

ОТЗЫВ

официального оппонента, заведующего кафедрой управления и экономики фармации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, доктора фармацевтических наук (14.04.03 – организация фармацевтического дела), доцента **Лаврентьевой Ларисы Ивановны** на диссертационную работу Ворожцовой Екатерины Сергеевны «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций», представленную на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела в диссертационный Совет Д. 208.068.02 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Пермская государственная фармацевтическая академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Актуальность темы диссертационного исследования

Приоритетной задачей государственной политики Российской Федерации в области лекарственного обеспечения является повышение его доступности и качества. Решение этой задачи в значительной степени зависит от профессиональной квалификации фармацевтических работников и реализуется через диалог фармацевтического работника с пациентом. Любая коммуникация таит в себе потенциальный риск возникновения и развития конфликта, что в фармацевтической деятельности ведет к снижению качества оказания фармацевтической помощи населению и ухудшению показателей здоровья пациентов. Конфликт в аптечной организации имеет последствия также как для самой организации, снижая ее финансовые показатели деятельности, так и для фармацевтического работника, провоцируя развитие хронического стресса и синдрома эмоционального выгорания.

Необходимость формирования навыков предотвращения конфликтов для фармацевтических работников отражена в Правилах надлежащей аптечной практики и профессиональных стандартах в сфере фармации.

Исходя из этого, автором была сформулирована **цель исследования**, которая заключалась в научном обосновании и разработке методических подходов к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтического работника.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научные положения и выводы, сформулированные в диссертационной работе, являются обоснованными, аргументированы и логически вытекают из результатов комплексного анализа, представленного автором. Автореферат и опубликованные работы полностью отражают содержание диссертации.

Достоверность полученных результатов и научная новизна исследования

Новизна исследования и полученных результатов заключается в том, что впервые разработаны и внедрены: методические подходы к формированию и

развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников. Подходы включали методическое обоснование формирования конфликтологических компетенций студентов и непрерывного развития конфликтологической компетентности фармацевтических работников. Автором сформулировано определение понятия «конфликтологическая компетентность фармацевтического работника» и разработана ее четырехкомпонентная модель. Разработана трехуровневая модель непрерывного формирования и развития конфликтологической компетентности.

Разработаны организационные технологии адаптации фармацевтических специалистов и совершенствования их конфликтологических компетенций в аптечных организациях, подразумевающие разработку процедуры подбора и расстановки персонала с учетом их личностных качеств и иных требований, обоснование системы адаптации вновь принятых сотрудников, 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.

Предложено организационно-методическое решение предотвращения конфликтов в аптечной организации между фармацевтическим работником и пациентами в процессе отпуска фармацевтических товаров (на примере ситуации возврата (обмена) ранее приобретенных лекарственных препаратов), содержащее нормативно-правовое обоснование ситуации возврата в аптечной организации; фраз-клише и алгоритмы поведения фармацевтического работника при взаимодействии с пациентами в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенных лекарственных препаратов.

Степень достоверности исследования подтверждается применением корректного методологического инструментария исследования, достаточным объемом репрезентативных выборочных совокупностей. Автором применены методы контент-анализа, анкетирования, тестирования, документального анализа. Для обработки массива данных и получения достоверных, воспроизводимых результатов автором были использованы современные методы программного статистического анализа.

В качестве эмпирической базы автор использовал данные анкетных опросов; результаты психологического тестирования; результаты тестов проверки знаний фармацевтических работников; 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.

Связь задач исследования с проблемным планом фармацевтических наук. Диссертационная работа выполнена в соответствии с основными направлениями фармацевтических наук, планом научных исследований ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России, номер государственной регистрации – 01.9.50 007424.

Соответствие диссертационного исследования 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.

Оценка структуры и содержания диссертации

Диссертационная работа построена традиционно в соответствии с общепринятым стандартом и состоит из введения, четырех глав, заключения и приложений. Работа изложена на 339 страницах компьютерного текста, имеет 28 приложений, проиллюстрирована 27 таблицами и 47 рисунками. Список литературы включает 124 отечественных и 67 зарубежных источников.

Во введении обоснована актуальность научной проблемы, определены цель и задачи исследования, сформулированы научная новизна исследования, его теоретическая и практическая значимость, приведены положения, выносимые на защиту.

В первой главе автором представлены результаты обзора литературы, в котором освещены вопросы, соответствующие целям и задачам исследования, в т.ч. современное состояние и особенности конфликтов в фармацевтической деятельности; последствия конфликтов для пациентов, фармацевтических работников и аптечной организации; особенности изучения синдрома эмоционального выгорания российскими и зарубежными учеными; нормативно-правовое регулирование необходимости овладения конфликтологическими компетенциями фармацевтическими работниками. Рассмотрено формирование конфликтологических навыков в рамках компетентного подхода у представителей различных специальностей, студентов и школьников. Все это позволило автору убедительно обосновать необходимость проведения настоящего исследования.

Во второй главе автором описана методология, объекты и методы исследования. Глава состоит из двух частей, в первой части подробно описан дизайн кросс-секционного исследования, приведено описание репрезентативных выборочных совокупностей и способов их отбора. Во второй части подробно описаны методы сбора информации и обработки полученных данных исследования, выбранные автором методы современны, информативны и соответствуют поставленным задачам.

Третья глава «Изучение конфликтов при оказании фармацевтических услуг в аптечных организациях» состоит из трех разделов и выводов. В главе представлены результаты комплексного исследования выбранной научной проблемы. Автором приведен ситуационный анализ причин конфликтов и факторов, влияющих на частоту конфликтов в аптечных организациях. Установлены наиболее распространенные причины конфликтов в аптечных организациях с точки зрения фармацевтических работников и пациентов. Автором выявлено влияние личностных (вспыльчивости, неуступчивости и пр.) и социально-демографических (стаж, возраст) факторов на частоту конфликтов на рабочем месте фармацевтического работника.

Ворожцовой Е.С. изучен уровень синдрома эмоционального выгорания фармацевтических работников как одного из последствий конфликтов на рабочем месте. В результате изучения последствий конфликтов были установлены преобладание среднего и высокого уровней синдрома эмоционального выгорания фармацевтических работников, а также установлено негативное влияние частоты

конфликтов с пациентами на синдром выгорания. Определены некоторые факторы, влияющие на синдром эмоционального выгорания фармацевтических работников.

Автором проведено изучение сформированности конфликтологических компетенций фармацевтических работников, результаты которого продемонстрировали низкий уровень теоретической подготовки фармацевтических работников в вопросах конфликтологии и недостаточную готовность фармацевтических работников к эффективному нивелированию последствий стресса, развивающегося в результате конфликтных ситуаций на рабочем месте.

Проведенный автором анализ конфликтологической составляющей в программах адаптации аптечных организаций выявил необходимость разработки типовой программы адаптации вновь принятых сотрудников для аптечных организаций, содержащей раздел по развитию коммуникативных навыков и предотвращению конфликтов, с целью снижения частоты конфликтов у специалистов и профилактики синдрома эмоционального выгорания.

В четвертой главе на основании результатов проведенного анализа автором предложены методические подходы к формированию конфликтологической компетентности и ее непрерывному развитию в процессе трудовой деятельности фармацевтического работника.

Автором предложено определение понятия «конфликтологическая компетентность фармацевтического работника», ее четырехкомпонентная модель, также автором предлагается рассматривать компетентность не только с точки зрения компонентой структуры, но и с точки зрения профессиональных компетенций, которые могут быть сформированы на уровне подготовки фармацевтического работника. В работе предложена модель формирования и развития конфликтологической компетентности.

Для сохранения высокого уровня компетентности автором разработаны организационные технологии адаптации специалиста и совершенствования конфликтологических компетенций фармацевтических работников, сформированные в виде комплекса мероприятий для аптечных организаций, который автор рекомендует внедрять на всех этапах работы с персоналом в аптечных организациях.

Для оптимизации взаимодействия с пациентами автором предложено 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 лекарственных препаратов). Для этого автором систематизированы типовые причины требований пациента о возврате лекарственных препаратов, проведено нормативно-правовое обоснование ситуаций возврата, сформированы перечни типовых ситуаций, при которых фармацевтический работник имеет право отказать либо удовлетворить требования пациента о возврате ранее приобретенного товара, разработаны фразы-клише, способствующие профессиональному разрешению спорной ситуации, сформированы алгоритмы поведения фармацевтического работника в ситуации

возврата, сформирован алгоритм помощи пациенту при осуществлении процедуры возврата (обмена) ранее приобретенных товаров.

В заключении логично отражены основные результаты исследования, соответствующие поставленным задачам. Сформулированные в диссертационной работе выводы основаны на данных собственных исследований автора и логически вытекают из полученного фактического материала работы. Диссертация написана хорошим литературным языком, иллюстрирована достаточным количеством таблиц и рисунков. Все результаты, представленные в работе подвергнуты необходимой статистической обработке, и их достоверность не вызывает сомнений.

Рассмотрев диссертацию, необходимо отметить завершенность исследования и решение задач в полном объеме на высоком научно-методическом уровне.

Автореферат соответствует содержанию диссертации и раскрывает ее основные положения.

Достоинства и недостатки в содержании и оформлении диссертации:

Диссертационная работа Ворожцовой Е.С. выполнена на высоком научно-методическом уровне с использованием современных методов проведения исследования и обработки полученных результатов. Достоинством работы является ее комплексный характер, логичное и последовательное изложение материала. Диссертантом четко сформулированы цель и задачи исследования, в ходе решения которых получены достоверные результаты.

Принципиальных замечаний по диссертационной работе нет, однако при несомненной актуальности и практической значимости диссертационная работа Ворожцовой Е.С. не лишена некоторых недостатков:

1. Некоторые рисунки, приведенные в диссертации, имеют мелкий шрифт, что затрудняет их восприятие (рис. 30,38, 39).
2. Диссертационная работа легко читается, хорошо иллюстрирована, оформлена в соответствии с установленными требованиями, однако встречаются отдельные опечатки и стилистические погрешности.
3. В диссертационной работе подробно изучены причины конфликтов между фармацевтическими работниками и пациентами, так как изучаемые конфликты являются межличностными, и автором рационально предложено изучение обеих сторон этих конфликтов. Одними из наиболее распространенных причин конфликтов, как с точки зрения фармацевтического работника, так и со стороны пациента, является некорректное поведение собеседника. Поясните, на основании чего Вы выдвигаете предположение о нежелании фармацевтических работников принимать на себя ответственность за конфликт при анализе причины конфликта «поведение пациента»?
4. Диссертационная работа содержит комплексное изучение проблемы конфликтов в аптечной организации, в том числе автор обращает внимание на важность навыков управления конфликтами в период адаптации молодых специалистов. Интерес представляет разработанная Вами программа адаптации вновь принятых сотрудников. По Вашему мнению, положения Правил надлежащей аптечной практики в части, касающейся программы адаптации, достаточны для всесторонней и быстрой адаптации сотрудников в

аптечной организации? И чем обусловлен выбор разделов предложенной Вами программы адаптации?

В целом вышеуказанные недостатки не имеют принципиального значения и не влияют на общую положительную оценку диссертации.

Заключение о соответствии диссертации критериям «Положения о присуждении ученых степеней»

Диссертационная работа Ворожцовой Екатерины Сергеевны «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций», представленная на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела является завершённой научной квалификационной работой, в которой содержится решение актуальной задачи фармации по совершенствованию фармацевтической помощи населению на основе разработки подходов к формированию и непрерывному развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников.

По объёму выполненных исследований, актуальности, научной новизне, теоретической и практической значимости, внутреннему единству, полноте публикаций, обоснованности и достоверности результатов и выводов диссертационная работа Ворожцовой Екатерины Сергеевны «Методические подходы к формированию и развитию конфликтологической компетентности фармацевтических работников аптечных организаций» соответствует требованиям пп. 9–14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842 (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.04.2016 N 335), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор, Ворожцова Екатерина Сергеевна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 14.04.03 – организация фармацевтического дела.

Официальный оппонент

Доктор фармацевтических наук (шифр специальности: 14.04.03 – организация фармацевтического дела), доцент, заведующий кафедрой управления и экономики фармации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации



Лаврентьева Лариса Ивановна

Служебный адрес: 150000, Российская Федерация, Ярославская обл., г.Ярославль, ул. Революционная, д. 5, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ярославский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, служебный телефон: +7(4852) 32-80-05, E-mail: farm@ysmu.ru Сайт: www.ysmu.ru

15.11.2019



Лаврентьева
секр.