

рекомендують дотримуватися режиму дозування при застосуванні седативних засобів барбітуратів. Окрім того, 40% фармацевтів рекомендують уникати спільне уживання алкоголю та лише 24% звертають увагу відвідувачів на необхідності уникати одночасного вживання інших лікарських засобів що впливають на центральну нервову систему для зменшення ризику взаємодій. Майже 20% респондентів наголошують відвідувачам про необхідність звернення до лікаря/фармацевта при виникненні небажаних реакцій після застосування седативних барбітуратів.

**Висновки:** Важливим елементом раціональної й безпечної фармакотерапії при використанні седативних засобів комбінованих барбітуратів є фармацевтична опіка. Фармацевт через надання фармацевтичної опіки реалізує спеціальні знання з клінічної фармакології щодо особливостей приймання лікарських засобів, попередження ризику небажаних взаємодій, що потенційно може підвищити ефективність лікування. Для збільшення якості фармацевтичної опіки важливою є розробка методичних рекомендацій для фармацевтичних працівників, щодо використання лікарських засобів, які впливають на центральну нервову систему.

**Перелік використаних джерел:**

1. Борщ, К. К. (2023). Особливості прояву стресу серед дітей в умовах війни. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*, (1), С. 47–51. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2023.1.9>

2. Темірова О. А., Городецька Н. Я., Хайтович М. В., Потаскалова В. С. (2023). Фармацевтична опіка як важлива складова використання седативних лікарських засобів. *Медична наука України*. 2023. Т.19, №3. С. 95-101. DOI: <https://doi.org/10.32345/2664-4738.3.2023.13>

3. Lewis C. B. , Adams N. (2022). Phenobarbital. In: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; Jan-. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK532277/>

## **РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В УПРАВЛІННІ КОНФЛІКТАМИ ПРИ СПІЛКУВАННІ ФАРМАЦЕВТА З ПАЦІЄНТОМ АПТЕКИ**

*Мнушко З. М., Пестун І. В.*

**Донецький національний медичний університет,**

**м. Кропивницький, Україна**

**Національний фармацевтичний університет,**

**м. Харків, Україна**

**Вступ.** Емоційний інтелект характеризується як сума навичок та здібностей людини розпізнавати емоції, розуміти наміри, мотивацію та бажання інших людей й свої власні, а також здатність керувати своїми емоціями та емоціями інших людей з метою вирішення практичних завдань. Зважаючи на значну особливість роботи фармацевтів в аптеках при поєднанні функцій охорони здоров'я та торгівлі, представляє інтерес дослідження впливу

емоційного інтелекту суб'єктів спілкування на управління конфліктами, що можуть виникати між ними.

**Мета роботи.** Визначення ролі емоційного інтелекту при регулюванні окремих типів можливих конфліктів між фармацевтом та пацієнтом аптеки.

**Методи дослідження** – контент-аналіз, логічний, системно-аналітичний.

**Результати.** Існує безліч поглядів на конфлікт і як на негативне явище, (якого слід уникати будь-якою ціною), і як концепцію (за умови належного управління), що має потенціал для досягнення функціональних результатів. При цьому успішність поведінки в конфліктній ситуації може бути багато в чому обумовлена стратегіями конфліктної поведінки людини, такими як ухилення, пристосування, конфронтація, співпраця, компроміс. Кожна особа вибирає стратегію конфліктної взаємодії залежно від ступеня її соціальної зрілості, від того, як вона реагує на проблеми в спілкуванні з іншими і як їх вирішує. Просоціальні люди, які характеризуються високою відповідальністю та соціальною зрілістю, вибирають для себе конструктивні форми вирішення конфліктів і не здатні до конфлікту.

Якісне виконання основних компетенцій фармацевтів формує попит на їх комунікабельність, гнучкість, інноваційність, організованість, вміння швидко приймати рішення й стратегічно мислити тощо. Однією з характеристик сучасного фахівця, належний рівень якої дозволяє досягати значних успіхів і конкурентних переваг, є саме емоційний інтелект. Окремими дослідниками звертається увага на те, що емоційний інтелект має значення не тільки для менеджера як управлінця, але й для будь-якого співробітника. Особливо це важливо для професій соціономічного типу, що вимагають активного спілкування і взаємодії з оточуючими людьми.

У конфліктних ситуаціях можуть обиратися різні стратегії їх вирішення залежно від соціально-психологічної реакції особистості на чинники, що спричиняють конфлікт. Так, конструктивні стратегії передбачають переосмислення, зрілість та особисте зростання. Деструктивним стратегіям характерні уникнення проблеми, емоційні переживання.

Нами запропоновано розподіл конфліктів, що можуть виникати при обслуговуванні пацієнтів аптеки, на групи: юридичного, професійного, економічного, інформаційного, етичного й психологічного характеру.

До причин виникнення конфліктів юридичного характеру варто віднести необхідність дотримання фармацевтом нормативно-правових документів та бажанням клієнта придбати певний лікарський засіб (ЛЗ); ситуації з вимогою хворого щодо повернення придбаного препарату та ін. Причинами професійних конфліктів можуть стати необхідність дотримання фармацевтом протоколів фармацевта; стандартів обслуговування пацієнтів аптек; доцільність додаткового інформування пацієнта, рекомендації ЛЗ з наявного асортименту відповідно до побажань клієнта щодо ціни, виробника, дозування тощо при одночасному обмеженні у часі клієнта, наявності черги та ін.; До причин конфліктів економічного типу можна віднести суперечність між ціною

політикою суб'єктів фармацевтичного ринку та негативним сприйняттям споживачами цін на ліки, між прагненням фармацевта забезпечити товарообіг аптеки та низькою купівельною спроможністю пацієнтів тощо. Конфлікти інформаційного характеру виникають внаслідок асиметричності інформації у фахівців та споживачів ліків; через бажання пацієнта впливати на вибір ліків для терапії; при рекомендації фармацевтом додаткових покупок – профілактичних або супутніх лікарських препаратів, предметів догляду за хворими та ін., – та небажання клієнта дотримуватися цих рекомендацій. Причинами етичного й психологічного характеру стають необхідність дотримання фармацевтом етичного кодексу при виконанні функціональних обов'язків, але відсутність розуміння та сприйняття цього з боку пацієнта; психологічна несумісність, особистісні розбіжності між фармацевтом та пацієнтом тощо.

Очевидно, що вибір стратегії вирішення конфлікту, окрім зовнішніх чинників, залежить від емоційного інтелекту конфліктуючих сторін.

Розглядаючи роль емоційного інтелекту фармацевта в регулюванні різних типів конфліктів з пацієнтом, можна визначити наступні способи регулювання та ступінь впливу емоційного інтелекту. При виникненні конфліктів юридичного характеру дієвими можна вважати при їх регулюванні співпрацю та компроміс, а ступінь впливу емоційного інтелекту як помірний. Професійні конфлікти можуть бути врегульовані шляхом пристосування та співпраці, а емоційний інтелект чинить сильний вплив. Конфлікти економічного типу виправдано врегульовувати ухиленням, пристосуванням чи компромісом під помірним впливом емоційного інтелекту. Конфлікти інформаційного характеру можна регулювати шляхом пристосування або ухилення, маючи помірний вплив емоційного інтелекту. Регулювання конфліктів етичного й психологічного типу доцільне шляхом пристосування або компромісу, проте емоційний інтелект чинить сильний вплив.

З огляду на напруженість роботи фармацевта аптечного закладу при відпуску пацієнтам ліків та іншого фармацевтичного товару, варто звернути увагу на значимість основних складових емоційного інтелекту. Так, це сприйняття емоцій (здатність розпізнавати емоції інших людей, а також ідентифікувати свої власні емоції). Інша складова – використання емоцій сприяє стимулюванню мислення спеціаліста з урахуванням власних та мотивів споживача ліків. Зі складової емоційного інтелекту «розуміння емоцій» особливе значення має вміння передбачати розвиток емоції з часом, а також здатність інтерпретувати емоції у взаємовідносинах, розуміти складні почуття пацієнта. Чи не найважливіше значення має управління емоціями – здатність пробуджувати і спрямовувати свої емоції та емоції споживачів ЛЗ задля досягнення поставленої мети, зокрема, надання якісної фармацевтичної послуги, формування та збереження лояльності пацієнтів, отримання прибутку тощо.

Варто зазначити, що відповідно до сучасних тенденцій важливою місією фармацевта має бути його роль у роз'ясненні пацієнтам необхідності відповідального застосування ліків, яке стане основною пересторогою для

подальшого розвитку поліпрагмазії, самолікування та поширення антибіотикорезистентності. У зв'язку з цим посилюється значення таких відомих складових емоційного інтелекту як соціальна відповідальність (особливо здатність конструктивно співробітничати з пацієнтами, виявляти турботу та брати на себе відповідальність за інших людей), стресостійкість, гнучкість, вирішення проблем.

**Висновки.** Емоційний інтелект має важливе значення серед компетенцій фармацевта. Свідоме використання основних складових емоційного інтелекту – сприйняття емоцій, їх розуміння та застосування, здатність інтерпретувати емоції у взаємовідносинах, управління емоціями, а також соціальна відповідальність, гнучкість тощо – сприяють як позитивному вирішенню можливих конфліктів при спілкуванні з пацієнтами, так і забезпеченню успішності роботи організації в цілому.

## **АНАЛІЗ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ РЕЗУЛЬТАТИВНИХ ПОКАЗНИКІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ЛІКІВ ТА СТАЛОГО РОЗВИТКУ**

*Мороз С. Г.*

**Національний фармацевтичний університет**

**Вступ.** У сучасному світі охорона здоров'я та доступ до фармацевтичних продуктів стали основними питаннями, що стосуються як національних, так і глобальних агенцій. Питання забезпечення якісних медичних послуг та наявності необхідних лікарських засобів стали ключовими факторами для забезпечення здоров'я та добробуту населення. Витрати на охорону здоров'я, зокрема витрати на фармацевтичну продукцію, можуть слугувати індикатором рівня забезпечення населення медичними послугами та ліками. Однак, такі результативні показники як національний доход та індекс сталого розвитку (SDG) також можуть бути індикаторами здатності країни забезпечувати доступ до охорони здоров'я та фармацевтичних продуктів.

**Мета дослідження** полягає у встановленні взаємозв'язку між витратами на фармацевтичну продукцію на душу населення, ВВП на душу населення та SDG.

**Методи дослідження.** Для аналізу були використані дані про витрати на фармацевтичну продукцію на душу населення, ВВП на душу населення та індекс SDG для країн-лідерів за цими показниками у 2022 р. Дані були зібрані з офіційних джерел та організацій, що спеціалізуються на статистиці та розвитку. Для встановлення взаємозв'язку було використано статистичний метод кореляції.

**Результати.** Фармацевтичний сектор постійно розвивається, щороку багато нових лікарських засобів виходять на ринок. Вони пропонують альтернативу існуючим методам лікування, а в деяких випадках і перспективу виліковування захворювань, які раніше вважалися невиліковними. Однак витрати на нові препарати можуть бути значними, що може мати значні наслідки для бюджетів охорони здоров'я. Важливою складовою витрат на охорону