

На правах рукописи

**ВОРОЖЦОВА ЕКАТЕРИНА СЕРГЕЕВНА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ И РАЗВИТИЮ  
КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ  
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

14.04.03 – организация фармацевтического дела

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата фармацевтических наук

Пермь – 2019

Диссертационная работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации

**Научный руководитель:**

доктор фармацевтических наук, профессор **Солонина Анна Владимировна**

**Официальные оппоненты:**

**Косова Ирина Владимировна** – доктор фармацевтических наук, профессор, федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет Дружбы народов», медицинский институт, кафедра управления и экономики фармации, профессор;

**Лаврентьева Лариса Ивановна** – доктор фармацевтических наук, доцент, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ярославский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, кафедра управления и экономики фармации, заведующий кафедрой.

**Ведущая организация:**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Самара

Защита диссертации состоится «10» декабря 2019 г. в 10:00 часов на заседании диссертационного совета Д 208.068.02 при федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации (614990, г. Пермь, ул. Полевая, д. 2, тел. (342) 233-55-01).

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке (614070, г. Пермь, ул. Крупской, 46) и на сайте (<http://www.pfa.ru>) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Автореферат разослан «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

Ученый секретарь

диссертационного совета Д 208.068.02,  
кандидат химических наук

Замараева Татьяна Михайловна

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

### **Актуальность темы**

Повышение доступности лекарственного обеспечения и качества фармацевтической помощи населению является приоритетной задачей государственной политики Российской Федерации, решение которой в значительной степени зависит от профессиональной квалификации фармацевтических работников (ФР). Специфика фармацевтической деятельности и роль ФР в сохранении здоровья граждан обуславливает необходимость формирования и поддержания у ФР конфликтологической компетентности как неотъемлемой составляющей профессиональной квалификации.

Конфликты в аптечных организациях и отсутствие у ФР навыков управления конфликтами и их предотвращения могут приводить к снижению качества фармацевтической помощи, негативным последствиям для пациентов (ухудшение состояния здоровья), для ФР (развитие хронического стресса и синдрома эмоционального выгорания) и для организации в целом (имиджевые и финансовые потери).

Значимость навыков управления конфликтами подтверждается профессиональными стандартами в сфере фармации и Правилами надлежащей аптечной практики, регламентирующими развитие у ФР коммуникативных навыков и навыков предотвращения конфликтов.

### **Степень разработанности темы исследования**

Вопросы изучения конфликтов в фармацевтической деятельности, их причин и факторов, влияющих на их развитие, рассматривались в исследованиях Бадакшанова А.Р., Балякиной А.Ю., Ванюхиной Н.В., Гарифуллиной Г.Х., Глембоцкой Г.Т., Грибовой Я.В., Гурьяновой М.Н., Кравченко И.А., Муслимовой Н.Н., Филатовой К.А. и др. Авторами выявлено большое количество причин конфликтов в аптечных организациях, однако отсутствует их систематизация.

Синдром эмоционального выгорания ФР изучался зарубежными исследователями: Кугач В.В., Коноревым М.В., Троиной С.Г., Balaussac D., Barker A., Boryshchuk V.A., Calgan Z., Durham M.E., Jovic D.D., Krajnovic D.M., Pereira V., Saligerová M., Yegenoglu S. и др. и некоторыми отечественными авторами: Барсуковой В.А., Глушевой Е.В., Мошковой Л.В., Науменко М.В., Опариным К.С., Рейхтман Т.В., Шаршовой О.И. и др., однако данные, отраженные в публикациях, противоречат друг другу, что может свидетельствовать о недостаточной изученности проблемы эмоционального выгорания ФР.

Изучение проблем профессиональной подготовки и формирования профессиональных компетенций ФР в образовательных учреждениях освещены в работах Андриановой Г.Н., Вьюгиной И.М., Гацан В.В., Крупновой И.В., Лаврентьевой Л.И., Пятигорской Н.В., Солониной А.В. и др. Ахатгалиевой А.А., Бадакшановым А.Р., Шутовой Т.Ю. и др. проводилось изучение развития профессиональных компетенций в рамках внутрифирменного обучения, однако вопросы формирования конфликтологических компетенций не рассматривались.

Рядом авторов рассмотрено формирование навыков управления конфликтами как элемента коммуникативной компетентности: Гурьяновой М.Н., Желткевич О.В., Папашвили Д.А., Раздорской О.В., Сибиревой А.Д., но при таком подходе

фокус внимания смещается с проблемы управления конфликтами на формирование прочих коммуникативных знаний и навыков. Между тем, важность формирования и совершенствования конфликтологической компетентности обуславливает необходимость ее рассмотрения с позиций самостоятельного понятия.

Формирование конфликтной или конфликтологической компетентности предложено для обучающихся (Вошколуп А., Ефимова Е.Е., Марицин Т.А., Скутина Т.В., Ощепкова О.В., Эбзеев М.М. и др.), педагогов (Бережная Г.С., Володина С.А., Майорова Т.Е., Сорокина Е.А., Стребкова Н.В. и др.), руководителей (Артемова О.В., Деккушева А.Д., Пономарева М.А., Цой Л.Н. и др.), специалистов различных отраслей (Синякина А.В., Серафимович И.В., Харчук А.Д., Хасан Б.И.), но не было разработано модели формирования и развития конфликтологической компетентности ФР.

Вышеизложенное определило выбор темы, цель и задачи диссертационного исследования.

**Цель исследования:** научное обоснование и разработка методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности ФР.

Для реализации поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Изучить и обобщить отечественные и зарубежные научные публикации, нормативные правовые акты и иные литературные источники информации о частоте и особенностях конфликтов, их причинах и последствиях при оказании фармацевтических услуг.

2. Провести ситуационный анализ частоты, причин и последствий конфликтов в аптечных организациях, изучение уровня и риска развития синдрома эмоционального выгорания ФР (как одного из последствий конфликтов на рабочем месте), а также влияющих на них факторов.

3. Изучить уровень теоретической подготовки студентов и ФР в вопросах конфликтологии, их готовности к предупреждению конфликтов и эффективному нивелированию последствий стресса, развивающегося в результате конфликтных ситуаций на рабочем месте.

4. Разработать модель конфликтологической компетентности ФР и методические подходы к ее формированию и непрерывному развитию.

5. Провести изучение содержания программ адаптации в аптечных организациях, наличия в них обязательного раздела по развитию коммуникативных навыков и предотвращению конфликтов и разработать предложения по оптимизации процедуры адаптации вновь принятых ФР.

6. Разработать организационные технологии совершенствования конфликтологических компетенций ФР.

7. Разработать организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров.

#### **Методология, объекты и методы исследования**

Методология исследования базируется на принципах охраны здоровья граждан, развития здравоохранения, обращения лекарственных средств, роли ФР в сохранении и укреплении здоровья граждан, концепции непрерывного фармацевтического образования, правилах надлежащей аптечной практики. Теоретико-методологическую основу исследования составили современные

исследования в области конфликтологии, формировании конфликтологической компетентности специалистов, конфликтной компетентности личности.

*Объекты исследования:* зарубежные и отечественные литературные источники; веб-сайты информационно-коммуникационной сети интернет; фармацевтические работники; пациенты аптечных организаций; студенты, обучающиеся по специальности «Фармация»; нормативные правовые акты, регламентирующие оказание фармацевтических услуг и получение фармацевтического образования; аптечные организации и их локальные акты (книги отзывов и предложений, программы адаптации вновь принятых сотрудников).

*Предмет исследования:* причины и последствия конфликтов в аптечных организациях; взаимоотношения между ФР и пациентами в ситуации конфликта; потребительское поведение в ситуации конфликта; конфликтологические компетенции студентов и ФР; особенности личности, уровень синдрома эмоционального выгорания ФР и их влияние на частоту конфликтов; развитие навыков предотвращения конфликтов в аптечных организациях.

В качестве *эмпирической базы* использованы данные анкетных опросов; результаты психологического тестирования; результаты тестов проверки знаний ФР; данные записей в книгах отзывов и предложений аптечных организаций; содержание программ адаптации вновь принятых сотрудников аптечных организаций; результаты тестирования студентов до и после обучения по образовательной программе.

*Методы исследования.* В процессе исследования были использованы следующие методы сбора первичной информации: контент-анализ, анкетирование, тестирование для оценки знаний, тестирование с помощью специализированных психологических тестовых методик, документальный анализ.

*Методы анализа данных:* математико-статистическая обработка данных в программах Microsoft Excel и Statistica 8.0 с помощью корреляционного анализа по К. Пирсону, t-критерий Стьюдента (для независимых выборок), формирующий эксперимент, иерархический, графическое и логическое моделирование, метод систематизации и обобщения данных, метод группировки данных, сравнения, средних величин, проектирование концепций.

### **Научная новизна исследования**

Разработаны методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности ФР, включающие: методическое обоснование формирования конфликтологических компетенций студентов и развития конфликтологической компетентности ФР, исходя из концепции непрерывного образования; организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций ФР в аптечной организации; организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров.

Сформулировано определение понятия «конфликтологическая компетентность фармацевтического работника» и разработана ее модель, включающая когнитивный, поведенческий, личностный и мотивационно-ценностный компоненты.

Научно обоснованы конфликтологические компетенции, которые должны быть сформированы у студентов (высшего и среднего профессионального фармацевтического образования), положенные в основу уровневой структуры конфликтологической компетентности ФР и структурно-логической схемы формирования компонентов конфликтологической компетентности.

Разработана трехуровневая модель непрерывного формирования и развития конфликтологической компетентности ФР, включающая: базовое формирование конфликтологических компетенций на уровне получения фармацевтического образования; развитие конфликтологической компетентности ФР в период работы в аптечной организации и непрерывное профессиональное развитие (самообучение) как обязанность специалистов систематически поддерживать, развивать и расширять свои конфликтологические знания, навыки и умения, чтобы гарантировать свою постоянную конфликтологическую компетентность в процессе работы.

Обоснованы организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций ФР в аптечной организации, содержащие: структурирование мероприятий для совершенствования конфликтологических компетенций ФР; разработку процедуры подбора и расстановки персонала с учетом их личностных качеств и иных требований, предъявляемых к той или иной должности; обоснование системы адаптации вновь принятых сотрудников с целью ускорения процесса вхождения в должность и снижения возможных конфликтов; формирование программы развития (обучения) персонала по вопросам управления конфликтами в аптечной организации и профилактики синдрома эмоционального выгорания; разработку программы оценки (аттестации) сотрудников по вопросам управления конфликтами в аптечной организации.

Обоснованы необходимые структурные компоненты программы адаптации ФР (включающей обязательный раздел по развитию коммуникативных навыков и предотвращению конфликтов в аптечных организациях), положенные в основу структурно-логических схем системы адаптации и программы адаптации вновь принятых сотрудников.

На основе критического анализа результатов анкетирования ФР о причинах конфликтов при оказании фармацевтических услуг установлены наиболее частые причины конфликтов с пациентами.

Разработано организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров (на примере ситуации возврата (обмена) ранее приобретенных лекарственных препаратов (ЛП) в аптечной организации), включающее: нормативно-правовое обоснование ситуации возврата (обмена) ранее приобретенных ЛП в аптечной организации; разработку фраз-клише для сопровождения отпуска ЛП, направленных на предотвращение развития конфликтных ситуаций; формирование алгоритмов поведения ФР при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска ЛП в зависимости от причины возврата (обмена) ранее приобретенного ЛП; формирование алгоритма помощи пациенту при осуществлении процедуры возврата (обмена) ранее приобретенных товаров.

Разработана технология формирования алгоритмов поведения ФР при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров, положенная в основу алгоритмов взаимодействия с пациентами в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного ЛП в зависимости от наиболее частых причин недовольства пациентов: неудовлетворительного срока годности; неудовлетворительного качества ЛП; неудовлетворительной цены; ошибок пациента при приобретении ЛП и ФР при отпуске ЛП.

Сформирован алгоритм помощи пациенту при осуществлении процедуры возврата (обмена) ранее приобретенных товаров, содержащий: пошаговый порядок действий пациента (по предъявлению требований), ФР (по обоснованию и оценке ситуации) и руководителя аптечной организации (по рассмотрению обращения, принятию решения, подготовке ответа); нормативно-правовое обоснование прав пациента в конкретной ситуации, порядок и сроки рассмотрения заявления и принятия решения.

**Теоретическая значимость исследования** состоит в методологическом обосновании процесса формирования конфликтологической компетентности ФР, исходя из концепции непрерывного образования и правил надлежащей аптечной практики. Доказаны положения, вносящие вклад в расширение представлений о конфликтах в фармацевтической деятельности, синдроме эмоционального выгорания ФР, конфликтологической компетентности и подходах к ее формированию и развитию у ФР аптечной организации; сформулировано определение конфликтологической компетентности ФР; изучены и систематизированы основные причины конфликтов в аптечных организациях, факторы, влияющие на частоту конфликтов, уровень синдрома эмоционального выгорания ФР и факторы, влияющие на его развитие.

#### **Практическая значимость работы**

На основании проведенных исследований разработаны и внедрены в практику аптечных организаций и учебный процесс:

– *Учебно-методическое пособие «Конфликт-менеджмент»*, предназначенное для повышения уровня конфликтологической компетентности студентов и ФР (акты внедрения: ЗАО «Аптечный Торговый дом» (аптечная сеть, 7 аптек) г. Урай от 28.08.2015; АНО ДПО «Пермский институт повышения квалификации работников здравоохранения» г. Пермь от 10.09.2015; ФГБОУ ВО ПГФА Минздрава России г. Пермь от 10.09.2016; ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России г. Казань от 26.04.2017; ГП ЧАО ЧМК «Чукотфармация» (г. Анадырь, ул. Отке, 22) от 25.05.2017; ИП Колесникова И.К. (2 аптеки) г. Пермь от 03.07.2019; ООО «Фармрегион» (аптечная сеть, 25 аптек) г. Пермь от 23.08.2019; ООО «Адалет» (2 аптечные организации) г. Пермь от 15.07.2019; ИП Панькина Н.Н. (7 аптек) г. Пермь от 27.07.2019; ООО «Аптеки «Будь здоров!» (аптечная сеть, 110 аптек) г. Пермь от 23.08.2019; ИП Рокка Д.В. (5 аптек) г. Пермь от 25.08.2019; ООО «Аптеки 36,6 Западная Сибирь» (11 аптек) г. Новосибирск от 27.08.2019; ИП Осенникова Н.В. (12 аптек) г. Пермь от 28.08.2019; ИГМАПО - филиал ФГБОУ ДПО РМАНИО Минздрава России г. Иркутск от 03.09.2019; ФГБОУ ВО Ярославский ГМУ Минздрава России г. Ярославль от 02.09.2019; ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России г. Тюмень от 03.09.2019; ФГБОУ ВО Новосибирский ГМУ Минздрава России г. Новосибирск от 04.09.19; ГБПОУ НО «Нижегородский

медицинский колледж» г. Нижний Новгород от 05.09.2019; Кировское областное государственное профессиональное образовательное учреждение «Кировский медицинский колледж» г. Киров от 09.09.2019).

– *Рабочая программа дисциплины по выбору «Конфликт-менеджмент»*, направленная на формирование конфликтологической компетентности студентов фармацевтических образовательных организаций (ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России, одобрена Центральным методическим советом ФГБОУ ВО ПГФА Минздрава России от «12» октября 2016 г. Протокол № 1) (акты внедрения: ФГБОУ ВО Ярославский ГМУ Минздрава России г. Ярославль от 02.09.2019; ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России г. Тюмень от 03.09.2019; ФГБОУ ВО Новосибирский ГМУ Минздрава России г. Новосибирск от 04.09.19).

– *Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации непрерывного образования «Конфликт-менеджмент аптечных организаций»*, направлена на совершенствование конфликтологических компетенций специалистов, способных решать задачи по оказанию квалифицированной, своевременной, доступной и качественной фармацевтической помощи (ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России, одобрена Центральным методическим советом ФГБОУ ВО ПГФА Минздрава России от «23» марта 2018 г. Протокол № 5) (акты внедрения: ФГБОУ ВО Ярославский ГМУ Минздрава России г. Ярославль от 02.09.2019; ИГМАПО - филиал ФГБОУ ДПО РМАНИО Минздрава России г. Иркутск от 03.09.2019; ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России г. Тюмень от 03.09.2019; ФГБОУ ВО Новосибирский ГМУ Минздрава России г. Новосибирск от 04.09.19).

– *Учебно-методическое пособие «Управление конфликтами в аптечной организации (на примере ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного товара)»*, направлено на овладение знаниями и формирование навыков управления конфликтами в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного товара. Изложенные в пособии организационные технологии и алгоритмы взаимодействия с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров используются при составлении стандартной операционной процедуры «анализ жалоб и предложений покупателей и принятия по ним решений», а также при разработке программы адаптации сотрудников аптечной сети согласно Правилам надлежащей аптечной практики. Использование предложенных в пособии алгоритмов поведения ФР и взаимодействия с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров будет способствовать предотвращению конфликтов с пациентами аптек. Акты внедрения: ИП Колесникова И.К. (2 аптеки) г. Пермь от 03.07.2019; ООО «Адалет» (2 аптечные организации) г. Пермь от 15.07.2019; ИП Панькина Н.Н. (7 аптек) г. Пермь от 27.07.2019; ООО «Фармрегион» (аптечная сеть, 25 аптек), г.Пермь от 23.08.2019; ООО «Аптеки «Будь здоров!» (аптечная сеть. 110 аптек), г.Пермь от 23.08.2019; ИП Рокка Д.В. (5 аптек) г. Пермь от 25.08.2019; ООО «Аптеки 36,6 Западная Сибирь» (11 аптек) г. Новосибирск от 27.08.2019; ИП Осенникова Н.В. (12 аптек) г. Пермь от 28.08.2019; ИП Манылова С.С. (г. Пермь Комсомольский проспект, 47) от 30.08.2019; ФГБОУ ВО Ярославский ГМУ Минздрава России г. Ярославль от 02.09.2019; ИГМАПО - филиал ФГБОУ ДПО РМАНИО Минздрава России г. Иркутск от 03.09.2019; ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России г. Тюмень



от 03.09.2019; ФГБОУ ВО Новосибирский ГМУ Минздрава России г. Новосибирск от 04.09.19; ГБПОУ НО «Нижегородский медицинский колледж» г. Нижний Новгород от 05.09.2019; Кировское областное государственное профессиональное образовательное учреждение «Кировский медицинский колледж» г. Киров от 09.09.2019).

– *Методические рекомендации «Подбор персонала для работы с пациентами (конфликтологический подход)»* направлены на оптимизацию процедуры подбора ФР для работы с населением, могут быть использованы при составлении стандартной операционной процедуры подбора и расстановки персонала с учетом их личностных качеств и иных требований, предъявляемых к той или иной должности (акты внедрения: ООО «Адалет» (2 аптечные организации) г. Пермь от 28.06.2019; ИП Колесникова И.К. (2 аптеки) г. Пермь от 03.07.2019; ИП Панькина Н.Н. (7 аптек) г. Пермь от 27.07.2019; ООО «Фармрегион» (аптечная сеть, 25 аптек), г.Пермь от 23.08.2019, ООО «Аптеки «Будь здоров!» (аптечная сеть, 110 аптек), г.Пермь от 23.08.2019; ИП Осенникова Н.В. (12 аптек) г. Пермь от 28.08.2019; ИП Рокка Д.В. (5 аптек) г. Пермь от 25.08.2019; ООО «Аптеки 36,6 Западная Сибирь» (11 аптек) г. Новосибирск от 27.08.2019; ИП Маньлова С.С. (г. Пермь Комсомольский проспект, 47) от 30.08.2019).

– *Методические рекомендации «Разработка в аптечной организации программы адаптации вновь принятых сотрудников»*, направлены на совершенствование процедуры прохождения адаптации вновь принятых сотрудников аптечных организаций, могут быть использованы при разработке программы адаптации персонала в соответствии с Правилами надлежащей аптечной практики (акты внедрения: ООО «Адалет» (2 аптечные организации) г. Пермь от 28.06.2019; ИП Колесникова И.К. (2 аптеки) г. Пермь от 03.07.2019; ИП Панькина Н.Н. (7 аптек) г. Пермь от 27.07.2019; ООО «Фармрегион» (аптечная сеть, 25 аптек), г.Пермь от 23.08.2019; ООО «Аптеки «Будь здоров!» (аптечная сеть, 110 аптек), г.Пермь от 23.08.2019; ИП Рокка Д.В. (5 аптек) г. Пермь от 25.08.2019; ООО «Аптеки 36,6 Западная Сибирь» (11 аптек) г. Новосибирск от 27.08.2019; ИП Осенникова Н.В. (12 аптек) г. Пермь от 28.08.2019; ИП Маньлова С.С. (г. Пермь Комсомольский проспект, 47) от 30.08.2019).

– *Методические рекомендации «Поддержание конфликтологической компетентности фармацевтического работника»* направлены на поддержание и развитие конфликтологической компетентности ФР, занятых оказанием фармацевтических услуг населению, могут быть использованы при составлении программы развития (обучения) персонала по вопросам управления конфликтами в аптечных организациях и профилактики синдрома эмоционального выгорания (акты внедрения: ООО «Адалет» (2 аптечные организации) г. Пермь от 28.06.2019; ИП Колесникова И.К. (2 аптеки) г. Пермь от 03.07.2019; ИП Панькина Н.Н. (7 аптек) г. Пермь от 27.07.2019; ООО «Фармрегион» (аптечная сеть, 25 аптек) г.Пермь от 23.08.2019; ООО «Аптеки «Будь здоров!» (аптечная сеть, 110 аптек) г.Пермь от 23.08.2019; ИП Рокка Д.В. (5 аптек) г. Пермь от 25.08.2019; ООО «Аптеки 36,6 Западная Сибирь» (11 аптек) г. Новосибирск от 27.08.2019; ИП Осенникова Н.В. (12 аптек) г. Пермь от 28.08.2019; ИП Маньлова С.С. (г. Пермь Комсомольский проспект, 47) от 30.08.2019).

– *Методические рекомендации «Оценка конфликтологических компетенций и аттестация фармацевтических работников»* предназначены для организации внутрифирменной оценки конфликтологических компетенций и аттестации ФР, занятых оказанием фармацевтических услуг населению (акты внедрения: ООО «Адалет» (2 аптечные организации) г. Пермь от 28.06.2019; ИП Колесникова И.К. (2 аптеки) г. Пермь от 03.07.2019; ИП Панькина Н.Н. (7 аптек) г. Пермь от 27.07.2019; ООО «Фармрегион» (аптечная сеть, 25 аптек), г.Пермь от 23.08.2019; ООО «Аптеки «Будь здоров!» (аптечная сеть, 110 аптек), г.Пермь от 23.08.2019; ИП Рокка Д.В. (5 аптек) г. Пермь от 25.08.2019; ООО «Аптеки 36,6 Западная Сибирь» (11 аптек) г. Новосибирск от 27.08.2019; ИП Осенникова Н.В. (12 аптек) г. Пермь от 28.08.2019; ИП Манылова С.С. (г. Пермь Комсомольский проспект, 47) от 30.08.2019).

### **Степень достоверности и апробация работы**

Достоверность работы подтверждается применением современных научных методов сбора и обработки информации, репрезентативных выборочных совокупностей с обоснованием выбора объектов исследования. Исследование построено на определении проверяемых данных, результаты согласуются с опубликованными ранее данными по смежным тематикам.

Основные положения исследований доложены и обсуждены на Научно-практической конференция «Эффективная аптека – новые технологии и возможности», Пермь, 2014; Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы фармацевтической деятельности», Казань, 2017; Научно-практической конференции с международным участием «Создание конкурентоспособных лекарственных средств – приоритетное направление развития фармацевтической науки», Пермь, 2018; Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Инновационные технологии в фармации», посвященной 100-летию со дня образования ИГМУ, Иркутск, 2019.

### **Личный вклад соискателя**

Автор является непосредственным исполнителем всех этапов исследования: постановки и обоснования цели, определения задач, разработки методологии исследования; выбора методов и объектов исследования; проведения комплексного изучения выбранных объектов, получения исходных данных, их обработке и интерпретации; получения теоретических и практических результатов исследования; апробации результатов и подготовки публикаций, внедрения результатов исследования в практическую деятельность, написания публикаций, автореферата и диссертации.

### **Соответствие диссертации паспорту научной специальности**

Научные положения диссертации соответствуют формуле специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела. Область и результаты проведенного исследования соответствуют пунктам 2,7,8 паспорта специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела.

**Исследования выполнены в соответствии с** планом научно-исследовательских работ ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России, номер государственной регистрации 01.9.50 007424.

### **Публикации**

По теме диссертации опубликовано 17 статей, в том числе 6 статей в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России для публикации основных научных результатов диссертаций.

### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Результаты ситуационного анализа причин конфликтов и факторов, влияющих на частоту конфликтов в аптечных организациях.
2. Результаты изучения уровня синдрома эмоционального выгорания ФР как последствий конфликтов на рабочем месте.
3. Результаты анализа сформированности конфликтологических компетенций ФР и содержания конфликтологической составляющей в программах их адаптации.
4. Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности ФР аптечной организации.

### **Структура и объем диссертации**

Диссертационная работа состоит из введения, 4 глав, заключения, изложенных на 196 страницах компьютерного текста (без приложений), содержит 28 приложений (изложенных на 143 листах), 27 таблиц, 47 рисунков. Список литературы включает 191 источников, из них 67 на иностранном языке.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

### **Глава 1. Теоретические основы и современные исследования формирования конфликтологической компетентности специалистов**

В результате анализа отечественных и зарубежных литературных источников установлено повышение интереса к изучению конфликтов в фармацевтической деятельности, выявлено отсутствие системного подхода к изучению конфликтов в фармацевтической деятельности и систематизации причин конфликтов в аптечных организациях.

Установлено, что частые конфликты в аптечных организациях могут оказать негативное влияние на здоровье пациента, ФР, а также имидж и финансовые результаты аптечной организации. Одним из значимых последствий конфликтов для ФР является развитие синдрома эмоционального выгорания, важность которого, как фактора, влияющего на состояние здоровья, подтверждается его включением Всемирной организацией здравоохранения в МКБ-10 и МКБ-11.

Установлена важность формирования навыков управления конфликтами у ФР в процессе их обучения и необходимость последующего их развития в течение всей профессиональной деятельности. Между тем, в результате обзора нормативных правовых актов установлена несогласованность требований к формируемым компетенциям выпускников высших и средних образовательных учреждений фармацевтического профиля (федеральными государственными образовательными стандартами) и требований к ФР в области развития навыков управления конфликтами, регламентируемых профессиональными стандартами.

Для снижения частоты конфликтов у ФР должна быть сформирована и поддерживаться в течение всей профессиональной деятельности конфликтологическая компетентность. Модели конфликтологической компетентности и способы их формирования предложены для представителей

различных специальностей, студентов и школьников, однако данный вопрос не рассмотрен для ФР.

## **Глава 2. Методология, объекты и методы исследования**

Для обоснования методических подходов к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности ФР был разработан дизайн кросс-секционного исследования, направленный на комплексное изучение конфликтов в аптечных организациях. Исследование состояло из 4 этапов, включая подготовительный этап.

На подготовительном этапе исследования были поставлены цели и задачи, определены объекты, предмет и эмпирическая база исследования, проведен расчет и обоснование репрезентативной выборки, определены методы сбора первичной информации и обработки данных, разработан дизайн исследования.

На первом этапе исследования было проведено изучение зарубежных и отечественных литературных источников по исследуемой тематике, анализ нормативных правовых актов, регламентирующих требования к квалификации ФР в области коммуникации и бесконфликтного общения с пациентами аптечных организаций в РФ, проведена корректировка поставленных целей и задач.

Второй этап исследования содержал несколько направлений:

1. Оценка частоты возникновения конфликтных ситуаций и выявление наиболее распространенных причин конфликтов в аптечных организациях с позиции двух сторон конфликта (ФР и пациента), анализ факторов, влияющих на частоту конфликтов в аптечной организации.

2. Изучение уровня синдрома эмоционального выгорания ФР как последствия конфликтов на рабочем месте, и факторов, влияющих на риск развития синдрома.

3. Изучение программ адаптации ФР в аптечных организациях и оценка раздела по развитию навыков предотвращения конфликтов.

4. Анализ существующего состояния конфликтологических знаний и умений у студентов и ФР.

Для обоснования объема репрезентативных выборок была использована формула (1):

$$n_0 = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2} \quad (1)$$

где  $n_0$  – объем выборки,  $Z$  – значение стандартизованной нормально распределенной случайной величины, соответствующее интегральной вероятности (при доверительном уровне равном 95%  $Z = 1,96$ ),  $p$  – доля успехов в генеральной совокупности (для исключения недооценки выборки принято значение 0,5, при котором произведение  $p(1-p)$  максимально),  $e$  – допустимая ошибка выборочного исследования (принято за +/- 5%).

Расчет объема выборки с учетом размера генеральной совокупности рассчитывался по формуле (2):

$$n_x = \frac{n_0}{\left(1 + \frac{n_0 - 1}{N}\right)} \quad (2)$$

где  $n_x$  – объем выборки с поправкой на размер генеральной совокупности;  $n_0$  – объем выборки, рассчитанный по формуле (1);  $N$  – размер генеральной совокупности.

Объектами исследования явились: три группы ФР по 385 человек (исследования проводились в разные годы), пациенты аптечных организаций (385 человек), 152 студента 1-го курса и 172 студента 5-го курса ФГБОУ ВО ПГФА Минздрава России, 62 студента 5-го курса, прошедшие обучение по дисциплине по выбору «Конфликт-менеджмент». Были проанализированы записи 200 книг отзывов и предложений аптечных организаций и программы адаптации вновь принятых сотрудников 15-ти аптечных сетей.

Заключительный этап исследования подразумевал разработку методических подходов к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности ФР.

### **Глава 3. Изучение конфликтов при оказании фармацевтических услуг в аптечных организациях**

В результате анализа частоты и причин конфликтных ситуаций в аптечных организациях (по данным анкетирования ФР) установлено, что у ФР конфликты чаще возникают с пациентами (94%), наиболее распространенные причины конфликтов – возврат (обмен) ранее приобретенного товара и поведение пациентов.

Анализ потребительского поведения в конфликте показал, что при возникновении конфликтных ситуаций в аптечных организациях более половины пациентов (55,3%) предпочтут покинуть аптеку, не совершив покупки. При этом не вернутся в эту организацию, в среднем, 38,2% опрошенных пациентов, а среди пациентов с высоким уровнем удовлетворенности материальным положением этот процент достигает 65,0%.

По результатам изучения причин конфликтов по данным записей в книгах отзывов и предложений и последующей их систематизации установлено пять групп основных причин конфликтов в аптечной организации: организационные, экономические, личностные, возврат товара и претензии по качеству товара. Распространенной причиной недовольства пациента является отказ в возврате (обмене) ранее приобретенного товара (28,6%). Изучение записей позволило нам систематизировать причины требований пациента о возврате (обмене): неудовлетворительное качество ЛП (по мнению пациента) (48,9%), в том числе неудовлетворительный срок годности; неудовлетворительная цена (23,6%); ошибки пациента при приобретении ЛП (11,8%) и ФР при отпуске товара (3,4%), получение пациентом неполной информации о товаре (8,4%), иные причины (3,9%).

В результате изучения последствий конфликтов на рабочем месте были установлены средний (50,4%) и высокий уровни (36,1%) синдрома эмоционального выгорания ФР. В результате корреляционного анализа установлено негативное влияние частоты конфликтов с пациентами на синдром выгорания ( $r=0,27$ , при  $p<0,05$ ). Подтверждена значимость удовлетворенности профессией и удовлетворенности работой, как факторов, влияющих на синдром эмоционального выгорания ФР ( $r=-0,48$  и  $r=-0,52$ , при  $p<0,05$ , соответственно).

В результате корреляционного анализа установлено влияние личностных и социально-демографических факторов на частоту конфликтов на рабочем месте ФР: стаж ( $r=-0,32$ ), возраст ( $r=-0,35$ ), доминирующий стиль поведения в конфликте (соперничество ( $r=0,24$ ), отдельные черты характера: вспыльчивость ( $r=0,23$ ), бескомпромиссность ( $r=0,27$ ), неуступчивость ( $r=0,33$ ) и др. От совокупности конфликтологических знаний ФР, от их умения управлять своими личностными

особенностями, а также грамотного подбора персонала для работы с пациентами будет зависеть частота конфликтов в аптечных организациях и, как следствие, здоровье пациентов и самих ФР, а также эффективность работы аптечной организации.

В результате анализа сформированности конфликтологических компетенций ФР установлен низкий уровень их теоретической подготовки в вопросах конфликтологии (средний балл – 3,2 по пятибалльной системе), а также недостаточную готовность некоторых специалистов к эффективному нивелированию последствий стресса, развивающегося в результате конфликтных ситуаций на рабочем месте, что обусловило необходимость разработки методических подходов к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности ФР.

В результате изучения структуры и содержания программ адаптации вновь принятых сотрудников в аптечных сетях установлено несоответствие программ имеющимся требованиям, отсутствие обязательного раздела, посвященного развитию навыков предотвращения конфликтов, что обусловило необходимость разработки типовой программы адаптации вновь принятых сотрудников для аптечных организаций и формирование программы развития коммуникативных навыков и предотвращения конфликтов в аптечных организациях с целью снижения частоты конфликтов у молодых специалистов и профилактики синдрома их эмоционального выгорания.

#### **Глава 4. Методическое обоснование формирования конфликтологических компетенций студентов и развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников**

Проведенное изучение существующего состояния конфликтов в аптечных организациях, их причин и последствий для пациентов, ФР и аптечной организации свидетельствует о значимости для специалистов знаний и умений в области управления конфликтами.

Для формирования конфликтологической компетентности и ее непрерывного развития в процессе трудовой деятельности ФР нами предложены методические подходы, представленные на рисунке 1.

Методическое обоснование формирования конфликтологических компетенций студентов и развития конфликтологической компетентности ФР, исходя из концепции непрерывного образования, объединяет в себе формулирование определения понятия «конфликтологическая компетентность» и ее модели; перечня конфликтологических компетенций, которые должны быть сформированы у студентов (высшего и среднего профессионального фармацевтического образования); модели формирования и непрерывного развития компетентности ФР, включающей: базовое формирование компетенций на уровне получения фармацевтического образования; развитие конфликтологической компетентности ФР в период работы в аптечных организациях и непрерывное профессиональное развитие (самообразование).



Рисунок 1 – Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтического работника аптечной организации

Под «*конфликтологической компетентностью фармацевтического работника*» мы понимаем «*систему конфликтологических и профессиональных знаний и навыков, осознанных личностных и мотивационно-ценностных характеристик фармацевтического работника, направленную на эффективное управление конфликтными ситуациями в профессиональной сфере с целью минимизации рисков негативных последствий для фармацевтического работника, пациента и аптечной организации*».

Нами предложена модель конфликтологической компетентности ФР, которая включает четыре компонента: когнитивный, поведенческий, личностный и мотивационно-ценностный (рисунок 2).



Рисунок 2 – Модель конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста

Разработанная нами модель может быть рассмотрена не с позиции компонентов, отражающих глубину компетентности, а с точки зрения профессиональных компетенций, которые можно сформировать на уровне подготовки ФР. Нами предложены конфликтологические компетенции, которые могут быть сформированы у студентов фармацевтического профиля (высшего образования и среднего профессионального образования):

- способность и готовность управлять конфликтом (прогнозировать, предотвращать, разрешать) в фармацевтической деятельности;
- способность и готовность управлять негативными последствиями конфликта, в том числе использовать копинг-стратегии.

Как видно из рисунка 3, уровень компетенций лежит в основе компетентности, которую формируют также профессиональный и личный опыт ФР, осознанная совокупность личностных качеств, влияющих на интенсивность и частоту конфликтов и внутренняя мотивация профессиональной деятельности ФР (ценность пациента и самой работы).



Закрепленная рядом нормативных правовых актов принадлежность аптечных организаций и ФР к системе здравоохранения и их роль в охране здоровья граждан обязывает государство организовать надлежащую систему непрерывного образования специалистов, которая является неотъемлемой частью государственной системы мер по реализации прав граждан на охрану их здоровья.

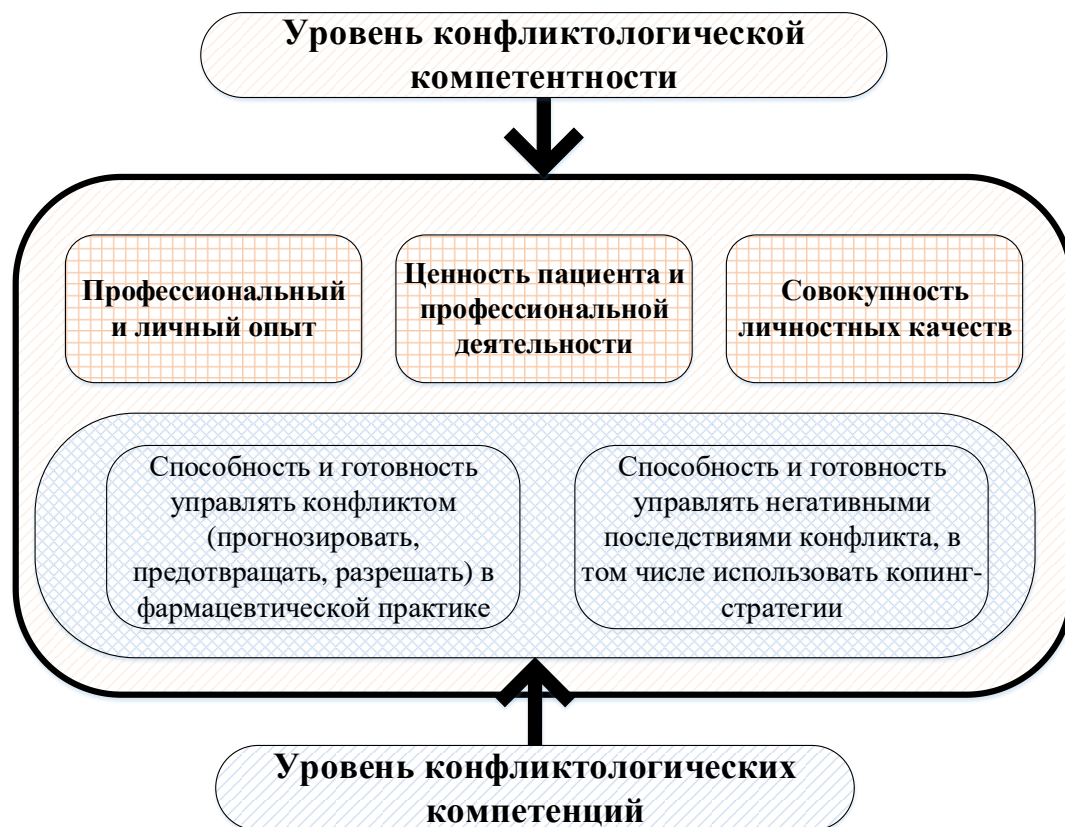


Рисунок 3 – Уровневая структура конфликтологической компетентности фармацевтического работника

Нами разработана трехуровневая модель формирования и развития конфликтологической компетентности ФР, исходя из концепции непрерывного образования (рисунок 4), в основу которой положены три этапа (с учетом рекомендаций проекта Концепции непрерывного образования взрослых и Концепции непрерывного фармацевтического образования).

Формирование конфликтологической компетентности ФР должно начинаться с формирования соответствующих компетенций в процессе освоения образовательных программ специалитета. Для установления возможности формирования конфликтологических компетенций у студентов в процессе прохождения образовательных программ был проведен формирующий эксперимент, в качестве которого выступило обучение по программе «Конфликт-менеджмент» с предварительным и итоговым тестированием. Результаты самодиагностики обучающихся, тестирования и решения ситуационных задач, оцененные преподавателем, показали положительную динамику после прохождения обучения по программе дисциплины по выбору. Таким образом, формирующий эксперимент позволил доказать возможность формирования конфликтологических компетенций с помощью разработанной нами программы обучения. Для методического оснащения занятий в рамках дисциплины по выбору

разработано учебно-методическое пособие «Конфликт-менеджмент». С целью развития и поддержания конфликтологических компетенций в рамках непрерывного профессионального образования ФР нами разработана дополнительная профессиональная программа повышения квалификации непрерывного образования «Конфликт-менеджмент аптечных организаций», предназначенная для ФР, осуществляющих управленческую деятельность, и специалистов, осуществляющих отпуск лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.

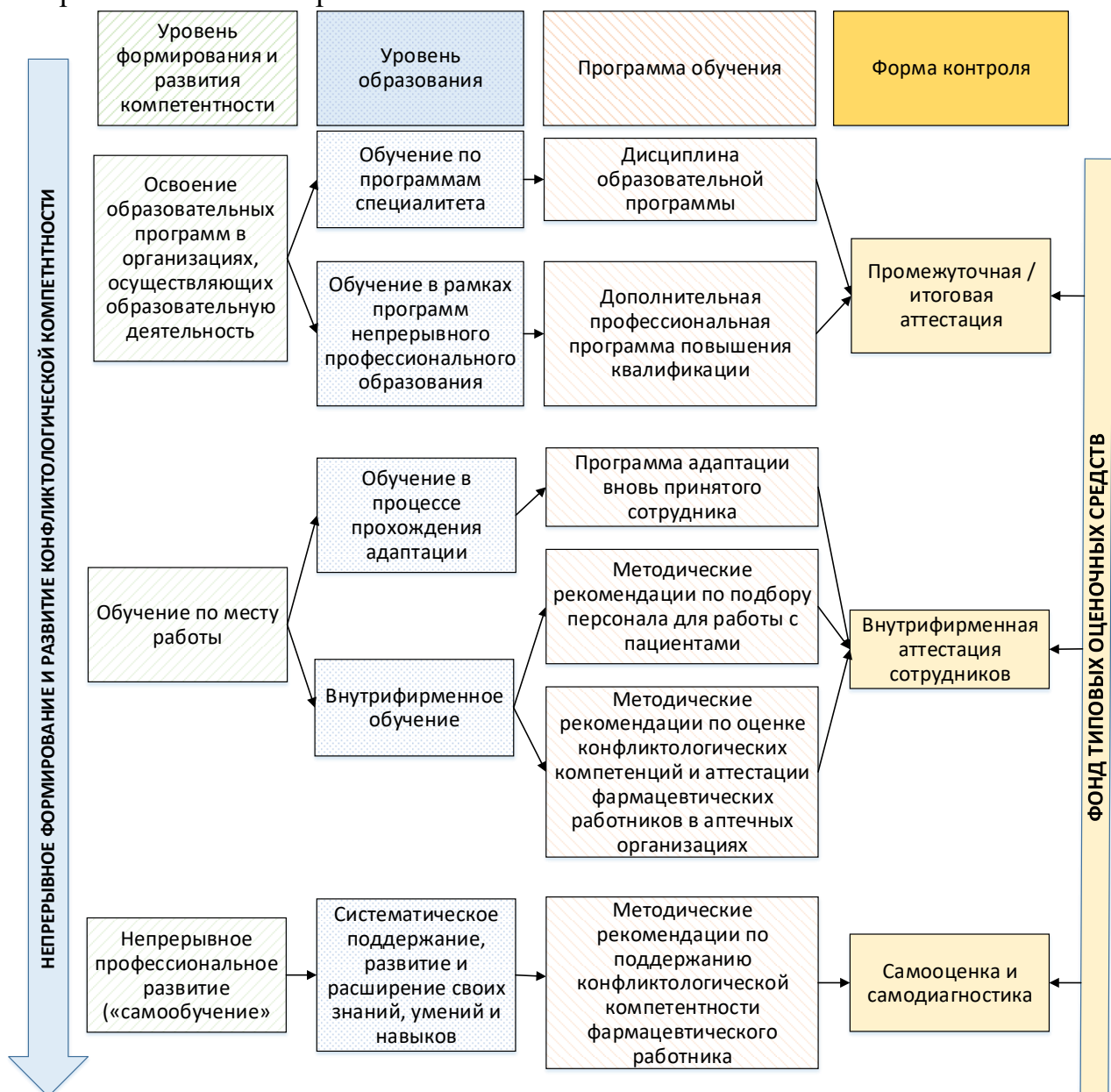


Рисунок 4 – Модель формирования и непрерывного развития конфликтологической компетентности фармацевтического работника

Для сохранения высокого уровня компетентности необходимо постоянное совершенствование профессиональных компетенций на протяжении всей профессиональной деятельности человека. С целью предотвращения конфликтов в аптечных организациях и нивелирования их негативных последствий (синдром эмоционального выгорания) нами разработаны организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций

ФР в аптечной организации как комплекс мероприятий, направленный на совершенствование конфликтологических компетенций в рамках внутрифирменного обучения и способствующий самообучению и саморазвитию специалистов в области конфликтологии (рисунок 5).



Рисунок 5 – Схема комплекса мероприятий, направленных на совершенствование конфликтологических компетенций фармацевтических работников в рамках внутрифирменного обучения

Мероприятия данного комплекса, которые целесообразно проводить на всех этапах работы с персоналом, должны включать:

- процедуру подбора и расстановки персонала с учетом их личностных качеств, стратегий поведения и иных требований, предъявляемых к той или иной должности (выявление личностных качеств и стратегий поведения кандидатов целесообразно проводить с помощью психологических стандартизированных тестовых методик);
- систему адаптации вновь нанятых сотрудников с целью ускорения процесса вхождения в должность и снижения риска возможных конфликтов (должна быть разработана программа адаптации с обязательным разделом развития коммуникативных навыков и предотвращения конфликтов). Для эффективной адаптации персонала к условиям работы нами разработана структурно-логическая схема системы адаптации вновь принятого сотрудника, исходя из этапов адаптации, и предложена схема программы адаптации (как документа) с программой развития коммуникативных навыков и предотвращения конфликтов, в основу которой положена разработанная нами модель конфликтологической компетентности ФР;
- программу развития (обучения) персонала по вопросам управления конфликтами в аптечных организациях и профилактики синдрома эмоционального выгорания;
- программу оценки (аттестации) сотрудников по вопросам управления конфликтами в аптечных организациях, которая служит средством своевременной

корректировки и координации процесса развития конфликтологических компетенций.

Описанный комплекс мероприятий, направленный на совершенствование конфликтологических компетенций ФР в рамках внутрифирменного обучения и самообучения, будет способствовать развитию конфликтологических компетенций, и, наряду с профессиональным опытом, осознанными личностными качествами и ценностью пациента и фармацевтической деятельности, позволит сформировать конфликтологическую компетентность ФР.

С целью оптимизации взаимодействия с пациентами нами разработано организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров на примере самой распространенной группы конфликтов, возникающих в процессе их отпуска (ситуации возврата (обмена) ранее приобретенных товаров). С этой целью нами:

- систематизированы типовые причины требований пациента о возврате ЛП (неудовлетворительное качество (по мнению пациента), в том числе неудовлетворительный срок годности, неудовлетворительная цена, ошибки пациентов и ФР, получение пациентом неполной информации о ЛП);
- проведено нормативно-правовое обоснование ситуаций возврата ранее приобретенного товара;
- сформированы перечни типовых ситуаций, при которых ФР имеет право отказать либо удовлетворить требования пациента о возврате ранее приобретенного товара, подкрепив ссылками на нормативные акты;
- разработаны фразы-клише, способствующие профессиональному разрешению спорной ситуации, в основу которых положены стратегия поведения в конфликте – «сотрудничество», алгоритм поведения при продаже в ситуации возражений покупателей, включающий этапы: присоединение, уточнение, пояснение, предложение вариантов решения проблемы и выход из ситуации, этические нормы профессионального общения ФР (уважительное, внимательное отношение к пациенту, эмпатия);
- сформированы алгоритмы поведения ФР при взаимодействии с пациентами (на примере требований о возврате ЛП) по всем выявленным нами причинам требований пациентов о возврате ЛП, которые содержат ссылки на нормативные правовые акты и типовые фразы-клише;
- сформирован алгоритм помощи пациенту при осуществлении процедуры возврата (обмена) ранее приобретенных товаров, содержащий: пошаговый порядок действий пациента (по предъявлению требований), ФР (по обоснованию и оценке ситуации) и руководителя аптечной организации (по рассмотрению обращения, принятию решения, подготовке ответа); нормативно-правовое обоснование прав пациента в конкретной ситуации, порядок и сроки рассмотрения заявления и принятия решения.

Разработанные алгоритмы изложены в учебно-методическом пособии «Управление конфликтами в аптечных организациях (на примере ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного товара)» и могут стать основой для разработки стандартных операционных процедур в аптечных организациях.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Анализ и обобщение научных публикаций, нормативных правовых документов и иных литературных источников позволили установить высокую распространенность конфликтных ситуаций в фармацевтической деятельности и разнообразие причин их возникновения, однако отсутствует систематизация причин конфликтов в аптечных организациях. Выявлена значимость последствий конфликтов для пациентов, ФР и аптечных организаций. Установлено, что частые конфликты в аптечных организациях могут стать причиной эмоционального выгорания сотрудников, однако анализ показал недостаточную изученность проблемы эмоционального выгорания ФР и факторов, влияющих на частоту конфликтов в аптечных организациях. Обзор нормативных правовых актов, регулирующих требования к ФР, показал несогласованность требований, предъявляемых профессиональными стандартами к ФР и требований к формируемым компетенциям выпускников высших и средних образовательных учреждений фармацевтического профиля. Установлено, что государство поощряет развитие у ФР навыков управления конфликтами, однако выявлена не разработанность темы формирования и развития конфликтологической компетентности ФР.

2. В результате исследования конфликтов в аптечных организациях установлены и систематизированы основные причины конфликтов: возврат (обмен) ранее приобретенного товара, личностные, организационные, экономические, качество товара, и их последствия (синдром эмоционального выгорания). Выявлены социально-демографические и личностные факторы, влияющие на частоту конфликтов на рабочем месте ФР: стаж, возраст, доминирующая стратегия поведения в конфликте, отдельные черты характера: вспыльчивость, бескомпромиссность, мстительность и др., что обосновало необходимость разработки комплекса мероприятий для совершенствования конфликтологических компетенций ФР, включающего процедуру подбора и расстановки персонала с учетом их личностных качеств и иных требований, предъявляемых к той или иной должности.

3. В результате анализа последствий конфликта установлен высокий уровень синдрома эмоционального выгорания у ФР и негативное влияние частоты конфликтов с пациентами на синдром эмоционального выгорания ФР. Подтверждена значимость удовлетворенности профессией и удовлетворенности работой, как факторов, влияющих на синдром эмоционального выгорания ФР. Все это предопределило необходимость разработки организационных мероприятий по предупреждению риска развития синдрома эмоционального выгорания ФР, заключающихся в непрерывном совершенствовании конфликтологических компетенций.

4. Анализ и оценка теоретической подготовки студентов и ФР в вопросах конфликтологии и готовности к предупреждению конфликтов и эффективному нивелированию последствий стресса, развивающегося в результате конфликтных ситуаций на рабочем месте, показал несформированность конфликтологических компетенций у студентов и ФР, что обусловило необходимость разработки подходов к непрерывному формированию и совершенствованию конфликтологической компетентности ФР аптечных организаций.

Сформулировано определение понятия и предложена модель конфликтологической компетентности и обоснована трехуровневая модель формирования и развития конфликтологической компетентности ФР, исходя из концепции непрерывного образования.

5. Изучение наличия и содержания программ адаптации аптечных организаций определило необходимость оптимизации структуры и содержания программы адаптации, направленной на ускорение вхождения в должность вновь принятого ФР и разработки раздела программы по развитию коммуникативных навыков и предотвращению конфликтов в аптечных организациях, с целью снижения частоты конфликтов у молодых специалистов для повышения качества предоставляемой фармацевтической помощи населению.

6. Результаты проведенного комплексного исследования конфликтов в аптечных организациях определили необходимость и разработке организационно-методического решения по предотвращению конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров (на примере самой распространенной причины конфликтов – ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного товара в аптечной организации). В основу организационной технологии легли разработанные нами алгоритмы поведения ФР при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров и алгоритм помощи пациенту при осуществлении процедуры возврата (обмена) ранее приобретенных товаров, поддержанные нормативно-правовым обоснованием процесса и фразами-клише.

7. Практической реализацией методических подходов к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности явилась разработка обучающих программ и информационно-методических материалов (учебно-методические пособия, методические рекомендации, иные справочно-информационные материалы), направленных на овладение и совершенствование конфликтологических компетенций у ФР, снижение риска синдрома эмоционального выгорания и повышения качества фармацевтических услуг.

#### **Список опубликованных работ по теме диссертации:**

1. Гурьянова, М.Н. Психологические аспекты профессиональной работы провизоров по программе «работа с пациентами пожилого возраста» / М.Н. Гурьянова, Е.С. Мезенцева // Известия Самарского научного центра РАН. – 2010. – т. 12. – №5(2)– С. 410-413.
2. Ворожцова, Е.С. Изучение агрессивного компонента в конфликтном поведении выпускников фармацевтического вуза / Е.С. Ворожцова, М.Н. Гурьянова // Вестник ПГФА. – 2012. – №9. – С.21-22.
3. Ворожцова, Е.С. Формирование конфликтологической компетентности у студентов фармацевтического вуза / Е.С. Ворожцова // Материалы научно-практической конференции с международным участием «Современные тенденции и перспективы развития фармацевтического образования и науки в России и за рубежом». Вестник ПГФА. – 2013. – №11. – С.208-210.
4. Ворожцова, Е.С. Изучение конфликтности фармацевтических работников / Е.С. Ворожцова // Вестник ПГФА. – 2015. – №15. – С.28-29.
5. Ворожцова, Е.С. Изучение факторов выбора пациентами аптечной организации / Е.С. Ворожцова, М.Н. Гурьянова // Материалы X Международной (XIX

- Всероссийской) Пироговской научной медицинской конференции студентов и молодых ученых. Вестник РГМУ. – 2015. – Выпуск № 2 – С.848-849.
6. Ворожцова, Е.С. Конфликтологическая компетентность фармацевтических специалистов в ситуациях консультирования пациентов по вопросам лечебного и диетического питания / Е.С. Ворожцова, Т.Л. Малеева, М.Н. Гурьянова // Материалы X Международной (XIX Всероссийской) Пироговской научной медицинской конференции студентов и молодых ученых. Вестник РГМУ. – 2015. – Выпуск № 2. – С. 871–872.
7. Ворожцова, Е.С. Опыт изучения конфликтных ситуаций в аптечных организациях на примере анализа записей в книгах отзывов и предложений/ Е.С. Ворожцова // Вестник ПГФА. – 2015. – №16. – С.121-122.
8. Ворожцова, Е.С. Конфликтология в фармвузе. Быть или не быть? / Е.С. Ворожцова // Новая аптека. Эффективное управление. – 2015. – №10. – С.63-64.
9. Ворожцова, Е.С. Анализ правовых аспектов конфликтологической компетентности провизора / Е.С. Ворожцова, М.Н. Гурьянова, Е.В. Кашина // Материалы XI Международной (XX Всероссийской) Пироговской научной медицинской конференции студентов и молодых ученых. Вестник РГМУ. – 2016. – Выпуск № 2. – С. 629-630.
10. Ворожцова, Е.С. Изучение поведения фармацевтических сотрудников в ситуации возврата (обмена) лекарственных препаратов в аптечных организациях / Е.С. Ворожцова, М.Н. Гурьянова // Вестник ПГФА. – 2016. – №17. – С.29-30.
11. Ворожцова, Е.С. Конфликт в фармацевтической деятельности / Е.С. Ворожцова, М.Н. Гурьянова, В.Н. Тарасевич, Н.В. Новикова // Вестник Смоленской государственной медицинской академии. – 2018. – Том 17. – № 3. – С. 89-96.
12. Ворожцова, Е.С. Разработка модели конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста / Е.С. Ворожцова // Вестник Смоленской государственной медицинской академии. – 2019. – Том 18. – № 1. – С. 185-193.
13. Ворожцова, Е.С. Последствия межличностных конфликтов в фармацевтической деятельности / Е.С. Ворожцова, М.Н. Гурьянова, В.Н. Тарасевич, Н.В. Новикова // Дальневосточный медицинский журнал. – 2019. – № 11. – С.56-60.
14. Ворожцова, Е.С. Изучение поведения потребителей в ситуации конфликта с фармацевтическим работником / Е.С. Ворожцова, А.В. Солонина // Вестник ПГФА: Научно-практический журнал, Пермь, 2019, №23 – С. 33-35.
15. Ворожцова, Е.С. Анализ причин конфликтов в аптечных организациях / Е.С. Ворожцова, А.В. Солонина // Вестник Смоленской Государственной Медицинской Академии. – 2019. – Том 18. – №2 – С. 202-208.
16. Ворожцова, Е.С. Нормативно-правовое регулирование необходимости овладения конфликтологическими компетенциями фармацевтическими специалистами / Е.С. Ворожцова, А.В. Солонина // Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 100-летию со дня образования ИГМУ, Иркутск. – 2019. – Выпуск 6. – С.25-29.
17. Ворожцова, Е.С. Исследование употребления дефиниций «пациент» и «потребитель» при оказании фармацевтических услуг населению в аптечных организациях / Е.С. Ворожцова, Е.В. Кашина, А.В. Солонина // Современная организация лекарственного обеспечения. – 2019. – Том 6. – №2. – С. 74-75.

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

ЛП – лекарственный препарат

МКБ – международная классификация болезней

ФР – фармацевтический работник

**Ворожцова Екатерина Сергеевна (Россия)**

**«Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций»**

Конфликтологическая компетентность является неотъемлемой составляющей профессиональной квалификации фармацевтического работника. Автором разработаны методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтического работника, включающие: методическое обоснование формирования и непрерывного развития конфликтологической компетентности фармацевтического работника; организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций фармацевтического работника в аптечной организации; организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации при взаимодействии с пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров.

**Vorozhtsova Ekaterina Sergeevna (Russia)**

**“Methodical approaches to the formation and development of the conflict competence of pharmacists in pharmacies”**

Conflict competence is an integral part of the professional qualification of pharmacists. The author has developed methodical approaches to the formation and development of the conflict competence of a pharmacist, including: a methodical justification for the formation and continuous development of the conflict competence of a pharmacist; organizational technologies for adaptation of pharmacists and improvement of conflict competences of a pharmacist; organizational and methodical solution to conflict prevention in a pharmacy when interacting with patients in the process of dispensing pharmaceutical products.