та виражати свої думки може поліпшити робочі відносини та підвищити рівень взаєморозуміння [2].

Створення атмосфери підтримки та сприяння колективній співпраці допомагає утвердженню спільних цілей та завдань фармацевтичного колективу. Взаємна підтримка забезпечує розвиток командної дії та вирішення труднощів [5].

Психологічна атмосфера може впливати на ментальне здоров'я фармацевтів. Стресори та психологічні труднощі можуть виникати у зв'язку з певними аспектами робочого оточення. Сприятлива атмосфера може служити бар'єром для стресу та покращувати психічне благополуччя [4].

Психологічний клімат в аптечному закладі впливає на взаємодію фармацевтів із клієнтами. Позитивна атмосфера може зробити спілкування більш ефективним для обох сторін [5].

Діагностування соціально-психологічного клімату представлено на рис. 1.2.



Рис. 1.2. Діагностування соціально-психологічного клімату

Діагностика соціально-психологічного клімату – це процес вивчення стану міжособистісних відносин у колективі, а також ставлення членів колективу до спільної діяльності, до керівництва та до аптечної організації в цілому.

Мета діагностики соціально-психологічного клімату полягає в тому, щоб: оцінити стан соціально-психологічного клімату в колективі; виявити фактори, які впливають на його формування; розробити заходи щодо покращення соціально-психологічного клімату [7].

Діагностика соціально-психологічного клімату може проводитися за допомогою різних методів, таких як: анкетування – один із найпоширеніших методів діагностики соціально-психологічного клімату. Анкета складається із питань, які стосуються різних аспектів міжособистісних відносин у колективі [2].

Діагностика соціально-психологічного клімату може проводитися за допомогою: інтерв'ю – метод діагностики, який передбачає особисту бесіду психолога з членами колективу; методу експертних оцінок – метод діагностики, який передбачає оцінку стану соціально-психологічного клімату колективу експертною групою [7].

Результати діагностики соціально-психологічного клімату можуть бути представлені у вигляді таблиць, діаграм та інших візуальних матеріалів. На основі отриманих результатів можна розробити заходи щодо покращення соціально-психологічного клімату [1].

Заходи щодо покращення соціально-психологічного клімату можуть включати в себе: підвищення згуртованості колективу; розвиток взаєморозуміння та довіри між членами колективу; створення сприятливих умов для професійного та особистісного розвитку працівників; вирішення конфліктів у колективі [2].

Покращення соціально-психологічного клімату в колективі сприяє підвищенню ефективності роботи, зниженню плинності кадрів та підвищенню рівня задоволеності працівників роботою [4].

Міжособистісна привабливість фармацевтичних працівників представлено на рис. 1.3 [4].

Міжособистісна привабливість фармацевтичних працівників – це сукупність особистісних характеристик, які сприяють ефективному

спілкуванню та взаємодії з іншими людьми. Вона включає в себе такі якості, як: доброзичливість – здатність проявляти щирю увагу та турботу до інших людей; емпатія – здатність розуміти та співпереживати почуттям інших людей; позитивність – здатність бачити у людей та в ситуаціях позитивні сторони; комунікабельність – здатність легко спілкуватися з іншими людьми; асертивність – здатність відстоювати свої права та інтереси, не порушуючи при цьому прав інших людей [16].

Міжособистісна привабливість фармацевтичних працівників є важливою для їхньої професійної діяльності, оскільки вона сприяє: налагодженню ефективного спілкування з пацієнтами; довірі пацієнтів до фармацевтів; підвищенню якості фармацевтичної допомоги [12].

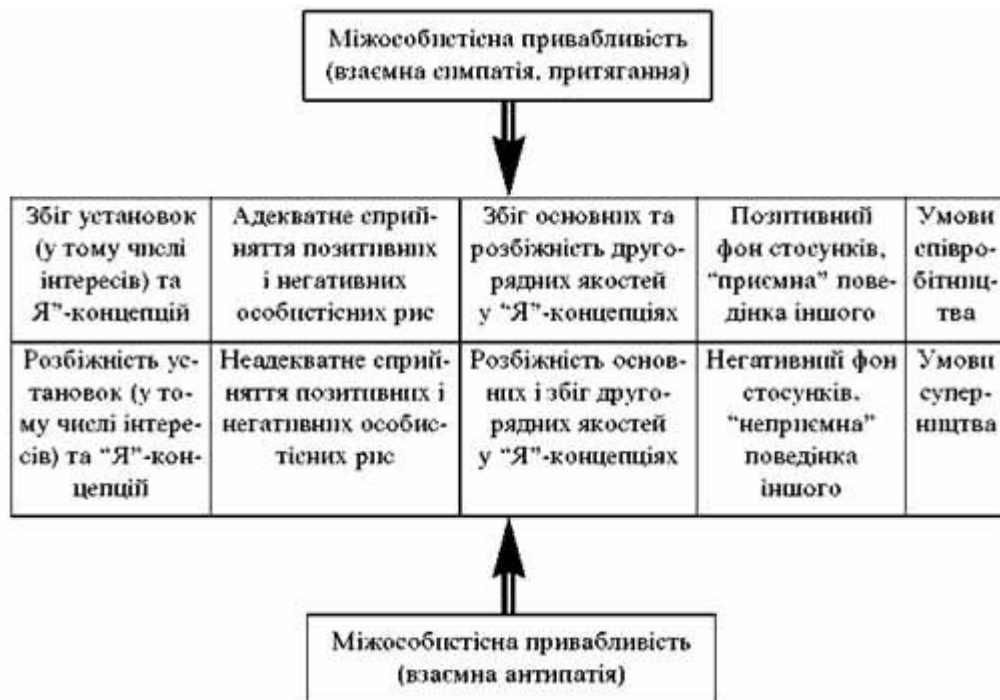


Рис. 1.3. Міжособистісна привабливість фармацевтичних працівників

Фармацевти, які мають високу міжособистісну привабливість, краще розуміють потреби пацієнтів, можуть надати їм більш кваліфіковану допомогу та налагодити з ними позитивні взаємовідносини [11].

Існує кілька порад, які допоможуть фармацевтичним працівникам підвищити свою міжособистісну привабливість: будьте ввічливими та

доброзичливими до всіх споживачів, незалежно від їхнього віку, статі, соціального статусу чи інших характеристик; слухайте споживачів уважно та намагайтеся зрозуміти їхні потреби та проблеми; висловлюйте співчуття та підтримку споживачам, які переживають складні життєві обставини; будьте позитивними та оптимістичними у спілкуванні з пацієнтами; вмійте домовлятися та знаходити компроміси з клієнтами [19].

Розвиток міжособистісної привабливості – це процес, який вимагає часу та зусиль. Однак, це вклад, який обов'язково принесе свої плоди у професійній діяльності фармацевтів [21].

Психологічна атмосфера – це сукупність міжособистісних відносин у колективі, а також ставлення членів колективу до спільної діяльності, до керівництва та до аптечної організації в цілому [8].

Ефективність роботи фармацевтів – це здатність фармацевтів виконувати свої професійні обов'язки з високим рівнем якості та продуктивності [9].

Взаємозв'язок психологічної атмосфери з ефективністю роботи фармацевтів є неоднозначним і багатогранним. З одного боку, позитивна психологічна атмосфера сприяє підвищенню ефективності роботи фармацевтів, з іншого боку, негативна психологічна атмосфера може призвести до зниження ефективності їхньої роботи [14].

До позитивних факторів психологічної атмосфери, які сприяють підвищенню ефективності роботи фармацевтів, відносяться: доброзичливі та конструктивні відносини між членами колективу; високий рівень довіри та взаєморозуміння між членами колективу; підтримка та заохочення з боку керівництва; створення сприятливих умов для професійного та особистісного розвитку працівників [21].

До негативних факторів психологічної атмосфери, які можуть призвести до зниження ефективності роботи фармацевтів, відносяться: конфлікти та непорозуміння між членами колективу; недовіра та відсутність взаєморозуміння між членами колективу; критика та приниження з боку

керівництва; несприятливі умови для професійного та особистісного розвитку працівників [5].

Таким чином, для підвищення ефективності роботи фармацевтів необхідно створювати позитивну психологічну атмосферу в колективі. Це можна зробити за допомогою таких заходів, як: проведення тренінгів та семінарів з розвитку міжособистісних відносин; впровадження програм з підвищення довіри та взаєморозуміння між членами колективу; стимулювання позитивного ставлення керівництва до працівників; створення сприятливих умов для професійного та особистісного розвитку працівників [2].

1.2. Вивчення факторів, що впливають на атмосферу взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях

Атмосфера взаємодії та психологічний стан в аптечних організаціях є важливими факторами, які впливають на ефективність роботи, задоволеність роботою працівників та якість фармацевтичної допомоги, що надається споживачам [21].

Фактори, що впливають на атмосферу взаємодії та психологічний стан в аптечних організаціях, можна розділити на наступні групи [4]:

- 1) Організаційні фактори, такі як: структура організації, керівництво, політика та процедури, стандарти якості.
- 2) Соціально-психологічні фактори, такі як: взаємини між працівниками, взаємини між працівниками та керівництвом, взаємини з пацієнтами.
- 3) Особистісні фактори, такі як: вік працівників, стать працівників, освіта працівників, досвід роботи працівників.

Організаційні фактори відіграють важливу роль у формуванні атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях. Структура організації визначає чіткі ролі та обов'язки працівників, а також сприяє ефективному розподілу праці. Керівництво є відповідальним за створення сприятливого психологічного клімату в організації, за забезпечення

справедливого ставлення до працівників та за створення умов для професійного та особистісного розвитку працівників. Політика та процедури організації повинні бути прозорими та зрозумілими для працівників, а стандарти якості повинні бути реалістичними та досягнутими [11].

Складові здорового способу життя представлені на рис. 1.4.



Рис. 1.4. Складові здорового способу життя

Соціально-психологічні фактори також мають значний вплив на атмосферу взаємодії та психологічний стан в аптечних організаціях. Взаємини між працівниками є основою для створення сприятливого психологічного клімату в організації. Взаємна довіра та підтримка між працівниками сприяють ефективному співробітництву та підвищенню задоволеності роботою. Взаємини між працівниками та керівництвом також є важливими для створення позитивної атмосфери в організації. Справедливе ставлення до працівників, підтримка з боку керівництва та можливості для професійного та особистісного розвитку сприяють підвищенню задоволеності роботою працівників. Взаємини з пацієнтами також впливають на атмосферу взаємодії в аптечних організаціях. Доброзичливе ставлення до пацієнтів, надання якісної фармацевтичної допомоги та задоволення потреб пацієнтів сприяють підвищенню задоволеності роботою працівників [26].

Особистісні фактори також можуть впливати на атмосферу взаємодії та психологічний стан в аптечних організаціях. Вік працівників, стать працівників, освіта працівників та досвід роботи працівників можуть впливати на їхнє ставлення до роботи, до колег та до керівництва [9].

Дослідження атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях є важливим для розробки заходів щодо покращення цих явищ. Результати дослідження можуть бути використані для: оцінки стану атмосфери взаємодії та психологічного стану в організації; визначення факторів, що впливають на атмосферу взаємодії та психологічного стану; розробки заходів щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану [14].

Заходи щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях можуть включати в себе: розробку та впровадження ефективних організаційних структур; створення сприятливого психологічного клімату в аптечній організації; справедливе ставлення до працівників; забезпечення умов для професійного та особистісного розвитку працівників; розвиток міжособистісних відносин між працівниками; взаємодію з споживачами [7].

Покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях сприяє підвищенню ефективності роботи, задоволеності роботою працівників та якості фармацевтичної допомоги, що надається споживачам [12].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

1. Розглянуто особливості взаємозв'язку психологічної атмосфери з ефективністю роботи фармацевтів.
2. Виділено фактори, що впливають на атмосферу взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В АПТЕКАХ ТА РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ

2.1. Дослідження заходів з попередження та вирішення конфліктів в аптеці

Конфлікти в аптеці – це поширене явище, яке може негативно впливати на ефективність роботи, задоволеність роботою працівників та якість фармацевтичної допомоги, що надається пацієнтам [7].

Конфлікти в аптеці можуть виникати з різних причин. До основних причин можна віднести [2]:

1) Організаційні фактори: нечіткі ролі та обов'язки працівників; нерівномірний розподіл праці; необґрунтовані вимоги до працівників.

2) Соціально-психологічні фактори: недостатній рівень довіри та взаєморозуміння між працівниками; конкуренція між працівниками; негативні емоції, такі як стрес, втома, роздратування.

3) Особистісні фактори: несумісність характерів працівників; відмінності в поглядах та цінностях працівників; типи конфліктів в аптеці [11].

Конфлікти в аптеці можна класифікувати за різними ознаками. За характером конфлікти можуть бути [4]:

- Конструктивні конфлікти сприяють вирішенню проблем та підвищенню ефективності роботи.
- Деструктивні конфлікти негативно впливають на ефективність роботи, задоволеність роботою працівників та якість фармацевтичної допомоги, що надається пацієнтам [12].

За учасниками конфлікти можуть бути [7]:

- Між працівниками: конфлікти можуть виникати між працівниками одного рівня, між працівниками різних рівнів або між працівниками та керівництвом.

- Між працівниками та клієнтами: такі конфлікти можуть виникати через незрозуміння потреб пацієнтів, неякісне обслуговування або інші причини [6].

Необхідно аналізувати заходи, які можуть бути впроваджені в аптечних організаціях для попередження та вирішення конфліктів між працівниками та з покупцями.

Для цього можна провести анкетування працівників аптек: зібрати інформацію від працівників аптек щодо їхнього досвіду у вирішенні конфліктних ситуацій та ідеї про можливі заходи для попередження конфліктів; провести аналіз робочих процесів та спостереження за взаємодією між працівниками та покупцями для виявлення можливих джерел конфліктів; проаналізувати рекомендації експертів у галузі конфліктології та управління персоналом для визначення оптимальних заходів.

Конфлікти в аптеці можуть мати такі негативні наслідки: конфлікти можуть призвести до зниження продуктивності праці, погіршення якості обслуговування пацієнтів та зростання витрат; до зниження задоволеності роботою працівників, що може негативно позначитися на їхній мотивації та продуктивності; до погіршення якості фармацевтичної допомоги, що може негативно позначитися на здоров'ї пацієнтів [22].

Для попередження конфліктів в аптеці необхідно вживати такі заходи: створити сприятливий психологічний клімат в аптечній організації, що передбачає створення атмосфери довіри та взаєморозуміння між працівниками, справедливе ставлення до працівників з боку керівництва та створення умов для професійного та особистісного розвитку працівників; регулярно проводити навчання працівників з питань конфліктології: це допоможе працівникам навчитися конструктивно вирішувати конфлікти; розробити та впровадити політику конфлікту: ця політика повинна визначати порядок вирішення конфліктів в аптечній організації [11].

Якщо конфлікт все ж таки виник, необхідно вжити заходів для його вирішення. Для вирішення конфліктів можна використовувати такі методи [21]:

- Переговори передбачають пряме спілкування сторін конфлікту з метою досягнення консенсусу.
- Медіація передбачає участь третьої сторони, яка допомагає сторонам конфлікту досягти консенсусу.
- Арбітраж передбачає передачу вирішення конфлікту третій стороні, яка ухвалює рішення, обов'язкове для виконання сторонами конфлікту.

Вибір методу вирішення конфлікту залежить від конкретних обставин конфлікту [7].

Серед заходів з попередження та вирішення конфліктів в аптеці можна назвати наступні:

- важливим заходом є створення сприятливого середовища для відкритого спілкування, засобами якого може бути проведення тренінгів з комунікаційних навичок для працівників;
- визначення чітких правил та процедур для вирішення конфліктів, що може бути включено в інструкції для персоналу;
- організація регулярних тренінгів для працівників з ефективного вирішення конфліктів та управління стресом;
- створення каналів зворотнього зв'язку для працівників та клієнтів для висловлення своїх думок і вирішення проблем;
- введення консультативних служб для працівників, які мають конфліктні ситуації, щоб надати їм необхідну підтримку та консультації.

Існує необхідність комплексного підходу до управління конфліктами в аптечних організаціях. Запровадження вищезазначених заходів сприятиме створенню позитивного робочого середовища та підвищенню якості обслуговування клієнтів.

2.2. Розробка рекомендацій щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях

Покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях сприяє підвищенню ефективності роботи, задоволеності роботою працівників та якості фармацевтичної допомоги, що надається споживачам. Для цього необхідно розробити та впровадити заходи, спрямовані на вплив на фактори, що впливають на атмосферу взаємодії та психологічний стан [8].

Рекомендації щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях можна розділити на наступні групи [7]:

1) Рекомендації щодо організаційних факторів: розробка та впровадження ефективних організаційних структур; створення сприятливого психологічного клімату в організації; справедливе ставлення до працівників; забезпечення умов для професійного та особистісного розвитку працівників.

2) Рекомендації щодо соціально-психологічних факторів: розвиток міжособистісних відносин між працівниками; взаємодія з пацієнтами; рекомендації щодо організаційних факторів [1];

3) Встановлення системи внутрішніх нагород за досягнення та високий рівень обслуговування. Проведення щомісячних чи щоквартальних заходів для нагородження успіхів та досягнень колективу. Проведення командних тренінгів та розвивальних заходів для зміцнення спільного взаєморозуміння та співпраці. Визначення спільних цілей та завдань для кращої взаємодії. Організація робочих місць, які сприяють зосередженню та зручній роботі. Забезпечення простору для відпочинку працівників [12].

Ефективна організаційна структура визначає чіткі ролі та обов'язки працівників, а також сприяє ефективному розподілу праці. Для розробки ефективної організаційної структури в аптечних організаціях необхідно враховувати такі фактори, як: склад та обсяг завдань, що виконуються в організації; кількість працівників та їхні професійні кваліфікації; технологічні процеси, що використовуються в організації [13].

Сприятливий психологічний клімат в аптечній організації сприяє підвищенню задоволеності роботою працівників та їхній продуктивності. Для створення сприятливого психологічного клімату в аптечних організаціях необхідно: створити атмосферу довіри та взаєморозуміння між працівниками; забезпечити справедливе ставлення до працівників з боку керівництва; створити умови для професійного та особистісного розвитку працівників [14].

Справедливе ставлення до працівників з боку керівництва сприяє підвищенню задоволеності роботою працівників та їхній мотивації. Для забезпечення справедливого ставлення до працівників необхідно: виплачувати працівникам заробітну плату, яка відповідає їхній кваліфікації та обсягу виконуваних робіт, створювати рівні можливості для професійного та особистісного розвитку працівників; забезпечувати справедливе вирішення трудових спорів [8].

Забезпечення умов для професійного та особистісного розвитку працівників сприяє підвищенню їхньої задоволеності роботою та продуктивності. Для забезпечення умов для професійного та особистісного розвитку працівників необхідно: проводити навчання та підвищення кваліфікації працівників; створювати можливості для самоосвіти та саморозвитку працівників; заохочувати працівників до участі в професійних конкурсах та заходах [17].

Доброзичливі та конструктивні відносини між працівниками сприяють підвищенню продуктивності праці та задоволеності роботою працівників. Для розвитку міжособистісних відносин між працівниками необхідно: створювати можливості для спілкування та взаємодії між працівниками; заохочувати працівників до спільної роботи над проектами та завданнями; проводити заходи, спрямовані на розвиток міжособистісних відносин між працівниками [1].

Доброякісне ставлення до пацієнтів, надання якісної фармацевтичної допомоги та задоволення потреб пацієнтів сприяє підвищенню задоволеності роботою працівників. Для покращення взаємодії з пацієнтами необхідно:

створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння між працівниками та пацієнтами; надавати працівникам необхідну інформацію та підготовку для надання якісної фармацевтичної допомоги; проводити заходи, спрямовані на розвиток міжособистісних відносин між працівниками та пацієнтами [18].

Використання ароамаркетингу в аптечному закладі є стратегією маркетингу, спрямованою на застосування ароматизації повітря в торговому приміщенні для підвищення продажів безрецептурних лікарських засобів, функціональних продуктів, медичних приладів та супутніх товарів. Основна мета полягає в створенні позитивного враження серед відвідувачів та фахівців фармації, які працюють у даному закладі.

Очікування від впровадження ароамаркетингу досить очевидні: приємні аромати, правильно підібрані в композиції, сприяють збільшенню часу, проведеного відвідувачами в торговому залі аптеки. Крім того, це може призвести до збільшення кількості постійних клієнтів.

Важливим аспектом такого підходу є вигода для фахівця фармації, який працює в аптеці з ароматичною атмосферою – це може зробити його більш стресостійким та уважним в роботі. Якщо, проте, фармацевт починає втомлюватися від ароматів до кінця робочого дня, це може вказувати на неправильне застосування ароматизації, і, ймовірно, потрібно виправити цю ситуацію.

Реалізація цих рекомендацій сприятиме покращенню атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях, що, у свою чергу, призведе до підвищення ефективності роботи фармацевтичних працівників [4].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

1. Досліджено заходи з попередження та вирішення конфліктів в аптеці.
2. Розроблено рекомендації щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях.

РОЗДІЛ 3

ДОСЛІДЖЕННЯ АСПЕКТІВ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ В АПТЕЧНІЙ СФЕРІ

3.1. Оцінка факторів, які викликають стрес у фармацевтів

Стрес впливає негативно на продуктивність у всіх сферах діяльності, що робить його суттєвим фактором витрат для аптечних закладів. Вплив стресу на здоров'я може призвести до збільшення кількості випадків відсутності працівників через хворобу, що є додатковим фактором витрат. Негативний вплив стресу може також призвести до зростання витрат на досягнення цілей аптеки та погіршення якості життя персоналу [1].

Важливо відзначити, що стрес може мати і позитивні аспекти, відомі як "eustress". Цей тип стресу ґрунтується на приємних враженнях, наприклад, при отриманні звання "Кращий фармацевт року", і не має негативних наслідків. У той час як негативний стрес залишає глибокий негативний вплив на здоров'я людини [4].

Джерела тривоги можуть виникати з різних причин, таких як:

- Загострення сильних позитивних чи негативних емоцій;
- Вплив травматичних ситуацій чи криз;
- Невеликі побутові та професійні труднощі;
- Конфлікти або взаємодія з "важкими" клієнтами;
- Відчуття тиску від керівництва;
- Недосяжні або завищені особисті цілі;
- Звучання шуму;
- Одноманітність роботи;
- Перфекціонізм (неприроджена потреба досягати ідеальності у всьому);
- Важка робоча навантаженість;
- Фінансові труднощі (позики, витрати на освіту для дітей та інше).

Групи осіб, які найбільше піддаються стресовим впливам, включають:

- жінки, оскільки вони виявляють більшу емоційність порівняно з чоловіками;
- люди похилого віку та діти;
- особи з низьким рівнем самооцінки;
- екстраверти, які є виразними та відкритими в емоційному відношенні;
- курці та особи, які зловживають алкоголем.

Проведено маркетингове дослідження серед працівників аптечної сфери з метою визначення актуальності проблеми стресу серед фахівців фармацевтичного ринку та вивчення того, як працівники впорядковуються з цим явищем. Усього було заповнено 47 анкет. За результатами дослідження встановлено, що 30% респондентів є керівниками аптек, тоді як 70% – фармацевти (рис. 3.1).

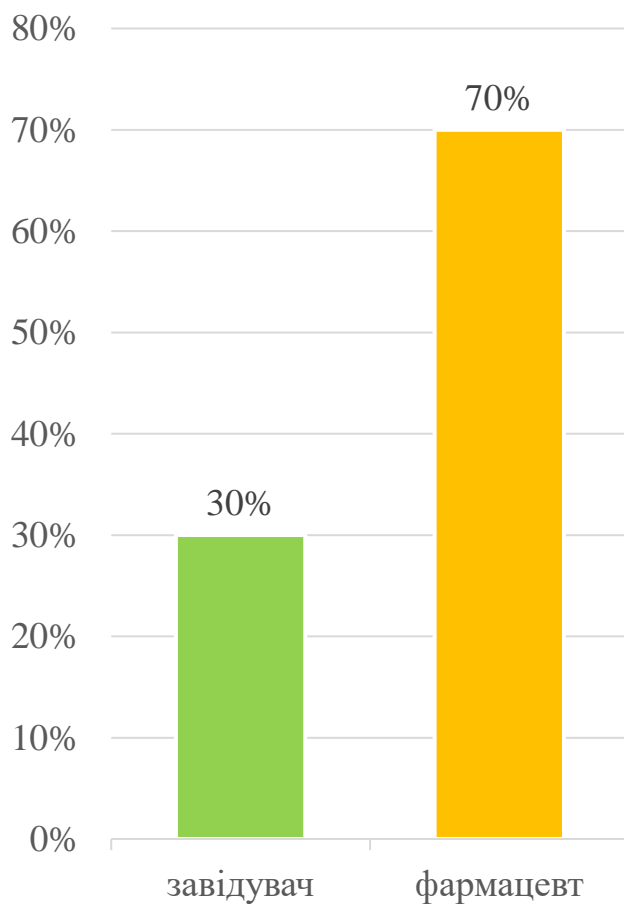


Рис. 3.1. Дослідження посад респондентів, які брали участь у маркетинговому дослідженні

Встановлено, що 91% учасників, які взяли участь у дослідженні, є жінками (рис. 3.2). Чоловіки проявляють менше схильності до стресу, і вони частіше вдаються до деструктивних методів його подолання, таких як вживання алкоголю, куріння, вживання висококалорійної їжі та агресивна поведінка.

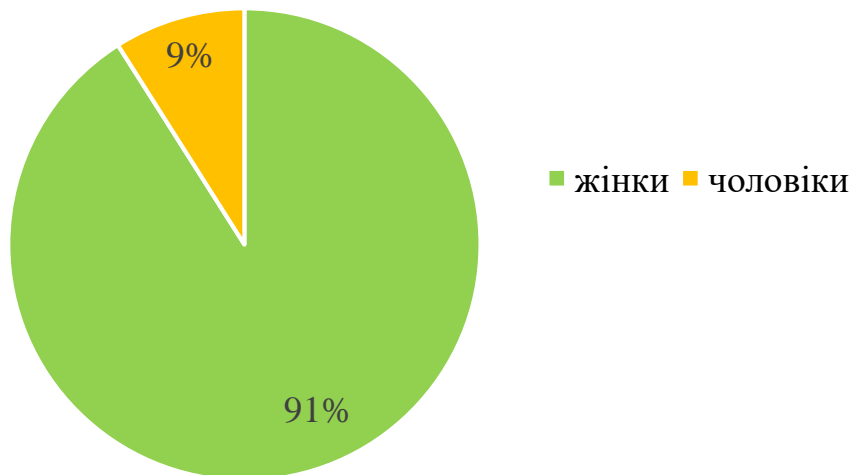


Рис. 3.2. Аналіз статевого складу респондентів, що брали участь у маркетинговому дослідженні

Виявлено, що тривалість роботи в аптечних організаціях серед учасників дослідження розподілена наступним чином: менше 5 років – 6% респондентів, 6-10 років – 23%, 11-20 років – 34%, 21-30 років – 22%, 31-40 років – 10%, та 50 років і старше – 5% експертів (рис. 3.3).

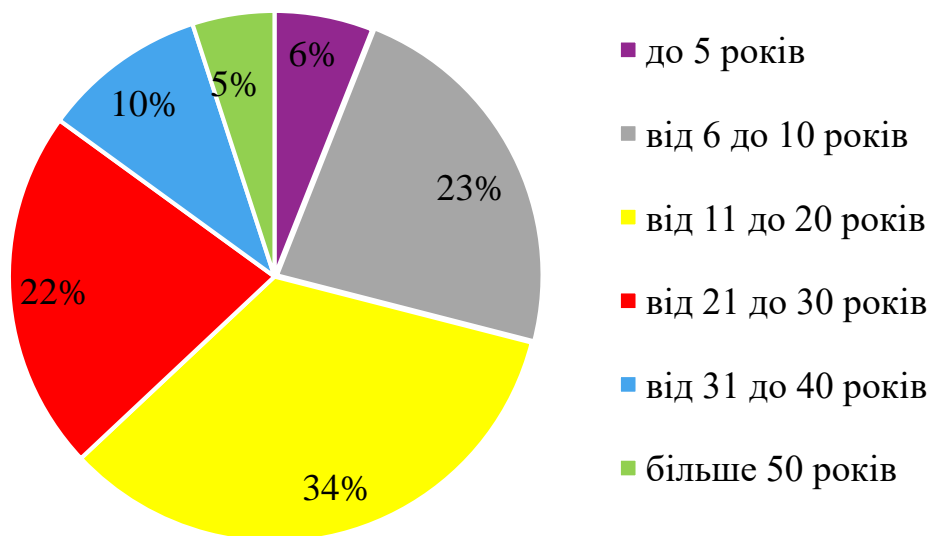


Рис. 3.3. Дослідження тривалості роботи фармацевтичних працівників

Під час проведення дослідження встановлено, що 95% фармацевтів відчують стрес (рис. 3.4), в той час як лише 5% респондентів відповіли, що не відчують його.

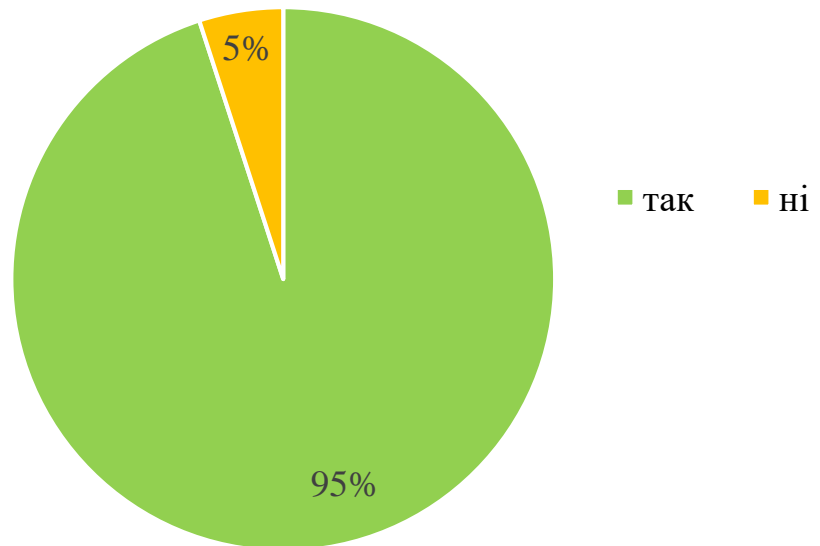


Рис. 3.4. Дослідження переживання стресу серед фармацевтів

Зазначено, що 80% респондентів найчастіше відчують емоційний стрес, 15% спеціалістів переживають фізіологічний стрес, а 5% вказали на наявність інформаційного стресу (рис. 3.5.).

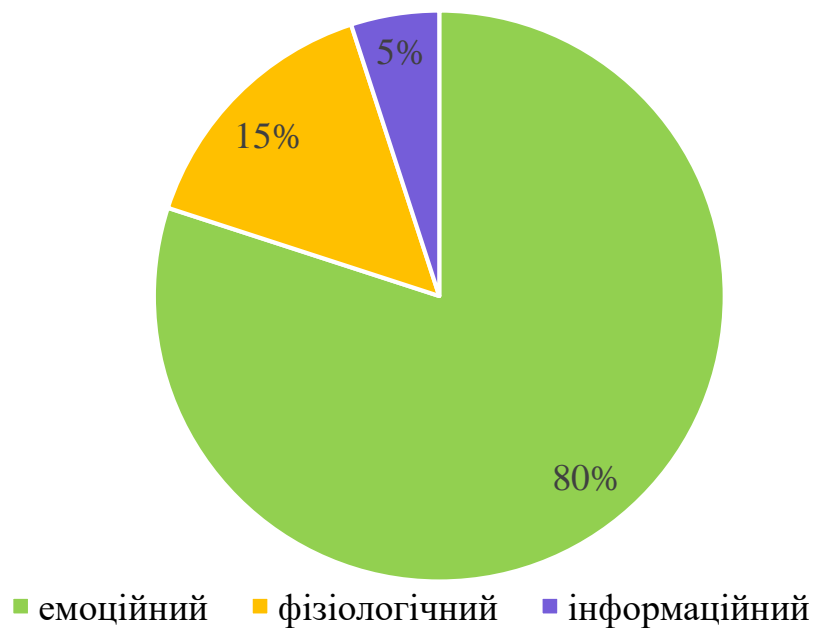


Рис. 3.5. Аналіз різновидів стресу серед опитаних

Більшість учасників опитування (82%) висловлюють думку, що в стресових ситуаціях вони частіше стикаються на роботі, аніж вдома (рис. 3.6).

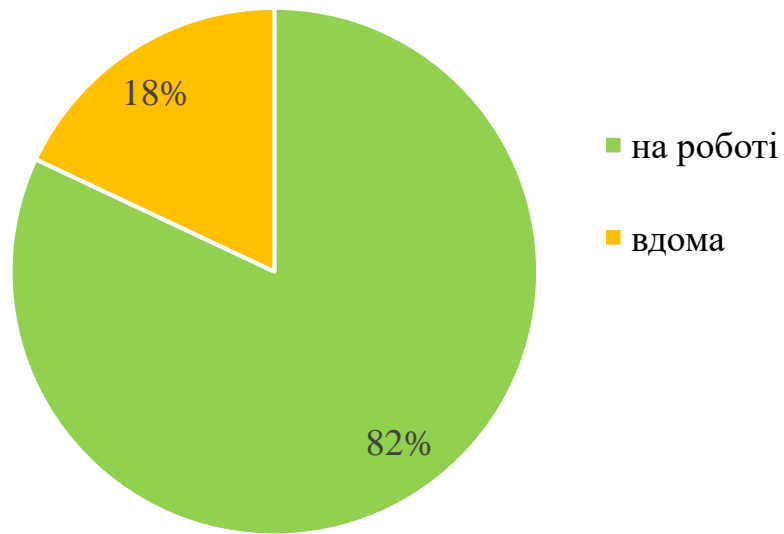


Рис. 3.6. Аналіз місць виникнення стресових ситуацій у фармацевтів

Наступним етапом роботи було проведено вивчення частоти виникнення стресу серед працівників фармації (рис. 3.7).



Рис. 3.7 Аналіз регулярності виникнення стресу у спеціалістів фармації

Виявлено, що 27% респондентів періодично (2-3 рази на місяць) зазнають стресових ситуацій, 27% відчують їх раз на місяць, 18% постійно, 16% 2-4 рази на тиждень, 10% 1 раз на квартал і 5% 1-2 рази на рік [2].

Професійний стрес визначається як напружений стан працівника, що виникає внаслідок емоційно негативних і екстремальних факторів, пов'язаних з його професійною діяльністю [8].

Розрізнення між професійним та організаційним стресом полягає у специфічних факторах стресу, що є характерними для кожної професії [9].

Загально визнано, що професійний стрес є об'єктивним явищем, що проявляється у різноманітних сферах професійної діяльності і може впливати на її виконання, професійний розвиток особистості, довголіття в професії, а також на соматичне та психічне здоров'я [5].

Статистика свідчить про те, що тривале перебування в стресових умовах або інтенсивний вплив стресових факторів у професійному оточенні може спричинити серйозні емоційні та соматичні розлади, такі як психосоматичні захворювання, десоціалізація і різноманітні професійні та особистісні деформації [9].

У цьому контексті виникає необхідність вчасної профілактики та корекції стресу, що ґрунтується на комплексній діагностиці ранніх проявів стресу, виявленні індивідуальної схильності даної особи до розвитку стресу та застосуванні різних стратегій реагування [3].

В рамках проведеного дослідження було опитано 47 працівників аптек (фармацевтів) та їхніх керівників [8].

При оцінці стресовості роботи виявлено, що більшість працівників, як керівників (10%), так і підлеглих (12%), розглядають свою роботу як стресову, і 9,5% керівників визначають її як найбільш стресовий аспект життя [8].

Під час аналізу ступеня вираженості стресу виявлено, що це ключовий фактор для 15% респондентів. 44% зазначили, що організаційний стрес в них є "високим", 7,5% — "надзвичайно високим", а лише 1,5% визнали, що не відчують стресу на роботі [1]. Ступінь організаційної напруги фармацевтів

взаємодіє з правильністю обраної професії та задоволеністю виконуваної роботи [3].

Деякі респонденти, як керівники, так і підлеглі, заявили, що розчарувалися у своєму виборі професії. На питання про задоволеність своєю роботою, 8,5% відповіли "не зовсім", а 3,0% — "ні" [5]. Керівники аптек, здебільшого (59%), виражають повне задоволення своєю професією, у порівнянні з їхніми підлеглими (42%). 35% керівників і 44,0% їхніх підлеглих виражають сумніви у своїй задоволеності, але відповіли "скоріше так" [1].

Навіть при тому, що 59% керівників виражають задоволення вибором своєї професії, більшість з них не вражені якістю життя, яке ця професія надає, що може стати одним із факторів організаційного стресу, впливаючи на продуктивність аптечної організації [3]. Тим часом, більшість підлеглих (65%) вважають якість свого життя досить високою, і це, незважаючи на високий рівень стресу, ймовірно, спонукає їх залишатися на роботі, навіть якщо їм не подобається сама робота [1].

Згідно з опитуванням, 26% керівників і 30% підлеглих розглядають можливість зміни роботи через організаційний стрес, з них 12% дуже часто задумуються про це [4]. Існує значна кількість емпіричних доказів того, що стрес на роботі негативно впливає на здоров'я, робоче задоволення та, у кінцевому підсумку, на продуктивність [5].

У нашому опитуванні більшість фармацевтів вважає, що робочий стрес не суттєво вплинув на їхнє фізичне та психічне здоров'я (68%), але водночас вони зазначають наявність ряду симптомів стресу, які вони відчують [1]. Серед цих симптомів визначаються депресія, безсоння, дратівливість і розчарування в житті, небажання працювати, постійне відчуття тривоги, втрата розумової концентрації, які характерні для всіх працівників аптек, незалежно від віку, освіти та досвіду роботи [3].

При дослідженні тенденцій зміни рівня стресу виявлено, що він "суттєво" зменшився у 26%, "незначно" — у 10%, тоді як 19% респондентів відзначили, що рівень організаційного стресу не змінився протягом певного

періоду. Збільшення рівня стресу зафіксували 55% респондентів, а значне — 10%. Однією з ключових причин стресу у фармацевта є конфлікти, що виникають під час професійної діяльності [5].

Оцінка факторів, які викликають стрес у фармацевтів, вказує на ряд чинників, які впливають на їхню емоційну та психологічну стійкість. Дослідження дозволяє виділити наступні основні фактори стресу у фармацевтів:

- Висока відповідальність: усвідомлення того, що їхні рішення і дії безпосередньо впливають на здоров'я та благополуччя пацієнтів, ставить фармацевтів під великий тиск.
- Конфлікти з пацієнтами: ситуації, пов'язані з невдоволенням або конфліктами з пацієнтами, можуть створювати напругу та емоційний дискомфорт.
- Велика відповідальність за безпеку ліків: фармацевти повинні дотримуватися суворих стандартів та контролювати якість лікарських засобів, що може бути джерелом непокою.
- Високий робочий темп: завдання, пов'язані з рецептами, обслуговуванням клієнтів та іншими обов'язками, можуть призводити до перевантаження та стресових ситуацій.
- Неоднорідний графік роботи: непередбачувані або неправильні години роботи можуть впливати на біологічний ритм та викликати втому.
- Вимоги до дотримання правил та стандартів: фармацевти повинні постійно вдосконалювати свої знання та дотримуватися нормативів, що може бути важким завданням.
- Несприятливі умови праці: наприклад, робота у швидкому темпі, відсутність підтримки та недостатні робочі ресурси можуть призводити до стресу.
- Взаємодія зі знущанням чи неприємністю від клієнтів: буваючи в складних ситуаціях з пацієнтами або клієнтами, фармацевти можуть стикатися із викликами, які впливають на їхню емоційну стійкість.

Ця оцінка допомагає ідентифікувати основні проблеми, з якими стикаються фармацевти, та розробляти стратегії для покращення умов праці та зменшення рівня стресу.

3.2. Дослідження способів протидії стресу серед фармацевтів

Нами були проаналізовані заходи, які фармацевти використовують для протидії стресу (рис. 3.8).



Рис. 3.8. Дослідження заходів, які фармацевти використовують для протидії стресу

Визначено, що 29% опитаних щоденно перебувають на свіжому повітрі для подолання стресу, 23% експертів закаляють свій організм, 19%

респондентів відпочивають у відпустці; 11% вживають вітаміни групи В та/або седативні препарати; 7% звертаються за допомогою до психотерапевта для розуміння причин та уникнення повторення стресових ситуацій, зняття психологічного і емоційного тиску; 6% відвідують лазні, сауни, басейн; 5% організовують вечірки та запрошують друзів.

Виявлено, що лише 10% респондентів не вживають каву як засіб психостимуляції (рис. 3.9).

Фармацевти в широкому обсязі використовують каву як ефективний засіб для подолання стресу, що може виникати у зв'язку з особливостями їхньої професійної діяльності. Результати аналізу показали, що більшість фармацевтів звертаються до кави як до психостимулятора для зменшення впливу стресових ситуацій.

Дослідження також врахувало кількість вживаної кави. За результатами, більшість фахівців у цій галузі (90%) визнали, що вони випивають від 1 до 3 чашок кави або більше щодня. Це свідчить про те, що вживання кави стало вкрай поширеним серед фармацевтів як засіб підтримання бадьорості та подолання втоми, пов'язаної з викликами їхньої професійної діяльності.

Важливо враховувати, що вживання кави може впливати на енергетику та продуктивність фармацевтів, і необхідно ретельно збалансовувати цей підхід для збереження оптимального стану здоров'я та функціональності організму.

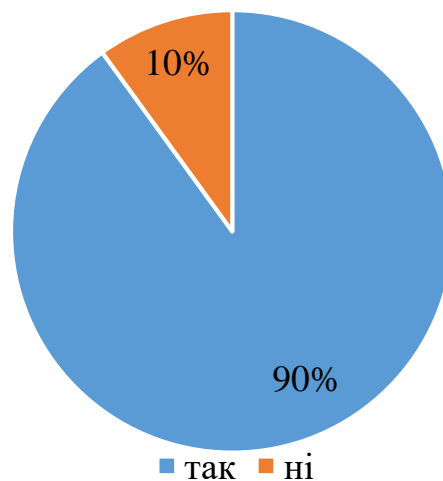


Рис. 3.9. Оцінка використання кави фармацевтами для подолання стресу

Встановлено, що у 99% респондентів відзначається зниження продуктивності праці взимку, коли настає піковий період у сфері фармації. Таким чином, зменшення ефективності працівників протягом цього сезону прямо впливає на фінансові втрати аптеки.

Виявлено, що 97% фармацевтів визнають необхідність підвищення стресостійкості аптеки ззовні. Однак лише 3% респондентів регулярно вживають антистресові вітамінні комплекси, в той час як 47% респондентів регулярно застосовують ці засоби (рис. 3.10).

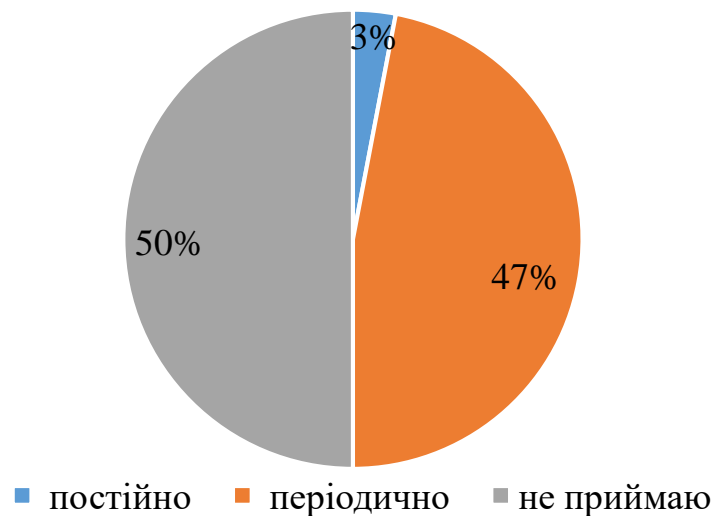


Рис. 3.10. Аналіз використання фармацевтами вітамінних комплексів

Тим часом фахівці аптек виявляють високу ступінь відповідальності за своє здоров'я і надають перевагу профілактиці стресу та його наслідків. Виявлено, що 37% респондентів регулярно або періодично користуються седативними засобами (див. рис. 3.11).

Таким чином, можна констатувати, що 25% фахівців вживають "екстрених заходів" для подолання стресу, що, безперечно, також може призвести до негативних наслідків, оскільки стрес може настати. Показники якості сну, куріння, підвищення артеріального тиску та часті головні болі можуть служити непрямими показниками збільшеного навантаження на організм.

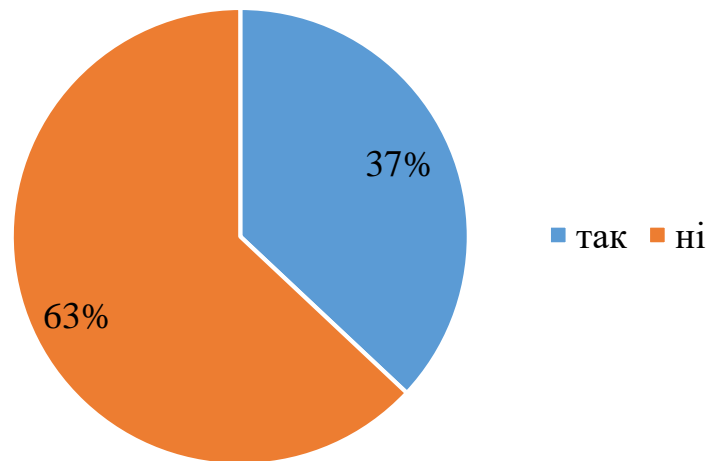


Рис. 3.11. Дослідження застосування седативних засобів фармацевтичними працівниками

Стрес — невіддільна частина сучасного життя, особливо для фахівців аптечної галузі, які щоденно стикаються з великим обсягом відповідальності та емоційного напруження. Важливо розглядати стрес не лише як тимчасовий дискомфорт, але і як фактор, що може впливати на фізичне та психічне здоров'я. Ми розглянемо ефективні засоби подолання та профілактики стресу для працівників аптечної галузі.

По перше це фізична активність, яка визнана одним із найефективніших методів боротьби зі стресом. Регулярні фізичні вправи сприяють вивільненню ендорфінів — "гормонів щастя", що поліпшує настрій та загальний стан організму. Працівники аптеки можуть включити у свій розклад короткі фізичні паузи або займатися спортом у вільний час.

По-друге, застосування технік релаксації та медитації. Вивчення та застосування технік релаксації може допомогти знижувати рівень стресу. Дихальні вправи, йога, медитація — це ефективні інструменти для заспокоєння розуму та зменшення напруження.

Встановлення позитивних відносин з колегами та надання підтримки одне одному може стати справжньою опорою в умовах високого навантаження та стресу. Запровадження командних заходів та спільних відпочинкових активностей сприяє формуванню сприятливого соціального середовища.

Ефективне управління часом допомагає уникнути перенавантаження та стресових ситуацій. Важливо розподіляти завдання раціонально, визначати пріоритети та вчасно визначати моменти відпочинку.

Працівники аптеки можуть здійснювати періодичний аналіз факторів, що викликають стрес, і розробляти стратегії їхнього управління. Це може включати у себе зміни в організації робочого процесу чи взаємодії з клієнтами.

Деякі аптечні організації надають психологічну підтримку для своїх працівників. Консультації у професійного психолога можуть бути корисними для вирішення особистих та професійних питань.

Запровадження ефективних стратегій подолання та профілактики стресу в аптечній сфері є ключовим аспектом збереження фізичного і психічного здоров'я працівників. Сполучення фізичної активності, психологічної підтримки та ефективного управління робочим часом може сприяти покращенню якості життя фармацевтів та підвищенню ефективності роботи.

Способи розслаблення, так само, як і причини напруження, є переважно індивідуальними. Однак при розгляді різних варіантів можна визначити стратегію, яка найбільше підійде саме вам. Зазначені методики легко впроваджувати навіть під час робочого дня, і головне — вони призначені для негайного застосування.

Медитація відмінно справляється зі стресом. На початковому рівні вона не вимагає особливих навичок, наприклад, вміння сидіти в позі лотоса. Для медитації на робочому місці необов'язково тримати під столом килимок для йоги. Процедура проста: сідайте, закрийте очі і звільніть свій розум від тривожних думок. Глибокий вдих та видих допоможуть зосередитися. Ще ефективніше — проносити (вголос або у своїх думках) позитивні афірмації, тобто самонаводження, які сприяють позитивному ставленню. Наприклад: "Все гаразд", "Я спокійний". Лише кілька хвилин медитації щодня чи перед сном на довгостроковий період може зробити вас більш стійкими до стресу.

За даними Американського інституту дослідження стресу, фізична активність впливає на вироблення ендорфінів — природних знеболювальних

речовин у мозку, які полегшують стан і покращують сон. Це дозволяє тілу набрати енергії для подолання стресу та депресії. На робочому місці можна виконати комплекс фізичних вправ або невелику розминку для шиї. В обідню перерву корисно прогулятися на свіжому повітрі та розтягнутися. А будь-які види фізичної активності, такі як тренування у спортзалі, йога чи проста хода по сходах, можуть служити профілактикою стресу.

Наукові дослідження з Цюрихського університету підтверджують позитивний вплив музики на самопочуття, когнітивні здібності та нервову систему. Тому простий лайфхак — насолоджуйтеся музикою, замість того щоб реагувати на стрес.

Не сваріть себе за те, що після стресової ситуації ви шукаєте відпочинку у смішних відео чи несподіваних мемів. Це не свідчення безініціативності, а лише один із ефективних методів подолання емоційного напруження, оскільки сміх сприяє не лише збільшенню якості життя, а й зниженню рівня стресових гормонів.

Гумор є миттєвою реакцією мозку на негативні емоції. Вдалий жарт або несподівана усмішка можуть змінити стресову обстановку і допомогти в переживанні емоційних труднощів.

Якщо ви керуєтеся кавою чи енергетичними напоями на роботі та прагнете підвищити свою стресостійкість, розгляньте можливість переходу на зелений чай і вживання 1-2 чашок щодня. Кофеїн у чаї впливає ніжно, у порівнянні з кавовими напоями, завдяки поєднанню з таніном, який поступово всмоктується в кров. Високий вміст антиоксидантів полегшує втому, а підвищення рівня серотоніну — гормону радості — допоможе нервовій системі справлятися з наслідками сильного стресу.

Запишіть свої проблеми на папір. Цей метод відноситься до психологічних технік. Сідайте, візьміть блокнот і записуйте від руки те, що турбує вас. Розглядайте це як перерву, яка дозволить мозку відпочити і вам подивитися на ситуацію більш об'єктивно. Часто вже цього часу виявляється достатньо, щоб у вас сформулювався план подолання форс-мажору.

Якщо вас охопило роздратування, а поруч є близька людина, використовуйте один із найприємніших і корисних лайфхаків. Зробіть паузу та влаштуйте терапевтичний сеанс "цілющих обіймів". Позитивний фізичний контакт сприяє виділенню гормону кохання, окситоцину, та зменшенню рівня кортизолу — стресового гормону. Це призводить до зниження артеріального тиску і частоти серцевих скорочень, основних фізичних проявів стресу.

Науковці з Університету аль-Касим у Саудівській Аравії довели, що щоденне споживання 40 грамів темного шоколаду протягом двох тижнів призвело до зниження рівня стресу у студентів-медиків. Виявилося, що цей ефект був більш вираженим у жінок, ніж у чоловіків. З кожним підвищенням концентрації какао збільшується позитивний вплив на самопочуття.

Таким чином, стрес став невід'ємною складовою сучасного існування людини, виступаючи як механізм пристосування до зовнішнього середовища через активування нейрогуморальних реакцій. Зараз розуміння стресу перейшло від виключно біологічного підходу до міждисциплінарного дослідження. У сучасній психології велике значення приділяється проблемі стресу, вивченню його особливостей, ролі та впливу на різні сфери життя. Ця тема надзвичайно актуальна для сфери фармації загалом і, зокрема, для аптек. Фармацевти є особливо схильними до різних видів стресу, таких як емоційний, інтелектуальний та фізіологічний.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

1. Залучивши 47 фахівців з аптек, ми провели дослідження, спрямоване на вивчення рівня стресу серед працівників фармацевтичного сектору. За результатами опитування встановлено, що 30% учасників належать до керівників аптек, а решта 70% представлені фармацевтами. Також виявлено, що жінки становлять 91% респондентів, і чоловіки, хоча менше схильні до стресу, частіше обирають деструктивні методи його подолання, такі як алкоголь, куріння, вживання великої кількості калорійної їжі та виявлення агресії. Аналіз стажу роботи в аптеках показав, що 6% респондентів мають

стаж до 5 років, 23% – від 6 до 10 років, 34% – від 11 до 20 років, 22% – від 21 до 30 років.

2. Результати показали, що 95% фармацевтів відчували стрес, тоді як лише 5% респондентів відзначили відсутність цього стану. Аналіз видів стресу серед фармацевтів показав, що понад 80% відчують емоційний стрес, 15% – фізіологічний, 5% – інформаційний. Зазначено, що більшість респондентів (82%) вважають, що їхні стресові ситуації частіше виникають на роботі, а не вдома.

3. Досліджено частоту виникнення стресу серед фармацевтів, при цьому виявлено, що 27% респондентів відчують його 2-3 рази на місяць, 27% – 1 раз на місяць, 18% – постійно, 16% – 2-4 рази на тиждень, 10% – 1 раз на квартал, і 5% – 1-2 рази на рік.

4. Виявлено, що фармацевти застосовують різноманітні стратегії для подолання стресу. Наприклад, 29% респондентів щодня виходять на свіже повітря, 23% загартовують свій організм, а 19% відпочивають, вирушаючи у відпустку. Крім того, 11% приймають вітаміни групи В або седативні препарати, 7% звертаються до психотерапевта для отримання підтримки та розуміння, а 6% відвідують лазні, сауни чи басейни. Невелика частка, а саме 5%, влаштовують вечірки та запрошують друзів. Виявлено, що лише 10% респондентів уникають вживання кави як психостимулятора. За даними дослідження, понад 90% випивають від 1 до 3 чашок кави або більше щодня.

5. Досліджено вплив зимового періоду на працездатність фармацевтів, зазначаючи, що 99% респондентів відчують падіння ефективності в цей період, коли настає "аптечний сезон". Також виявлено, що 97% фахівців вважають необхідним підвищення стресостійкості аптеки ззовні. Проте лише 3% респондентів систематично вживають антистресові вітамінні комплекси, покликані збільшити опір до стресу, тоді як 47% роблять це регулярно. Важливо відзначити, що 37% фахівців вживають седативні препарати з різною регулярністю, свідчачи про високий рівень відповідальності за своє фізичне та емоційне здоров'я.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано взаємозв'язок між психологічною атмосферою та продуктивністю праці фармацевтів.
2. Визначено ключові чинники, які впливають на атмосферу взаємодії та психологічний стан персоналу в аптечних організаціях.
3. Проведено аналіз заходів щодо уникнення та вирішення конфліктів у сфері аптечної діяльності.
4. Для поліпшення цих аспектів необхідно розробити та впровадити заходи, спрямовані на вплив на фактори, які визначають атмосферу взаємодії та психологічний стан.
5. Залучивши 47 експертів аптечного сектору, ми провели аналіз для вивчення рівня стресу серед фармацевтів.
6. Результати досліджень свідчать, що 95% фармацевтів відчують стрес, тоді як лише 5% респондентів відзначають відсутність цього стану. Аналіз видів стресу серед фармацевтів показав, що понад 80% відчують емоційний стрес, 15% – фізіологічний, 5% – інформаційний. Більшість респондентів (82%) вважають, що їхні стресові ситуації частіше виникають на роботі, аніж вдома.
7. Проаналізовано частоту виникнення стресу серед фармацевтів, встановлено, що 27% респондентів відчують його 2-3 рази на місяць, 27% – 1 раз на місяць, 18% – постійно, 16% – 2-4 рази на тиждень, 10% – 1 раз на квартал і 5% – 1-2 рази на рік.
8. Виявлено, що фармацевти застосовують різноманітні стратегії для подолання стресу, наприклад, 29% респондентів щодня гуляють на свіжому повітрі, 23% загартовують свій організм, а 19% відпочивають, вирушаючи у відпустку. Крім того, 11% приймають вітаміни групи В або седативні препарати, 7% звертаються до психотерапевта для отримання підтримки та розуміння, а 6% відвідують лазні, сауни чи басейни. Невелика частка, а саме 5%, організують вечірки та запрошують друзів.

9. Виявлено, що лише 10% респондентів уникають вживання кави як психостимулятора. Понад 90% випивають від 1 до 3 чашок кави або більше щодня.

10. Вивчено вплив зимового періоду на працездатність фармацевтів, відзначивши, що 99% респондентів відчують падіння ефективності в цей період, коли настає "аптечний сезон". Також виявлено, що 97% фахівців вважають необхідним підвищення стресостійкості аптеки ззовні. Проте лише 3% респондентів систематично вживають антистресові вітамінні комплекси, які спрямовані на збільшення опору до стресу, тоді як 47% роблять це регулярно. Важливо відзначити, що 37% фахівців вживають седативні препарати з різною регулярністю, свідчачи про високий рівень відповідальності за своє фізичне та емоційне здоров'я.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агресивний натовп та методи протидії йому / під ред. О. В. Тімченко. Харків, 2014. 105 с.
2. Аландаренко Ю. Духовний розвиток особистості: семінар-тренінг для педагогів. *Психолог*. 2015. № 1. С. 34–36.
3. Аналіз соціальних та правових наслідків пандемії COVID-19 / Г. Є. Болдарь, Н. Б. Гавриш, Лахзіл Рахал, Елаамірі Мохамед // Соціальна фармація : стан, проблеми та перспективи : матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. дистанційної конф., м. Харків, 27 квіт. 2023 р. Харків : НФаУ, 2023. С. 222-234.
4. Байер О. О. Специфіка контексту як фактор травматизації жертв соціальних утисків. Кризи життєвого простору особистості, сім'ї та соціальних інституцій : матер. Всеукр. наук.-практ. конф. (з міжнар. участю) : 15-17 лют. 2013 р., м. Полтава / Полтав. нац. пед. ун-т ім. В. Г. Короленка [та ін.] ; [відп. за вип. К. В. Седих]. Полтава : ПНПУ ім. В. Г. Короленка, 2013. С. 9–14.
5. Буковинський А. Й. Підмінені цінності. Наука. Релігія. Суспільство. 2017. № 4. С. 87–92.
6. Вечірко Н. Профілактика насильницької, жорстокої й агресивної поведінки: заняття з елементами тренінгу. *Психолог*. 2016. № 9–10. С. 16–25.
7. Власенко А. А. Когнітивний стиль особистості як характеристика когнітивної компоненти її стресостійкості. Актуальні проблеми психології стресменеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 квіт. 2019 р.). Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2019. С. 17–19.
8. Гаврілець І. Г. Психофізіологія людини в екстремальних ситуаціях : навч. посібник. Київ : ЗАТ «Віпол», 2016. 188 с. 34.
9. Галецька І., Сосновський Т. Психологія здоров'я: теорія і практика. Львів : Вид. центр ЛНУ ім. І. Франка, 2016. 338 с.
10. Гребінь Л. О. Феномен поваги/неповаги як соціокультурний чинник надання психотерапевтичної допомоги в структурно-психодинамічному підході. Методичні рекомендації щодо врахування

соціокультурних чинників в теорії та практиці психотерапевтичної допомоги особистості. Київ, 2013. С. 117–137.

11. Гринько А. В. Психологічні особливості розвитку мотивації успіху ІТ спеціалістів : дипломна робота; ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, ІІО, спец. «Психологія». Харків : [б. в.], 2015. 98 с.

12. Калошин В. Ф. Філософське ставлення до стресу: психологічний практикум. *Управління школою*. 2017. № 46. С. 90–94.

13. Коржинська Н. Поняття про стрес. Вплив стресу на здоров'я: урок із основ здоров'я. *Здоров'я та фізична культура*. 2014. № 5. С. 8–9.

14. Кризи життєвого простору особистості, сім'ї та соціальних інституцій : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (з міжнар. участю), 15–17 лют. 2013 р. / Полтав. нац. пед. ун-т ім. В. Г. Короленка [та ін.] ; [відп. за вип. К. В. Седих]. Полтава : ПНПУ ім. В. Г. Короленка, 2013. 250 с.

15. Максименко С. Д., Кокун О. М., Тополов Є. В. Адаптація психодіагностичних методик. Шкала професійної стресованості та Шкала професійної завантаженості. *Практична психологія та соціальна робота*. 2014. № 5. С. 34–37.

16. Максименко С. Д. Горизонти психологічної науки ХХІ століття. *Педагогіка і психологія*. 2019. № 1 (102). С. 44–54.

17. Матвеев В. М. Життя. Здоров'я. Доля. Черкаси : Відлуння-Плюс, 2018. 186 с.

18. Методичні рекомендації щодо врахування соціокультурних чинників в теорії та практиці психотерапевтичної допомоги особистості / НАПН України, Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка ; за ред. З. Г. Кісарчук. Київ : [б. в.], 2013. 139 с.

19. Петрова Л. Психологічна компетентність як ресурс стресостійкості: заняття з елементами тренінгу. *Психолог*. 2016. № 9–10. С. 29–34.

20. Пляка Л. В., Кайдалова Л. Г., Альохіна Н. В. Формування стресостійкості як складової психологічного здоров'я сучасного викладача. *Молодий вчений*. 2019. № 3 (67). С. 144-148.
21. Філіппова І. Ю. Індивідуальне соціальне здоров'я як важливий соціокультурний компонент щастя та життєвого благополуччя. *Практична психологія та соціальна робота*. 2013. № 8. С. 48–56.
22. Харченко А. О. Структурні особливості емоційної сфери учасників бойових дій з постстресовою психологічною дезадаптацією. Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія / ХНПУ ім. Г. С. Сковороди ; [редкол.: Т. Б. Хомуленко (голов. ред.) та ін.]. Харків : ХНПУ, 2018. Вип. 58. С. 67–79.
23. Хижняк С., Капля М. Психосоціальний стрес : прояв та реалізація. *Біологія і хімія в школі*. 2019. № 5. С. 3–4.
24. Хімеон Н. Стрес та його особливості. Відкрите заняття для педагогів, заступників директорів. *Психолог*. 2018. № 2. С. 3–6.
25. Чорний С. М. Проблеми організації психологічної підготовки працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України. *Право і безпека*. 2015. Т.4, № 1. С. 196–200.
26. Шевяков О. В. Психологічне забезпечення розвитку соціотехнічних систем діяльності: теорія і практика. Актуальні проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. / Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка АПН України, Дніпропетр. гуманіт. ун-т ; [редкол. : П. Я. Мінка (голов. ред.) та ін.]. Дніпропетровськ : [б. в.], 2014. Вип. 4. С. 87–97.
27. Buryi O. I., Sichkar A. A., Snegiryov V. P. Technological aspects of stress protective tablets development. Технологічні та біофармацевтичні аспекти створення лікарських препаратів різної направленості дії : матеріали II Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф., м. Харків, 12-13 листоп. 2015 р. X. : Вид-во НФаУ, 2015. С. 5.
28. Demchenko N. V., El Heddari Samia. Occupational stress in healthcare workers in Morocco. Формування Національної лікарської політики за умов

впровадження медичного страхування: питання освіти, теорії та практики: матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф., м. Харків, 14-15 берез. 2023 р. Харків : Вид-во НФаУ, 2023. С. 33-39.

29. Study of the stress-protective effect of the combination of glycine with magnesium citrate / O. V. Yakovenko [et al.] // *Norwegian Journal of development of the International Science*. 2020. № 48. P. 52-59.

30. Pastukhova O. A., Kotvitska A. A. Research of influence of social stress on the development of cardiovascular diseases // Actual questions of development of new drugs : book of abstracts of XX international scientific and practical conference of young scientists and students, devoted to the 90th anniversary of doctor of science in pharmacy, professor Dmitri Pavlovych Salo, April 25-26, 2013, Kharkiv. Kharkiv : NUPh, 2013. P. 253.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А**Анкета**

Кафедрою фармацевтичного менеджменту та маркетингу проводяться маркетингові дослідження з метою вивчення основних причин стресу у фармацевтичних працівників

Дайте відповіді на наступні питання:

1. Ваш вік

- до 25 років
- від 26 до 35 років
- від 36 до 45 років
- від 46 до 55 років
- від 56 до 65 років
- старше 65 років

2. Ваша стать

- чоловік
- жінка

3. Ваша посада

- фармацевт
- провізор
- завідувач

4. Ваш стаж роботи

- до 5 років
- від 6 до 10 років
- від 11 до 20 років
- від 21 до 30 років
- від 31 до 40 років
- більше 50 років

5. Чи відчували Ви стрес?

- так

Продовження дод. А

ні

складно відповісти

6. Який стрес Ви відчували?

емоційний

інформаційний

фізіологічний

7. Де Ви частіше потрапляли в стресові ситуації?

на роботі

вдома

8. Як часто у Вас виникають стресові ситуації?

раз на тиждень

2-4 рази на тиждень

раз на місяць

2-3 рази в місяць

раз на квартал

1-2 рази на рік

постійно

9. Які засоби, Ви вживаєте для боротьби зі стресом?

щодня здійснення прогулянок на свіжому повітрі

звернення за допомогою до психотерапевта

прийом вітамінів групи В і / або седативні препарати

відвідування бані, сауни, басейну

загартування організму

відправлення у відпустку

організація вечірки і запрошення друзів

10. Чи вживаєте Ви каву для боротьби зі стресом?

так

ні

Продовження дод. А

11. Якщо так, то вкажіть будь-ласка скільки чашок на день _____

12. Чи відчуваєте Ви зниження працездатності в зимовий період?

так

ні

13. Чи потребуєте Ви підвищення стресостійкості організму ззовні?

так

ні

14. Як часто Ви приймаєте антистресові вітамінні комплекси?

постійно

періодично

не приймаю

15. Чи приймаєте Ви антистресові вітамінні комплекси?

так

ні

Національний фармацевтичний університет

Факультет фармацевтичний
Кафедра фармацевтичного менеджменту та маркетингу
Ступінь вищої освіти магістр
Спеціальність 226 Фармація, промислова фармація
Освітня програма Фармація

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
фармацевтичного
менеджменту та
маркетингу

Володимир МАЛИЙ
«01» вересня 2023 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧКИ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Ольги ВАЛИНЕЦЬ

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях»
керівник кваліфікаційної роботи: Володимир МАЛИЙ, д.фарм.н., професор
затверджений наказом НФаУ від “ 23 ” жовтня 2023 року № 233
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи: грудень 2023 р.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи: джерела наукової літератури, довідники, роздрібний сектор фармацевтичного ринку, законодавча та нормативна база, статистичні та звітні дані, діяльність аптечних підприємств, аналіз фахових періодичних видань.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): розглянути особливості взаємозв'язку психологічної атмосфери з ефективністю роботи фармацевтів; виділити фактори, що впливають на атмосферу взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях; проаналізувати результати дослідження психологічного клімату в аптеках та розробити рекомендації; дослідити заходи з попередження та вирішення конфліктів в аптеці; розробити рекомендації щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях; дослідити аспекти підвищення стресостійкості в аптечній сфері; оцінити фактори, які викликають стрес у фармацевтів; дослідити способи протидії стресу серед фармацевтів.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):
рисунків – 15.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Володимир МАЛИЙ, завідувач кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу	07.09.2023	07.09.2023
2	Володимир МАЛИЙ, завідувач кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу	20.10.2023	20.10.2023
3	Володимир МАЛИЙ, завідувач кафедри фармацевтичного менеджменту та маркетингу	17.11.2023	17.11.2023

7. Дата видачі завдання: «01» вересня 2023 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Збір та узагальнення даних наукової літератури за напрямками кваліфікаційної роботи	вересень 2023	виконано
2	Дослідження особливостей взаємозв'язку психологічної атмосфери з ефективністю роботи фармацевтів	вересень 2023	виконано
3	Розробка рекомендацій щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях	жовтень 2023	виконано
4	Дослідження аспектів підвищення стресостійкості в аптечній сфері	листопад 2023	виконано
5	Дослідження способів протидії стресу серед фармацевтів	грудень 2023	виконано
6	Написання і оформлення кваліфікаційної роботи	грудень 2023	виконано
7	Апробація кваліфікаційної роботи	грудень 2023	виконано
8	Подання кваліфікаційної роботи до ЕК НФаУ	грудень 2023	виконано

Здобувач вищої освіти

_____ Ольга ВАЛИНЕЦЬ

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ Володимир МАЛИЙ

ВИТЯГ З НАКАЗУ № 233
по Національному фармацевтичному університету
від 23 жовтня 2023 року

Затвердити тему, керівника та рецензента кваліфікаційної роботи здобувачу вищої освіти заочної форми навчання фармацевтичного факультету НФаУ 2024 року випуску:

№ з/п	Прізвище, ім'я по батькові здобувача вищої освіти	Тема кваліфікаційної роботи (українською мовою)	Тема кваліфікаційної роботи (англійською мовою)	Керівник кваліфікаційної роботи	Рецензент кваліфікаційної роботи
1.	Валинець Ольга Володимирівна	Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях	Assessment of the atmosphere of interaction and psychological state in pharmacy organizations	проф. Малий В. В.	доц. Терещенко Л. В.

ПІДСТАВА: службова записка завідувача кафедри про затвердження теми кваліфікаційної роботи, керівника та рецензента.

Вірно: пров. фахівець деканату



Н. В. Фоменко

ВИСНОВОК

**Комісії з академічної доброчесності про проведену експертизу
щодо академічного плагіату у кваліфікаційній роботі
здобувача вищої освіти**

№ 124924 від « 27 » грудня 2023 р.

Проаналізувавши випускну кваліфікаційну роботу за магістерським рівнем здобувача вищої освіти заочної форми навчання Валинець Ольги Володимирівни, ____ курсу, _____ групи, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація, на тему: «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях / Assessment of the atmosphere of interaction and psychological state in pharmacy organizations», Комісія з академічної доброчесності дійшла висновку, що робота, представлена до Екзаменаційної комісії для захисту, виконана самостійно і не містить елементів академічного плагіату (копіляції).

**Голова комісії,
професор**



Інна ВЛАДИМИРОВА

1%

5%

ВІДГУК

наукового керівника на кваліфікаційну роботу ступеня вищої освіти магістр, спеціальності 226 Фармація, промислова фармація

Ольги ВАЛИНЕЦЬ

на тему: «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях»

Актуальність теми. Психічний стан працівників в аптечних організаціях безпосередньо впливає на їх здоров'я та загальне благополуччя. Оцінка атмосфери взаємодії дозволяє ідентифікувати фактори, які можуть призводити до стресу або незадоволеності, і вдосконалити умови праці. Задоволені та мотивовані працівники часто більше зосереджені на своїй роботі, що може призводити до підвищення продуктивності та якості обслуговування клієнтів в аптеках.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість.

Практична значимість проведених досліджень полягає у використанні рекомендацій у практичній діяльності аптечного підприємства. Наведені результати є науково-обґрунтованими та можуть бути використані для покращення робочих умов, ефективності роботи персоналу та задоволеності фармацевтичних працівників.

Оцінка роботи. Ольга ВАЛИНЕЦЬ провела значну дослідну роботу і успішно з нею справилася, показала уміння аналізувати й узагальнювати дані літературних джерел, працювати самостійно. У роботі результати досліджень належним чином інтерпретовані та проілюстровані таблицями, рисунками. При виконанні кваліфікаційної роботи здобувачка вищої освіти проявила креативність, цілеспрямованість, самостійність, наполегливість.

Загальний висновок та рекомендації про допуск до захисту. Кваліфікаційна робота здобувачки вищої освіти Ольги ВАЛИНЕЦЬ на тему: «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях» є завершеним науковим дослідженням, яке за актуальністю, науковою новизною, теоретичним та практичним значенням відповідає вимогам щодо кваліфікаційних робіт, і може бути представлена до ЕК НФаУ.

Науковий керівник

_____ Володимир МАЛИЙ

"07" грудня 2023 р.

РЕЦЕНЗІЯ

**на кваліфікаційну роботу ступеня вищої освіти магістр, спеціальності 226
Фармація, промислова фармація**

Ольги ВАЛИНЕЦЬ

**на тему: «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних
організаціях»**

Актуальність теми. Розуміння психологічного стану працівників та факторів, що впливають на їх задоволеність роботою, може допомогти уникнути високої плинності кадрів і забезпечити стабільність у кадровому складі. Забезпечення позитивного психологічного клімату в аптеках сприяє створенню позитивного робочого середовища, що може гарно впливати на тимбілдінг та колективну ефективність. Задоволені та емоційно стабільні працівники можуть позитивно впливати на клієнтів, надаючи їм відчуття підтримки та забезпечуючи якісну консультацію щодо лікарських засобів.

Теоретичний рівень роботи. У кваліфікаційній роботі розкрито теоретичні підходи до атмосфери взаємодії та психологічного стану.

Пропозиції автора з теми дослідження. Автором виявлено заходи, які фармацевтичні працівники застосовують для протидії стресу.

Практична цінність висновків, рекомендацій та їх обґрунтованість. Отримані результати дослідження мають практичне значення і можуть бути використані для підвищення ефективності роботи фармацевтичних працівників.

Недоліки роботи. Як зауваження слід відмітити, що окремі результати літературного огляду, які представлені у першому розділі, потребують стилістичного доопрацювання. В цілому зазначені зауваження не зменшують наукової та практичної цінності кваліфікаційної роботи.

Загальний висновок і оцінка роботи. Кваліфікаційна робота Ольги ВАЛИНЕЦЬ на тему: «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях» є науково-обґрунтованим аналітичним дослідженням, яке має теоретичне та практичне значення. Кваліфікаційна робота відповідає вимогам, які висуваються до кваліфікаційних робіт, і може бути представлена до ЕК Національного фармацевтичного університету.

Рецензент _____

доц. Любов ТЕРЕЩЕНКО

"14" грудня 2023 р.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 7

19 грудня 2023 року

м. Харків

**засідання кафедри фармацевтичного
менеджменту та маркетингу**

Голова: завідувач кафедри ФММ, доктор фарм. наук, професор Малий В.В.

Секретар: доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Жадько С.В.

ПРИСУТНІ: зав. кафедри ФММ, доктор фарм. наук, проф. Малий В.В., професор ЗВО, докт. фарм. наук, проф. Пестун І.В., професор ЗВО, докт. фарм. наук, проф. Ткачова О.В., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Рогуля О.Ю., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Жадько С.В., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Бондарева І.В., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Софронова І.В., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Малініна Н.Г., доцент ЗВО, канд. фарм. наук, доц. Бабічева Г.С., асистент, канд. фарм. наук Шуванова О.В., асистент, канд. фарм. наук Чегринець А.А., здобувачі вищої освіти випускного курсу спеціальності 226 Фармація, промислова фармація (4,6з), освітньої програми Фармація.

ПОРЯДОК ДЕННИЙ: Про допуск здобувачів вищої освіти випускного курсу спеціальності 226 Фармація, промислова фармація (4,6з), освітньої програми Фармація до захисту кваліфікаційних робіт в Екзаменаційній комісії НФаУ.

СЛУХАЛИ: Про допуск здобувача вищої освіти випускного курсу спеціальності 226 Фармація, промислова фармація (4,6 з), освітньої програми Фармація групи Фм19(4,6з)-01а Ольги ВАЛИНЕЦЬ до захисту кваліфікаційної роботи в Екзаменаційній комісії НФаУ. Кваліфікаційна робота на тему «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях».

ВИСТУПИЛИ: В обговоренні кваліфікаційної роботи взяли участь доц. ЗВО Малініна Н.Г., доц. ЗВО Бабічева Г.С. Керівник кваліфікаційної роботи: проф. Володимир МАЛИЙ.

УХВАЛИЛИ: Допустити здобувача вищої освіти Ольги ВАЛИНЕЦЬ до захисту кваліфікаційної роботи на тему «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях» в Екзаменаційній комісії НФаУ.

Зав. каф. ФММ, доктор фарм. наук,
професор

Володимир МАЛИЙ

Секретар,
доцент ЗВО,
канд. фарм. наук, доцент

Світлана ЖАДЬКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ПОДАННЯ ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ ЩОДО ЗАХИСТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Направляється здобувачка вищої освіти Ольга ВАЛИНЕЦЬ до захисту кваліфікаційної роботи за галуззю знань 22 Охорона здоров'я спеціальністю 226 Фармація, промислова фармація освітньою програмою Фармація на тему: «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях»

Кваліфікаційна робота і рецензія додаються.

Декан факультету _____ / Микола ГОЛІК /

Висновок керівника кваліфікаційної роботи

Здобувачка вищої освіти Ольги ВАЛИНЕЦЬ виконала на кафедрі фармацевтичного менеджменту та маркетингу НФаУ кваліфікаційну роботу, яка присвячена оцінці атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях.

У першому розділі роботи розкрито теоретичні підходи до атмосфери взаємодії та психологічного стану.

У другому розділі розробка рекомендацій щодо покращення атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях. У третьому розділі досліджено аспекти підвищення стресостійкості в аптечній сфері.

У цілому подана до захисту кваліфікаційна робота Ольги ВАЛИНЕЦЬ на тему «Оцінка атмосфери взаємодії та психологічного стану в аптечних організаціях» відповідає вимогам, що висуваються до кваліфікаційних робіт, оцінюється позитивно і може бути рекомендована для захисту в Екзаменаційну комісію НФаУ.

Керівник кваліфікаційної роботи

Володимир МАЛИЙ

“07” грудня 2023 року

Висновок кафедри про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційну роботу розглянуто. Здобувачка вищої освіти Ольги ВАЛИНЕЦЬ допускається до захисту даної кваліфікаційної роботи в Екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри
фармацевтичного менеджменту та маркетингу

Володимир МАЛИЙ

“19” грудня 2023 року

Кваліфікаційну роботу захищено
у Екзаменаційній комісії

« _____ » лютого 2024 р.

З оцінкою _____

Голова Екзаменаційної комісії,

доктор фармацевтичних наук, професор

_____ /Марія ЗАРІЧКОВА/