

застосовувати методику вивчення професійної мотивації Т. Дуткевича та О. Савицької, або методику “Готовність до саморозвитку” В. Павлова.

Для стимулювання аудиторів підвищувати свої професійні та особистісні якості є доцільним застосовувати стимулюючі види мотивації. Для матеріального заохочення аудиторів пропонуємо ввести спеціальну систему оплати праці аудиторів (у випадку фіксованої плати), де грошова сума буде змінюватися залежно від оцінки рівня важливості й цінності даних аудиту (аудиторського звіту), надаваної вищим керівництвом. Проте, попри велике значення матеріального заохочення, є не менш важливі нематеріальні або моральні способи заохочення, наприклад: поліпшення умов праці (ергономіка робочого місця), професійне зростання (зміна статусу), навчання, визнання в компанії, більша самостійність в організації своєї діяльності, більші можливості особистісної самореалізації. Використання матеріальних і моральних заохочень одночасно є найбільш ефективним поєднанням [2]. Вважаємо за доцільне внести відповідні процедури до документів з ВА.

Таким чином, при використанні стимулюючих видів мотивації аудиторів можна досягти суттєвого підвищення ефективності внутрішніх аудитів.

Література:

1. *Кармаврова Т. В. Пропозиції щодо оцінки особистих якостей внутрішніх аудиторів системи управління якістю фармацевтичного підприємства / Т. В. Кармаврова, В. О. Лебединець // Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики : збірник наук. робіт VI міжнар. наук.-практ. дистанц. конф., м. Харків, 22-23 берез. 2018 р. – X. : НФаУ, 2018. – С. 164–165.*
2. *Немченко А.С. Аналіз мотиваційних принципів управління персоналом фармацевтичної організації / А. С. Немченко, Г. М. Юрченко, І. В. Жирова // Управління, економіка та забезпечення якості в фармації. – 2018. – № 1(15). – С. 18–13.*

М. М. Карімова, О. В. Макаренко

ДЗ “Дніпропетровська медична академія МОЗ України”, м. Дніпро
malikakarim0107@gmail.com

Карімова М.М., Макаренко О.В. Конфліктні ситуації в аптечних закладах

КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ

Кожен колектив складається із працівників, які значною мірою відрізняються одне від одного. Це – відмінність у віці, освіті, стажі роботи, професійному та життєвому досвіді, у цілях і завданнях, у

функціях і обов'язках, відмінність у цінностях, інтересах, установках, поглядах, домаганнях. Ці відмінності у колективах зумовлюють виникнення конфліктних ситуацій та конфліктів [1]. Конфлікти проявляються в діяльності всіх соціальних інститутів і соціальних груп, у взаєминах між людьми та грають значну роль у житті людини, сім'ї, колективу, держави та суспільства в цілому. Люди по-різному сприймають ситуації, в яких вони опинились в силу своїх особливостей. Різниця в розумінні часто призводить до того, що люди не погоджуються один з одним при вирішенні якихось питань і це непорозуміння може виникати, коли ситуація дійсно має конфліктний характер. У діяльності виробничого колективу конфлікти можуть бути найрізноманітнішими, але завжди виявляються як відношення взаємної протидії особистостей, активного їх зіткнення [2].

У психології конфлікт визначається як “зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій, окремого епізоду у свідомості, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних відносинах індивідів або груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями” [1]. Провізори в аптеці доволі часто стикаються з конфліктними ситуаціями, вони перешкоджають якісному виконанню професійних обов'язків, погіршують емоційний стан та можуть викликати стрес, як у відвідувача, так і у працівника аптеки. За даними [І.О. Кулініч] виявлено, що втрата робочого часу від конфліктів і після конфліктних переживань становить близько 15 %, а продуктивність праці може знижуватися до 20 % і більше.

Метою роботи є вивчення характеру виникнення конфліктів та запропонування шляхів вирішення і запобігання конфліктних ситуацій у колективі. Робота полягає у вивченні теоретичних основ управління конфліктами в організації та проведенні дослідження найбільш частих причин конфліктів.

Ми провели опитування серед провізорів і фармацевтів однієї з аптекних мереж м. Дніпра. В результаті було опитано 17 працівників аптек, яким було запропоновано вказати найчастіші причини виникнення конфліктів, достатню їх поінформованість про способи вирішення конфліктних ситуацій та наявність бажання одержувати більше необхідної інформації з цього питання.

Отримані результати дозволяють зробити наступні висновки:

– у працівників аптекних закладів конфлікти виникають як внутрішньо–особистісні, міжособистісні, так і групові;

– причини, за якими виникають конфліктні ситуації, мають різноманітний характер;

– респонденти, які взяли участь в опитуванні недостатньо обізнані з проблеми вирішення конфліктних ситуацій.

Щоб запобігти конфлікту аптечний працівник на нашу думку повинен:

– вміти створювати у професійному спілкуванні позитивні емоційні установки;

– бути готовим до конструктивного улагодження конфлікту;

– володіти методами запобігання конфліктних ситуацій;

– проявляти розуміння і співчуття до співрозмовника;

– уміти враховувати особистісні якості та емоційний стан учасників конфлікту.

Література:

1. Кулініч І. О. *Психологія управління: навчальний посібник* / І. О. Кулініч – К.: Знання, 2011.- 415 с.
2. *Ходаківський Є. І. Психологія управління : навчальний посібник* / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар - К. : Центр навчальної літератури, 2011. – 664 с.

О. І. Клімов

ГО “Всеукраїнська фармацевтична палата”, м. Київ

oleg@klimov.com.ua

Клімов О. І. Роль фармацевтичного працівника в сучасній системі охорони здоров'я

РОЛЬ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО ПРАЦІВНИКА В СУЧАСНІЙ СИСТЕМІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Ситуацію, що склалася зі статусом і роллю фармацевта в системі охорони здоров'я за останнє десятиліття, змушує констатувати як таку, що у випадку продовження байдужого ставлення до долі фармацевтичного працівника зі сторони її носія призведе до банального перетворення його в продавця ліків у місцях їх реалізації.

Причини, що призвели до такої ситуації знаходяться не в одній площині та потребують детального самокритичного аналізу зі сторони всіх учасників фармацевтичного ринку – освітян, виробників фармацевтичної продукції, дистриб'юторів, власників аптечних закладів, органів місцевого самоврядування і МОЗ України та, насамперед, фармацевтичних працівників.