



МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФАРМАЦІЇ



«СОЦІАЛЬНА ФАРМАЦІЯ: СТАН, ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ»

МАТЕРІАЛИ
ІХ МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
КОНФЕРЕНЦІЇ

25 квітня 2024 року



Харків
НФаУ
2024

УДК 615.15:378.145/.147

С 69

Редакційна колегія: проф. А. А. Котвіцька (голова), проф. І. М. Владимірова, доц. А. В. Волкова, доц. Ю. В. Корж, доц. І. О. Сурікова, асист. А.А. Ноздріна

*Посвідчення Українського інституту науково-технічної експертизи та інформації
№ 603 від 11 грудня 2023 р.*

Соціальна фармація: стан, проблеми та перспективи :
С 69 матер. IX Міжнар. наук.-практ. конференції (25 кв. 2024 р., м. Харків) / ред. кол.: А. А. Котвіцька та ін. – Х.: НФаУ, 2024. – 290 с.

Збірник містить матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Соціальна фармація: стан, проблеми та перспективи», в яких розглянуті питання щодо сучасного стану впровадження концепції соціальної фармації як складової ефективної сфери охорони здоров'я; особливостей нормативно-правового регулювання фармацевтичного забезпечення населення та тенденцій управління фармацевтичним сектором сфери охорони здоров'я; перспектив та розвитку соціально-ефективних механізмів забезпечення доступності фармацевтичної допомоги населенню; раціональної фармакотерапії як головного елементу ефективного та безпечного фармацевтичного забезпечення населення; сучасного стану діджиталізації та інформаційного забезпечення сфери охорони здоров'я; соціальних тенденцій менеджменту та маркетингу у фармації та соціальної відповідальності бізнесу в фармації; фармакоеконічного аналізу схем лікування соціально-небезпечних захворювань; організації фармацевтичної допомоги в умовах надзвичайних ситуацій; соціально-психологічних та морально-етичних аспектів фармацевтичної діяльності в сучасних умовах; історичних аспектів медицини та фармації; викладання організаційно-еконічних дисциплін у закладах вищої медичної та фармацевтичної освіти в умовах воєнного стану.

Матеріали подаються мовою оригіналу.

За достовірність матеріалів відповідальність несуть автори.

Редколегія не завжди поділяє погляди авторів.

УДК 615.15:378.145/.147

© А.А. Котвіцька, І.М. Владимірова, А.В. Волкова,
Ю.В. Корж., І.О. Сурікова, А.А. Ноздріна, 2024

© Національний фармацевтичний університет, 2024

ПРАКТИКА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ У РОБОТІ ФАРМАЦЕВТА

Шварп Н. В., Фесенко В. Ю., Тимощук Г. В.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна
pedagogika@nuph.edu.ua

Вступ. Професійна діяльність фармацевта не обмежується тільки завданнями підбору та продажу лікарських засобів. Фармацевти, які працюють в аптечних установах і не тільки, мають знати, що їм у практичній діяльності доведеться приймати активну участь у вирішенні таких завдань як: формування позитивного іміджу організації, що починається з фахового та безконфліктного спілкування яке, у свою чергу, призводить до лояльності споживачів фармацевтичних послуг. Отже, практика вирішення /профілактики конфліктів із пацієнтами під час післядипломної підготовки в інтернатурі не втрачає своєї актуальності.

Мета. Висвітлити досвід формування складової соціально-психологічної компетентності фармацевтів під час проходження інтернатури.

Методики дослідження. Опитувальні методи – анкетування.

Результати досліджень. За результатами анкетування 30% респондентів зазначають часте виникнення конфліктних ситуацій з відвідувачами аптек. 40% визначають на помірну частоту. 90% опитуваних вважають за потрібне посилити професійну підготовку в інтернатурі для кращого розуміння у подальшому процесів спілкування та взаємодії між фармацевтом та пацієнтом. Такі результати отримані до початку практичного навчання. Методика практичного навчання складається з: опрацювання тестових методик які розкривають особистісні особливості интерна у ситуації конфлікту, виконання тренінгових вправ на засвоєння нових паттернів поведінки у конфлікті та розвитку партнерського спілкування (Я-висловлювання, рольові ігрові ситуації роботи з агресивними пацієнтами, обговорення етичного кодексу фармацевта, ситуаційні задачі з опануванням ролі «третейського судді», невербальна розмова за Фоппелем тощо).

Результати практичного навчання фармацевтів в інтернатурі на курсі «Соціально-комунікативна взаємодія у фармації» визначається такими показниками: зміна категоричної особистісної поведінкової реакції у конфліктних ситуаціях, набуття знань про істинні причини та розвиток конфлікту, опанування дієвими стратегіями виходу з конфлікту, отримання знань про власну здатність реагувати у конфлікті. 100% інтернів, наприкінці практичних занять, вважають за потрібне обов'язково вивчати та тренуватися у практиці вирішення конфліктів з пацієнтами. Сформульовано запит на таке навчання відносно спілкування та взаємодії між фармацевтичними працівниками в аптечних установах.

Висновки. Дослідження показало, що практична підготовка інтернів з вирішення конфліктів із пацієнтами на робочому місці формує здатність до реалізації соціально-комунікативної компетентності в конкретних професійних ситуаціях, розв'язання професійних проблем у спілкуванні та взаємодії з відвідувачами аптек а також дозволяє легко орієнтуватися у деяких сферах професійного середовища, володіти культурою та етикою взаємодії для досягнення цілей організації.