

АНАЛИЗ ПРИЧИН ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Убайдуллаева Хилол

Национальный фармацевтический университет, м. Харків, Україна

xilola.farmat@gmail.com

Вступление. В настоящее время изучение конфликтов привлекает внимание большого числа исследователей. Конфликт играет важную роль в жизни людей, в их развитии, самореализации, отношениях с другими людьми и в жизни общества в целом. Предотвращение конфликтов в работе организации, а при их возникновении – наиболее безболезненный выход из конфликтной ситуации является залогом успешной хозяйственной деятельности. Анализ конфликтов, возникающих в аптечных учреждениях между сотрудниками поможет понять причины их возникновения и разработать методы выхода их конфликтных ситуаций. Это очень важно, так как при затяжных конфликтах возникает отрицательный эмоциональный фон, нарушаются социальные связи в организации, ухудшается состояние здоровья участников конфликта

Цель. Целью исследования было изучение теоретических аспектов возникновения конфликтов в аптеках.

Методы исследования. Для реализации поставленной цели были использованы методы системного, логического и сравнительного анализа.

Основные результаты. Организационный конфликт связан с организацией и условиями деятельности. Он возникает в том случае, когда работник не выполняет, требования, предъявляемые к нему ему со стороны организации или в том случае, если предъявляемые требования противоречивы. Среди организационных конфликтов, возникающих в коллективе аптеки можно выделить конфликты, вызванные объективными и субъективными причинами. К объективным причинам конфликтов относится ограниченность ресурсов и проблемы с их распределением, например, низкая заработная плата, несправедливое распределение премиальных выплат, «удобных» смен и т. д. Иногда к конфликту приводит различие в целях отдельных подразделений или сотрудников, например, сотрудники, планирующие маркетинговые мероприятия не согласовали с другими подразделениями необходимость наличия в аптеке достаточного количества рекламируемых товаров. Источником конфликтов могут быть ошибки в управлении, а именно:

неграмотные решения, вызванные необоснованным выбором методов регулирования работы, необъективной оценкой результатов работы, нерациональным распределением обязанностей, а также недостаточно четко сформулированные требования к сотрудникам со стороны руководства. Плохая сплоченность трудового коллектива неудовлетворительные коммуникации, несовместимость сотрудников также может приводить к конфликтам. Часто причиной конфликтов является недостаток или искажение информации: неполные и неточные факты, слухи, изменение смысла сообщений (случайное или намеренное).

К субъективным причинам конфликтов можно отнести индивидуальные психологические особенности людей, которые взаимодействуют друг с другом при выполнении производственных задач. Психологическая несовместимость, противоречия в целях, установках, интересах, мотивах, потребностях могут способствовать возникновению конфликтных ситуаций. Так, при возникновении соревнования одни сотрудники могут стремиться удовлетворить свои интересы в ущерб интересам других. Может происходить случайное искажение информации из-за ее субъективного восприятия. Также причинами конфликта могут быть различия в культуре, статусе, или в уровне власти. Личностные факторы конфликтов обусловлены особенностями психики человека, а именно степени ее возбудимости, устойчивости к стрессам, уровнем настойчивости, самооценки и т. д.

Выводы. Согласно данным литературы их всех конфликтов в аптеках конфликты между сотрудниками составляют примерно 25%. Однако, последствия подобных конфликтных ситуаций могут оказать негативное влияние на деятельность организации, поэтому предотвращение конфликтов является необходимым условием успешной работы. Среди причин возникновения конфликтов в аптеке наиболее весомыми являются причины, связанные с недостатком ресурсов и их распределением. Так, конфликты, причиной которого на первый взгляд можно назвать несовпадение взглядов или характеров, чаще всего порождаются материальными интересами отдельных работников.