**Департамент охраны здоровья населения Кемеровской области**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

**«Кемеровский областной медицинский колледж»**

Методическая разработка комбинированного занятия

**ПМ.01 Реализация лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента**

**МДК 01.02. Отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента**

Для специальности 33.02.01. *Фармация*

Тема 2.2. Психология общения и консультирование потребите

Занятие №12

Фармацевтическое консультирование и психология продаж

Психология продаж. Зависимость успешных продаж от профессиональных и личностных качеств

Составлен преподавателями психологии

2018 г.

**Задание:**

1. Составьте конспект лекции;
2. Выпишите 10 качеств, по-Вашему мнению, наиболее значимых для фармацевта. Охарактеризуйте их.

Приложение 1

**Психология продаж. Зависимость успешных продаж от профессиональных и личностных качеств**

Е.А. Климов отмечает: «Не следует сводить идею профессионализма только к представлению о высоком уровне умелости профессионала. Профессионала надо рассматривать как сложную систему, имеющую не только внешние функции, но и необходимейшие и, как правило, сложные и многообразные внутренние, в частности психические функции. К этим внутренним функциям относятся и построение образа будущего результата деятельности, и представление о способах достижения этого результата, и эмоциональная преднастройка к работе, и общее сознание защищенности в обществе, уверенности в завтрашнем дне, и многое другое, включая и образ окружающего мира вообще»

Профессионализм надо понимать не просто как уровень знаний, умений и результатов человека в профессиональной деятельности, а как определенную системную организацию сознания и психики, включающую:

1. Свойства человека как целого (личности, субъекта деятельности):

образ мира

направленность, социально ориентированные мотивы, деятельностно направленные мотивы,

отношения к внешнему миру, к людям, к деятельности,

отношение к себе, особенности саморегуляции,

креативность, ее особенности, проявления,

интеллектуальные черты индивидуальности,

операторные черты индивидуальности (умелость, готовность к действиям, исполнительские способности),

эмоциональность, ее особенности и проявления,

особенности осознания близкого и более отдаленного родства профессии с другими,

представления о сложных способностях, сочетаниях личных качеств, ожидаемых в данной профессии,

осознание того, какие качества данная профессия развивает у человека или которым дает возможность проявиться и какие подавляет,

представление о своем месте в профессиональной общности.

2. Праксис профессионала:

специфические черты, отраженные в общих, нечетких словесных характеристиках, порожденных в данной профессиональной общности,

моторика (движения, координация движений, статика),

умения, навыки, действия, ориентированные на предметную область труда,

умения, навыки, действия организационно-производственные, коммуникативные, социально-воздейственные,

умения информационно-преобразовательные,

умения, навыки, действия саморегуляционные.

3. Гнозис профессионала:

специфические черты, отраженные в общих словесных характеристиках, порожденные в данной профессиональной общности,

прием информации: внимание, профессиональная специфика внимания, ощущения и восприятия, их профессиональная специфика,

переработка информации и принятие решений,

гностические умения, навыки, действия: разновидности и их профессиональная специфика.

4. Информированность, знания, опыт, культура профессионала:

науки, области теоретических знаний, в которых профессионалы считают важным иметь ориентировку,

профессиональные знания о предметной области, о целях своей деятельности, достижения успеха, об условиях своего профессионального развития.

5. Психодинамика работника, психологические трудности, нагрузки в данной профессиональной области.

6. Осмысление вопросов своей возрастно-половой принадлежности в связи с требованиями профессии, осмысление роли физических качеств, здоровья.

Без указанных обстоятельств эффективная профессиональная деятельность профессионала невозможна.

В психологии труда накоплен большой опыт выявления индивидуально-личностных особенностей (ИЛО), обуславливающих успешность профессиональной деятельности. ««Золотое правило» психологии труда гласит, что труд эффективен, если ИЛО субъекта соответствуют требованиям, предъявляемым к ним самой профессией как системой функций» [15;212]. Совокупность ИЛО человека, определяющая эффективную реализацию функций, обозначается понятием «профессионально-важные качества» (ПВК). На основе общих представлений о функциях и процессах профессиональной деятельности выделяются гипотетические ИЛО, которые рассматриваются как факторы эффективности деятельности. Эмпирически устанавливается степень связи ИЛО с эффективностью, а также взаимная связь самих ИЛО, что рассматривается как основа для построения системы качеств, интерпретируемых как ПВК. В соответствии с определением ПВК как необходимых и достаточных критериев для прогнозирования успешности

деятельности необходимо изменить стратегию выявления ПВК: сравнение ИЛО успешных и неуспешных профессионалов. Если наблюдается значимое различие, то оцениваемое качество является достаточным для прогнозирования успешности профессиональной деятельности, а значит и профессионально-важным.

В настоящее время наметился комплексный подход к проблеме обеспечения психологической и педагогической диагностики личности в различных видах деятельности. С це­лью оценки ее личностных и профессионально-важных свойств внимание акцентируется уже не на поведенческих характеристиках, а на более глубоких механизмах, обеспечивающих это поведение (Чугунова с соавт., Раченко, Шакуров, Габдуллин) [16]. Этот подход дает возможность получить информацию по таким профессионально важным свойствам личности, как эмоциональная устойчивость, боевитость, тревожность, об­щительность, интеллект, мотивационная сфера, конфликтность и поведение в этой ситуации, исполнительность и др [ 31].

Предложена новая парадигма профессионального развития, в которой на передний план выдвигается саморазвитие личности специалиста как профессионала. При этом главным ресурсом эффективности профессиональной деятельности, по мнению О.С.Анисимова и И.Н.Семенова, выступает личностная потребность в профессиональном и творческом развитии, рефлексивная самоорганизация личности с использованием интеллектуальных и мотивационных критериев [19].

Психологическая  эффективность определяется С.А. Дружиловым «соотношением удовлетворенности работника и «цены» его деятельности (в виде соматических расстройств, нервно-психического напряжения, снижения мотивации и др.). «Социально-экологическая» (или «клиентоцентрированная»)  эффективность определяется степенью ориентации субъекта труда не на сиюминутную выгоду, а на долгосрочные взаимоотношения с потребителем» [10;125].

Большое внимание ученые уделяют исследованию роли мотивации достижения в профессиональной деятельностиs10x16-l , влиянию мотивации достижения на s10x16-l эффективность деятельности групп, на формирование психологического климата в коллективе. Изучается связь мотивации достижения с личностными особенностями (самооценкой, уровнем притязаний, тревожностью и др.) [21].

Как видно из многих исследований, мотивация является существенным фактором в трудовой деятельности. Мотивы побуждают к постановке целей, к действию и они во многом определяют продуктивность труда. Длительное время на западе в центре внимания была теория Ф. Тейлора. Ведущим источником мотивации автор считал материальное стимулирование. Другая линия занимает совершенно иные позиции. Согласно ей источником трудовой активности выступает корректное, гуманное отношение руководителя к подчиненным.

В иных моделях трудовой мотивации были предприняты попытки показать зависимость эффективности профессиональной деятельности от внутренних стимулов. Значительную известность получила теория иерархии потребностей А. Маслоу. Другая модель, разработанная К. Альфредом, также исходит из иерархической структуры потребностей, но она предусматривает удовлетворенность и актуализацию потребностей в любом варианте [41].

Р. Вудвортс и А. Уайтс отмечают наличие двух мотивационных систем - системы внешней и внутренней мотивации. Система внутренней мотивации имеет ряд особенностей: стремление к новизне, стремление к двигательной активности, стремление к эффективному освоению мира, т.е. выбор наиболее эффективных форм активности, приводящих к лучшим результатам, стремление к самодетерминации, стремление к самоактуализации. По мнению А. В. Карпова, для лиц с развитой внутренней мотивацией характерна поглощенность самим процессом деятельности. Наличие высокой внутренней мотивации определяет повышение эффективности деятельности [25].

Самооценка (т.е. то, как люди смотрят на свое поведение, возмож­ности, способности, внешность и т.п.), оказывает влияние на профессиональную эффективность специалиста. Адекватная самооценка способствует стремлению к профессиональному росту. Люди с высокой самооценкой лучше себя контролируют, реже ведут себя тревожно, возбужденно. Оказываясь в сложных ситуациях, сталкиваясь с трудностями, специалисты с высокой самооценкой прилагают значительные усилия для решения возникших проблем, в то время как индивиды с низкой самооценкой отступают от трудностей, что сказывается на эффективности деятельности

Свенцицкий А. Л. выделяет психологическую совместимость как фактор эффективности профессиональной деятельности. Можно выделить два основных вида психологической совместимости: психофизиологическую и социально - психологическую. Психофизиологическая совместимость подразумевает определенное сходство психофизиологических характеристик людей, синхронизацию темпа совместной деятельности. Социально-психологическая совместимость является следствием сочетания типов поведения людей, общности их социальных установок, потребностей и интересов, ценностных ориентаций. А.Л. Свенцицкий отмечает, что не каждый вид профессиональной деятельности требует психофизиологической совместимости, но социально-психологическая совместимость является важным фактором эффективности управления [7].

Исследования Н.В. Голубевой и М.И. Иванюка показали, что психологическая совместимость способствует повышению эффективности деятельности. Были выделены следующие типы коммуникативного поведения:

* 1. лидеры, решающие задачи, подчиняя себе других;
  2. индивидуалисты, решающие задачи в одиночку;
  3. приспосабливающиеся к группе;
  4. коллективисты, решающие задачу совместными усилиями, они не только принимают предложения других, но и сами выступают с инициативой.

Эксперименты показали, что эффективно решали задачи те группы, члены которых были активны и обменивались информацией, действуя коллегиально [27].

Слабо освещенным вопросом в литературе является во­прос о влиянии на формирование социально-психологиче­ского климата коллектива индивидуально-психологических особенностей его членов. Известно, что через внутренние психологические особенности работника преломляются все внешние факторы, воздействующие на него. Соответственно состояние, сформированное на выходе, в результате такого воздействия будет выражаться в его настроении, высказыва­ниях, действиях и будет создавать фон психологического климата

Между интересом к профессии и профессиональной подготов­ленностью существует тесная взаимосвязь. Интерес к профес­сии способствует готовности за­тратить на овладение ею необхо­димые усилия. Темпы и уровень этого овладения свидетельствуют о наличии соответствующих способностей [28] .

Развивающиеся спо­собности, в свою очередь, укреп­ляют интерес к paботе (когда че­ловек не чувствует себя способ­ным к какой-то paботe, интерес к ней пропадает).

Проблема личностных качеств, составляющих психологический портрет успешных профессионалов, исследуются зарубежными и российскими социологами и психологами в контексте рассмотрения важнейших личностных предпосылок. В широком смысле личностные качества – это совокупность всех свойств, особенностей работника, позволяющих ему реализовать свои функции. Уровень развития личностного потенциала, так же как и степень соответствующей ему эффективности труда, зависит не столько от какого-либо одного элемента, сколько от способности интеграции всех элементов, внутренней их сбалансированности. Формирование производительной способности работника осуществляется на основе диалектического единства общих (психофизических, интеллектуальных), специальных (профессионально-квалификационных) и особенных (организаторских творческих и т.д.) личностных способностей [23; 121].

При всем многообразии видов профессиональной деятельности ученые называют ряд личностных качеств, выступающие как профессионально важные практически для любого вида профессиональной деятельности. Это ответственность, самоконтроль, профессиональная самооценка, эмоциональная устойчивость [2] .

Общение в процессе продажи является структурным компонен­том деятельности. Целенаправ­ленное формирование у работников навыков общения - основная задача их профессиональной под­готовки. Для взаимодействия и обще­ния в процессе продажи, как и для любого делового процесса, важны три основных компонента:

* умение видеть и слышать партнера (быть вниматель­ным к его поведению, словам, жестам, интонациям, заме­чать перемены в его внешнем облике);
* умение понимать партнера (способность читать по внеш­нему поведению его мысли и чувства, предугадывать его намерения и желания, т. е. быть проницательным);
* умение вести себя (грамотно проявлять свои чувства, нахо­дить подходящие в данной ситуации словесные и несло­весные аргументы).

Умение вести себя непосредст­венно связано с культурой об­служивания и этической культу­рой тех, кто обслуживает посе­тителей.

К числу свойств личности, определяющих способности и профессиональную пригод­ность, следует отнести и хорошие физические данные. Так, например, даже труд в аптечном бизнесе, не относящийся к «физическому» требует физи­ческого напряжения, выносли­вости, четкой координации движений.

От состояния человека зависят его возможности эффективно выполнять тот или иной вид деятельности. Многие авторы (Дикая, Зараковский, Прокофьева и др.) подчеркивают, что эффективность и надежность в работе во многом определяются состоянием субъекта деятельности. В настоящее время изучается много форм состояний: предстартовые, эмоциональная напряженность, предпатологические, утомление, стресс и др. По мнению Ю.Н. Лысенко функциональное состояние является одной из категорий, обеспечивающих эффективность деятельности. Признаком устойчивости функционального состояния является интегративная работа всех систем организма и, прежде всего, единство вегетативной, психической и двигательной функций [5].

Таким образом, факторами профессиональной пригодности являются:

* овладение знаниями, умения­ми и навыками;
* способность к профессии (лич­ные качества специалиста);
* общественные ценности, кото­рым следует работник;

жизненный опыт.

Данные факторы Т.И. Урусовой и И.Г. Хмелевской были поло­жены в основу построения модели провизора, выполняющего торго­вую функцию (рис. 1). [45;24].

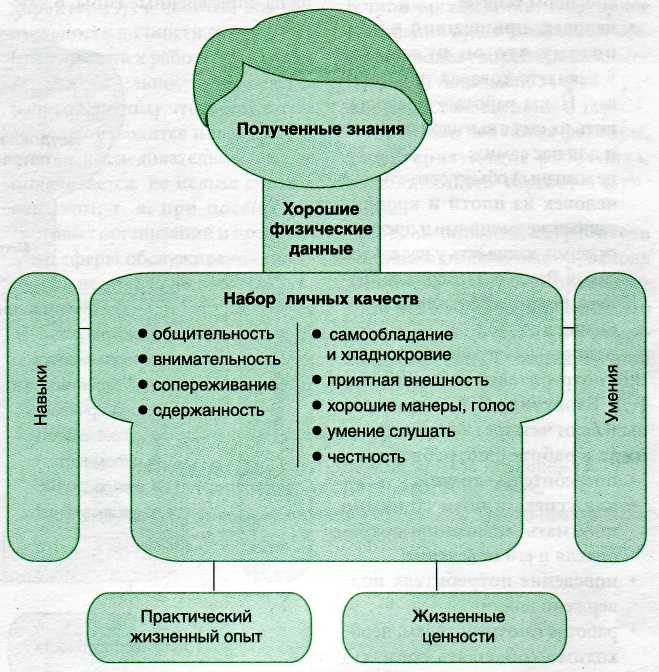


Рис. 1 Логико-смысловая модель провизора, выполняющего торговую функцию

Работник, выполняющий торговую функцию, должен знать психологические и соци­ально-психологические особен­ности поведения партнеров по обслуживанию для обеспечения оптимального взаимодействия, регулирования взаимоотноше­ний и создания комфортных условий в процессе купли-про­дажи.

Каждый работник должен быть уверен в своей незаменимо­сти. Руководитель должен дать почувствовать работнику соб­ственную значимость, признавать его успехи, поощрять их материально и морально. Необходимо организовывать работу таким образом, чтобы отсутствовали перегрузки, повышалась стрессоустойчивость и снижа­лась стрессогенность труда. Важно помочь работнику переориентироваться с само­утверждения на социальную ответственность при понима­нии того, что отдавать более радостно, чем брать, более широко использовать настав­ничество, т. е. повышать удовлетворенность трудом и само­оценку опытных работников через возможность передачи опыта молодым работникам.

Профессиональная деятельность в развитии человека имеет двустороннюю детерминацию: с одной стороны, особенности личности оказывают существенное влияние на процесс и результаты профессиональной деятельности, с другой стороны, само формирование человека как личности в значительной степени происходит в ходе профессиональной деятельности и под ее влиянием. Трудовая деятельность, это и вместе с тем и основной путь формирования личности.

Таким образом, профессиональная деятельность активизирует личность в целом, которая является продуктом и результатом деятельности. Поэтому для прогнозирования эффективности деятельности фармацевта анализу и оценке должен подвергаться целый комплекс личностно-профессиональных характеристик специалиста. Следовательно, фармацевт должен обладать особыми качествами, определяемыми спецификой его деятельности, содержанием, условиями осуществления, используемыми методами и средствами.

Применительно к решению задач оценки индивидуального профессионализма, помимо вопросов оценки личностных качеств работников, встает задача оценки результатов их труда. Вопрос этот достаточно сложен и до сих пор является дискуссионным в психологической науке. Наименее проработанной является проблема определения эффективности групповой деятельности специалистов, а также индивидуального вклада в совместную деятельность. Решение этой проблемы связано как со сложностью определения критериев эффективности, так и с трудностью выделения единиц их измерения и разработки измерительных процедур.

Еще одна, не менее важная группа целей системы оценки персонала по мнению С. Рачковой - «это совершенствование бизнес-процессоворганизации.Процесс аттестации и оценки персонала является хорошим диагностическим инстру­ментом бизнеса. На эффективность работы сотрудника влияют, кроме личностных и профессиональных факторов со стороны работника, еще и ряд факторов со стороны ор­ганизации». Таким образом, руководство по результатам аттестации может делать выводы и принимать решения относительно реорганизации процесса труда.

К методам оценки личностных и профессиональных качеств можно отнести тестовые методики, необходимые для определения качеств, которые мы отслеживаем. В по­следнее время популярностью пользуется assessment-cen­ter - методика, использующая активные методы оценки персонала. К активным методам можно отнести специаль­ным образом организованные ролевые и деловые игры, групповые дискуссии, техники самопрезентации, кейсовые методики и др. Как правило, для разработки и прове­дения процедуры assessment-center приглашаются опыт­ные специалисты (консультанты) с опытом подобной ра­боты.

Разработка инструментов оценки подразумевает под­готовку инструкций, бланков, оценочных форм, необхо­димых для проведения процедуры.

При наборе в аптечную орга­низацию специалистов, которые будут выполнять торговую функ­цию, т. е. иметь непосредствен­ный контакт с посетителями и в их глазах олицетворять саму ап­течную организацию, необходимо представлять себе образ идеаль­ного специалиста и подбирать работников, по возможности близких к этому идеальному об­разу. Однако сразу трудно опре­делить, может ли человек выпол­нять ту или иную профессиональ­ную деятельность наиболее эф­фективно, без риска для себя и окружающих. Особенно это важно для профессий, относящихся к типу "человек - человек". К ним предъявляют принципиальное требование: в процессе взаимо­действия – «не навредить!»

Организация торгового про­цесса в аптечных организациях имеет свою специфику в силу особенностей реализуемого това­ра, требований особого подхода к посетителям и зависит от профес­сиональной пригодности специалиста. Профессиональная пригодность - это соответствие индиви­дуальных качеств человека требо­ваниям профессии.

По мнению Т.И. Урусовой и И.Г.Хмелевской, чтобы сказать о человеке, « ... смо­жет ли он стать способным в профессии, связанной с обслужи­ванием населения, нужно выявить в его личностных свойствах три важных показателя. Первый из них - общитель­ность. Человеку необщительно­му, замкнутому сложно рассчиты­вать на успех в такого рода про­фессии. Общительность тесно связана с наличием второго важного по­казателя - сопереживания. Если человек глух к бедам рядом живу­щих с ним людей, это порождает недобросовестность в отношени­ях к ним. Третий важный показатель личных свойств человека - сдер­жанность. Общительность, сопережива­ние, сдержанность представляют собой свойства личности, наличие которых помогает развитию профессиональных способностей, выступающих в качестве фактора профессиональной пригодности человека, занятого в сфере обслу­живания населения» [45;23] Важны и хорошие физические данные, этот труд требует определенного физи­ческого напряжения, выносли­вости, четкости в координации движений.

Существенное значение имеют такие качества, как умение сохранять самообладание и хладнокровие в ситуациях эмоционального на­пряжения. В перечне качеств лич­ности, выполняющей торговую функцию, исследователи отводят значительное место приятной внешности, манерам, голосу. Овладение знаниями, умения­ми и навыками, необходимыми в профессии, также определяет профессиональную пригодность человека к труду.

Менеджеры фармацевтического бизнеса выдвигают свои психологические требования к специалистам: «логическое мышление, выдержка, такт, внимание, оперативная память, интуиция и др.» [20;133].

Специфика работы в торговом зале аптеки сос­тоит в том, что работникам приходится постоянно общаться с большим количеством различных лю­дей. Поэтому здесь должны работать люди, не толь­ко имеющие склонность к такому труду, но и обла­дающие способностью к общению. Психологическими требованиями, считает И.Н. Кострюкова, для таких работников являют­ся: уравновешенность, собранность, острота ощу­щений и восприятий, скорость реакции, хорошая память, внимание и наблюдательность [18].

Поэтому провизорам (фармацевтам), работающим в постоянном контакте с больными, должны быть присущи следующие психологические качества:

* чувствительность к различию формы, цвета, величине товара аптечного ассортимента;
* чувствительность к человеческой речи (для установления нормального контакта с больным);
* хорошая зрительная память (для информации о лекарствах и быстрого нахождения необходимо­го лекарственного препарата или других товаров медицинского назначения);
* сосредоточенность внимания (при обслужи­вании конкретного больного);
* устойчивость внимания (сохранение работос­пособности на протяжении рабочего дня);
* хладнокровие и выдержка (при разрешении конфликтных ситуаций);
* эмоциональная устойчивость и уравновешен­ность;
* старательность и добросовестность;
* владение речью.

Провизору (фармацевту) надо уметь дифферен­цировать посетителей аптеки, с тем, чтобы безоши­бочно выбирать тон и направление в разговоре с больным. Прежде всего посетителей аптеки надо разде­лять по полу и возрасту. Специалист должен быстро определить тип нервной системы: к стеснительным проявить участие и вни­мание, к раздражительным отнестись спокойно и предупредительно, к обидчивым — тактично, к гру­бым — сдержанно, хладнокровно, сохраняя собственное достоинство. Кроме того, клиентов надо дифференцировать, исходя из состояния болезни: начало болезни, раз­гар болезни, период выздоровления [4].

Провизор должен быть со всеми одинаково веж­лив и приветлив, стараясь как можно быстрее обс­лужить всех. Ему необходимо строить свою речь так, чтобы оказать действие на мысли и чувства больного. Разговор должен носить форму краткого диалога и содержать только те слова, которые убе­дят больного в эффективности лечения.

Логичность мыслей достигается формулой: сос­тав, применение, эффект.

В разговоре с больным необходимо избегать об­щих фраз, научных терминов, длинных предложе­ний, надо четко и просто излагать, свои мысли. При общении с больным недопустимы проявле­ния раздражительности, обиды, спешки, нетерпе­ливости, заносчивости, неприязни. Тактичный и сдержанный разговор с больным имеет немало­важное значение для установления личных симпа­тий между больным и провизором. Больной обычно находится в состоянии подав­ленности, болезнь и связанные с ней опасности нервируют его, вызывают повышенную ранимость. В таких ситуациях фармацевт (провизор) должен уметь развеять мысли, гнетущие больного, завоевать его доверие, сдержать себя, свою реакцию на возможную грубость больного, извинить его.

Для установления хорошего контакта с больным большое значение следует придавать речи, тембру, интонации голоса, мимике. Слишком быстрая речь, даже если она убедительна, не произведет должного впечатления. Провизор должен владеть своим голо­сом, иметь достаточный лексикон. Не надо кричать или говорить шепотом: и то и другое — признак не­уважения и бестактности. Утомляет и монотонность речи. Надо помнить, что интонация голоса - послан­ник радости или огорчения, тепла или холода. Клиентам приятно слышать приветливое обращение.

Для эффективного «первостольника» важно изучить методы социально-психологического подхода к доверительному общению с посетителями аптеки. Важно установить психологический контакт, который заключается в умении приспособиться к не­му, познать и понять его особенности. Фармацевтический работник должен строго на­учно дифференцировать больных и соответствен­но выбирать метод общения с ними. И.Н. Кострюкова рекомендует использовать следующие методы пси­хотерапевтического воздействия на больного:

* общая психотерапия: информация, разъясне­ние, успокоение, эмоциональная поддержка и т.п.;
* специальная психотерапия: убеждение и вну­шение;
* социальная терапия: сопереживание, совмест­ная радость в ходе улучшения здоровья, радость выз­доровления, активная медикаментозная помощь.

Правильный психологический подход к больно­му — это своего рода уже психотерапия. При общении с посетителями аптек фармацев­тический работник должен проявить следующие качества:

* Уважение к личности больного: внимательность, вежливость, культура обслуживания, доброжелательность, чуткость;
* Взаимопонимание.
* Терпимость: выдержка, спокойствие, ровное настроение, приятное выражение лица, умение противостоять утомлению.

Провизору (фармацевту) надо уметь различать посетителей по группам заболеваний, возрасту, ти­пам отношения к своей болезни, к лечению, к лека­рству и по реакции больного на них.

Образование провизора должно быть возможно более полным, глубоким и совершенным. Однако само по себе такое образование окажется недостаточным, если оно не будет постоянно сопровож­даться воспитанием (самовоспитанием) нравствен­ности и стремлением к активной, продуктивной, полезной деятельности. Истинный провизор — высоконравственный че­ловек и действует во имя дела и долга перед боль­ным, перед избранной им профессией, во имя дол­га перед обществом.

Главной оценкой затраченного провизором тру­да и энергии служит более эффективная и совер­шенная помощь больному. Причем это способству­ет как накоплению профессионального опыта, так и повышению авторитета провизора. Авторитет провизора имеет важное значение для налаживания общения с клиентами. Авторитет любого медицинского работника базируется на глубоких познаниях в своей области, умении спо­койно, правильно и быстро понять больного. Нема­ловажны здесь личное обаяние, прямота, доброже­лательность, искренность, сердечность, природная скромность — все то, что определяет моральный облик человека.

Призвание провизора, как любого медицинс­кого работника, состоит в энтузиазме, безвоз­мездном даровании здоровья и счастья страда­ющему.

Слово провизора — один из чудеснейших цели­телей. Однако при неправильном использовании оно может превратиться в орудие, губящее больно­го. Правильно выбранное и ко времени использо­ванное, слово является воспитателем больного, исправляет ошибки в его поведении. Наряду с этим слово обучает больного, совершенствуя и обогащая знания, навыки и опыт как в охране здоровья, так и в борьбе с болезнью.

«Гуманизм медицинского работника в психологи­ческом отношении был и остается ведущим факто­ром в общении с больным» [18;63].

Романова Е. С. в профессиограмме фармацевта выделяет «**личностные качества, интересы и склонности, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности:**

внимательность, собранность;

сосредоточенность;

аккуратность, чистоплотность;

высокий самоконтроль;

терпеливость;

тактичность;

отзывчивость;

ответственность» [34;387].

Гаврилина Н.И. дополняет список высокими коммуникативными навыками и знанием основ психологии: «Фактор общения есть феномен профессиональной компетенции фармацевтических работников… Одна важнейших задач современной деятельности фармацевтического работника в психологическом аспекте – это умение быстро «составить портрет» покупателя». Уровень развития личностного потенциала, также как и степень соответствующей ему эффективности труда, зависит не столько от какого-либо одного элемента, сколько от способности интеграции всех элементов, внутренней их сбалансированности. Формирование производительной способности работника осуществляется на основе диалектического единства общих (психофизических, интеллектуальных), специальных (профессионально-квалификационных) и особенных (организаторских творческих и т.д.) личностных способностей.

Романова Е.С. пишет об обязательном наличии у фармацевта следующих способностей:

хорошее развитие долговременной памяти;

высокое развитие образной памяти;

развитая тактильная и двигательная память;

ловкость рук;

математические способности;

склонность к анализу;

математические способности;

склонность к анализу;

хорошее обоняние;

тонкие вкусовые ощущения.

Автор отмечает **качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности:**

небрежность, невнимательность;

неряшливость;

раздражительность;

грубость;

нервозность;

суетливость;

равнодушие к людям.

Понятно, что найти сотрудника, обладающего полным набором этих качеств, - весьма затруднительно. Именно поэтому необходимо ранжировать, расставлять приоритеты. С. Рачкова считает, что нецелесообразно проводить оценку с большим количеством критериев [33;53].

И. Н. Кострюкова приводит данные анкетного опроса заведующих аптеками о типе нервной системы провизора, занятого приемом рецептов и отпуском лекарств, и сопос­тавлением с нареканиями посетителей. Было установле­но, что больше всего жалоб (83%) на грубое отно­шение к больному выпало на долю флегматиков (33%), меланхоликов (19%) и холериков (28%) и лишь небольшой процент (3%) на долю сангвини­ков. Из этого следует, что заведующим аптек следу­ет знать и помнить о типе нервной системы сотруд­ников при расстановке кадров [18].

Одним из важных принципов деонтологии, с по­мощью которого создается первое впечатление об аптеке, является внешний вид аптечного работни­ка. Следует помнить, что внешний вид провизора — своего рода визитная карточка аптеки: по тому, насколько провизор аккуратен, подтянут можно судить об аптеке в целом. Небрежность провизора вызывает не только чувство досады у посетителей, но и сказывается на самом провизоре: у него плохое настроение, повышенная нервозность, недоволь­ство собой и всеми окружающими, неуверенность в себе. А ведь иногда первое впечатление, произве­денное провизором на больного, определяет их дальнейшие взаимоотношения.

Поскольку ошибки при найме работников являются самыми дорогостоящи­ми для организации, были разработаны методические реко­мендации "Требования к специа­листу, выполняющему торговую функцию в аптечной организа­ции". Следование этим рекомен­дациям руководителями аптек в своей практической деятельности будет способствовать рационали­зации использования трудовых ресурсов.

В ходе исследования Н.Н Аловой и Е.А. Марченко был проанализирован портрет "идеального" фармацевтического ра­ботника. Опрос работников аптек показал, что "идеальный" фармацевтический работник должен обладать следующими каче­ствами: сдержанность, терпе­ливость, дружелюбие, такти­чность, энтузиазм, энергичность, обаяние, жизнерадостность, по­рядочность, добросовестность, оптимальный уровень беспо­койства-тревожности, гибкость мышления, высокая скорость оперирования числовой инфор­мацией, хорошая слуховая, зри­тельная, ассоциативная, долго­временная, кратковременная память, концентрация, переключаемость и распределение вни­мания, быстрота принятия реше­ний, коммуникативная вынос­ливость, стрессоустойчивость, психологическая проницатель­ность, профессиональные зна­ния, организаторские способно­сти, современное экономическое мышление, компьютерная гра­мотность.

Основная часть специалистов - 70% выделили такое качество, как уступчивость, 60% -осторожность и настойчивость, 30% - готовность рисковать. К характеристикам "идеального" специалиста не были отнесены вспыльчивость, пассивность, хо­лодность, медлительность, за­стенчивость. Критерии профес­сионализма наиболее малочис­ленны у фармацевтов. У себя опрошенные фарма­цевтические работники отметили наличие менее 70% качеств, отне­сенных ими к "идеальному" ра­ботнику. Многие работники констатировали отсутствие у себя таких качеств, как современное экономическое мышление, стрес­соустойчивость, коммуникатив­ная выносливость, быстрота при­нятия решений, психологическая проницательность, настойчи­вость.

Фармацевтические работники отметили у себя наличие около 20% качеств, не отнесенных ими к характеристикам "идеального" специалиста (пассивность, мед­лительность, застенчивость), причем наиболее критично оце­нили себя специалисты с высшим образованием.

Оценка профессионализма других работников аптеки близ­ка к самооценке. Однако меньшее количество специалистов выде­лили у коллег такие качества, как тактичность, гибкость мышле­ния, оптимальный уровень бес­покойства-тревожности, профес­сиональные знания, и более - указало на такие качества, как вспыльчивость, медлительность и пассивность.

Таким образом, изучение са­мооценки фармацевтических ра­ботников позволило установить, что:

* фармацевтические работники обладают адекватной само­оценкой;
* самооценка фармацевтичес­ких работников со средним специальным образованием немного выше самооценки провизоров;
* самооценка изменяется в за­висимости от стажа работы специалиста. Максимальной величины показатель само­оценки достигает у работни­ков со стажем 10-20 лет, ми­нимальной - у специалис­тов, проработавших более 30 лет.

Здоровое честолю­бие работников полезно для коллектива и карьеры, однако важно, чтобы индивидуалисти­ческие ориентации обогаща­лись коллективными и были со­циально полезны.

Руководителям необходимо воодушевлять и поощрять работников, делать все возможное для проявления их индивидуальности и компетент­ности, повышать их квалифи­кацию. Чем выше компетент­ность, тем больше трудовая мотивация, степень самостоя­тельности, ценность трудового вклада, гибкость, сфера спе­циализации. Важно изучать и учитывать индивидуальные особенности своих работни­ков, ценить способности каж­дого в отдельности, относить­ся к работнику как к эксперту в своей области.