

ВОПРОСЫ ЛИДЕРСТВА В ФАРМАЦИИ: ПЕРСПЕКТИВЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

Роль провизора в условиях увеличения количества пациентов с хроническими заболеваниями, старения населения, низкого уровня экономической и физической доступности ЛС, часто их нерационального назначения, неудовлетворительного уровня коммуникаций с врачами и клиентами является недооцененной и требует ответственного подхода на основе развития системы лидерства

Чтобы определить роль провизора в современном обществе и понять, каким образом развитие лидерства способно повысить статус фармацевтического работника в Украине, обратимся к зарубежному опыту. Прежде всего необходимо обратить внимание на руководство-издание ВОЗ «Развитие фармацевтической практики: фокус на пациента» (2006 г.), где делается акцент на роли фармацевтического работника как полноценного члена команды и выполнении им следующих обязанностей (концепция семи звезд): забота о больном; принятие решений; навыки общения; менеджмент; непрерывное повышение квалификации; наставничество и лидерство [1]. Практически все перечисленные обязанности направлены на развитие лидерских качеств у фармацевтических работников. Однако для их понимания и успешной практической имплементации необходима соответствующая система образования, направленная на практическую сторону работы провизора и



понимание им своей роли в современной системе здравоохранения.

Подобные стандарты фармацевтического образования для получения степени доктора фармации, например, внедрены в настоящее время в США. В данных стандартах выделено четыре основных направления: базовые биомедицинские дисциплины, фармацевтические науки, клинические науки, социальные/поведенческие/административные науки [2].

Содержание данных учебных блоков позволяет готовить будущих профессионалов в сфере лекарственного менеджмента с максимальным клиентоориентированным подходом, который подразумевает как соблюдение этических норм общения с клиентом, так и оказание профессиональной фармацевтической помощи с учетом его потребностей и финансовых возможностей. Кроме того, вопросы профессионализма включают в себя не только профессиональные компетенции, а рассматриваются значительно шире. Так, Американская фармацевтическая ассоциация разработала следующие критерии профессионализма фармацевтического работника:

- наличие профессиональных знаний и навыков;

- самостоятельное совершенствование знаний и навыков;
- ориентация на предоставление высокого уровня сервиса;
- гордость за профессию;
- взаимоотношения с клиентами, построенные на уважении, лояльности и принятии ценностей и взглядов клиентов;
- ответственность за свою работу;
- креативность и инновационность;
- сознательность и надежность;
- этичность как основа принятия решений;
- лидерство [5].

Следует отметить, что вопросы лидерства также освещаются в учебных планах, в частности, в разделе «практический менеджмент», где представлены такие темы для изучения, как лидерство и эмоциональный интеллект лидера (данные дополнения в Аккредитационные стандарты и рекомендации к профессиональным программам по фармации были внесены сравнительно недавно — в 2011 г.) [2].

Что же такое лидерство и почему это так важно для формирования ответственного мировоззрения практикующих фармацевтических работников? Существует много определений лидерства, но приведем

в данном случае следующее: «Лидерство — это процесс влияния и вдохновения людей для достижения общей цели; эффективность лидера определяется как степень влияния, так и достигнутыми целями» [5]. Современная теория лидерства подразумевает, что лидерские качества можно развить, в том числе используя такой показатель, как эмоциональный интеллект (emotional quotient (intelligence)) [3], а именно:

- умению проводить самоанализ и распознавать собственные эмоции, которые негативно влияют на процесс принятия решений, а также факторы, которые приводят к появлению этих эмоций (как правило, к таким эмоциям относят гнев, страх и депрессию);
- умению управлять своими эмоциями, т.е. не подавлять, а использовать их понимание для продуктивного решения ситуации;
- умению самостоятельно себя мотивировать для достижения поставленной цели;
- умению развивать эффективные коммуникационные навыки, так как это основа любых взаимоотношений;
- умению эффективно взаимодействовать в команде для взаимовыгодного обмена опыта и знаниями;

• умению помогать другим распознавать их эмоции, управлять ими, мотивировать, эффективно решать проблемы и конфликтные ситуации (иногда этот пункт относят к социальному интеллекту (social quotient (intelligence)), так как умение выявлять, распознавать эмоции другого человека и помогать ему в управлении этими эмоциями характерно для людей с высоким уровнем эмоционального интеллекта).

Стоит отметить, что развивать в себе лидерские качества можно находясь на рядовой должности, а не только занимая руководящую позицию в аптечном бизнесе (директор аптечной сети, его топ-менеджмент, заведующий аптекой, его заместитель или заведующий отделом аптеки). Так, авторы мирового бестселлера «The Leadership Challenge» Джим Коузес и Барри Познер так описывают феномен лидерства: «Мы открыли для себя, что лидерство — это не частная привилегия или заслуга нескольких харизматичных мужчин или женщин. Это процесс, при котором обычные люди приносят лучшее от себя и для других. Когда лидер в каждом из нас, тогда невозможное становится реальностью» [4].

Развитие лидерских качеств способствует желанию самосовершенствовать свои профессиональные компетенции, коммуникативные навыки, «проходя лишнюю милю», а именно:

- постоянно проводить мониторинг эффективности, безопасности и

взаимозаменяемости ЛП, диетических добавок, лечебной косметики; использовать возможности получения обратной связи от клиентов; изучать соответствующие публикации, получать информацию от медицинских представителей, участвовать в научно-практических конференциях, общаться с профессионалами и пр.;

• изучать и проводить мониторинг нормативно-правовой базы, регулирующей фармацевтический рынок, и осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с требованиями законодательства; для прохождения «лишней мили» интересоваться зарубежной нормативно-правовой базой, чтобы понимать возможности развития фармацевтического рынка;



Лидерство — это процесс влияния и вдохновения людей для достижения общей цели; эффективность лидера определяется как степень влияния, так и достигнутыми целями» [5]

• совершенствовать свои знания в области фармакологии, клинической фармации, в частности, уделять внимание изучению лекарственной терапии хронических заболеваний и вопросам профилактики заболеваний;

• развивать коммуникативные навыки, уважительно относиться к членам коллектива, руководству, обмениваться опытом и стараться позитивно влиять на свое окружение;

• вникать в процессы управления, понимать важность эффективного менеджмента как залога стабильного развития аптечного предприятия;

• изучать вопросы, связанные с мерчандайзингом, закупками ЛП, ценообразованием, рентабельностью и т.д.;

• изучать эффективные технологии продаж и продуктивного общения с клиентами;

• изучать вопросы, связанные с лояльностью клиентов, понимать, что первоочередной целью работы провизора должно быть не повышение средней стоимости чека, а прежде всего максимальное удовлетворение потребностей клиентов при оказании им фармацевтической помощи, что формирует лояльность клиентов, и в конечном счете позволяет повысить прибыльность аптеки;

• изучать иностранные языки, так как в долгосрочной перспективе это станет вашим конкурентным преимуществом и пр.

Лидерские качества позволяют сотруднику, занимающему, например, должность провизора, со временем стать эффективным лидером и менеджером. В чем же заключаются основные отличия лидера и менеджера?

Лидер, как правило, формирует видение и стратегию развития организации, мотивирует и вдохновляет коллектив, создает команду. В свою очередь, менеджер реализует стратегию лидера на практике, способствует достижению поставленных целей и показателей эффективности. Лидерство без менеджмента — это намерение, однако и менеджер без лидера не сможет достичь успехов и повысить конкурентоспособность аптеки в долгосрочной перспективе. В крупных организациях с разветвленной организационной структурой лидер может нанимать на работу менеджеров, которые смогут реализовать его план развития. В таких небольших организациях, как, например, аптека, функции лидера и менеджера, как правило, совмещены, однако и уровень ответственности соответственно меньше.

Подводя итоги, хотелось бы отметить, что вопросы лидерства в Украине, в том числе и в фармацевтической сфере, недостаточно освещаются и обсуждаются как в научной среде, так и среди практикующих работников. Понимание сути лидерства как основы построения социально ответственного и эффективного бизнеса, в том числе фармацевтического, должно быть основой научно-практической подготовки будущих фармацевтических работников.

Наталья Алекперова, канд. фарм. наук, доцент

Список литературы находится в редакции