

конкретного працівника та враховувати цілі розвитку закладу. Мотиваційний механізм повинен будуватися на єдності інтересів усіх працівників, їх взаємовигідній співпраці. Ми вважаємо важливим напрямком розвитку системи мотивації праці не шаблонний (стандартизований) підхід, а індивідуальний підхід до мотивації кожного працівника, що дозволяє йому розкрити себе як особистості з орієнтацією на досвід, кваліфікацію, ділові якості, користь для організації. В цьому важливе значення відіграють управлінські навички керівника, який в ході безпосереднього контакту з працівником може виявити індивідуальні схильності та мотиваційну спрямованість і застосувати відповідні важелі мотивації.

Використані джерела

1. Вежновець Т.А. Особливості мотивації медичних працівників. URL: <https://www.slideshare.net/managementnmu/2015-47105659>
2. Катаєв Ю. Мотивація працівників. URL: <http://www.jobs.ua/ukr/articles/11/108>
3. Крячкова Л.В. Дослідження трудової мотивації медичних працівників Главныйврач. 2014. №9 (161). С. 56-61
4. Ляшок Н.Ю. Мотиваційний механізм в управлінні персоналом організації. Актуальні проблеми економічного і соціального розвитку регіону. 2011. С.105-108
5. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я. Колективна монографія. За ред. д.е.н. проф. Шкільняка М.М., Желюк Т.Л., Тернопіль. Крок. 2020. 560с.

Попелич Алла

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу ЗУНУ Котис Н.В.)

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕТИЧНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ТА ПАЦІЄНТІВ

Успішність діяльності медичного працівника значною мірою залежить від якості його комунікативної взаємодії. А тому вміння вислухати, заспокоїти, надати пораду, стати співучасником певної стратегії поведінки – це не тільки професійний обов'язок медичного працівника, а його покликання.

Ефективність взаємодії медичного працівника із пацієнтом залежить від його вмінь встановлювати контакт із хворою людиною, створювати довірливий клімат, проявляти щирість, забезпечувати атмосферу взаємної довіри, враховувати очікування пацієнта від процесу діагностики, лікування, профілактики й реабілітації.

У своїй професійній діяльності медичний працівник повинен дотримуватися низки деонтологічних правил, основними з яких є: постійний уважний догляд за хворим; дотримання принципу «не нашкодь»; здатність приймати рішення у складних ситуаціях; добросовісність щодо виконання професійних обов'язків тощо. Ефективність лікування значною мірою залежить від етики й емпатії медпрацівника, від бажання пацієнта співпрацювати з лікарем під час діагностики та лікування.

Поряд з дотриманням етико-деонтологічних норм і високим професіоналізмом медичний працівник має бути наділений певними особистісними якостями, які проявляються в комунікативній взаємодії: співпереживанням, автентичністю, толерантністю, стриманістю, чесністю, любов'ю до своєї професії, увагою до іншого. Вміння налаштовувати комунікативну взаємодію, що ґрунтується на знанні психологічних особливостей процесу спілкування, тобто комунікативна компетентність – необхідна професійна якість медичного працівника [1, с. 58-59].

Етична медицина, окрім загальних засад функціонування, вимагає створення адекватного етичного комунікативного простору у взаємодії лікаря, медичної сестри, пацієнта.

Етичні засади сучасних медичних комунікацій за своєю сутністю можуть бути:

- сакральними, що вимагають установалення патерналістського типу взаємодії між медичними працівниками та пацієнтами; ця взаємодія, однак, накладає переважну відповідальність за результат комунікативної взаємодії на медичного працівника, тому вимагає від нього дотримання найвищих моральних цінностей;

- колегіальними, у зв'язку з чим етичні засади комунікативної

взаємодії передбачають збереження фундаментальних цінностей і обов'язку, але в площині партнерського відношення один до одного;

– контрактними, тобто такими, що передбачають етичну угоду між медичним працівником та пацієнтом, засновану на взаємній повазі прав і обов'язків кожного [2, с. 123].

Професія медичного працівника вимагає високої внутрішньої етичної культури. Медикопсихологічною наукою доведено існування ознак комунікації, за якими у хворого складається враження про медичного працівника після його першого огляду. Перше враження, яке справляє людина на суб'єкт сприймання, є найсильнішим. Воно іноді, будучи необ'єктивним, неадекватним може змінитися. Навіть знаючий і чуйний медичний працівник може справити неприємне враження на хворого, наприклад, неохайним виглядом. Це, в свою чергу, може викликати недовіру до медичного працівника або сумнів щодо його професійного рівня та компетентності.

Для того, щоб завоювати довіру пацієнта, медичному працівникові недостатньо бути просто фахівцем, варто мати сформовану відповідну емоційну позицію, яку визначають як емпатію. Відомо, що під час перших контактів медпрацівника з хворим виникає інтерференція знання медпрацівника і незнання або напівзнання хворого. Тому «кожна розмова медпрацівника з хворим має включати елементи медичної освіти і, перш за все, відомості про характер захворювання, обґрунтування плану лікування та передбачення його наслідків» [2, с. 56]. Щирість (відкритість) взаємин між медпрацівником і хворим дозволяє розв'язати найрізноманітніші медичні проблеми життя пацієнта – від діагностичного пошуку до найінтимніших питань особистого.

Отже, у лікуванні особливого значення набувають особистісні якості кожного медичного працівника та всіх, хто причетний до справи оздоровлення. Робота медичного працівника – особливий вид діяльності, що визначається наявністю спеціальних знань, умінь і навичок у сфері медицини та вимагає від фахівця особливої організації спілкування з пацієнтом.

Поведінка медичних працівників, їх стосунки з колегами, хворими, їх родичами удосконалювались протягом багатьох років. Ці норми і принципи повинні й надалі вдосконалюватись і бути основою для формування медичної етики. Дотримуватись цих норм потрібно не тільки під час своєї безпосередньої діяльності, але і в процесі комунікації з колегами, хворими, їх родичами та близькими.

Використані джерела

1. Карпенчук С.Г. Самовиховання особистості : наук.-метод. посібник. К.: ІЗМН, 2002. 216 с.
2. Назар П.С., Віленський Ю.Г., Грандо О.А. Основи медичної етики. К.: Здоров'я, 2002. 344 с.

Потіха Юлія

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
публічного управління персоналу ЗУНУ Апостолук О.З.)

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ВІДНОСИНАМИ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ

Зміни правил та вимог ведення бізнесу на сучасних ринках призвели до зростання актуальності якості відносин зі споживачами. В умовах активного розвитку ринкових економічних відносин породжується необхідність зосередження уваги підприємств на ефективній співпраці зі споживачами та досягненні високих показників їх задоволеності. В умовах посилення конкурентної боротьби, глобалізації світової економіки та інтеграції України до європейських економічних структур взаємовідносини зі споживачами та іншими учасниками ринку стають вагомим фактором конкурентних переваг.

Управління відносинами зі споживачами – це процес спрямованого впливу підприємства на потенційних споживачів, який зумовлює використання інструментів маркетингу та психологічної взаємодії на них. Даний процес тісно пов'язаний зі створенням баз даних з інформацією про споживачів, її подальшим аналізом та