

*Материалы VII итоговой научно-практической конференции НОМУИС
23-25 мая 2022 года, г. Барнаул
Алтайский государственный медицинский университет*

ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОВИЗОРА

Алтайский государственный медицинский университет, г. Барнаул

Кожухова А.А., студентка 2 курса Института фармации

Научный руководитель – к.с.н., доцент Бендрикова Альбина Юрьевна

PECULIARITIES OF INTERPERSONAL COMMUNICATIONS IN THE PROFESSIONAL ACTIVITIES OF THE PHARMACIST

Altai State Medical University, Barnaul

Kozhukhova A.A., 2nd year student of the Institute of Pharmacy

Supervisor - Associate Professor Bendrikova Albina Yurievna

Аннотация: *Провизор играет важную роль в создании правильной атмосферы в аптеке, от его коммуникативных навыков будет зависеть обеспечение высокого уровня сервиса. Научная работа посвящена изучению особенностей межличностной коммуникации в профессии провизора. В статье были рассмотрены примеры классификации посетителей аптек и правила общения с ними.*

Ключевые слова: *провизор, межличностная коммуникация, аптека.*

Abstract: *A pharmacist plays an important role in creating the right atmosphere in a pharmacy, ensuring a high level of service will depend on his communication skills. The scientific work is devoted to the study of the features of interpersonal communication in the profession of a pharmacist. The article considered examples of classification of pharmacy visitors and rules of communication with them.*

Keywords: *pharmacist, interpersonal communication, pharmacy.*

Актуальность. Одна из основных задач аптеки – оказание высококвалифицированной помощи населению. Фармацевтическому работнику

необходимо хотеть и уметь общаться с покупателями, однако это достаточно сложно. Провизор должен не только слышать посетителя, но и читать жесты. Следовательно, на первый план выдвигается умение провизора организовать процесс коммуникации с посетителями аптек. Поэтому проблема межличностного общения и взаимодействия между провизором и клиентами аптек является одной из актуальных проблем.

Цель работы. Изучение особенностей межличностного общения в профессиональной деятельности провизора.

Задачи:

1. Анализ научной литературы по теме.
2. Изучить методы общения провизора с посетителями аптеки.

Материал и методы

Традиционный анализ литературы, вторичный анализ эмпирических социологических данных. Преподаватели Алтайского государственного медицинского университета кафедры фармации в 2013 году проводили на базе 70 аптек эмпирическое исследование по оценке личностно-деловых качеств специалистов в области фармации.

Результаты и обсуждения

В статье приведены данные исследования, согласно которым наиболее значимыми деловыми и личностными качествами фармацевтических специалистов по мнению руководителей аптек (по 10 бальной шкале) является исполнительность (9.1 балла), внимательность (9.2 балла), пунктуальность и аккуратность (9.0 балла).

Вывод

Исходя из данной работы, мы можем сделать вывод, что провизору необходимо обладать хорошими коммуникативными навыками, которые помогут не только в разрешении возможных конфликтов с посетителями, но и повысят статус аптеки. Поведение провизора зависит от пола, возраста и настроения покупателя. Специфика межличностной коммуникации проявляется в конкретных ситуациях коммуникативного процесса. Провизор играет важную роль в создании правильной атмосферы в аптеке, от него будет зависеть обеспечение высокого уровня сервиса. Одна из особенностей работы провизора

– это преодоление различных барьеров, возникающих при общении с посетителями аптеки. Провизор должен правильно выбрать тон и соблюдать правила общения при разговоре с разными посетителями, ведь от умения подбирать правильное поведение в той или иной ситуации будет зависеть не только дальнейший настрой покупателя, но и эмоциональное состояние фармацевтического работника.

Сегодня в шаговой доступности любого клиента есть несколько аптек. Покупатель идет туда, где его хорошо и качественно обслужили. Поэтому провизору важно обладать хорошими коммуникативными навыками, высокой степенью ответственности и высоким уровнем профессионализма. Профессия провизора требует не только высокого уровня знаний, навыков, хорошей памяти, но и высоких моральных качеств, таких как доброжелательность, вежливость, отзывчивость, честность, аккуратность.

Список литературы:

1. Манвелян Э.А., Гулакова М.В., Манвелян М.М., Степанян С.А. Психологические и этические аспекты общения с пациентами в аптеке// Журнал «Вестник Северо-Кавказского Федерального университета», 2015 г., с.230-234. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23480770&>
2. Петрова Г.Г. Особенности межличностной коммуникации// Журнал «Вестник Поморского университета», 2011 г. с. 61-63. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16464045&>
3. Сушкова М.С., Шарахова Е.Ф. Оценка личностно-деловых качеств фармацевтических специалистов//Журнал «Сибирское медицинское обозрение», 2013г, с.41-43.URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=20466621&>
4. Датхаев У.М., Шертаева К.Д. Аптечные продажи: корректное взаимодействие между провизором и пациентом, 2015 г. с. 25-27. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36399416&>

Как цитировать:

Кожухова А.А. (2022). Особенности межличностных коммуникаций в профессиональной деятельности провизора. Материалы VII итоговой научно-практической конференции НОМУИС, 23-25 мая 2022 года, г. Барнаул, Алтайский государственный медицинский университет. *Scientist*, 22 (4), 26-28.
