

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ МЕДИКО-ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА КЛІНІЧНОЇ ФАРМАЦІЇ, ФАРМАКОТЕРАПІЇ, ФАРМАКОГНОЗІЇ
ТА ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ХІМІЇ

СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНА ВЗАЄМОДІЯ У ФАРМАЦЕВТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

до семінарських занять для підготовки фармацевта/провізора-інтерна
первинної післядипломної спеціалізації галузі 22 «Охорона здоров'я»
спеціальності 226 «Охорона здоров'я»
спеціальності 226 «Фармація, промислова фармація»
спеціалізації 226.01 «Фармація»

Запоріжжя

2023

УДК 615.1:316.77](072)

С 69

*Затверджено на засіданні Центральної методичної Ради ЗДМФУ
(протокол № від « » 2023 року)
та рекомендовано для використання в освітньому процесі*

Укладач:

Н. А. Іванькова - доцент кафедри клінічної фармації, фармакотерапії, фармакогнозії та фармацевтичної хімії ЗДМФУ

Рецензенти:

Бурлака Богдан Сергійович - доктор фармацевтичних наук, доцент кафедри технології ліків ЗДМФУ;

Демченко Вікторія Олександрівна – кандидат фармацевтичних наук, доцент кафедри управління і економіки фармації ЗДМФУ.

С69

Соціально-комунікативна взаємодія у фармацевтичній діяльності : навчальний посібник до семінар. занять для підготовки фармацевта/провізора-інтерна первинної післядип. спеціалізації галузі 22 «Охорона здоров'я» спеціальності 226 «Охорона здоров'я» спеціальності 226 «Фармація, промислова фармація» спеціалізації 226.01 «Фармація» / уклад. Н. А. Іванькова. – Запоріжжя : [ЗДМФУ], 2023. – 111 с.

УДК 615.1:316.77](072)

©Запорізький державний медико-фармацевтичний університет, 2023

ЗМІСТ

1. Професійне спілкування та ефективні комунікації у фармацевтичній діяльності: MS Office365 як платформа для спільної взаємодії у професійному інформаційному просторі	
1.1. Використання хмарної платформи Office365 для організації професійної взаємодії: сервіси OneDrive, Sway, Forms	5
1.2. Використання хмарної платформи Office365 для організації професійної взаємодії: сервіси OneNote, SharePoint, Stream.....	14
1.3. Нетикет: сутність та основні правила спілкування у віртуальному середовищі.....	22
2. Особливості взаємовідносин працівників фармацевтичної галузі: етичні та правові норми	
2.1. Особливості взаємовідносин працівників фармацевтичної галузі: етичні та правові норми	28
2.2. Бар'єри на шляху до ефективної комунікації. Стилi керування. Методи впливу в системах керування.....	40
2.3. Конфлікт як елемент професійної комунікації.....	51
2.4. Способи вирішення конфліктів у професійній діяльності та шляхи їх запобігання.....	57
3. Профілактика професійного вигорання у роботі працівника фармацевтичної галузі	65
4. Психологічні методики.....	78

Передмова

Сучасна фармація, як галузь, зазнає швидких змін та постійно розвивається, вимагаючи від фахівців не лише глибоких професійних знань, але й високого рівня соціально-комунікативних навичок, зокрема у віртуальному інформаційному середовищі.

Комунікація у професійній діяльності визначає успіх не лише фармацевта як фахівця, але й якість обслуговування пацієнтів та взаємодію з колегами, лікарями, керівниками тощо. Цей посібник призначений допомогти вам у розвитку необхідних соціально-комунікативних вмінь, які є важливим елементом вашого професійного успіху в умовах швидкого розвитку інформаційних технологій.

У кожному розділі цього посібника ви знайдете теоретичні матеріали, практичні поради та приклади, які допоможуть вам розкрити потенціал ефективної комунікації у фармацевтичному оточенні. Ви ознайомитеся з техніками спілкування з пацієнтами, навчитеся будувати позитивні відносини з колегами, а також зможете ефективно взаємодіяти з іншими представниками медичної галузі.

Мета посібника - не лише забезпечити вас необхідними знаннями, а й надихнути на постійний саморозвиток та удосконалення в сфері соціально-комунікативної взаємодії. Бажаємо вам захоплюючого та плідного вивчення матеріалів, а також успіхів у вашій професійній діяльності.

Використання хмарної платформи Office365 для організації професійної взаємодії: сервіси OneDrive, Sway, Forms

Актуальність теми. Однією з характерних ознак сучасного суспільства є швидкий розвиток інформаційних технологій у різних сферах професійної діяльності людства, зокрема у медицині та фармації. Впровадження систем штучного інтелекту, розвиток нанотехнологій, накопичення та обробка великих масивів даних – це напрями, розвиток яких має на меті звести до мінімуму збитки і оптимізувати економічні показники фармацевтичного підприємства. Тож ефективне застосування інформаційних технологій у фармацевтичних компаніях є необхідністю, а результат напряму корелює з рівнем цифрових навичок фахівців фармації. Фармацевт, який володіє цифровими навичками на високому рівні завжди затребуваний на ринку праці.

Важливим напрямом застосування інформаційних технологій у фармацевтичній діяльності є використання їх можливостей для організації процесу комунікації на різних етапах спілкування з відвідувачами аптек, керівництвом, колегами. Від вміння правильно технічно організувати віртуальну комунікацію та побудувати процес сумісної діяльності залежить якість надання фармацевтичних послуг. Саме тому фармацевтичний працівник має розуміти основні принципи роботи хмарних технологій, володіти необхідною термінологією та вміти організувати спільну взаємодію у професійному інформаційному середовищі.

Важливим є засвоєння змісту, структури і основних закономірностей спілкування як виду людської діяльності та формування у фармацевтів - інтернів комунікативних якостей, вмінь та навичок як складової психологічної компетентності фахівця фармацевтичної галузі, формування навиків соціально – комунікативної та інформаційної взаємодії з пацієнтами, лікарями, колегами засобами інформаційних технологій.

Теоретичний матеріал

У сучасному світі, де технології швидко розвиваються і впливають на різні сфери життя, фармацевтична індустрія не залишається осторонь цього тренду. Хмарні технології, як одна з ключових інновацій, відіграють важливу роль у покращенні ефективності та результативності фармацевтичної діяльності.

Один із ключових аспектів застосування хмарних технологій у фармацевтиці - це зберігання та обробка великої кількості даних. Завдяки хмарним платформам, фармацевтичні компанії можуть легко зберігати дані про клінічні випробування, дослідження та виробництво ліків. Це не лише полегшує доступ до інформації, але і робить можливим ефективне її аналіз та використання для подальшого розвитку лікарських засобів.

Ще однією важливою перевагою хмарних технологій є підвищення ефективності виробництва. Завдяки використанню віртуалізації та обчислювальних потужностей в хмарі, компанії можуть прискорити процес розробки нових препаратів та випуску їх на ринок. Це особливо важливо в умовах зростання попиту на нові ліки та швидко змінні ринкові умови.

Ще однією областю, де хмарні технології знаходять широке застосування, є управління ланцюгом постачання. Вони дозволяють фармацевтичним компаніям в режимі реального часу відстежувати рух лікарських засобів від виробництва до кінцевого споживача, що сприяє покращенню логістики та зменшенню ризиків пов'язаних з доставкою та зберіганням.

Звісно, разом із великими перевагами, хмарні технології також вносять свої виклики, зокрема, пов'язані з безпекою та конфіденційністю даних. Однак, з правильним підходом до захисту інформації, ці технології можуть бути важливим інструментом для розвитку фармацевтичної галузі.

Отже, хмарні технології відіграють ключову роль у фармацевтичній діяльності, полегшуючи доступ до даних, прискорюючи виробництво та покращуючи управління ланцюгом постачання. З їхнім вдосконаленням та

розширенням застосування можна очікувати подальшого прогресу в сфері розробки та виробництва ефективних лікарських засобів.

Основні поняття теми

Комп'ютерна мережа це система, що включає в себе два або більше комп'ютери, які підключені один до одного для обміну даними, ресурсами та інформацією. Комп'ютерні мережі дозволяють пристроям об'єднуватися для спільної роботи та обміну ресурсами, незалежно від їхнього фізичного розташування.

Локальна комп'ютерна мережа – це комп'ютерна мережа для обмеженого кола користувачів, що об'єднує комп'ютери в одному приміщенні або в рамках одного підприємства.

Глобальна комп'ютерна мережа - комп'ютерна мережа, що охоплює величезні території (тобто будь-яка мережа, чії комунікації поєднують цілі мегаполіси, області або навіть держави і містять у собі десятки, сотні а то і мільйони комп'ютерів).

Хмарні технології - це інформаційна інфраструктура, яка дозволяє зберігати, обробляти та обмінюватися даними через Інтернет. У фармацевтичній галузі вони використовуються для оптимізації виробництва, досліджень та контролю якості лікарських засобів.

Хмара даних (cloud data) - це термін, що вказує на зберігання та обробку даних на віддалених серверах через Інтернет, а не на локальних пристроях або серверах. Це модель обчислювального обліку, де ресурси і послуги, пов'язані з обробкою та зберіганням даних, надаються в режимі онлайн через мережу.

Дата-центр - це фізичне приміщення або область, де зосереджені комп'ютерні системи, обладнання для зберігання даних, комунікаційне устаткування та інфраструктура для управління всім цим комплексом. Його основною метою є забезпечення надійності, безпеки та доступності інформаційних технологій та послуг.

Основні характеристики дата-центру:

Серверне обладнання: Дата-центри мають велику кількість серверів, які використовуються для обробки та зберігання даних.

Системи зберігання даних: Вони використовуються для зберігання великих обсягів інформації, такої як бази даних, файли, відео та інші дані.

Мережеве устаткування: Дата-центри мають потужну мережеву інфраструктуру для забезпечення високої швидкості передачі даних і забезпечення з'єднання між серверами та користувачами.

Системи безпеки: Безпека важлива для захисту від несанкціонованого доступу, крадіжок та інших загроз. Це може включати в себе системи контролю доступу, відеоспостереження та інші засоби.

Системи охолодження: Оскільки обладнання в дата-центрі працює високою інтенсивністю, важливо мати ефективні системи охолодження для уникнення перегріву.

Резервне живлення: Для уникнення втрати даних або перерв у роботі важливо мати резервне живлення, таке як генератори електроенергії або системи безперебійного живлення (UPS).

Хмарна платформа (cloud platform) - це інтегрована середовище для розробки, тестування, виведення виробів на ринок та управління їхнім циклом життя, яке базується на хмарних технологіях. Ця інфраструктура надає користувачам доступ до обчислювальних ресурсів, засобів зберігання даних, мережевих можливостей, сервісів штучного інтелекту та інших функцій через Інтернет.

Основні характеристики хмарних платформ:

1. Інфраструктура як послуга (IaaS): Забезпечує доступ до віртуальних обчислювальних ресурсів, таких як сервери, мережеві ресурси та зберігання.
2. Платформа як послуга (PaaS): Надає середовище для розробки та виконання програм, включаючи інструменти розробки та сервіси, які дозволяють створювати застосунки без необхідності управління інфраструктурою.
3. Програмне забезпечення як послуга (SaaS): Забезпечує готові до використання програми та сервіси, які користувачі можуть використовувати через Інтернет, не встановлюючи їх на свої пристрої.

4. Сервіси штучного інтелекту (AIaaS): Дозволяють використовувати можливості штучного інтелекту та машинного навчання для обробки та аналізу даних.
5. Мережеві сервіси: Забезпечують можливості мережевого з'єднання та безпеки, такі як обробка трафіку, балансування навантаження та віртуальні приватні мережі.
6. Служби для розробників та інтеграції (DevOps): Дозволяють розробникам швидше виводити продукти на ринок та автоматизувати процеси розробки, тестування та впровадження.

Переваги використання хмарних технологій:

1. Гнучкість та масштабованість: користувачі можуть легко змінювати обсяг обчислювальних ресурсів відповідно до своїх потреб, масштабуючи або зменшуючи потужність в реальному часі.
2. Економія коштів: відсутність необхідності власного обладнання та інфраструктури дозволяє зменшити витрати на закупівлю та управління ІТ-ресурсами.
3. Швидкість впровадження: нові послуги та програми можуть бути впроваджені значно швидше, оскільки не потрібно чекати на закупівлю, налаштування та встановлення обладнання.
4. Доступність та надійність: хмарні платформи зазвичай надійні, оскільки вони використовують розподілені ресурси та резервне копіювання даних, що забезпечує високий рівень доступності.
5. Покращена безпека: великі постачальники хмарних послуг здатні витратити значні ресурси на забезпечення безпеки своїх систем, що може бути важко досягнути для багатьох окремих організацій.
6. Віддалений доступ та спільна робота: користувачі можуть отримувати доступ до своїх даних та програм з будь-якого пристрою, підключеного до Інтернету, що полегшує віддалену роботу та спільну роботу.

7. Зберігання та обробка великих обсягів даних: хмарні технології дозволяють легко масштабувати зберігання та обробку великих обсягів даних без необхідності великих витрат на обладнання.
8. Автоматизація та інтеграція: багато хмарних платформ надають інструменти для автоматизації процесів та інтеграції з іншими службами та програмами.
9. Зменшення екологічного впливу: використання спільних ресурсів у хмарних технологіях може допомогти зменшити енергоспоживання та викиди в атмосферу в порівнянні з традиційними методами обчислення.

Недоліки використання хмарних технологій:

1. Безпека даних: Однією з основних турбот щодо хмарних технологій є питання безпеки. При передачі чутливих даних через Інтернет і зберіганні їх на віддалених серверах існує ризик несанкціонованого доступу та порушення конфіденційності.
2. Надійність і доступність: Хоча хмарні платформи зазвичай стежать за високою доступністю, але в разі відмови мережі або інфраструктурних проблем може виникнути недоступність послуг для користувачів.
3. Залежність від Інтернету: використання хмарних послуг передбачає постійне з'єднання з Інтернетом. Якщо мережа відключена або має низьку якість, це може призвести до тимчасової втрати доступу до даних та послуг.
4. Проблеми з конфіденційністю: у деяких випадках користувачі можуть бути обурені ідеєю того, що їхні дані зберігаються на серверах третіх сторін, особливо коли йдеться про конфіденційні дані або документацію.
5. Обмеження контролю: використання хмарних послуг означає менший контроль над фізичними ресурсами, такими як сервери та зберігання даних. Це може створювати труднощі для тих, хто прагне зберігати та контролювати свої дані локально.
6. Вартість в довгостроковій перспективі: хоча в короткостроковій перспективі використання хмарних послуг може зменшити витрати, в

довгостроковій перспективі підписка на послуги може виявитися вартішою, ніж інвестування у власну інфраструктуру.

7. Проблеми з сумісністю та інтеграцією: деякі компанії можуть зіткнутися з труднощами у впровадженні хмарних технологій через існуючі системи або вимоги щодо відповідності до стандартів.
8. Можливість втрати контролю над даними: в разі зупинення або припинення роботи хмарного постачальника, користувач може втратити доступ до своїх даних або бути залежним від того, як вирішить постачальник.

Питання для контролю знань:

1. Напрямки застосування інформаційних технологій у фармації.
2. Зміст понять «хмарні технології», «хмарні ресурси», «хмара».
3. Принципи роботи хмарних платформ.
4. Основні сервіси хмарної платформи Office 36 для організації єдиного інформаційного середовища аптечного підприємства.
5. Принципи автоматизації обліку лікарських засобів в аптеках.

Завдання

1. Сформуйте та представте інформацію про один із лікарських засобів у вигляді презентації з використанням програмного забезпечення пакету Microsoft Office.
2. Запропонуйте та охарактеризуйте принципи створення електронної медичної карти хворого засобами хмарної платформи Office365.
3. Запропонуйте структуру та охарактеризуйте принципи створення сайту аптечної організації.
4. Запропонуйте структуру та охарактеризуйте принципи створення електронних таблиць для статистичної обробки інформації про кількісне визначення діючих речовин у лікарських засобах.
5. Запропонуйте модель інформаційної підтримки фармацевтичної опіки амбулаторних хворих.

6. Створіть анкету – опитування відвідувачів аптеки щодо якості надання фармацевтичних послуг.

Діагностика вхідного рівня знань:

1. Оберіть вірне визначення поняття «хмарні технології»:
 - a) технології розподіленої обробки цифрових даних, за допомогою яких комп'ютерні ресурси надаються інтернет-користувачеві як онлайн-сервіс;
 - b) технології, за допомогою яких комп'ютерні ресурси надаються інтернет-користувачеві як онлайн-сервіс;
 - c) цифрові дані, за допомогою яких комп'ютерні ресурси надаються інтернет-користувачеві як онлайн-сервіс;
 - d) он-лайн сервіси для вирішення технологічних завдань;
2. Оберіть вірне визначення поняття «інформаційна хмара»:
 - a) це накопичення цифрових даних, що зберігаються на серверах по всьому світу;
 - b) це накопичення цифрових даних, що зберігаються на серверах організації;
 - c) дані, які забезпечують вирішення технологічних завдань;
 - d) інформація, яка знаходиться у мережі інтернет.
3. Визначте основні функції інформаційної системи:
 - a) зберігання та пошук інформації;
 - b) аналіз даних;
 - c) передача даних;
 - d) обмін даними;
 - e) інтерпретація даних.
4. Вкажіть переваги використання хмарних технологій:
 - a) резервування та аварійне відновлення даних;
 - b) організація дистанційної взаємодії;
 - c) відсутність залежності від наявності мережі Інтернет;

- d) постійний доступ до своїх ресурсів через мережу Інтернет;
5. Вкажіть недоліки використання хмарних технологій:
- a) необхідність постійного з'єднання з мережею Інтернет;
 - b) немає необхідності закуповувати потужне обладнання;
 - c) безпека даних може бути під загрозою;
 - d) якщо Ваші дані в "хмарі " втрачені, вони втрачені назавжди;
 - e) не всі програми або їх властивості доступні віддалено.

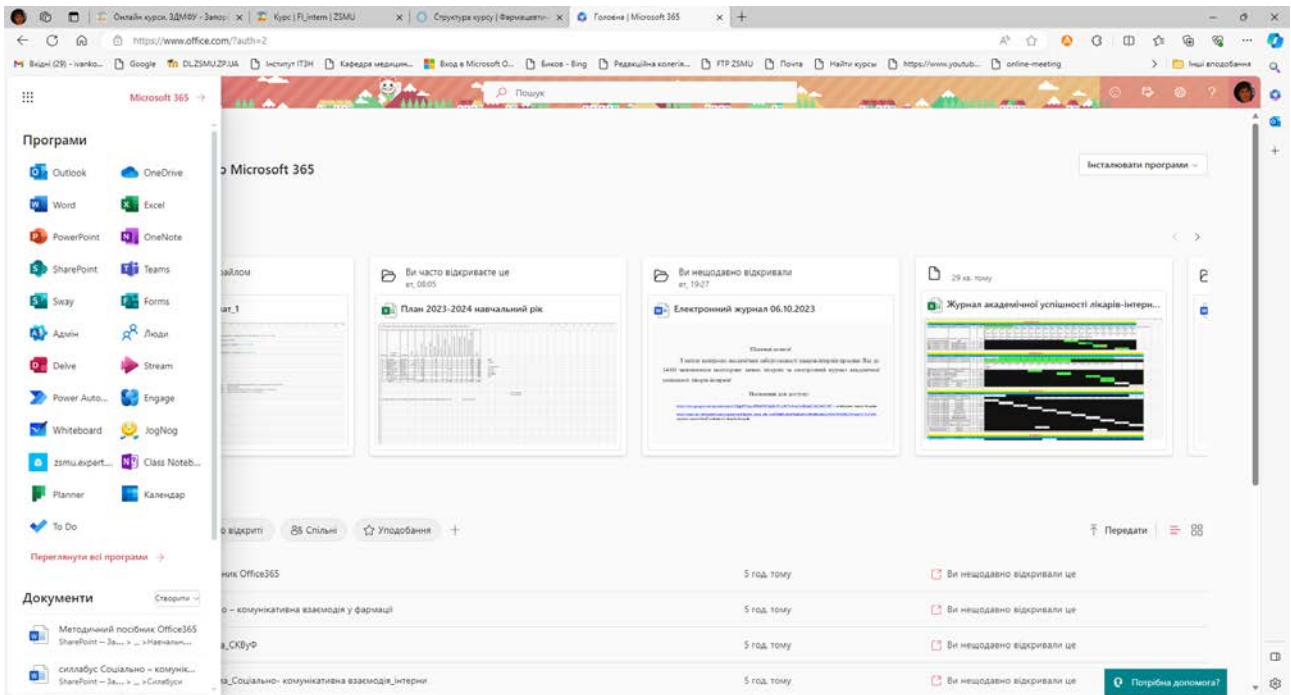
Використання хмарної платформи Office365 для організації професійної взаємодії: сервіси OneNote, SharePoint, Stream

Актуальність теми. Однією з характерних ознак сучасного суспільства є швидкий розвиток інформаційних технологій у різних сферах професійної діяльності людства, зокрема у медицині та фармації. Впровадження систем штучного інтелекту, розвиток нанотехнологій, накопичення та обробка великих масивів даних – це напрями, розвиток яких має на меті звести до мінімуму збитки і оптимізувати економічні показники фармацевтичного підприємства. Тож ефективне застосування інформаційних технологій у фармацевтичних компаніях є необхідністю, а результат на пряму корелює з рівнем цифрових навичок фахівців фармації. Фармацевт, який володіє цифровими навичками на високому рівні завжди затребуваний на ринку праці.

Вивчення теми передбачає набуття знань ефективної комунікації у професійному середовищі засобами інформаційних технологій; застосування принципів ефективної комунікації у інформаційному середовищі на базі хмарних технологій та формування вмінь використовувати на практиці платформу Office365 для професійної комунікації та навчання.

Теоретичний матеріал

Microsoft 365 (раніше відомий як Office 365) - це інтегрована платформа, що пропонує широкий спектр продуктів та сервісів для роботи з офісними документами, комунікацією та спільною роботою. Вона розроблена компанією Microsoft і стала однією з найпопулярніших інтегрованих офісних платформ. Спеціалізація платформи – саме навчальні заклади. Викладачі, студенти, інтерни мають можливість користуватися набором різноманітних програм, які необхідні для навчального процесу. Для користування Microsoft 365 необхідно пройти реєстрацію у навчальному закладі.



Система Office 365 – це платформа, яка поєднує велику кількість додатків і надає користувачам із стаціонарних комп'ютерів та мобільних пристроїв доступ до бізнес-пошти, планувальників, хмарного сховища даних, дає змогу влаштовувати відео-, аудіо конференції, презентації, тестування та опитування.

Основні характеристики та компоненти Microsoft 365:

1. Microsoft Word, Excel, PowerPoint:

- Традиційні офісні програми для створення текстових документів, таблиць та презентацій. Вони доступні в онлайн-інтерфейсі або можуть бути встановлені локально.

2. Microsoft Outlook:

- Поштовий клієнт для організації та керування електронною поштою, календарем, контактами та завданнями.

3. Microsoft Teams:

- Система для спільної роботи та комунікації в реальному часі. Включає в себе текстові чати, аудіо- та відеоконференції, можливості обміну файлами та інші функції для командної роботи.

4. Microsoft OneDrive:

- Хмарна служба для зберігання та обміну документами та файлами. Користувачі можуть отримувати доступ до своїх файлів з будь-якого пристрою з підключенням до Інтернету.

5. Microsoft SharePoint:

- Платформа для спільної роботи та обміну документами в колективі. Вона також використовується для створення внутрішніх веб-сайтів та порталів.

6. Microsoft OneNote:

- Інструмент для створення та організації нотаток, який дозволяє користувачам працювати з нотатками в різних форматах.

7. Microsoft Planner:

- Засіб для управління завданнями та проектами. Надає можливість створювати завдання, розподіляти їх та відстежувати прогрес.

8. Microsoft Forms:

- Сервіс для створення анкет та опитувань для збору інформації від користувачів.

Обмін фармацевтичною інформацією у хмарному середовищі вимагає дотримання ряду принципів для забезпечення безпеки, конфіденційності та доступності даних.

1. **Безпека та захист даних:** забезпечення високого рівня безпеки є критично важливим у фармацевтичній галузі, оскільки інформація про клінічні випробування, результати досліджень та інші дані можуть бути чутливими. Хмарні платформи повинні використовувати шифрування, пристосовані заходи безпеки та враховувати вимоги щодо відповідності до регуляторних стандартів.
2. **Конфіденційність та керування доступом:** механізми для ефективного керування доступом до фармацевтичної інформації мають бути встановлені. Це включає в себе обмеження прав доступу, аудит доступу та моніторинг дій користувачів для забезпечення конфіденційності даних.

3. Зберігання та резервне копіювання: інформація повинна надійно зберігатися в хмарному середовищі, з можливістю регулярного резервного копіювання для запобігання втраті даних. Застосування ефективних стратегій зберігання дозволяє відновити дані у випадку непередбачених ситуацій.
4. Стандарти та відповідність: дотримання стандартів та відповідність до регуляторних вимог (наприклад, HIPAA, GDPR для захисту персональних даних) є ключовим принципом. Фармацевтичні компанії повинні перевірити, чи відповідає хмарний сервіс всім вимогам відповідних законодавчих актів.
5. Інтеграція та сумісність: хмарні рішення повинні легко інтегруватися з існуючими системами фармацевтичних компаній. Забезпечення сумісності інфраструктури дозволяє ефективно використовувати хмарні ресурси та оптимізує процеси обміну інформацією.
6. Автоматизація та штучний інтелект: використання технологій автоматизації та штучного інтелекту (ШІ) може полегшити обробку та аналіз фармацевтичної інформації. Автоматизовані засоби можуть сприяти швидшому виявленню та аналізу тенденцій.

Обмін інформацією у фармацевтичній сфері відіграє важливу роль у забезпеченні безпеки пацієнтів, які отримують лікарські засоби. Цей обмін має місце між різними учасниками системи охорони здоров'я та фармацевтичними підприємствами. **Варіанти обміну інформацією у фармації:**

1. Лікарські рецепти: лікарі видають рецепти, які містять інструкції для виготовлення та виписки ліків. Ці рецепти передаються фармацевтам, які відповідають за правильне виготовлення та видачу ліків пацієнтам.
2. Записи пацієнтів: фармацевти ведуть записи про пацієнтів та їхню історію вживання ліків, включаючи інформацію про алергії та інші проблеми зі здоров'ям.

3. Ліки та їх властивості: фармацевтичні компанії надають інформацію про властивості та застосування своїх лікарських препаратів. Ця інформація може включати дозування, побічні ефекти та інші характеристики.
4. Взаємодія ліків: інформація про можливі взаємодії між різними ліками є важливою для уникнення негативних наслідків при одночасному прийомі декількох препаратів.
5. Лабораторні дані: результати лабораторних досліджень та аналізів передаються фармацевтам та лікарям для визначення правильної дози та методу застосування ліків.
6. Інформація для пацієнтів: фармацевти надають пацієнтам інформацію про правильний прийом ліків, можливі побічні ефекти та інші аспекти терапії.
7. Звітність та відслідковування: фармацевтичні компанії та органи регулювання можуть здійснювати обмін інформацією для відслідковування ефективності та безпеки ліків на ринку.

Обмін інформацією в фармації вимагає високого рівня точності та конфіденційності для забезпечення безпеки та ефективності лікування. Технології, такі як електронні медичні записи та системи управління лікарськими рецептами, можуть полегшити цей обмін інформацією та покращити безпеку пацієнтів.

Електронні медичні записи (ЕМР) — це цифрові версії інформації про здоров'я пацієнтів, які замінюють традиційні паперові медичні картки. Вони зберігаються та обробляються за допомогою електронних систем і можуть бути доступні для медичного персоналу у режимі реального часу. ЕМР дозволяють збирати, зберігати, оновлювати та аналізувати інформацію про пацієнтів.

Електронний рецепт (e-рецепт) — це цифровий документ, який виписується лікарем та містить інформацію про лікування, яке призначено пацієнту. Електронні рецепти замінюють традиційні паперові рецепти, надаючи переваги у вигляді швидшого та ефективнішого оброблення, безпеки та зручності для пацієнтів.

Основні характеристики електронних рецептів:

1. Цифрове виписування: лікарі створюють електронні рецепти за допомогою електронних медичних систем. Це може відбуватися в реальному часі під час консультації з пацієнтом.
2. Безпечність та контроль: електронні рецепти дозволяють автоматично перевіряти можливі взаємодії між ліками та інші показники безпеки. Це сприяє уникненню небажаних побічних ефектів.
3. Електронний обмін з аптеками: інформація про електронні рецепти безпосередньо надсилається до аптеки, що зменшує час на оброблення та видачу ліків пацієнтам.
4. Можливість виписування на вторинний прийом: лікарі можуть легко модифікувати електронні рецепти та вносити зміни, наприклад, змінювати дозу чи ліки під час наступних консультацій.
5. Зручність для пацієнтів: пацієнти можуть отримати свої ліки у аптеці, пред'явивши лише ідентифікаційну картку та не потребуючи фізичного рецепта.
6. Електронна історія рецептів: вся інформація про рецепти зберігається в електронному форматі, що полегшує ведення історії лікування пацієнта.

Приклади хмарних платформ, які широко використовуються у фармацевтиці:

1. Amazon Web Services (AWS): AWS надає хмарні обчислювальні та зберігальні ресурси, що використовуються фармацевтичними компаніями для обробки та зберігання великих обсягів даних, проведення обчислень, а також для розгортання та тестування нових програмних продуктів.
2. Microsoft Azure: Azure використовується для створення, розгортання та управління різноманітними застосунками в області фармацевтики. Він надає інфраструктуру для зберігання та обробки даних, а також інтеграцію з іншими Microsoft 365 сервісами.
3. Google Cloud Platform (GCP): GCP забезпечує обчислювальні та аналітичні можливості, які можуть використовуватися фармацевтичними компаніями

для обробки даних, аналізу геноміки та розробки інтелектуальних технологій у галузі здоров'я.

4. IBM Cloud: IBM Cloud пропонує широкий спектр хмарних послуг, включаючи аналітику, штучний інтелект та блокчейн. Ці технології можуть бути використані для покращення управління ланцюжком постачання, дослідження нових препаратів та аналізу клінічних даних.
5. Salesforce Health Cloud: Salesforce Health Cloud спеціалізується на управлінні взаємодією з пацієнтами та підтримці клінічних процесів. Використання цієї хмарної платформи дозволяє фармацевтичним компаніям створювати та управляти взаємодією з пацієнтами, зокрема в рамках клінічних досліджень.

Питання для контролю знань:

1. Напрямки застосування хмарних технологій у фармації.
2. Переваги та недоліки використання хмарних технологій у фармації.
3. Принципи роботи хмарних платформ у фармацевтичній діяльності.
4. Основні сервіси хмарної платформи Office 365 для організації єдиного інформаційного середовища аптечного підприємства.
5. Принципи обміну фармацевтичною інформацією у хмарному середовищі.

Завдання

1. Створіть папку з інформаційним матеріалом для спільного користування із застосуванням сервісу OneDrive.
2. Запропонуйте структуру та охарактеризуйте принципи створення сайту аптечної організації.
3. Заплануйте організаційну діяльність керівника аптечної організації на робочий тиждень (ділові зустрічі, наради тощо), використовуючи сервіс Planner.
4. Створіть анкету – опитування відвідувачів аптеки щодо якості надання фармацевтичних послуг.

Діагностика вхідного рівня знань:

1. Оберіть сервіс платформи Office365, який використовується для створення сайтів:
 - a) SharePoint;
 - b) Planer;
 - c) Sway;
 - d) Forms;
2. Оберіть сервіс платформи Office365, який використовується для створення опитувань:
 - a) SharePoint;
 - b) Planer;
 - c) Sway;
 - d) Forms;
3. Визначте функції хмарних платформ у фармацевтичній діяльності:
 - a) зберігання та пошук інформації;
 - b) аналіз даних;
 - c) передача даних;
 - d) обмін даними;
 - e) інтерпретація даних.
4. Вкажіть переваги використання хмарних технологій:
 - a) резервування та аварійне відновлення даних;
 - b) організація дистанційної взаємодії;
 - c) відсутність залежності від наявності мережі Інтернет;
 - d) постійний доступ до своїх ресурсів через мережу Інтернет;
5. Вкажіть недоліки використання хмарних технологій:
 - a) необхідність постійного з'єднання з мережею Інтернет;
 - b) немає необхідності закуповувати потужне обладнання;
 - c) безпека даних може бути під загрозою;
 - d) якщо Ваші дані в "хмарі" втрачені, вони втрачені назавжди;

Нетикет: сутність та основні правила спілкування у віртуальному середовищі

Актуальність теми. Спілкування є невід'ємною частиною професійної діяльності фармацевтичного працівника. Для спілкування використовуються різні види комунікації. Одним з видів є комунікація з використанням можливостей інформаційних технологій, а саме: електронної пошти, соціальних мереж, чатів, хмарних платформ. Фармацевтичний працівник має володіти навичками такої комунікації, а також знати про етичні норми, яких слід дотримуватися в процесі такої комунікації.

Вивчення теми передбачає набуття знань з ефективної комунікації у професійному середовищі засобами інформаційних технологій, етичних норм, які становлять основу спілкування у інформаційному віртуальному середовищі, застосування принципів ефективної комунікації у інформаційному середовищі на базі хмарних технологій.

Теоретичний матеріал

Електронна пошта – це Електронна пошта (англ. "email") - це система електронного обміну повідомленнями через комп'ютерні мережі, такі як Інтернет. Електронна пошта дозволяє користувачам відправляти та отримувати текстові повідомлення, документи, зображення, аудіо та відеофайли, використовуючи електронну адресу.

Основні компоненти електронної пошти включають:

1. Електронна Адреса: унікальна адреса, що ідентифікує конкретного користувача або організацію в мережі.
2. Поштовий Сервер: спеціальний сервер, який обробляє та зберігає електронні повідомлення.
3. Скринька Вхідної Пошти: місце, де зберігаються отримані повідомлення.
4. Скринька Вихідної Пошти: місце, звідки відправляються нові повідомлення.
5. Тема та Тіло Повідомлення: заголовок та основний текст повідомлення.

6. Вкладення: файли або медіа, що додаються до повідомлення.
7. Кнопки "Відповісти", "Відповісти всім", "Переслати" і т.д.: елементи інтерфейсу для реагування на повідомлення.
8. Архів: місце для зберігання старих або важливих повідомлень

Чат – це форма електронного спілкування, яка відбувається в реальному часі через Інтернет. У чаті користувачі можуть обмінюватися текстовими повідомленнями, а також іноді використовувати мультимедійні елементи, такі як зображення, відео, аудіофайли тощо.

1. Текстове Спілкування: користувачі обмінюються текстовими повідомленнями, що можуть включати в себе різноманітні теми та вирази.
2. Реальний Час: спілкування відбувається майже миттєво, дозволяючи учасникам отримувати та відправляти повідомлення негайно.
3. Групові та Приватні Чати: користувачі можуть спілкуватися в групах (групові чати) або в приватних режимах, обмінюючись повідомленнями лише з конкретним користувачем.
4. Емодзі та Смайли: використання символів, емодзі та смайлів допомагає виражати емоції та створює додатковий контекст у розмові.
5. Мультимедійні Елементи: залежно від платформи, учасники можуть додавати та обмінюватися зображеннями, відео, аудіофайлами тощо.
6. Спеціальні Чат-Боти: додатки або програми, які можуть автоматично відповідати на певні запитання або надавати інформацію в чаті.
7. Форуми та Канали: деякі чат-платформи мають можливість створення форумів чи каналів для обговорення певних тем.

Чат може бути використаний для особистих бесід, комунікації у бізнесі, спілкування в соціальних мережах та багатьох інших сферах. Різні платформи та програми пропонують різні можливості та функції для користувачів.

Модератор - це особа, яка відповідає за контроль та управління активністю в певному веб-сервісі, форумі, чаті чи іншому онлайн-спільноті. Роль модератора полягає у забезпеченні відповідності правилам і політиці спільноти, збереженні

порядку та створенні позитивного середовища для користувачів. Основні обов'язки модератора включають:

1. Видалення неприпустимого контенту: вилучення або приховання матеріалів, які порушують правила спільноти, можуть бути образливими чи неприйнятними.
2. Моніторинг активності користувачів: слідкування за діяльністю учасників спільноти та реагування на можливі порушення.
3. Надання пояснень та допомога користувачам: відповідь на запитання та надання допомоги учасникам спільноти.
4. Впровадження правил та політики: забезпечення виконання встановлених правил та політики спільноти.
5. Управління спорами та конфліктами: вирішення конфліктів між учасниками та введення заходів для підтримання спокою.
6. Створення тематичного контенту: публікація або підтримка цікавого та відповідного контенту для спільноти.
7. Розгортання попереджень та заборон: введення заходів у вигляді попереджень, тимчасових або постійних заборон для користувачів, які систематично порушують правила.

Форум - це веб-сайт або онлайн-платформа, призначена для обговорення та обміну інформацією між користувачами. Форуми зазвичай дозволяють користувачам створювати теми (топіки) для обговорення конкретних питань або тем, а інші користувачі можуть відповідати на ці теми.

Соціальна мережа - це веб-платформа або мобільний додаток, створений для забезпечення спілкування та обміну інформацією між користувачами, які можуть бути взаємодіють як в реальному часі, так і відстрочено. Соціальні мережі сприяють віртуальному з'єднанню людей, дозволяючи їм ділитися текстовими повідомленнями, фотографіями, відео, аудіозаписами, лінками та іншими видами контенту.

Флейм – це "Флейм" (англ. "flame") в Інтернет-спільноті вказує на агресивне та образливе спілкування, часто з метою викликати конфлікт чи подразнення інших

учасників. У сенсі Інтернет-культури, термін "флейм" може також вказувати на загальну атмосферу конфліктів чи спроб створити негативний образ особи чи групи.

Основні ознаки флейму:

- Образливі коментарі: зневажливі, агресивні чи образливі висловлювання.
- Постійні спроби викликати конфлікт: спроби здійснити атаки чи провокувати інших учасників до конфлікту.
- Некоректні висловлювання: використання нецензурних слів або мовних виразів.
- Спроби підняття особистих чи неприязних тем.
- Сприяння агресії та непорозумінням: постійна підтримка атмосфери напруги та конфлікту.

Флейм може виникнути у коментарях до статей, на форумах, у соціальних мережах чи в інших онлайн-середовищах. У більшості випадків, флейм не призводить до продуктивної дискусії та може виникнути через різні погляди, непорозуміння чи особисті конфлікти. Управління флеймом часто включає модерацію та вживання заходів для збереження позитивної та конструктивної атмосфери в онлайн-спільнотах.

Практичні завдання для самостійної роботи

1. Сформуйте зміст електронного листа – звернення до керівника вашої організації.
2. Ви – модератор наради. Запропонуйте правила комунікації у чаті професійного співтовариства.

Питання для контролю знань:

1. Поняття нетикету, його значення для професійної діяльності фармацевтичного працівника.
2. Правила та категорії нетикету.
3. Особливості e-mail етикету (зміст, тема та довжина листа, відповіді та підписи).

4. Особливості культури спілкування у форумах, чатах та соціальних мережах.
5. Етичні заборони на теренах Інтернету.

Завдання

1. Сформуйте електронного листа – звернення до керівника організації щодо складностей, які виникли при виконанні функціональних обов’язків.
2. Сформуйте електронного листа – подяки до керівництва організації, з якою ви співпрацюєте.
3. Сформуйте електронного листа – запрошення на урочисте відкриття аптечного закладу до керівництва організації, з якою ви співпрацюєте.
4. Сформуйте звернення із запитаннями, які виникли у вас в ході он лайн наради, до організаторів наради.
5. Сформуйте листа– відповідь на запрошення від керівника організації, з якою ви співпрацюєте.

Діагностика вхідного рівня знань:

1. Оберіть вірне твердження щодо поняття «нетикет»:
 - a) загальноприйняті правила спілкування у віртуальному просторі;
 - b) загальноприйняті правила комунікації у віртуальному просторі;
 - c) етикет віртуального спілкування;
 - d) дотримання технічних норм комунікації;
2. Вкажіть категорії положень нетикету:
 - a) психологічні, емоційні;
 - b) технічні;
 - c) адміністративні;
 - d) соціальні;
3. Правила заголовків тем, цитування, допустимість реклами, допустимість флейму, дотримування тематики співтовариства відносять до категорії:

- a) технічні;
 - b) адміністративні;
 - c) психологічні, емоційні;
4. Вкажіть функції модератора віртуального зібрання:
- a) підтримка комфортної атмосфери в Інтернет-спільноті;
 - b) відстеження та припинення технічних порушень;
 - c) відстеження порушень мережевого етикету учасниками дискусій;
 - d) організація дистанційної взаємодії;
 - e) всі відповіді вірні;
5. Вкажіть основні ознаки флейму:
- a) перехід під час розмови на особистості;
 - b) образи особистого, національного, релігійного, статевого чи професійного характеру;
 - c) провокація скандалів;
 - d) всі відповіді вірні.

Особливості взаємовідносин працівників фармацевтичної галузі: етичні та правові норми

Актуальність теми. Професійна діяльність фармацевтичних працівників відноситься до галузі охорони здоров'я, і однією з компетенцій є саме комунікативна компетентність. Від вміння вирішувати питань етики і деонтології значною мірою залежить здоров'я, настрої відвідувачів аптек, морально-психологічний клімат в колективі, що впливає на ефективність професійної діяльності. Без дотримання етичних норм неможливі політичні, економічні, культурні і сімейні відносини, оскільки існування людського суспільства вимагає необхідності зважати один на одного, дотримуватися певних обмежень в поведінці. Саме тому вивчення етичних та правових норм спілкування є важливим для працівника фармацевтичної галузі.

Вивчення теми передбачає вивчення основних положень Етичного кодексу фармацевтичного працівника України, набуття знань щодо особливостей формування взаємовідносин з колегами, керівником, хворим та формування вмінь застосовувати вербальні та невербальні засоби комунікації у професійній діяльності, здійснювати фармацевтичну діяльність на базі етичних норм поведінки.

Теоретичний матеріал

Комунікативна компетентність – це здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми через мову та інші форми спілкування. Вона включає розуміння контексту, вміння висловлювати свої думки чітко та логічно, а також врахування потреб та відповідей інших.

Основні аспекти комунікативної компетентності:

1. Висловлювання: здатність виражати свої думки чітко та лаконічно, використовуючи відповідну мову та стиль спілкування.
2. Слухання: здатність уважно слухати інших, розуміти їхні точки зору та ефективно взаємодіяти на основі отриманої інформації.

3. Невербальна комунікація: здатність використовувати міміку, жести, позу та інші невербальні елементи для підтримки та посилення мовленого повідомлення.
4. Міжкультурна компетентність: здатність ефективно спілкуватися з людьми з різних культур, розуміти та поважати різноманітність культурних контекстів.
5. Емоційна інтелігентність: здатність розпізнавати та керувати власними емоціями, а також емпатія та розуміння емоцій інших осіб.
6. Використання засобів комунікації: здатність використовувати різні канали спілкування, такі як електронна пошта, телефон, відеоконференції тощо, залежно від ситуації.
7. Адаптація до аудиторії: здатність адаптувати стиль та мову спілкування відповідно до характеристик аудиторії, включаючи рівень знань, інтереси та потреби.

8. Розвиток вмінь спілкування: бажання та здатність постійно вдосконалювати свої навички комунікації, враховуючи відгуки та власний досвід.

Мораль - це система цінностей, переконань та принципів, які визначають, що вважається правильним чи неправильним, добрим чи поганим у поведінці людей. Мораль визначає, які стандарти прийнятної поведінки та взаємодії визнаються в конкретному соціокультурному контексті. Вона є важливою частиною культурної та особистісної ідентичності та впливає на усі аспекти життя людини.

Основні аспекти моралі:

1. Цінності: основні переконання або ідеали, які вважаються важливими і правильними для конкретної особи чи суспільства.
2. Етика: система принципів та норм, які визначають, як слід діяти в конкретних ситуаціях. Етика визначає правила морально прийнятної поведінки.
3. Сумління: внутрішній моральний голос або внутрішня інстанція, яка впливає на прийняття рішень та вчинки на основі моральних розглядів.

4. **Норми та Звичаї:** прийняті в суспільстві правила та звичаї, які визначають, які дії вважаються прийнятними або неприйнятними.
5. **Відповідальність:** спроможність відповідати за свої дії та приймати на себе наслідки, які вони можуть мати для себе чи інших.
6. **Праведність:** принцип справедливості та рівності, який вказує на те, що кожна людина повинна мати рівні права та можливості.
7. **Добро і Зло:** розрізнення між добром і злом, яке визначає, що може призводити до щасливого та позитивного, а що - до негативного чи зловмисного.

Професійна мораль фармацевтичного працівника визначається набором етичних принципів та стандартів, які регулюють його поведінку та взаємодію з пацієнтами, колегами та іншими учасниками системи охорони здоров'я. Дотримання високих етичних стандартів є важливою частиною фармацевтичної професії, оскільки це безпосередньо впливає на безпеку та благополуччя пацієнтів.

Моральні принципи - це загальні, абстрактні правила або ідеали, які визначають, яким чином людина має поводитися в певних ситуаціях для досягнення морально прийнятних результатів. Ці принципи визначають стандарти, за якими особа визначає, що є правильним чи неправильним у моральному вимірі.

Фармацевтична етика — це галузь етики, яка вивчає моральні проблеми та принципи, що стосуються практичної діяльності у сфері фармації та фармацевтичної промисловості. Це охоплює етичні аспекти, які виникають відносно виробництва, розподілу, призначення та використання лікарських засобів та інших продуктів у сфері здоров'я. Фармацевтична етика є важливою частиною забезпечення якості та ефективності медичної допомоги. Вона спрямована на збереження довіри між фармацевтичними працівниками та пацієнтами, а також на забезпечення високих стандартів професійної поведінки у галузі фармації.

Основні питання фармацевтичної етики включають:

1. Доступність та справедливість: як забезпечити доступність лікарських засобів та медичних послуг для всіх шарів населення та як розподіляти ресурси справедливо.
2. Конфіденційність та приватність: як зберігати конфіденційність медичної інформації та забезпечити право на приватність пацієнтів.
3. Інформаційна етика: як надавати чесну та точну інформацію про ліки та їхні властивості, уникати впливу фармацевтичного маркетингу на призначення ліків.
4. Дослідження та розвиток: як вести дослідження з етичного погляду, забезпечуючи безпеку та ефективність нових препаратів.
5. Права та обов'язки фармацевтичних працівників: які права та обов'язки повинні враховувати фармацевтичні працівники у взаємодії з пацієнтами та між собою.
6. Протидія підробці та шахрайству: як запобігати підробці лікарських засобів та шахрайству в галузі фармації.
7. Етика у фармацевтичній промисловості: як уникати конфлікту інтересів, впливу лобіювання та інших етичних проблем у фармацевтичній промисловості.
8. Питання клінічних випробувань: як забезпечити етичне проведення клінічних випробувань, враховуючи безпеку та благополуччя учасників досліджень.

Комунікація – це процес передачі і отримання інформації, ідей, думок чи почуттів між особами чи групами через мовлення, письмо, жести, знаки, символи або інші засоби. Цей процес є важливим аспектом міжособистісних відносин та функціонування суспільства в цілому.

Основні компоненти комунікації включають:

1. Відправник (Sender): особа або група, яка ініціює комунікацію, формулює повідомлення та передає його іншим учасникам.
2. Повідомлення (Message): інформація, яку відправник намагає передати. Це може бути у формі слів, тексту, образів, жестів тощо.

3. Канал (Channel): спосіб, яким передається повідомлення. Це може бути усна мова, письмове повідомлення, електронна комунікація, невербальні засоби тощо.
4. Отримувач (Receiver): особа або група, яка отримує та сприймає повідомлення від відправника.
5. Зворотний зв'язок (Feedback): відповідь або реакція отримувача, яка може бути усною, письмовою, невербальною формою тощо. Зворотний зв'язок важливий для визначення ефективності комунікації.
6. Контекст (Context): обставини чи ситуація, в якій відбувається комунікація. Контекст впливає на тлумачення повідомлення.
7. Шум (Noise): будь-які перешкоди або втручання, які можуть вплинути на чіткість чи правильне сприйняття повідомлення.
8. Кодування та Декодування: процес перетворення думок або ідей у форму, яку можна передати (кодування), та подальше розкодування цієї форми в розуміння отримувачем.

Вербальна комунікація – це вид комунікації, який використовує мовлення або писемну мову для передачі інформації. Це включає в себе використання словесних засобів, таких як слова, мовлення та письмо, для вираження думок, ідей, почуттів чи інших повідомлень.

Невербальна комунікація – це процес передачі інформації без використання словесної мови. Вона включає в себе використання невербальних елементів для вираження почуттів, думок, ідей та інших повідомлень. Це може включати жести, міміку, пози, вираз обличчя, тон голосу, відстань між людьми та інші невербальні засоби.

Функції невербального спілкування – регуляція протікання процесу спілкування, створення психологічного контакту між партнерами; збагачення значення мовлення; висловлювання емоції й відображення розуміння ситуації; регуляція протікання процесу спілкування. Важно розуміти, що по словесному каналу передається чиста інформація, а по невербальному – відношення до

партнера по спілкуванню. Неузгодженість окремих невербальних засобів значно ускладнює міжособистісне спілкування.

Найпоширеніші жести

- «шпиль» (пучки пальців лівої та правої руки торкаються одні одних) – нібито характеризують впевненість, але при надто частій демонстрації є ознакою початківців; якщо і використовувати, то слідкуйте, щоб великі пальці були догори;
- відкриті долоні – характеризують довіру, але зловживаючи, будете виглядати слабкими в очах слухачів;
- рука за зап'ястя тримає іншу за спиною – самовпевненість, зверхність, при частому використанні може виглядати як демонстрація авторитету, а для чого демонструвати авторитет тому, в кого він насправді є?
- демонстрація вказівного пальця – наказ, заклик до уваги – чудово привертає увагу, але тільки якщо говорите про щось насправді важливе, що поділяють інші; часте використання є швидше ознакою поганого тону, аніж символом владності;
- руки, схрещені на грудях, як і обхват передпліччя, чи інші жести закритості – потреба в роздумах або небажання довіряти – може означати негативне ставлення чи невпевненість, при постійному використанні сприймається слухачами як небажання відкриватися і бути до кінця чесним;
- знімання пилинок, поправлення коміра сорочки, чи краватки, потирання шиї – хоча і мають різні причини, загалом пояснюються нервуванням виконавця, а отже, негативно впливають на сприйняття;
- поправлення волосся – більше жіночий, аніж чоловічий жест, який підкреслює бажання сподобатись; використовувати не бажано, хіба у випадку привернення уваги до своєї жіночності;
- руки біля обличчя (носа, рота, горла, вуха, очей, підборіддя, скронь) – потреба самозаглибитись – часто є «крадіями впевненості», їх, по можливості, варто уникати, крім випадків свідомої демонстрації роздумів чи вагання;

- розслаблене зап'ястя – потреба у захисті, може бути жіночим проявом маніпулювання власною слабкістю, для чоловіків не припустиме.

Емпатія - це здатність розуміти та відчувати емоції інших людей, поставившись на їхнє місце. Це вміння відчувати та відповісти на емоції інших, враховуючи їхні почуття, думки та перспективи.

Прояви емпатії:

1. Розуміння: здатність сприймати та розуміти емоції інших людей.
2. Відчуття: здатність відчувати емоції інших на рівні емоційного досвіду.
3. Сприйняття: усвідомлення та прийняття почуттів та перспектив інших.
4. виявлення підтримки: надання підтримки та заспокоєння у ситуаціях стресу чи труднощів.
5. Прийняття: прийняття інших такими, які вони є, навіть якщо їхні думки та почуття відрізняються від власних.
6. Співпереживання: відчуття певного ступеня співпереживання з приводу ситуацій чи подій, що трапилися іншим людям.

Професійний такт – це навичка врахування та розуміння потреб, почуттів, та перспектив інших людей в професійному оточенні. Це вміння взаємодіяти та спілкуватися з іншими людьми з увагою до їхнього емоційного стану, особистих обставин, індивідуальних характеристик.

Основні аспекти професійного такту включають:

1. Емпатія: здатність сприймати та відчувати емоції інших людей, проявляючи розуміння та підтримку.
2. Спілкування: здатність ефективно спілкуватися, враховуючи індивідуальні особливості та чутливо реагуючи на комунікаційні ситуації.
3. Такт: обережність та уважність у висловлюваннях та діях, щоб уникати образливих ситуацій.
4. Культурна чутливість: розуміння та врахування культурних відмінностей у спілкуванні та взаємодії з різними групами людей.
5. Професійна ввічливість: дотримання встановлених норм та стандартів ввічливого та професійного поведінки.

6. Прагнення до співпереживання: бажання розуміти та співчувати іншим, особливо в трудних ситуаціях.

7. Здатність слухати: активне слухання та врахування думок та почуттів інших.

Професійна доброчесність фармацевтичного працівника є важливою складовою його професійної поведінки та відповідальності перед пацієнтами та громадою. Це включає в себе дотримання етичних норм, стандартів та законів, спрямованих на забезпечення якості, безпеки та ефективності надання медичних послуг та продажу лікарських препаратів.

Професійний обов'язок - зобов'язання та відповідальність, які працівник бере на себе при виконанні своєї професійної діяльності. Це включає в себе виконання покладених на працівника завдань та відданість виконанню своїх професійних обов'язків у відповідності до встановлених норм, стандартів та етичних принципів. Основні аспекти професійного обов'язку включають:

1. Відданість Професії: професійний обов'язок вимагає від працівника відданості своїй професії та виконання завдань, пов'язаних з його фахом.
2. Дотримання Законодавства: зобов'язання дотримуватися законів та правил, регулюючих відповідну сферу діяльності.
3. Етична Поведінка: обов'язок дотримуватися високих етичних стандартів та уникати поведінки, яка може порушити принципи моралі та доброчесності.
4. Компетентність: відповідальність за підтримання та підвищення рівня професійної компетентності шляхом навчання та професійного розвитку.
5. Конфіденційність та захист інформації: зобов'язання зберігати конфіденційні інформації та захищати права та інтереси клієнтів чи пацієнтів.
6. Справедливість та непередвзятість: зобов'язання діяти справедливо, не допускаючи дискримінації та захищаючи права всіх сторін.
7. Взаємодія з клієнтами/пацієнтами: професійний обов'язок включає в себе ефективну взаємодію з клієнтами чи пацієнтами, надання необхідних послуг та консультацій.

8. Відповідальність за власні дії: зобов'язання взяти на себе відповідальність за свої дії та їхні наслідки.

Етичний кодекс фармацевтичних працівників України - документ, який визначає етичні норми професійної поведінки та відповідальності фармацевтичних працівників за умов формування ринкових відносин. Метою кодексу є декларація принципів, що ґрунтуються на загальнолюдських цінностях.

Практичні завдання для самостійної роботи

1. Прослухайте цікаву для вас доповідь, виступ та проаналізуйте її у наступних аспектах:
 - a. змістовність, логічність, аргументованість;
 - b. доречність використання невербальної комунікації – жестів, міміки, артикуляції, тембру голосу;
 - c. стиль мовлення, виразність, професійна грамотність.
2. Створіть ваше професійне резюме.
3. Підготуйте ваше професійне портфоліо.
4. Схарактеризуйте фармацевтичного працівника, який володіє професійним тактом.
5. Наведіть прийоми для посилення комунікативної позиції при спілкуванні з роботодавцем.

Питання для контролю знань:

1. Поняття комунікативної компетентності фармацевтичного працівника.
2. Поняття моралі, професійної моралі, моральні принципи фармацевтичного працівника.
3. Поняття фармацевтичної етики.
4. Поняття вербальної та невербальної комунікації.
5. Особливості етики взаємостосунків фармацевта і хворого.
6. Етичний зміст взаємостосунків фармацевта і лікаря.
7. Поняття емпатії, види емпатії, роль емпатії у професійній діяльності фармацевтичного працівника.

8. Позитивні та негативні сторони емпатії.
9. Поняття професійного такту та професійної доброчесності фармацевтичного працівника.
10. Поняття професійного обов'язку фармацевтичного працівника.

Завдання

1. Сформуйте алгоритм спілкування фармацевтичного працівника з відвідувачем аптеки.
2. Вкажіть основні типи поведінки людей. Схарактеризуйте сутність їх поведінки.
3. Сформуйте алгоритм комунікації з людиною з обмеженими можливостями. Вкажіть засоби для такої комунікації.
4. Вам телефонує людина похилого віку. Вкажіть особливості спілкування телефоном.
5. Використовуючи запропоновану методику «Ваш стиль ділового спілкування», визначте характерний для вас стиль спілкування.
6. Підготуйтеся для проведення переговорів з представниками фірми, яка поставляє лікарські засоби у вашу аптеку: сформуйте алгоритм.
7. Вкажіть особливості комунікації з лікарем у разі виявлення помилки у виписаному рецепті.

Діагностика вхідного рівня знань:

1. Оберіть вірне визначення поняття «фармацевтична етика»:
 - складова загальної етики, наука про моральні норми поведінки фармацевтичних працівників у процесі здійснення професійної діяльності;
 - наука про моральні норми поведінки фармацевтичних працівників у процесі здійснення професійної діяльності;
 - визначені норми поведінки фармацевтичних працівників у процесі здійснення професійної діяльності;

- дотримання норм комунікації;
2. Що включає в себе фармацевтична етика?
- етичні аспекти виробництва ліків.
 - відносини між фармацевтами та пацієнтами.
 - етичні вимоги до клінічних випробувань.
 - усі відповіді вірні.
3. Чому важливо дотримуватися принципів фармацевтичної етики у виробництві ліків?
- забезпечення якості та безпеки ліків.
 - зменшення вартості виробництва.
 - збільшення конкурентоспроможності компанії.
 - усі відповіді вірні.
4. Які основні принципи фармацевтичної етики пов'язані з відносинами між фармацевтами та пацієнтами?
- конфіденційність та повага до прав пацієнтів.
 - максимізація прибутку компанії.
 - масштабування виробництва ліків.
 - усі відповіді вірні.
5. Вкажіть способи невербальної комунікації:
- мова;
 - жести;
 - міміка;
 - лист;
6. Вкажіть функції моралі:
- оціночна, пізнавальна, світоглядна, регулятивна, контролююча;
 - оціночна, аналізуюча, світоглядна, регулятивна, контролююча;
 - освітня, пізнавальна, світоглядна, регулятивна, контролююча;
 - прогностична, оціночна, пізнавальна, світоглядна, регулятивна;
7. Вкажіть варіанти прояву емпатії:
- терпимості до вираження емоцій іншими людьми;

- намагання зрозуміти внутрішній світ співрозмовника;
- готовність адаптувати своє сприймання конкретної ситуації до сприймання її іншою людиною;
- співчуття та співпереживання іншій людині.

8. Вкажіть норми, які визначає Етичний кодекс фармацевтичного працівника України: Ваша відповідь: _____

Організація ефективної комунікації:

Актуальність теми. Професійна діяльність фармацевтичних працівників відноситься до галузі охорони здоров'я, і однією з компетенцій є саме комунікативна компетентність. Від вміння вирішувати питань етики і деонтології значною мірою залежить здоров'я, настрої відвідувачів аптек, морально-психологічний клімат в колективі, що впливає на ефективність професійної діяльності. Без дотримання етичних норм неможливі політичні, економічні, культурні і сімейні відносини, оскільки існування людського суспільства вимагає необхідності зважати один на одного, дотримуватися певних обмежень в поведінці. Саме тому вивчення етичних та правових норм спілкування є важливим для працівника фармацевтичної галузі.

Вивчення тем передбачає набуття знань основних принципів ділового етикету, основних елементів ділового протоколу та формування вмінь використовувати у професійній діяльності різні форми і типи комунікації, долати бар'єри на шляху до ефективної комунікації, володіти різними типами впливу при вирішенні професійних завдань, запобігати маніпулятивним впливам під час професійної діяльності.

Інформаційний матеріал

Етикет - це набір правил та норм, які регулюють поведінку та взаємодію осіб у різних ситуаціях та соціальних контекстах. Етикет визначає, як слід вести себе в різних ситуаціях, включаючи взаємодію у громадських місцях, бізнес-спілкування, в повсякденному житті, на заходах тощо.

Діловий етикет у фармації включає в себе набір правил та норм, які регулюють взаємодію між фармацевтами, пацієнтами та іншими учасниками фармацевтичної галузі в бізнес-контексті. Збереження високого стандарту ділового етикету важливо для створення довіри, забезпечення якісного обслуговування пацієнтів та підтримання репутації фармацевтичного закладу.

Аспекти ділового етикету у фармації:

1. Професійний вигляд: фармацевти повинні дотримуватися офіційного та чистого вигляду, що включає чистий та охайний одяг, а також приязне вигляд.
2. Ввічливість та привітання: важливо вітати кожного клієнта чи пацієнта з повагою та ввічливістю.
3. Конфіденційність: забезпечення конфіденційності медичної інформації та особистих даних пацієнтів.
4. Професійна комунікація: здійснювати чітку та доступну комунікацію як з пацієнтами, так і з іншими фармацевтами чи медичним персоналом.
5. Точність та уважність: забезпечення точності та уважності під час обслуговування пацієнтів, а також в процесі роботи з лікарськими препаратами.
6. Керування конфліктами: вирішення конфліктних ситуацій з професіоналізмом та ввічливістю.
7. Освіта та консультації: надання компетентних та професійних консультацій пацієнтам з питань їхнього здоров'я та лікування.
8. Використання інформаційних технологій: використання ІТ-засобів та електронної документації відповідно до стандартів та правил.
9. Строки та доступність: дотримання строгих строків при видачі ліків, а також забезпечення доступності аптеки.
10. Підтримання чистоти та гігієни: збереження чистоти та гігієни на робочому місці та в аптечному закладі.

Діловий протокол - це система правил та норм, які регулюють ведення ділових відносин, взаємодію між представниками бізнесу, участь у різних заходах, а також формулювання та дотримання стандартів етикету в корпоративному середовищі. Діловий протокол допомагає створити впевненість та забезпечити певний порядок у професійній взаємодії.

Етапи підготовки наради

1. Визначення теми, порядку денного.
2. Приблизний склад учасників.

3. Дата, година початку і місце проведення.

4. Підготовка доповіді.

5. Проект рішення.

Окремо слід продумати регламент, процедуру проведення і технічні засоби.

Елементи ділового протоколу:

1. Ділові зустрічі: правила підготовки та поведінки на ділових зустрічах, включаючи зустрічі з партнерами, клієнтами та колегами.
2. Подорожі та гостинці: правила ведення себе під час командировок, включаючи обробку витрат, обслуговування гостей та надання або отримання подарунків.
3. Ділові переговори: ведення ділових переговорів, включаючи етикет під час обговорення угод, узгодження умов, а також розв'язання конфліктів.
4. Бізнес-зустрічі та заходи: поведінка на бізнес-зустрічах, семінарах, конференціях та інших заходах.
5. Етикет електронної пошти та телефонної комунікації: правила написання електронних листів, ведення бізнес-дзвінків та інші аспекти електронної комунікації.
6. Етикет корпоративних заходів: поведінка на корпоративних вечірках, обідах та інших подіях.
7. Взаємодія з різними культурами: знання правил взаємодії з представниками різних культур та національностей.
8. Протокол в офісі: правила взаємодії з начальством та колегами.

Вертикальна комунікація - це обмін інформацією між представниками різних рівнів ієрархії в організації, коли інформація передається вгору або вниз по ієрархічній структурі. Це може включати передачу інструкцій, повідомлень, звітів, погоджень та іншої інформації між менеджерами та підлеглими в організації.

Вертикальна комунікація поділяється на два основних типи:

- Вертикальна комунікація вгору (Upward Communication): передача інформації від нижчого рівня ієрархії до вищого. Прикладами є звіти

підлеглих для керівників, повідомлення про проблеми чи ідеї, які пропонуються співробітниками.

- Вертикальна комунікація вниз (Downward Communication): передача інформації від вищого рівня ієрархії до нижчого. Наприклад, це може включати передачу інструкцій, цілей, стратегій та інших директив з керівництва до підлеглих.

Горизонтальна комунікація - це обмін інформацією між особами, які знаходяться на однаковому рівні ієрархії в організації або мають подібний статус. Це може включати спілкування та обмін інформацією між колегами, які працюють у різних відділах чи функціональних підрозділах організації.

Горизонтальна комунікація має кілька особливостей:

- Співпраця та Координація: використовується для спілкування та координації між різними підрозділами або групами робітників, щоб досягти спільної мети.
- Вирішення Проблем та Прийняття Рішень: колеги можуть використовувати горизонтальну комунікацію для вирішення проблем та прийняття рішень, обмінюючись ідеями та думками.
- Тісна Взаємодія: в організаціях, де горизонтальна структура є більш вираженою, спілкування між різними робітниками може бути частим та інтенсивним.
- Зворотний Зв'язок: горизонтальна комунікація сприяє обміну зворотним зв'язком між співробітниками, що може допомагати в покращенні процесів та робочого середовища.
- Збереження Колективного Духу: взаємодія між колегами на рівні ієрархії допомагає утримувати колективний дух та відчуття командної роботи.

Горизонтальна комунікація може здійснюватися як формально (через офіційні канали та наради), так і неформально (під час перерв, обідів чи неформальних зустрічей). Успішна горизонтальна комунікація сприяє покращенню внутрішньої співпраці та вирішенню робочих завдань.

Формальні канали комунікації - це офіційно визнані та установлені шляхи передачі інформації в організації. Ці канали служать для систематизації та управління комунікацією між різними рівнями ієрархії та функціональними одиницями. Вони є структурованими та формалізованими, і їхнє використання регулюється внутрішніми правилами та процедурами організації.

Неформальні канали комунікації - це неофіційні та неструктуровані шляхи передачі інформації в організації. Ці канали можуть існувати поза офіційною ієрархічною структурою і зазвичай виникають в результаті взаємодії між співробітниками, які відчують потребу поділитися інформацією чи вирішити питання безпосередньо, обходячи формальні процедури.

До неформальних каналів комунікації можуть входити:

- Розмови та перерви: неформальні бесіди між колегами під час перерв чи обідів, де може обговорюватися як професійна, так і особиста інформація.
- Соціальні мережі: використання платформ соціальних мереж чи месенджерів для обміну інформацією, яка може бути поза офіційними каналами.
- Інформальні зустрічі та вечірки: комунікація, що відбувається під час неформальних заходів, таких як корпоративні вечірки чи спільні події.
- Мовні знаки та жаргон: використання специфічної мови, жаргону чи сленгу між співробітниками для обміну інформацією, яка може бути менш формальною.
- Групові чати та форуми: створення групових чатів чи форумів для спілкування та обміну інформацією між різними співробітниками.

Неформальні канали можуть бути корисними для швидкої передачі інформації та побудови взаємозалежних відносин у колективі, але важливо уникати можливих негативних наслідків, таких як поширення чуток або невірної інформації.

Бар'єри на шляху до ефективної комунікації - це фактори чи перешкоди, які ускладнюють або заважають передачі інформації між особами чи групами. Ці бар'єри можуть виникати з різних причин і впливати на різні аспекти комунікації.

1. Неправильне вираження інформації: використання невірних слів, невдале формулювання повідомлень чи неправильна інтонація може призвести до непорозумінь.
2. Бар'єри мови: різниця в мовах, діалектах чи термінах може ускладнювати ефективну комунікацію між людьми, які говорять на різних мовах або використовують різні терміни.
3. Фізичні бар'єри: відстань, шум, погане освітлення чи інші фізичні фактори можуть перешкоджати передачі інформації.
4. Недостатня увага: відволікання, невірне сприйняття чи неправильне розуміння може виникати через недостатню увагу в процесі комунікації.
5. Бар'єри в сприйнятті: різниця в сприйнятті інформації між різними особами може призводити до розбіжностей у розумінні повідомлень.
6. Культурні бар'єри: різниця в культурних звичаях, нормах чи стандартах може призводити до конфліктів чи непорозумінь.
7. Недостатня чіткість мети: відсутність чіткої мети комунікації може призвести до втрати спрямованості та ефективності.
8. Відсутність зворотного зв'язку: недостатність зворотного зв'язку може ускладнювати виправлення можливих непорозумінь.
9. Відсутність емпатії: відсутність співчуття та емпатії може впливати на якість взаємодії та розуміння потреб інших осіб.

Сутність впливу як основи керівництва визначається здатністю лідера впливати на інших, спонукати їх до досягнення спільних цілей та впорядкованої роботи. Вплив у керівництві може бути здійснений різними способами, і він ґрунтується на взаємодії, відносинах і комунікації між лідером і підлеглими.

Основні аспекти сутності впливу включають:

- **Відданість:** справжній вплив визначається рівнем відданості лідера своїм цілям, команді та цінностям. Лідер, який є відданим своїй роботі та цілям, може вдихати аналогічну відданість у підлеглих.

- Віра в себе та впевненість: лідер повинен мати віру в себе та впевненість у власних здібностях, щоб надихати інших довіряти йому та слідувати його прикладу.
- Емпатія: здатність розуміти та сприймати почуття та потреби інших є ключовою для побудови сильних взаємовідносин та ефективного впливу.
- Ефективна комунікація: лідер повинен володіти навичками ефективної комунікації, яка включає в себе слухання, виявлення здатності спілкування та висловлювання чітких та стимулюючих ідей.
- Взаємодія та командний дух: лідер, який підтримує взаємодію та командний дух, створює сприятливий клімат для спільної роботи та досягнення цілей.
- Владність та вплив: лідер повинен володіти адекватною владністю та впливом, які дозволяють йому впливати на прийняття рішень і формування культури організації.
- Мотивація: здатність створювати мотивацію серед команди є важливим компонентом сутності впливу.
- Приклад: лідер повинен слугувати прикладом через свої дії та рішення, щоб викликати вплив на інших.

Ознаки психологічного впливу:

- цілеспрямований характер психологічного впливу;
- свідомість психологічного впливу як спрямованість на досягнення планованого результату;
- спрямованість психологічного впливу на зміну психологічних регуляторів конкретної активності іншої людини;
- інформаційний характер психологічного впливу;
- вплив на психічний стан, думки, почуття й дії іншої людини за допомогою винятково психологічних засобів (як вербальних так і невербальних);
- технологічність психологічного впливу;
- наявність певних вольових зусиль суб'єкта в процесі реалізації психологічного впливу.

Види психологічного впливу:

- Переконання
- Навіювання
- Наслідкування
- Психічне зараження
- Маніпуляція.

Маніпуляція - це вплив або керівництво іншою людиною або групою людей з метою досягнення певних цілей чи результатів. Вона часто включає в себе використання психологічних чи емоційних методів, щоб отримати від інших бажану реакцію чи поведінку. Маніпуляція може бути використана як в позитивних, так і в негативних цілях, і вона може мати різні **форми**:

- Інформаційна маніпуляція: використання неповної чи вибіркової інформації для спрямування чи зміни уявлень людей.
- Емоційна маніпуляція: спроба вплинути на емоції іншої особи з метою досягнення певного результату.
- Соціальна маніпуляція: використання соціальних відносин та стандартів для досягнення своїх цілей.
- Маніпуляція через загрози: використання страху та загроз для отримання бажаної реакції чи підкорення інших.
- Гра на почуття вини: спроба викликати почуття вини у інших, щоб вони вчинили певні дії.
- Маніпуляція через похвалу та винагороду: використання похвали чи винагороди для стимулювання певної поведінки.
- Маніпуляція через ізоляцію: використання відокремлення чи ізоляції для контролю або впливу на іншу особу.

Практичні завдання для самостійної роботи

1. Проаналізуйте систему внутрішньої комунікації аптеки, в якій ви працюєте. Запропонуйте шляхи удосконалення комунікативного процесу.
2. Ви готуетесь до співбесіди з роботодавцем. Оберіть стиль спілкування та наведіть фрази, від уживання яких потрібно відмовитися.
3. На вашу думку, наведені фрази допомагають чи заважають ефективній комунікації:
 - a. Якщо я вас правильно розумію
 - b. Мені прикро це чути
 - c. Мені хотілось би
 - d. Мені здається, що

Питання для контролю знань:

1. Основні принципи ділового етикету фармацевтичного працівника.
2. Види комунікації: вертикальна, горизонтальна, по діагоналі.
3. Неформальні канали комунікації, їх значення у професійній діяльності фармацевтичного працівника.
4. Бар'єри на шляху до ефективної комунікації.
5. Причини виникнення комунікативних бар'єрів.
6. Сутність впливу як основи керівництва. Види впливу.

Завдання

1. Підготуйте план проведення інформаційної наради за планом:
2. Сформуйте алгоритм проведення ділової бесіди.
3. Сформулюйте правила щодо запобігання використанню маніпулятивних тактик в процесі ділової комунікації
4. Аргументуйте вибір видів впливу керівника щодо підлеглих.
5. Заповніть таблицю, розкриваючи зміст комунікативного бар'єру та вкажіть шляхи його подолання.

Таблиця 1

Вид комунікативного	Конкретні прояви його в	Шляхи подолання
---------------------	-------------------------	-----------------

бар'єру	соціальной комунікації	відповідного бар'єру
Технічні		
Психофізіологічні		
Семантичні		
Психологічні		
Соціальні		
Культурні		

Діагностика вхідного рівня знань:

1. Вкажіть комунікативний бар'єр, який викликаний невідповідністю стилю мови комунікатора і ситуації комунікації або стилю комунікації:
 - стилістичний;
 - семантичний;
 - фонетичний;
 - логічний.
2. Формами психологічного бар'єру комунікації є ...
 - нервові напруження;
 - деякі психічні стани (апатія, депресія);
 - психічні якості особистості (замкнутість, вразливість, сором'язливість);
 - усі названі вище форми.
3. Вкажіть способи подолання культурних бар'єрів у комунікації ...
 - зберігайте неупередженість, уважно ставтесь до звичаїв інших людей;
 - ураховуйте багатозначність однакових жестів і виразів у різних країнах;
 - пристосовуйте ваш стиль до особливостей іншої людини;
 - усі наведені вище способи.
4. Вкажіть способи запобігання маніпуляцій:
 - відхід;
 - вигнання;
 - блокування;
 - управління;
 - ігнорування;

- всі варіанти вірні.

5. Підготуйте доповідь на тему «Аргументація як основа сучасної комунікації».

Конфлікт як елемент професійної комунікації

Актуальність теми. Професійна діяльність фармацевтичних працівників пов'язана з постійним спілкуванням з відвідувачами аптек, колегами, лікарями, керівництвом. Вивчення теми конфліктів у фармацевтичній діяльності сприяє розумінню складних відносин у цій галузі та формуванню навичок вирішення проблем та управління конфліктами у фармації, що дозволить підвищити якість фармацевтичної допомоги населенню.

К.Роджерс вважав, що «нормальні» конфлікти є життєвим та здоровим явищем, необхідним для розвитку особистості з точки зору опанування власним «Я» як ресурсом. Отже, конфлікт – це норма, пульс суспільного життя. Конфлікти мають як негативні, так і позитивні функції. Тож, завданням ділової людини є навчитися конструктивно вирішувати конфлікти та позбуватися його деструктивних наслідків.

Вивчення теми передбачає набуття теоретичних знань щодо причин виникнення конфліктів у фармацевтичній діяльності, видів конфліктів та їх характеристик, формування вмінь схарактеризувати конфлікт за його ознаками, використовувати різні стратегії поведінки у конфлікті, використовувати техніки зняття перед конфліктною ситуації.

Інформаційний матеріал

Конфлікт - це стан неврегульованого суперечливого взаємодії між двома чи більше особами чи групами, який може виникнути через розбіжність інтересів, цінностей, потреб, або перешкоджаючих дій. Конфлікт може виникати в різних сферах життя, таких як професійна діяльність, особисті відносини, командна робота, політика тощо.

Основні характеристики конфлікту:

- Розбіжність інтересів: конфлікт часто виникає внаслідок розходження в поглядах, цінностях, потребах чи цілях між сторонами.
- Негативні емоції: конфлікт може супроводжуватися негативними емоціями, такими як роздратування, образа, роздратування тощо.

- Активність сторін: в конфлікті сторони взаємодіють активно, намагаючись захистити свої інтереси або досягти своїх цілей.
- Неузгодженість дій: конфлікт виявляється у неузгодженості дій та протиріччях між сторонами.
- Потреба в вирішенні: конфлікт часто створює потребу в пошуку рішень, що задовольняють обидві сторони та допоможуть вирішити проблему.

Конфлікти можуть бути конструктивними або деструктивними.

Конструктивні конфлікти можуть призводити до змін, вдосконалення і новаторства, тоді як деструктивні конфлікти можуть завдати шкоди відносинам та робочому процесу. Управління конфліктами включає в себе розуміння його природи, виявлення причин та використання стратегій для його розв'язання або контролю.

Деструктивні конфлікти - це конфліктні ситуації, що мають негативний вплив на відносини та ефективність роботи. Ці конфлікти можуть шкодити командній динаміці, підвищувати рівень стресу та заважати досягненню спільних цілей. Ось деякі ознаки деструктивних конфліктів:

- агресивність: спроби завдати шкоди, фізично чи емоційно, іншій стороні.
Це може включати грубе мовлення, образливість або інші форми агресії.
- неуважність до думки інших: відмова враховувати або слухати погляди та потреби інших, прагнення домінувати чи виключити їх з процесу прийняття рішень.
- постійні суперечки: повторні і непродуктивні конфлікти, які не призводять до розв'язання проблеми, але лише загострюють ситуацію.
- використання шпигунства та інтриг: спроби отримати перевагу через шпигунство, підстави або створення інтриг в колективі.
- зменшення робочої ефективності: деструктивні конфлікти можуть відволікати увагу від робочих завдань, призводити до втрати продуктивності та порушувати гармонію в колективі.
- відсутність взаєморозуміння: сторони можуть втратити здатність розуміти одна одну, що призводить до збільшення конфлікту.

- загострення відносин: деструктивні конфлікти можуть викликати погіршення взаємин та поглиблення конфліктної ситуації.

Управління деструктивними конфліктами включає в себе розуміння причин конфліктів, вживання заходів для їхнього розв'язання, співпрацю та введення позитивних стратегій комунікації для вирішення розбіжностей.

Види конфліктів: внутрішньо особистісні, міжособистісні, між групові.

Рівень виразності конфліктного протистояння визначає, наскільки відкрито та чітко сторони висловлюють свої думки, почуття, погляди та ставлення одна до одної під час конфлікту. Розрізняють **відкриті та закриті конфлікти**.

При **відкритому конфлікті** зіткнення опонентів є явно вираженим: сварки, суперечки, військові протистояння. Взаємодія в цьому випадку регулюється нормами, які відповідають ситуації та рівню учасників конфлікту (міжнародними, правовими, соціальними, етичними).

У **закритому (прихованому) конфлікті** відсутні зовнішні агресивні дії між конфліктуючими сторонами, але при цьому використовуються побічні способи впливу. Це відбувається за умови, що один з учасників конфліктної взаємодії побоюється іншого, або ж у нього немає достатньої влади і сил для відкритої боротьби.

Спосіб розв'язання конфліктів передбачає їх поділ на насильницькі (антагоністичні) конфлікти і ненасильницькі (компромісні).

При **насильницьких (антагоністичних) конфліктах** протиріччя вирішуються у вигляді руйнування структур усіх конфліктуючих сторін, крім тієї, яка виграє конфлікт. Наприклад, війна до перемоги, повна поразка противника у суперечці, спортивні змагання, вибори органів влади.

Ненасильницькі (компромісні) конфлікти допускають декілька варіантів їх вирішення за рахунок взаємної зміни цілей учасників конфлікту, строків, умов взаємодії. Наприклад, заводу-виготовлювачу постачальник не поставив замовлені вироби у визначений термін.

Межі конфлікту: просторові; часові; суб'єктні.

Просторові межі конфлікту - це визначення територій, на яких відбувається конфлікт. Чітке визначення просторових меж дуже важливе передусім для соціальних і міжнародних конфліктів.

Часові межі фіксують тривалість конфлікту у часі, його початок і кінець. Ці аспекти конфлікту впливають на юридичне оцінювання дій його учасників.

Суб'єктні межі конфлікту визначають кількість його учасників на початку. Розширення цієї межі, залучення до конфлікту нових осіб призводить до ускладнення структури конфлікту і пошуку інших способів його вирішення.

Питання для контролю знань:

1. Розділіть конфлікти в фармацевтичній діяльності за типом. Які основні відмінності між цими видами конфліктів?
2. Які аспекти фармацевтичної діяльності можуть призводити до конфліктів із соціально-економічними чинниками?
3. Поясніть, як конфлікти між фармацевтичними компаніями та регулюючими органами можуть впливати на безпеку та ефективність лікарських засобів.
4. Зверніть увагу на етичні аспекти конфліктів, пов'язаних з клінічними дослідженнями. Як можна забезпечити високі етичні стандарти у цій сфері?
5. Розгляньте можливі шляхи вирішення конфліктів між фармацевтичними компаніями та лікарськими установами в контексті реклами лікарських засобів.
6. Чому ефективне управління конфліктами важливо для успішної фармацевтичної компанії? Як воно може впливати на інновації та розвиток нових лікарських засобів?
7. Охарактеризуйте роль фармацевтів у вирішенні конфліктів між лікарями та пацієнтами, зокрема в контексті виписування рецептів. Які принципи етики слід дотримуватися в цьому відношенні?

8. Опишіть важливість регуляторних стандартів у фармацевтичній галузі для запобігання конфліктам та забезпечення безпеки та якості лікарських засобів.

Завдання

1. Аналіз новинної статті: Знайдіть та проаналізуйте статтю про конфлікт у фармацевтичній галузі. Визначте ключові фактори конфлікту, основні сторони, а також можливі наслідки та способи вирішення.
2. Дослідницьке завдання: Проведіть дослідження та підготуйте доповідь про типові причини конфліктів у фармацевтичній галузі та можливі стратегії їх вирішення.
3. Порівняльний аналіз кодексів етики: Порівняйте кодекси етики фармацевтичних компаній і визначте, як вони враховують конфлікти і як вони регулюються в цих документах.

Діагностика вхідного рівня знань:

1. Що таке конфлікт в фармацевтичній діяльності?
 - Виникнення відмінностей в усвідомленні мети компанії.
 - Суперечки між пацієнтами та лікарями.
 - Взаємодія між виробниками ліків та регулюючими органами.
 - Конфлікти між фармацевтами та іншими медичними працівниками.
2. Які основні причини конфліктів у фармацевтичній галузі?
 - Зниження вартості ліків.
 - Конкуренція на ринку.
 - Етичні питання в дослідженні та розробці ліків.
 - Удосконалення процесів виробництва.
3. Які можливості вирішення конфліктів існують у фармацевтичній сфері?
 - Медіація та арбітраж.
 - Заборона використання реклами для ліків.
 - Вивчення ринкових тенденцій.
 - Закриття фармацевтичних компаній, які викликали конфлікти.

4. Які етичні аспекти можуть призводити до конфліктів у фармацевтичній галузі?
- Нецільове використання клінічних досліджень.
 - Відмова від участі у глобальних програмах вакцинації.
 - Спроби впливу на лікарські рецепти за допомогою рекламних кампаній.
 - Всі відповіді вірні.
5. Як впливають конфлікти у фармацевтичній галузі на пацієнтів?
- Збільшення вартості ліків для пацієнтів.
 - Затримки в розробці та запуску нових ліків на ринок.
 - Зменшення доступності ліків для пацієнтів.
 - Всі відповіді вірні.
6. Які заходи можуть допомогти управлінню конфліктами у фармацевтичній діяльності?
- Запровадження етичних стандартів.
 - Регулярне навчання персоналу з ефективного управління конфліктами.
 - Розробка механізмів взаємодії з регулюючими органами.
 - Всі відповіді вірні.
7. Які можливі наслідки може мати конфлікт в області виробництва та продажу ліків?
- Втрата ліцензії на виробництво ліків.
 - Зменшення споживчого попиту на продукцію компанії.
 - Закриття лабораторій для досліджень.
 - Всі відповіді вірні.

Способи вирішення конфліктів у професійній діяльності та шляхи їх запобігання

Актуальність теми. Професійна діяльність фармацевтичних працівників пов'язана з постійним спілкуванням з відвідувачами аптек, колегами, лікарями, керівництвом. Вивчення теми конфліктів у фармацевтичній діяльності сприяє розумінню складних відносин у цій галузі та формуванню навичок вирішення проблем та управління конфліктами у фармації, що дозволить підвищити якість фармацевтичної допомоги населенню.

Вивчення теми передбачає набуття теоретичних знань щодо позитивних та негативних функцій конфлікту, структурних елементів конфлікту, характеристик основних видів конфліктних дій та формування вмінь обирати та використовувати різні стратегії поведінки у конфлікті в залежності від характеристик конфлікту.

Інформаційний матеріал

Конфлікт — це складний процес, який має свою структуру і складається з різних елементів. Серед **структурних елементів конфлікту** можна виділити наступні:

- Сторони конфлікту: це особи чи групи, які знаходяться в суперечці. Сторони можуть мати різні інтереси, цінності, погляди, і це сприяє виникненню конфлікту.
- Об'єкт конфлікту: це та чи ті причини, через які виникає конфлікт. Об'єкт конфлікту може бути ресурсами (наприклад, гроші, час, територія), ідеями, потребами, цінностями тощо.
- Цілі сторін: кожна сторона має свої цілі та очікування від конфлікту. Вони можуть бути як декларовані, так і приховані.
- Ступінь важкості: це міра того, наскільки серйозним є конфлікт. Від ступеня важкості залежить те, які наслідки він може мати для сторін і навколишнього середовища.

- Динаміка конфлікту: конфлікт може мати свою власну динаміку, яка включає в себе етапи виникнення, загострення, розвитку та можливого розв'язання.
- Контекст: сполучення соціальних, економічних, культурних та інших факторів, що впливають на конфлікт. Контекст може визначати характер та напрямок конфлікту.
- Способи вирішення: варіанти, які можуть бути використані для розв'язання конфлікту. Це може бути узгодження, компроміс, силові методи чи інші стратегії.

Розуміння структурних елементів конфлікту допомагає краще аналізувати його та вибирати ефективніші стратегії для вирішення.

Конфліктні дії включають в себе різноманітні способи вираження конфлікту та прагнення до захисту власних інтересів чи досягнення мети. Вони можуть приймати різні форми в залежності від характеру конфлікту та способів, якими сторони виражають свої почуття та думки.

Види конфліктних дій:

- Агресія: виразне фізичний чи вербальний напад на іншу сторону з метою завдати шкоди або досягти своїх цілей.
- Критика: висловлення негативних суджень, осудів або образ на адресу іншої сторони.
- Ухилення: використання ухилень, відмов або ігнорування для уникнення конфлікту чи відповідальності.
- Обвинувачення: покладання вини на іншу сторону за виникнення конфлікту чи проблем.
- Захист: активна оборонна позиція для захисту власних інтересів та поглядів.
- Вимоги: висування чітких вимог та умов для задоволення своїх потреб чи досягнення мети.
- Узгодження: спроба знайти компроміс чи узгоджене рішення, яке враховує інтереси обох сторін.

- Відмова: відмова взаємодіяти чи вести переговори з іншою стороною.
- Примирення: спроби вирішити конфлікт шляхом подолання непорозумінь та відновлення взаємовідносин.
- Уникання: уникнення конфлікту шляхом ухилень, відходження від обговорення чи взаємодії з іншою стороною.

Ці конфліктні дії можуть використовуватися різними способами та в різних контекстах. Важливо розуміти, як вони можуть впливати на хід конфлікту та вибирати стратегії, спрямовані на конструктивне розв'язання проблем.

Функції конфлікту: інноваційна, регулятивна, соціально-діагностична, консолідація, комунікація, активізація соціальних зв'язків.

Негативні функції конфлікту (Л.Козер):

- погіршення соціального клімату, зниження продуктивності праці, звільнення частини працюючих з метою вирішення конфлікту
- неадекватне сприйняття та непорозуміння конфліктуючими сторонами один одного;
- зменшення співпраці між конфліктуючими сторонами протягом конфлікту та після нього;
- дух конфронтації, який затягує людей у боротьбу та який змушує їх намагатися більше до перемоги будь за що, ніж до вирішення реальних проблем і подоланню розбіжностей;
- матеріальні й емоційні витрати на вирішення конфлікту.

Позитивні функції конфлікту:

- конфлікт не дає сформованій системі відносин застигнути, він підштовхує її до змін і розвитку, відчиняє дорогу інноваціям;
- виконує комунікативно-інформаційну та сполучну функцію, оскільки конфлікт по-своєму об'єднує людей спільністю ситуації, дозволяючи їм краще пізнавати один одного в процесі взаємодії;
- сприяє структуруванню й інтеграції соціальних груп, створенню організацій, згуртуванню колективів одностороннім;
- знімає «синдром покірливості», спонукає людей до активності;

- стимулює розвиток особистості, зростання у людей почуття відповідальності, усвідомлення ними власної значущості;
- у виникаючих при конфлікті критичних ситуаціях проявляються непомітні до того переваги й недоліки людей, створюються умови для оцінки людей за їх моральними якостями – стійкості, мужності й т. д., для висування та формування лідерів;
- вирішення конфлікту усуває приховану напругу і дає їй вихід;
- виконує діагностичну функцію (інколи корисно навіть спровокувати його, щоб прояснити ситуацію та зрозуміти стан справ).

Стратегії поведінки в конфлікті: компроміс, співпраця, суперництво, уникнення та пристосування.

Компроміс – це часткове задоволення інтересів обох сторін у конфлікті. Плюси та мінуси цієї стратегії: хоча інтереси всіх конфлікуючих сторін враховуються у компромісі, цей результат можна назвати справедливістю, але слід пам'ятати, що в більшості випадків компроміс можна розглядати лише як проміжний етап у пошуку для обох сторін способу вирішити конфлікт до повного задоволення рішенням.

Співпраця. Вибираючи цю стратегію, учасники прагнуть вирішувати конфлікти так, щоб виграли всі. Він не тільки враховує позицію іншої сторони, але й прагне задовольнити іншу сторону.

Плюси та мінуси цієї стратегії: Цей підхід сприяє розвитку взаємоповаги, розуміння та довіри, тим самим роблячи відносини більш міцними та стабільними. Якщо предмет спору важливий для обох сторін, цей спосіб вирішення конфлікту можна вважати найбільш конструктивним.

Уникнення. Характеризується самоусуненням протилежної сторони. При виборі цієї стратегії конфлікт або вирішується незалежно від інтересів, або переростає в іншу конфліктну ситуацію.

Переваги та недоліки цієї стратегії: Ця стратегія може бути корисною, коли тема конфлікту не дуже важлива, або коли немає необхідності підтримувати довгострокові відносини з іншою стороною конфлікту. Але у довгострокових

відносинах важливо відкрито обговорювати всі спірні питання, а уникнення наявних труднощів призведе лише до накопичення невдоволення та напруги.

Протистояння. Своєрідне змагання, де кожна сторона в конфліктній ситуації використовує всі наявні інструменти для досягнення своїх цілей. З метою доведення правильності обирається метод, який найбільш ефективно впливає на опонента у цій конкретній суперечці. Основна мета – виграти суперечку будь-якою ціною.

Плюси та мінуси цієї стратегії: вперте відстоювання власних інтересів, одночасно завдаючи шкоди інтересам іншої людини, може допомогти одній людині тимчасово не відставати в конфліктних ситуаціях. Однак цей метод не підходить для тривалих відносин.

Пристосування. Вирішуються конфліктні ситуації, які “не приносять користі” під реальним або уявним тиском з боку іншої сторони. Протистояння закінчилося, але водночас стосунки між конфліктуючими учасниками все ще існують. Одним із варіантів адаптації є ухилення або пристосування.

Питання для контролю знань:

1. Назвіть причини конфліктів.
2. Наведіть позитивні та негативні сторони конфліктів.
3. Поясніть, як використовується діагностична функція конфлікту. Наведіть приклади.
4. Назвіть структурні елементи конфлікту.
5. Схарактеризуйте основні конфліктні дії. Наведіть приклади.
6. Які стратегії поведінки може використовувати керівник у конфлікті з підлеглими?

Завдання

1. **Аналіз новинної статті:** Знайдіть та проаналізуйте статтю про конфлікт у фармацевтичній галузі. Визначте наступні характеристики:
 - причини конфлікту;
 - вид конфлікту;

- спрямованість конфлікту;
- рівень виразності конфліктного протистояння;
- просторові, часові, суб'єктні межі конфлікту;
- значення конфлікту;
- запропонуйте спосіб вирішення конфлікту.

2. Визначте основні характеристики конфліктів (тип, спрямованість, межі та ін.) в наведених ситуаціях та запропонуйте можливі варіанти їх розв'язання. Результат занесіть у таблицю

Характеристики конфлікту

Таблиця 2

Характеристика конфлікту	
Причина конфлікту	
Вид конфлікту	
Рівень виразності конфліктного протистояння	
Спрямованість конфлікту	
Межі конфлікту	
Спосіб розв'язання конфлікту	
Ваша стратегія поведінки у конфлікті	

Варіант 1. Спілкуючись з претендентом на вакантну посаду, керівник дає обіцянку в подальшому підвищити його в посаді. Працівник жваво починає працювати, виявляє високу працездатність і добросовісність. При цьому керівництво постійно підвищує навантаження, не збільшуючи заробітної плати і не підвищуючи на посаді. Через деякий час працівник починає виявляти невдоволення. Назріває конфлікт.

Варіант 2. Співробітниця Вашого відділу висловлює своїй колезі претензії з приводу численних і часто повторюваних помилок у роботі. Та, в свою чергу, сприймає висловлювані претензії як образу, внаслідок чого між ними виник конфлікт на підставі протилежних думок з цього приводу.

Варіант 3. Ви критикуєте свою співробітницю, вона реагує на це дуже емоційно. Ви змушені кожного разу припиняти бесіду, не доводячи розмову до кінця. Ось і зараз після ваших зауважень вона розплакалася. Як донести до неї свої думки?

Варіант 4. Під час ділової зустрічі з вами ваш співробітник з відділу реклами дуже роздратувався, не сприймаючи ваших зауважень з приводу чергового рекламного проекту. Ви не можете дозволити підлеглому так поводитися, адже він підриває ваш авторитет. Якими будуть ваші дії?

Варіант 5. Ваш безпосередній керівник, обминаючи Вас, дає термінове завдання Вашому підлеглому, який уже виконує інше відповідальне завдання. Ви і Ваш керівник вважаєте свої завдання невідкладними. Якими будуть ваші дії?

Діагностика вхідного рівня знань:

1. Один із способів розв'язання конфліктів дає змогу сторонам дійти такої згоди, яка задовольнить кожну з них і допоможе уникнути значних матеріальних втрат:
 - переговори;
 - погоджувальні процедури;
 - посередництво;
 - тиск
2. Який стиль поведінки в конфлікті найбільш характерний для вирішення конфліктів фармацевтичного працівника з відвідувачем аптеки, який знаходиться у нерівноваженому психологічному стані:
 - стиль компромісу;
 - стиль конкуренції;
 - стиль співробітництва;
 - стиль ухилення.
3. Конфлікт між суб'єктами, що займають у суспільній системі нерівний статусний рівень, називається:
 - культурний конфлікт;
 - соціальний конфлікт;

- горизонтальний конфлікт;
 - вертикальний конфлікт.
4. Завершення конфлікту, досягнуте на основі взаємних поступок називається:
- консенсус;
 - інцидент;
 - договір;
 - компроміс.
5. Період прихованої, взаємної або односторонньої незадоволеності, яка базується на індивідуальній або груповій оцінці ситуації, що склалася носить назву:
- конфліктна ситуація;
 - перед конфліктна ситуація;
 - ситуація, що є наслідком розв'язання конфлікту;
 - прецедент.
6. Стратегія та тактика поведінки в конфлікті співвідносяться між собою:
- тактика — це спосіб реалізації стратегії;
 - стратегія — це спосіб реалізації тактик;
 - стратегія та тактика — незалежні одна від одної категорії;
 - залежить від ситуації.
7. За функціональною спрямованістю конфлікти можуть мати:
- лише конструктивний характер;
 - лише деструктивний характер;
 - конструктивний і деструктивний характер;
 - залежить від характеру конфлікту.

Профілактика професійного вигорання у роботі працівника фармацевтичної галузі

Актуальність теми. В сучасному світі фармацевтична галузь відіграє ключову роль у забезпеченні суспільства ефективними та безпечними лікарськими засобами. Проте, професійний тиск, велика відповідальність та постійні зміни в індустрії можуть стати причиною професійного вигорання серед працівників фармацевтичної сфери. Фармацевтичні працівники повинні усвідомлювати не лише наслідки професійного вигорання для свого здоров'я та емоційного стану, а й його вплив на якість надання послуг та їхню професійну кар'єру в цілому. Знання про професійне вигорання надає працівникам можливість розпізнати його симптоми. Розуміння цього явища допомагає вчасно сформувати алгоритм самозахисту та зберігати баланс між професійним та особистим життям.

Вивчення теми передбачає набуття теоретичних знань щодо симптомів емоційного вигорання фармацевтичного працівника, етапів розвитку синдрому емоційного вигорання та формування вмінь використовувати ефективні стратегії запобігання емоційному вигоранню та управління стресом, використовувати техніки релаксації, володіти навичками емоційного регулювання.

Інформаційний матеріал

Емоційне вигорання (англ. emotional burnout) — це стан, при якому працівник втрачає емоційну енергію та інтерес до своєї професійної діяльності через тривалі або інтенсивні стресові ситуації та невдачі. Це психологічний стан, який може виникнути внаслідок постійного напруження, перевантаження та невміння впоратися з емоційними викликами.

У фармацевтичній сфері емоційне вигорання може бути спричинене різними чинниками, такими як:

1. **Велике навантаження:** Фармацевтичні працівники часто стикаються з великим обсягом роботи, особливо в аптеках чи медичних установах, де важливо забезпечити швидке та якісне обслуговування пацієнтів.

2. **Емоційні виклики:** Працівники аптек та фармацевтичні працівники можуть стикатися з емоційно складними ситуаціями, такими як обговорення з пацієнтами їхнього здоров'я чи лікування.
3. **Труднощі взаємодії з пацієнтами:** Взаємодія з різними типами пацієнтів, включаючи тих, які можуть бути невдоволеними або вимагати особливої уваги, може бути виснажливою.
4. **Високі вимоги до точності:** У фармації допущення помилок може мати серйозні наслідки, тому працівники повинні дотримуватися високих стандартів точності.
5. **Бюрократичний тиск:** Зазначені бюрократичні процеси та вимоги до документації можуть створювати додатковий стрес для фармацевтичних працівників.

Емоційне вигорання може впливати на фізичне та психічне здоров'я працівника, а також на якість його професійної діяльності. Ефективні стратегії для запобігання емоційному вигоранню включають регулярний відпочинок, підтримку колег та навчання стратегіям управління стресом.

Емоційне вигорання частіше за все спричинене саме надмірним стресом, але це не одне й теж саме. **Стрес** завжди передбачає певний тиск, який ми відчуваємо ззовні. Але людина в стані стресу зазвичай не втрачає мотивацію. Вона має фізичні та розумові ресурси задля виконання завдання та розуміє, що при їх акумулюванні, вона здатна впоратися.

Емоційне вигорання – це повне виснаження з втратою фізичних та ментальних сил. Воно передбачає втрату віри у доцільність того, що ти робиш, та занепад віри в те, що ситуацію в принципі можна покращити, доклавши зусиль. Як стверджують психологи, **саме глобальне відчуття виснаження є головною відмінністю між стресом та емоційним вигоранням.**

Ознаки стресу	Ознаки емоційного вигорання
збереження мотивації попри тиск	втрата мотивації
гіперактивність та втрата концентрації	відчуття безпорадності

емоційна реактивність	притупленість емоцій
втрата енергії	втрата цілі, віри в себе
формування тривожних розладів	формування депресії

Ознаки емоційного вигорання

Профільні фахівці поділяють усі ознаки емоційного вигорання на три класи: фізичні, емоційні та поведінкові.

Фізичні ознаки емоційного вигорання – це:

- виснаження та відчуття втоми більшу частину часу;
- проблеми зі сном;
- зміна апетиту;
- зниження імунітету та часті хвороби.

Емоційні ознаки вигорання:

- невпевненість у собі;
- відчуття самотності та відстороненості;
- безпорадність;
- втрата мотивації;
- негативний та цинічний погляд на речі;
- втрата відчуття задоволення від життя.

Поведінкові ознаки емоційного вигорання:

- відсторонення від оточуючих;
- перенесення власного негативного досвіду на інших;
- довше виконання поставленого завдання;
- бажання усунення від відповідальності;
- емоційна нестабільність.

Стрес (від англ. stress - напруга, тиск) - неспецифічна реакція організму у відповідь на дуже сильну дію (подразник) зовні, яка перевищує норму, а також відповідна реакція нервової системи.

Реакція організм на стрес: при стресових подіях нервова система людини переходить в режим «краще зараз вижити, а шкодувати про дії можна потім», вмикаються еволюційно старіші структури мозку, які приймають швидкі рішення

без участі логіки. За рахунок такої роботи мозку реакція на небезпеку дуже швидка та виглядає, як механізми, що успішно застосовувалися з початку еволюційного процесу.

З огляду на оцінку небезпеки та фізичного стану організму, мозок може віддати команди: бий, біжи, завмри.

БИЙ	БІЖИ	ЗАВМРИ
<ul style="list-style-type: none">• Активна форма поведінки• Атака• Агресія• Емоційність• Імпульсивність• <i>Без самоконтролю реакція, як правило позитивний результат не принесе. Важливий контроль потоку та напрямку реакції</i>	<ul style="list-style-type: none">• Активна форма поведінки• Спасіння за допомогою втечі• Хаотичність дій• Активна робота мозку• <i>Без самоконтролю реакція, як правило позитивний результат не принесе. Важливий контроль потоку та напрямку реакції.</i>	<ul style="list-style-type: none">• Пасивна форма поведінки• Не можливість приймати рішення та долати труднощі• Зупинка всіх реакцій та інстинктів• Бажання злитися з оточенням• <i>Реакція не контролюється</i>

Основні причини вигорання фармацевтичних працівників

- постійне спілкування з великою кількістю людей;
- часті контакти з людьми, які перебувають у проблемних ситуаціях;
- неможливість відмови від спілкування з відвідувачем;
- незахищеність від недоброзичливого покупця, його поведінки;
- необхідність стримувати свої емоції, завжди бути ввічливим і доброзичливим;
- тривала робоча зміна (12–13 годин).

Стадії розвитку емоційного вигорання

1. «напруга»: помірно виражені симптоми: незадоволеності собою, тривожність і депресія, бажання розслабитися упродовж робочого дня, провали в пам'яті, забудькуватість.

2. «опір»: зниження інтересу до роботи й потреби/бажання в спілкуванні, наростання апатії та байдужості, вибіркова емоційність і підвищена дратівливість, поява стійких соматичних симптомів: відсутність сил, головні болі, сон без сновидінь.
3. «виснаження»: кульмінаційна стадія, для якій характерні втрата інтересу до роботи, емоційна байдужість і особиста відстороненість, відчуття постійної відсутності сил

Рекомендації щодо подолання «синдрому емоційного вигорання»:

1. Візьміть перерву: емоційне вигорання — це виснаження інтелектуальне, емоційне та фізичне.
2. Піклуйтеся про себе: знайдіть найбільш дієвий спосіб позбутися стресу на робочому місці за 5 хвилин.
3. Частіше займайтеся улюбленою справою: заняття приємним хобі допомагає відновити сили, зарядитися енергією.
4. Слідкуйте за сном: варто лише раз порушити звичний режим, як мозок буде кілька днів відходити, а тіло почуватиметься виснаженим.
5. Не забувайте про фізичну активність: одна з причин емоційного вигорання полягає у відсутності регулярних фізичних навантажень, особливо, якщо у вас сидяча офісна робота перед монітором.
6. Обговорюйте свої почуття, проблеми з людьми, яким ви довіряєте.
7. Спілкуйтеся з близькими: родина – це ваша фортеця.
8. Зверніться до фахівця: причини, що лежать в основі нашого емоційного вигорання, іноді важко зрозуміти без професійної допомоги.

Алгоритм подолання «синдрому емоційного вигорання»

1. Визначте групи симптомів, що можуть свідчити про вигорання.
2. За допомогою тестових методик підтвердіть наявність синдрому вигорання та визначте ступінь його прояву.
3. Проаналізуйте найбільш вірогідні чинники синдрому вигорання серед всього, що вас оточує.

4. Проаналізуйте, які з правил психологічної безпеки при роботі порушуються.
5. Розробіть план дій, який би включав в себе способи уникнення (або зменшення дії) чинників синдрому вигорання та способи дотримання правил психологічної безпеки.
6. Використовуйте способи психологічної допомоги при синдромі вигорання та збереження психологічного здоров'я.
7. Якщо вам не вдалося подолати синдром самостійно, зверніться за допомогою до фахівця.

Питання для контролю знань:

1. Які основні чинники, на вашу думку, сприяють емоційному вигоранню серед фармацевтичних працівників?
2. Які симптоми емоційного вигорання можуть проявлятися у фармацевта і як їх розпізнати?
3. Які стресові ситуації часто трапляються в роботі фармацевта та як вони можуть впливати на емоційний стан?
4. Як можна уникнути відчуття ізоляції та підтримати емоційне благополуччя в колективі?
5. Які конкретні стратегії ви використовуєте для управління стресом та запобігання емоційному вигоранню?
6. Яким чином можна підтримувати емоційне здоров'я в умовах великої відповідальності та робочого темпу?
7. Які практичні кроки можна вжити для відновлення емоційного балансу після інтенсивного робочого періоду?
8. Яким чином керівництво може сприяти збереженню емоційного благополуччя своїх працівників у фармацевтичній галузі?
9. Які рекомендації ви могли б надати іншим фармацевтам для збереження емоційного здоров'я та попередження вигорання в роботі?

Завдання

Завдання 1. Аналіз випадку емоційного вигорання. Прочитайте наведений випадок та дайте відповідь на питання.

Випадок: Наталія працює фармацевтом у великій міській аптеці. Вона завжди відзначалася високою ефективністю та відданістю своїй професії. Останнім часом, проте, її колеги помітили, що вона стала менш емоційною та часто виражає втомленість. Наталія часто працює під час перерв, не відпочиває, і завжди схвильована. Колеги та пацієнти помітили зміни в її ставленні та навіть виражають занепокоєння.

Питання:

1. Які ознаки емоційного вигорання можна виокремити у випадку Наталії?
2. Які можуть бути причини емоційного вигорання у фармацевтичного працівника?
3. Які конкретні заходи можуть бути вжиті для допомоги Наталії подолати емоційне вигорання?

Завдання 2

1. Назвіть та опишіть три стратегії, які фармацевт може використовувати для запобігання емоційному вигоранню.
2. Розгляньте власний досвід та розкажіть, як ви особисто впоралися зі стресом та емоційним вигоранням в роботі.

Завдання 3: План самопідтримки

Розробіть план самопідтримки для фармацевтичного працівника, спрямований на запобігання емоційному вигоранню.

1. Визначте конкретні засоби самопідтримки, такі як регулярні перерви, фізична активність, техніки релаксації тощо.
2. Розгляньте питання щодо важливості забезпечення збалансованого життя та роботи.

Діагностика вхідного рівня знань:

1. Що включає в себе поняття "емоційне вигорання" для фармацевтичного працівника?

- a) Тільки фізичне виснаження
 - b) Фізичне та емоційне виснаження
 - c) Тільки емоційне виснаження
 - d) Зменшення кількості робочих годин
2. Як емоційне вигорання може впливати на якість медичних послуг?
- a) Підвищення якості
 - b) Збільшення ефективності
 - c) Зниження якості
 - d) Збереження стабільності
4. Які з наведених заходів можуть допомогти управляти стресом та запобігати емоційному вигоранню?
- a) Регулярні перерви, фізична активність, психологічна підтримка
 - b) Збільшення робочого часу
 - c) Ізоляція від колег
 - d) Ігнорування стресових ситуацій
5. Який засіб є важливим для збереження емоційного та фізичного благополуччя фармацевтичного працівника?
- a) Постійна робота без перерв
 - b) Споживання великої кількості кофеїну
 - c) Регулярна фізична активність, психологічна підтримка
 - d) Ізоляція від колег
6. Чому професійний розвиток є важливим аспектом у попередженні емоційного вигорання?
- a) Зменшення якості роботи
 - b) Підвищення рівня стресу
 - c) Збільшення самооцінки та впевненості у власних здібностях
 - d) Зниження робочої продуктивності
7. Яка ознака свідчить про зменшення ефективності фармацевтичного працівника через емоційне вигорання?

- a) Підвищення робочої продуктивності
 - b) Збільшення кількості помилок та недоліків
 - c) Підвищення інтересу до професії
 - d) Зміни в особистісному сприйнятті
8. Які зміни в поведінці можуть свідчити про емоційне вигорання фармацевтичного працівника?
- a) Зміни в особистісному сприйнятті
 - b) Збільшення мотивації
 - c) Активна комунікація з колегами
 - d) Втрата інтересу та цинізм
9. Що може бути наслідком емоційного вигорання для відносин із колегами та пацієнтами?
- a) Збільшення взаєморозуміння
 - b) Зміни в поведінці та віддаленість від колег
 - c) Збільшення емпатії
 - d) Взаємна підтримка та співпраця

Тестові завдання для контролю знань з курсу «Соціально-комунікативна взаємодія у фармацевтичній діяльності»

1. Визначте психологічні вимоги до емоційно-вольової сфери фармацевтичного працівника:
 - a) самовладання;
 - b) емоційна стійкість, стриманість;
 - c) комунікативна компетентність;
 - d) усе вище зазначене.
2. Деонтологія – це:
 - a) розділ етики, в якому розглядаються проблеми обов'язку і обов'язкового, як специфічної для моралі форми прояву соціальної необхідності;
 - b) розділ етики, в якому розглядаються проблеми обов'язку;
 - c) наука про обов'язок і мораль;
 - d) розділ етики, в якому розглядають основні моральні принципи поведінки.
3. Фармацевтична деонтологія – це:
 - a) сукупність норм поведінки фармацевтичного працівника;
 - b) сукупність норм поведінки і моралі фармацевтичного працівника;
 - c) наука про професійну поведінку фармацевтичного працівника;
 - d) усе зазначене.
4. Мораль – це:
 - a) прагнення людини співвіднести своє кінцеве в часі і просторі існування з Вічністю, вийти за кордони свого буття;
 - b) сукупність правил, норм поведінки, які регулюють, направляють дії людей, спираються на авторитет суспільної думки і на моральні переконання окремої людини;
 - c) сукупність правил, норм поведінки, які регулюють діяльність людей;

- d) прагнення до добродійності, високих ідеалів.
5. Яка функція не відноситься до функції моралі:
- a) пізнавальна;
 - b) регулятивна;
 - c) виховна;
 - d) прогностична.
6. Основні концепції походження моралі:
- a) історична, релігійна, натуралістична;
 - b) релігійна, натуралістична, соціальна;
 - c) соціальна, містична, історична;
 - d) гедоністична, гносеологічна, соціальна.
7. Функція моралі, що полягає в моральних оцінках, які носять універсальний характер і розповсюджуються фактично на всі дії людини:
- a) регулятивна;
 - b) оціночна;
 - c) пізнавальна;
 - d) виховна.
8. Функція моралі, що полягає в регулюванні поведінки індивіда і направляє його думки та дії:
- a) регулятивна;
 - b) оціночна;
 - c) пізнавальна;
 - d) виховна.
9. Функція моралі, що полягає в визначенні місця людини в світі і уявленні про оточуючий світ:
- a) регулятивна;
 - b) оціночна;
 - c) пізнавальна;
 - d) світоглядна.
10. Конфлікт – це:

- a) боротьба думок;
- b) суперечка, дискусія з гострої проблеми;
- c) протиборство на основі зіткнення мотивів чи суджень;
- d) суперництво, направлене на досягнення перемоги в суперечці;
- e) зіткнення протилежних позицій.

11. Причина конфлікту - це:

- a) протилежні мотиви суб'єктів соціальної взаємодії;
- b) збіг обставин, які викликають конфлікт;
- c) явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і при визначених умовах діяльності суб'єктів соціальної взаємодії викликають його;
- d) протиріччя, що накопичились, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють основу для реального протиборства між ними;
- e) те, через що виникає конфлікт.

12. Етика – це:

- a) наука про мораль;
- b) сукупність норм поведінки
- c) сукупність норма поведінки і моралі;
- d) усе зазначене.

13. Сам термін етика ввів в науковий оборот:

- a) Платон;
- b) Сократ;
- c) Аристотель;
- d) Декарт;

14. Процес формування етики почався в середині:

- a) другого тисячоліття до нашої ери
- b) першого тисячоліття до нашої ери;
- c) третього тисячоліття до нашої ери;
- d) четвертого тисячоліття до нашої ери.

15.Професійна етика вивчає:

- a) загальнолюдські принципи моралі, що відносяться до умов діяльності даної професії;
- b) загальнолюдські принципи моралі;
- c) конкретні прояви професійної моралі;
- d) усе перераховане.

16.Фармацевтична етика – це:

- a) сукупність норм поведінки фармацевтичного працівника;
- b) наука про моральні цінності вчинків фармацевтичних працівників всіх ланок, їх поведінки в сфері своєї діяльності;
- c) наука про професійну поведінку фармацевтичного працівника;
- d) усе зазначене.

Психологічні методики

Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні» та вкажіть ступінь прояву (0 – 10). Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюся обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.

53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поведжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Бланк для відповідей												
№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Відповідь + або -												
№ з/п	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Відповідь + або -												
№ з/п	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Відповідь + або -												

№ з/п	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Відповідь + або -												
№ з/п	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
Відповідь + або -												
№ з/п	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Відповідь + або -												
№ з/п	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
Відповідь + або -												

Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальна оцінка — 10 балів — ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2),+13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»:+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія:+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Розширення сфери економії емоцій:+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукція професійних обов'язків:+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Емоційне відчуження:+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Рекомендації щодо запобігання емоційного вигорання

1. Змінюйте види діяльності.
2. Висипайтеся.
3. Зберігайте ритм життя.
4. Робіть паузи протягом дня.
5. Лишайте проблеми за порогом.
6. Приймайте допомогу.

Тест на професійний стрес

Прочитайте пропозиції і виберіть той пункт, що найбільше підходить для Вас. Довго не роздумуйте. Найщиріші відповіді приходять першими.

1. Дві людини, які добре Вас знають, обговорюють Вас. Які з тверджень вони, найімовірніше, стали б використовувати:

- а) X – дуже замкнута людина, здається, що ніщо сильно його (її) не турбує;
- б) X – чудова людина, але Ви повинні бути обережні, коли говорите йому (їй) щось час від часу;
- в) здається, що в житті X усе завжди відбувається не так, як треба;
- г) я незмінно знаходжу X дуже нудним і непередбаченим;
- г) чим менше я бачу X, тим краще.

2. Чи властиві Вам у житті деякі з наступних, найбільш розповсюджених особливостей:

- відчуття, що Вам мало вдається зробити що-небудь правильно;
- відчуття, що Вас переслідують, заганяють у кут або в пастку;
- погане травлення; – поганий апетит;
- безсоння ночами;
- короточасні запаморочення і прискорене серцебиття;
- надмірна пітливість під час відсутності фізичного навантаження і спеки;
- панічне відчуття в натовпі або в зачиненому приміщенні; – втома й брак енергії;
- почуття безнадійності (—яка користь у всьому цьому!);
- слабкість або нудота без яких-небудь зовнішніх причин;
- дуже сильне роздратування з приводу дрібних подій;

- нездатність розслабитися вечорами; – регулярні пробудження серед ночі або дуже рано;
- труднощі в прийнятті рішення;
- неможливість перестати обмірковувати або переживати події минулого дня;
- слізливість;
- переконання, що Ви ні з чим толком не можете справитися;
- недолік ентузіазму навіть стосовно найбільш значимих і важливих життєвих справ;
- небажання зустрічатися з новими людьми й освоювати новий досвід;
- нездатність сказати «ні», коли тебе просять щось зробити;
- відповідальність більша, ніж та, з якою Ви можете справитися.

3. Наскільки Ви оптимістичні в даний час:

- а) більше, ніж звичайно;
- б) як звичайно;
- в) менше, ніж звичайно.

4. Чи подобається Вам дивитися спортивні змагання?

5. Чи можете Ви дозволити собі поніжитися в ліжку у вихідні дні, не переживаючи при цьому почуття провини?

6. Чи можете Ви в розумних межах (професійних або особистісних) говорити відверто:

- а) із керівником;
- б) із колегами;
- в) із членами родини.

7. Хто звичайно несе відповідальність за найважливіші моменти у Вашому житті:
- а) Ви самі;
 - б) хтось інший.
8. Коли Вас критикують на роботі керівники, як Ви звичайно відчуваєте себе:
- а) сильно засмученим;
 - б) помірковано засмученим;
 - в) мало засмученим.
9. Ви закінчуєте робочий день із відчуттям задоволення від досягнутого:
- а) часто;
 - б) іноді;
 - в) тільки рідко.
10. Чи часто відчуваєте почуття, що у Вас є невлагоджені конфлікти з колегами?
11. Обсяг виконуваної Вами роботи перевищує відведений для цього час:
- а) постійно;
 - б) іноді;
 - в) тільки зрідка.
12. Чи часто Ви уявляєте собі, які у Вас професійні перспективи:
- а) як правило, так;
 - б) іноді;
 - в) лише зрідка.
13. Чи можете Ви сказати, що, як правило у Вас досталь часу, який Ви витрачаєте на себе?

14. Якщо Ви хочете обговорити з ким-небудь свої проблеми, чи легко Вам звичайно знайти слухача?
15. Чи перебуваєте Ви на шляху, який більш-менш забезпечує досягнення Ваших головних життєвих цілей?
16. Ви нудьгуєте на роботі:
- а) часто;
 - б) іноді;
 - в) дуже рідко.
17. Ви із задоволенням збираєтеся на роботу:
- а) у більшості випадків;
 - б) у деякі дні;
 - в) лише зрідка.
18. Чи відчуваєте Ви, що на роботі належно цінують Ваші здібності й справи?
19. Чи відчуваєте Ви себе належно винагородженим на роботі за Ваші здібності та справи (маючи на увазі статус і просування по службі)?
20. Чи є у Вас почуття, що Ваші керівники:
- а) активно заважають Вам у роботі;
 - б) активно допомагають Вам у роботі.
21. Якби 10 років тому Ви мали можливість побачити себе таким професіоналом, яким Ви є сьогодні, Ви б урахували, що:
- а) перевершили власні очікування;
 - б) відповідаєте власним очікуванням;
 - в) не досягли власних очікувань.

22. Якби Ви повинні були оцінити в балах симпатії до самого себе за шкалою від 5 (максимум) до 1 (мінімум), який бал Ви б поставили самі собі?

Ключі до відповідей: Поставте собі бали відповідно до поданих ключів і підсумуйте їх:

1. а) 0; б) 1; в) 2; г) 3; г) 4.

2. За кожне «так» по 1 балові.

3; 9; 12; 17; 21. а) 0; б) 2; в) 1.

4; 5; 13; 14; 15; 18; 19. «так» – 0, «ні» – 1.

6. За кожен «так» – 0, за кожен «ні» – по 1 балові.

7. а) 0; б) 1.

8; 11; 16 а) 2; б) 1, в) 0.

10. «ні» – 0, «так» – 1.

20. а) 1; б) 0.

22. За «5» – 0; за «4» – 1; за «3» – 2; за «2» – 3; за «1» – 4.

Підсумуйте бали. Якщо ви одержали:

від 0 до 15 балів – стрес не є проблемою вашого життя;

від 16 до 30 балів – у вас помірний рівень стресу для зайнятого і багато працюючого професіонала. Проте варто проаналізувати ситуацію та подивитись, яким чином можна розумно зменшити стрес;

від 31 до 45 балів – стрес становить безумовну проблему. Очевидна необхідність корекційних дій. Чим більше ви будете працювати при такому рівні стресу, тим важче що-небудь зробити з ним. Це серйозний привід для ретельного аналізу вашого професійного життя;

від 46 до 60 балів – на цьому рівні стрес являє собою головну проблему, і щось повинно бути зроблене негайно. Ви можете виявитися дуже близькі до стадії виснаження в загальному адаптаційному синдромі (стресі). Напруга повинна бути ослаблена.

Методика. Діагностика рівня емпатійних здібностей (В. В. Бойко)

Мета дослідження: дослідження виявів емпатії — здатності особистості співпереживати проблемам інших людей.

Інструкція На зазначені запитання дайте відповідь (+) або (-):

1. Я маю звичку уважно вивчати обличчя і поведінку людей, щоб зрозуміти їхній характер, схильності, здібності.
2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності я, зазвичай, залишаюсь спокійним.
3. Я більше довіряю доказам свого розуму, ніж інтуїції.
4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами своїх співробітників.
5. Я можу легко ввійти в довіру до людини, коли в цьому виникає потреба.
6. Зазвичай, я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.
7. Я з цікавості, як правило, розпочинаю розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками у потязі, літаку.
8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.
9. Моя інтуїція — надійніший спосіб розуміння оточуючих, ніж знання чи досвід.
10. Виявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості — нетактовно.
11. Своїми словами я часто ображаю близьких мені людей, не помічаючи цього.
12. Я легко можу уявити себе якоюсь твариною, відчутти її звички і стани.
13. Я майже не розмірковую над причинами вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.
14. Я рідко приймаю до серця проблеми своїх друзів.
15. Як правило, за кілька днів я відчуваю: щось повинно трапитися з близькою мені людиною, і очікування збуваються.
16. Спілкуючись з діловими партнерами, я зазвичай, намагаюсь уникати розмов про особисте.
17. Іноді рідні дорікають мені за черствість, невагу до них.

18. Мені легко вдається скопіювати інтонацію, міміку людей, наслідуючи їх.
19. Мій зацікавлений погляд часто бентежить нових партнерів.
20. Чужий сміх, зазвичай, передається і мені.
21. Часто, діючи навмання, я все ж таки знаходжу правильний підхід до людини.
22. Плакати від щастя — дурниця.
23. Я здатен цілком злитися з близькою для мене людиною, ніби розчинитися в ній.
24. Мені рідко зустрічалися люди, яких би я розумів без зайвих слів.
25. Я мимоволі чи з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.
26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.
27. Мені набагато легше підсвідомо відчутти сутність людини, ніж зрозуміти її, «розклавши на полицки».
28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у когось із членів сім'ї.
29. Мені було б складно щиро і довірливо вести бесіду з настороженою, замкнутою людиною.
30. У мене творча натура — поетична, художня, артистична.
31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.
32. Я засмучуюсь, якщо бачу людину в сльозах.
33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.
34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я волію перевести розмову на іншу тему.
35. Якщо я бачу, що у когось з рідних погано на душі, то, ж правило, стримуюсь від розпитувань.
36. Мені складно зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

Обробка даних:

Підраховується кількість правильних відповідей (відповіді до «ключа») за кожною шкалою, а потім визначається сума оцінка:

1. *Раціональний канал емпатії*: + 1, + 7, -13, + 19, +25, -31;

2. *Емоційний канал емпатії*: -2, +8, -14, +20, - 26, +32;

3. *Інтуїтивний канал емпатії*: -3, +9, +15, +21, +27, - 33;

4. *Установки, які сприяють емпатії*: +4, -10, -16, -22, -28, -34;

5. *Здатність до емпатії*: + 5, -11, - 17, - 23, -29, -35,

6. *Ідентифікація в емпатії*: +6, +12, +18, - 24, + 30, -36.

Інтерпретація результатів:

Аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії. Оцінки на кожній шкалі можуть варіюватися від 0 до 6 балів і вказувати на значущість конкретного параметру в структурі емпатії.

Раціональний канал емпатії. Характеризує спрямованість уваги, сприйняття і мислення емпатуючого на суть будь-якої іншої людини — її стан, проблеми, поведінку. Це спонтанний інтерес до іншої людини, який відкриває «шлюзи» емоційного та інтуїтивного її відображення. У раціональному компоненті емпатії не слід шукати логіку чи мотивацію інтересу до іншого. Людина привертає увагу своєю буттєвістю, що дає змогу емпатуючому неупереджено виявляти її суть.

Емоційний канал емпатії. Фіксується здатність емпатуючого входити до емоційного резонансу з оточуючими — співпереживати, брати співучасть. Емоційна чутливість у цьому разі стає засобом «входження» до енергетичного поля партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати його поведінку і ефективно впливати можливо тільки за умови енергетичного підстроювання. Співучасть і співпереживання виконують роль зв'язки, провідника від емпатуючого до емпатованого і навпаки.

Інтуїтивний канал емпатії. Бальна оцінка свідчить про здатність респондента бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід підсвідомості. На рівні інтуїції замикаються і узагальнюються різноманітні дані про партнерів. Інтуїція, слід вважати, менше залежить від оцінювальних стереотипів, ніж усвідомлене сприйняття партнерів.

Установки, які сприяють чи перешкоджають емпатії, відповідно полегшують чи, навпаки, утруднюють дію всіх емпатичних каналів. Ефективність емпатії, мабуть, знижується, якщо людина намагається уникнути особистих контактів, вважає недоречним виявити цікавість до іншої особистості, переконати себе спокійно ставитися до переживань і проблем оточуючих. Такі умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чутливості й емпатичного сприйняття. Навпаки, різноманітні канали емпатій діють активніше і надійніше, якщо з боку установок особистості немає перешкод.

Проникаюча здатність в емпатії розцінюється як важлива комунікативна ознака людини, яка дає змогу створювати атмосферу відкритості, сердечності, щирості. Кожний з нас своєю поведінкою і ставленням до партнерів сприяє інформаційно-енергетичному обміну чи перешкоджає йому. Розслаблення партнера сприяє емпатії, а атмосфера напруженості, штучності, підозри перешкоджає вираженню і емпатичному розумінню.

Ідентифікація — ще одна необхідна умова успішної емпатії. Це вміння зрозуміти іншого на основі співпереживань, постановки себе на місце партнера. В основі ідентифікації — легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідувань.

Шкальні оцінки виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника рівня емпатії.

Сумарний показник теоретично може змінюватися у межах від 0 до 36 балів. За наявними попередніми даними, можна вважати:

30 балів і вище надзвичайно високий рівень емпатії;

29—22 середній;

21—15 — заниженні;

менше 14 балів дуже низький.

Ваше вміння себе контролювати

Дайте відповідь “так” чи “ні”.

1. Мені важко наслідувати інших.
2. Я б міг при нагоді клеїти дурня, щоб привернути до себе увагу чи потішити людей, що мене оточують.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим здається, що я більше переживаю, ніж це так насправді.
5. Я рідко в центрі уваги, коли буваю в компанії.
6. В різних ситуаціях і спілкуючись з різними людьми я поводжуся зовсім по-різному/неоднаково.
7. Я можу відстоювати лише те, в чому сам щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіхів у справах і в спілкуванні з іншими, намагаюся поводитися відповідно до їхніх сподівань.
9. Я можу бути дружелюбним з тими, кого не можу терпіти.
10. Я завжди такий, яким видаюся.

Результати: Поставте собі 1 бал за кожен відповідь “ні” на запитання 1, 5, 7 та 1 бал за відповідь “так” на решту запитань.

0–3 балів: у вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка стійка, і ви не вважаєте за потрібне змінювати її залежно від ситуації. Ви здатні до щирого саморозкриття в діалозі. Дехто вважає вас “не дуже зручним” у спілкуванні через вашу пряmolінійність.

4–6 балів: у вас середній комунікативний контроль. Ви щирі, але стримані в своїх емоціях. Варто більше прислухатися до ваших співрозмовників.

7–10 балів: у вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації і навіть здатні передбачати враження, яке ви справляєте на оточуючих.

Ваше вміння слухати інших людей

За кожну відповідь “майже завжди” поставте собі 2 бали, “здебільшого” — 4 бали, “іноді” — 6 балів, “рідко” — 8 балів, “майже ніколи” — 10 балів.

1. Чи намагаєтеся ви “згорнути” розмову, коли тема чи співрозмовник вам нецікаві?
2. Вас дратують манери вашого партнера по спілкуванню спілкуванні?
3. Чи може його невдале висловлювання спровокувати вас на грубість чи різкість?
4. Уникаєте ви вступати в розмову з невідомою чи маловідомою вам людиною?
5. Чи маєте ви звичку перебивати свого співрозмовника?
6. Ви робите вигляд, що слухаєте, а самі в цей час думаєте про своє?
7. Залежно від того, хто ваш співрозмовник, чи змінюєте ви свій тон, голос, вираз обличчя?
8. Якщо розмова зачепила неприємну для вас тему, чи змінюєте ви її?
9. Ви виправляєте співрозмовника, якщо в його мовленні трапляються фонетичні, лексичні чи граматичні помилки?
10. Чи буває у вас менторський тон з відтінками зневаги та іронії до співрозмовника?

Результати: Чим більше балів ви отримали, тим більше у вас розвинуте вміння слухати.

Якщо ж ви набрали понад 62 бали, ви слухач “вище середнього рівня”.

Ситуації, що викликають у вас прикрість і роздратування

Відзначте ситуації, які викликають у вас незадоволення, прикрість і роздратування в процесі спілкування з товаришем, колегою, безпосереднім начальником чи просто з випадковим співрозмовником. Проаналізувавши, підрахуйте відсоток таких ситуацій.

1. Співрозмовник не дає мені шансу висловитися. Я маю, що сказати, але не маю змоги вставити слово.
2. Співрозмовник постійно перебиває мене під час розмови.
3. Співрозмовник ніколи не дивиться в обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи він мене слухає.
4. Розмова з таким партнером часто викликає почуття марної трати часу.
5. Він постійно метушиться: олівець, папір, ручка привертають його увагу більше, ніж мої слова.
6. Співбесідник ніколи не посміхається. Це викликає у мене почуття незручності та тривоги.
7. Він завжди відволікає мене запитаннями та коментарями.
8. Хоч би що я сказав, співрозмовник завжди охолоджує мій запал.
9. Він постійно намагається спростувати мене.
10. Партнер по розмові перекручує зміст моїх слів і вкладає в них зовсім інший смисл.
11. Коли я ставлю запитання, він примушує мене захищатися.
12. Іноді він перепитує мене, роблячи вигляд, що не розчув.
13. Не дослухавши мене до кінця, співрозмовник перебиває мене лише для того, щоб погодитися.
14. Він під час розмови зосереджено займається іншими справами: грається цигаркою, протирає скельця окулярів тощо. Я твердо переконаний, що при цьому він мене не слухає.
15. Він робить висновки за мене.
16. Він намагається вставити слово в мою розповідь.
17. Співрозмовник дивиться на мене дуже уважно, не моргаючи.

18. Він дивиться на мене, ніби оцінюючи мене. Це мене тривожить.
19. Коли я пропоную що-небудь нове, він говорить, що думає так само.
20. Показуючи, що цікавиться розмовою, він переграє: занадто часто киває головою, охкає та підтакує.
21. Коли я говорю про серйозне, він вставляє смішні історії, анекдоти.
22. Упродовж усієї розмови він часто дивиться на годинник.
23. Коли я входжу до його кабінету, він залишає всі справи, й усю увагу зосереджує на мені.
24. Він поводить себе так, ніби я заважаю йому робити щось важливе.
25. Він вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлювання завершується запитанням: “Ви також так думаєте?” або “Ви згодні з тим, що я кажу?”.

Результати: % ситуацій, що викликають прикрість і роздратування:

70–100 %: вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

40–70 %: вам властиві деякі недоліки. Ви критично ставитеся до висловлювань. Вам бракує ще деяких рис хорошого співрозмовника: уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері співрозмовника говорити, не прикидайтесь, не шукайте прихований зміст сказаного, не монополізуйте процес спілкування.

10–40 %: ви — хороший співрозмовник, але іноді відмовляєте партнеру в певній увазі. Повторюйте ввічливо його висловлювання, дайте йому можливість і час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп і мислення до його мовлення і можете бути впевнені, що спілкуватися з вами йому та й іншим людям буде ще приємніше.

0–10 %: ви — відмінний співбесідник. Ви вмієте слухати, і ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточуючих.

Емоційний інтелект

Здатність людини розуміти свої емоції, емоції інших людей, керувати ними та адаптувати поведінку до різних ситуацій, здатність адекватно використовувати емоції у процесі вирішування проблем є важливим професійним навиком. Отже, **емоційний інтелект** – це здатність розуміти, усвідомлювати і управляти власними емоціями, своєю мотивацією, думками і поведінкою, регулювати свій емоційний стан, а також це вміння управляти емоційними станами інших людей, помічати їхні актуальні потреби, співпереживати і розвивати їхні сильні сторони.

Чому важливо розвивати емоційний інтелект? Розвиток та використання навичок емоційного інтелекту допоможе зміцнити вашу впевненість у власних силах, а також покращить самоконтроль, вміння ухвалювати рішення та загальне психічне здоров'я. Розвиваючи свій емоційний інтелект, ми стаємо уважніші до себе, своїх відчуттів, бажань і потреб, водночас, це дозволяє нам краще розуміти інших людей, відчувати їхні потреби, мотиви, поведінку.

Складові емоційного інтелекту

1. Усвідомлювати свої емоції (**самопізнання**), тобто могли назвати те, що ми відчуваємо, ідентифікація свого емоційного стану, настрою. Вміння помічати свої емоції дозволяє краще пізнати нас самих, чому ті чи інші емоції виникають в певний момент, про що вони сигналізують, яка їхня функція в конкретний момент. Люди, котрі краще розуміють свої почуття, приймають швидкі рішення, менше вагаються, готові чути свої істинні потреби і бажання, легше досягають бажаного.
2. Управляти своїми емоціями (**саморегуляція**) – тобто володіти собою в певних ситуаціях, вміти при потребі визначити рамки свого впливу, заспокоїти себе, справитися з тривогою чи гнівом. Таке вміння розвиває адаптивність і стресостійкість, що дозволяє простіше проживати життєві виклики, труднощі.
3. **Самотивація** – вміння управляти власними імпульсами, тобто при потребі, відкладати задоволення і приборкувати моментні бажання, щоб

досягнути більшого в майбутньому. Це вміння самостійно себе надихати, знаходити особисті сенси, ставити досяжні цілі і поступово рухатися до їхньої реалізації.

4. **Емпатія**, розпізнавання емоцій інших людей – здатність враховувати почуття інших людей при прийнятті рішень, навик слухати і чути, дивитися і бачити емоційні стани, потреби інших людей. Таке вміння дозволяє ефективно впливати на команди, управляти персоналом, співпереживати і підтримувати.
5. **Управління стосунками** (соціальні навички) – побудова здорових стосунків, вміння зацікавити людей, привабити їх на свою сторону, працювати в команді, вирішувати конфлікти, бачити сильні сторони людей і допомагати їм у реалізації цілей і планів, вміння створити в команді атмосферу довіри, вислухати, прийняти різні точки зору, знайти спільні точки дотику, вміння будувати довготривалі, здорові стосунки в парі.

Діагностика "емоційного інтелекту" (Н. Холл)

Методика призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

- шкала 1 - "Емоційна обізнаність";
- шкала 2 - "Управління своїми емоціями" (емоційна відхідливість, емоційна нерігідність);
- шкала 3 - "Самотивація" (довільне керування своїми емоціями);
- шкала 4 - "Емпатія";
- шкала 5 - "Розпізнавання емоцій інших людей" (вміння впливати на емоційний стан інших).

Інструкція

Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашої

ступеня згоди з ним: повністю не згоден (-3 бали); в основному не згоден (-2 бали); частково не згоден (-1 бал); частково згоден (+1 бал); в основному згоден (+2 бали); повністю згоден (+3 бали).

Тестовий матеріал

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе відчуваю.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.

15. Я адекватно реаую на настрої, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.
26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

КЛЮЧ

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала 5-пункт 12, 15,24, 26, 27,29

Обробка та інтерпретація РЕЗУЛЬТАТІВ

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів:

14 і більше - високий; 8-13 - середній; 7 і менш - низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку

визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше - високий; 40-69 - середній; 39 і менше - низький.

Загальні методи релаксації

- дихальна гімнастика - виконувати вправи можна в будь-якому місці і в будь-який час. Глибоке повільне дихання дозволяє знизити рівень стресу, адже в знервованому стані людина починає часто дихати. Тому слід робити повільні і глибокі вдихи і видихи протягом десяти секунд;
- масаж - такий метод релаксації корисний наприкінці робочого дня. Він допомагає зняти м'язове та емоційне напруження, розслабитися і заспокоїтися;
- обійми - так, цей метод дуже ефективний. Під час обіймів людина відчувається захищеною, тому швидше заспокоюється;
- водні процедури - плавання в басейні, прийом ванни або інші маніпуляції, пов'язані з водою, допоможуть розслабитися і скинути негатив. Можна навіть просто вмитися прохолодною водою і це теж допоможе;
- ароматерапія - кожній людині підходить свій аромат, тому вибирати варто з урахуванням своїх уподобань. Різні приємні аромати теж сприяють поліпшенню настрою і розслабленню;
- сон - під час сну організм повністю розслабляється і перезавантажується. Тому треба спати не менше восьми годин на добу. А якщо є можливість і необхідність, можна перепочити і вдень. Важливо, щоб у приміщенні було прохолодно і затишно;
- спорт - напруженість м'язів в результаті негативних емоцій - це зовсім не те навантаження, яке їм потрібне. А ось навантаження під час спорту допомагає виплеснути енергію. Після спорту м'язи зможуть розслабитися, і емоційно теж можна заспокоїтися.

Релаксаційні методики

Вправа №1: «Антистресова релаксація»

Займіть зручну позицію. Заплющити очі, дихайте спокійно і глибоко. Зробіть вдих і на 10 секунд затримайте дихання. Повільно видихайте і подумки говорите собі: «Вдих і видих, як приплив і відплив» Повторіть цю процедуру 5-6 разів. Потім 20 секунд відпочиньте. Вольовим зусиллям скоригуйте окремі м'язи або їх групи. Скорочення утримуйте до 10 секунд. Таким чином пройдіться по всьому тілу. Слідкуйте за змінами в тілі. Повторіть процедуру тричі Розслабтесь, ні про що не думайте. Спробуйте уявити собі відчуття розслаблення, яке проникає в усі куточки вашого тіла знизу вгору: від пальців ніг вгору через живіт, груди - до голови. Повторюйте подумки «Я заспокоююсь, мені приємно, мене ніщо не тривожить». Уявіть, як розслаблення проникає в усі частини вашого тіла. Ви відчуваєте, що напруга залишає вас: ваші плечі, шия, м'язи, обличчя розслаблені (рот напіввідкритий). Ви спокійні, подібні до м'якої іграшки—ляльки. Насолоджуйтеся своїми відчуттями 30 секунд.

Полічіть до десяти, подумки повторюючи, що з кожною наступною цифрою ваші м'язи все більше розслаблюються. Ваше завдання - насолоджуватися станом розслаблення. Ось настає «пробудження». Порахуйте до десяти, скажіть собі: «Коли я долічу до двадцяти, мої очі відкриються, я буду відчувати себе бадьорим». Неприємне напруження в кінцівках зникне.

Вправа №2: «Внутрішній промінь»

Вправа допомагає зняти втому, стабілізувати внутрішній стан. Займіть зручну позу. Уявіть, що всередині вашої голови, у верхній її частині, виникає світлий промінь, який повільно і послідовно рухається згори вниз. Промінь повільно і поступово освітлює обличчя, шию, плечі, руки теплим, рівним і розслабленим світлом. Промінь, проходячи вниз, розгладжує зморшки. У вас зникає напруження в голові, розслаблюються зморшки на лобі, опускаються брови, «охолоджуються» очі, послаблюється напруга в кутиках губ, опускаються плечі, вивільнюються шия і груди. Внутрішній промінь формує зовнішність спокійної вільної людини, задоволеної собою і своїм життям. Виконайте вправу

декілька разів — згори вниз. Закінчіть вправу словами: «Я став (стала) новою людиною! Я став (стала) молодим і сильним, спокійним і стабільнішим! Я все буду робити добре!»

Вправа №3: «Дерево»

Вправа стабілізує внутрішній стан, створює баланс нервово-психічних процесів, запобігаючи травмуючим ситуаціям. Дорогою додому, в транспорті уявляйте себе деревом (яке вам подобається, з яким найлегше себе ототожнити). Детально програйте в свідомості образ цього дерева: уявіть його міцний і гнучкий стовбур; гілки, які розхитує вітер; листя, звернене назустріч сонячним променям і дощу; циркуляцію поживних соків по стовбуру; коріння, яке міцно вросло в землю. Важливо відчутти поживні соки, які коріння втягує із землі. Земля — це символ життя, коріння — символ стабільності, зв'язок людини з реальністю. Відчуйте, як, вдихаючи повітря, ви втягуєте ці соки із землі, як вони наповнюють ваше тіло енергією життя. Відчувши приємну циркуляцію поживних соків, відкрийте очі.

Вправа №4: «Руки»

Сядьте на стілець, простягніть ноги і опустіть вниз руки. Уявіть собі, що енергія втоми «витікає» з рук на землю. Ось вона витікає з голови, проходить через плечі, протікає по передпліччю, досягає ліктів, опускається до кисті і через кінчики пальців виходить вниз, у землю... Ви фізично відчуваєте приємну важкість у ваших руках. Посидіть так 1-2 хвилини, а потім злегка потрясіть кистями рук, остаточно звільняючись від втоми. Легко встаньте і посміхніться.

Вправа №5: «Дихання»

Сядьте зручно. Розслабтесь і заплющити очі. За своєю командою спробуйте відключити свою увагу від зовнішнього середовища і сконцентруватись на власному диханні. Не керуйте диханням, намагайтесь не порушувати природний ритм. Просто вільно дихайте. Виконуйте вправу 5-10 хвилин.

Вправа №6: «Емоційна гімнастика»

Оберіть зручне положення: стоячи, лежачи. Вивільніться від напруження і виконайте поетапно таке:

1. Імітація позіхання. Розслабтесь, налаштуйте на позіхання, спробуйте відчувати бажання позіхнути. Супроводжуйте позіхання подумки звуком «у-у-у», який поступово знижується і стає грудним.
2. Позіхаючи, зморщіть ніс, підніміть брови, вії, губи, щоки. Викличте на обличчі міміку непереборного позіхання. Позіхайте з насолодою.
3. Стан після сну. Повністю розслабтесь, уявіть, як відпочивають лоб, брови, вії, губи, щоки. Розслабте плечі, руки, ноги. Відчуйте бажання потягнутись.
4. Добра посмішка. Підніміть кутики губ, зробіть веселі зморшки навколо очей, трішки зморщіть ніс. Зберігайте зморщену міміку обличчя. Згадайте приємний момент з дитинства.
5. Нестримна радість. Підніміть руки, як спортсмен, котрий отримав перемогу. Радійте. Супроводжуйте процедуру звуками радості (але не надто голосно).
6. Промінь сонця. Ще раз позіхніть, посміхніться, радійте. Уявіть, що обличчя осяє ласкавими променями сонця. Зберігайте це відчуття. Відчуйте приплив сил.

Вправа №7: «Дихальна медитація»

Займіть зручне положення. Розслабтесь, заплющіть очі. Сконцентруйте увагу на диханні. Подумки рахуйте кожен видих від 1 до 10, потім повторюйте все спочатку. Вправу виконуйте 15-20 хвилин. Намагайтесь не заснути, постійно рахуйте видихи. Якщо під час виконання вправи ви щось відчували, чули, бачили образи, поділіться враженнями з оточенням.

Вправа №8: «Аутогенна медитація»

Оберіть зручну позицію сидячи. Заплющіть очі, розслабтесь, налаштуйте дихання на прийнятний для вас ритм. Сконцентруйтеся на диханні, на видиху, подумки промовляйте ключове слово. Краще, якщо воно не буде мати конкретного предметного значення, наприклад, слово «ом», «том» і т. д. Виконуйте вправу 15-20 хвилин. Відчуйте спокій, поліпшення самопочуття.

Література

1. Assonov D. Емоційне вигорання медичних працівників: моделі, фактори ризику та протективні фактори / D. Assonov // Психосоматична медицина та загальна практика. – 2021. – Т. 6, № 2. – <https://doi.org/10.26766/pmgrp.v6i2.295>
2. Бойко А.І. Розвиток теорії фармацевтичної інформатики в Україні: Монографія. Львів: кварт. 2020. – 198с.
3. Гончаренко Н.В. Психічне здоров'я в структурі професійно важливих утворень майбутніх провізорів / Н.В. Гончаренко // Проблеми сучасної психології. - 2017. – Вип. 38. – С. 94-111.
4. Єренко О. К. Особливості емоційного вигорання у працівників фармацевтичної сфери під час пандемії / О. К. Єренко, Г. П. Смойловська // Соціально-етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині) : зб. матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 18-19 лютого 2021 р.). – Запоріжжя : ЗДМУ, 2021. – С. 96-103.
5. Інформаційні технології у фармації: навчальний посібник / Рижов О.А., Н.А. Іванькова, М.Н. Нессонова, Н.І. Строїтелева/ – Львів: видавець Марченко Т.В., 2020. – 212 с.
6. Досвід прикладного дослідження професійного вигорання фармацевтів / А. А. Котвіцька, А. В. Волкова, Н. Б. Гавриш, О. С. Овакімян // Соціальна фармація: стан, проблеми та перспективи : матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. дистанц. конф., м. Харків, 27 квіт. 2023 р. – Харків : НФаУ, 2023. – С. 71-80. URL : <http://dspace.nuph.edu.ua/handle/123456789/31053>
7. Навчальний посібник з курсу „Професійна етика вищої освіти” для осіб, що навчаються в магістратурі за спеціальністю «Педагогіка вищої школи» / А.П. Алексеєнко, К.І. Карпенко, Л.О. Гончаренко, В.В. Дейнека. – Харків : ХНМУ, 2015. – 77 с.

8. Рижов О. А. Організація інформаційного середовища студента на базі хмарних технологій MS Office 365 : метод. розробка по проведенню практичних занять з курсу / О. А. Рижов, Н. А. Іанькова, О. І. Андросов. - Запоріжжя : ЗДМУ, 2017. - 32 с.
9. Ляска О. П. Робота з психологічними травмами фахівців ризиконебезпечних професій / О.П. Ляска // Психологія особистості фахівця в умовах воєнного часу та поствоєнної реабілітації : матеріали VIII Всеукр. наук.-практик. конф. (27 жовтня 2023 року) / уклад. В. С. Бліхар. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2023. - С. 177-180.
10. Смазнова І. Теорія та практика аргументації : навч.-метод. посіб. (для здобувачів вищої освіти магістер. рівня за профілем освітньої програми «Філософія медійних практик») [Електронне видання] / І. Смазнова, Л. Сумарокова, І. Матюшина, Л. Токар ; Нац. ун-т «Одес. юрид. академія». – Одеса : Фенікс, 2023. – 88 с.
11. Сметаніна К. І. Етика і деонтологія у фармації: конспект лекцій / К. І. Сметаніна. - Луцьк: Вид-во, 2021.- 60 с.
12. Степанчук В.В. Етика і деонтологія у фармації : навч. посіб. / В. В. Степанчук, О.І. Захарчук, С.В. Юрнюк. - Чернівці: Медуніверситет, 2020. - 147 с.
13. Філософія: підручник /В. С. Бліхар, А. Ф. Карась, М. П. Требін та ін.; за ред. В. В. Середи, М. М. Цимбалюка. - Львів: ЛьвДУВС, 2015. - 428 с.
14. Філософія: словник термінів та персоналій / В. С. Бліхар, М. А. Козловець, Л. В. Горохова, В. В. Федоренко, В. О. Федоренко. - Київ: КВІЦ, 2020. - 274 с.
15. Філософський енциклопедичний словник : енциклопедія / НАН України, Ін-т філософії ім. Г. С. Сковороди ; голов. ред. В. І. Шинкарук. - Київ : Абрис, 2002. - 742 с.

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України ім. Вернадського. <http://www.nbu.gov.ua/>
2. Нормативно-директивні документи МОЗ України. URL : <http://mozdocs.kiev.ua>
3. Офіційний сайт ЗДМФУ. URL : <https://mphu.edu.ua/>
4. Наукова бібліотека ЗДМФУ. URL : <https://lib.mphu.edu.ua/>
5. Національна Медична Бібліотека США (National Library of Medicine) – вільний та безкоштовний доступ до MEDLINE <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/PubMed>
6. Концепція розвитку штучного інтелекту в Україні - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-%D1%80#Text>
7. Платформа Office365. URL : <https://www.office.com>
8. Етичний кодекс фармацевтичних працівників України. URL : <http://www.apteka.ua/article/126803>
9. Законодавство України. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws>
10. Основи законодавства України про охорону здоров'я: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12/para335#n335>
11. Меморандум з належної практики інформування про лікарські засоби фахівців сфери охорони здоров'я від 12.07.2012 р. URL: <http://www.apteka.ua/article/151064>