

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ В АПТЕКАХ

Кривонос А. В.

Національний фармацевтичний університет

anzhelikakrivonos@gmail.com

У сучасному суспільстві конфлікти відіграють особливу роль і виступають необхідною умовою його розвитку, охоплюючи всю сферу соціальної взаємодії. Дослідження причин виникнення конфліктів в аптечних закладах набуває все більшої актуальності, так як конфліктні ситуації можуть виникати між працівниками, між адміністрацією та працівниками, між пацієнтами та фармацевтом тощо. Конфлікти, які виникають у професійній діяльності фармацевта, мають низку особливостей, зокрема, можуть впливати на фізичний та емоційний стан працівника, а також призвести до зниження якості надання пацієнтам фармацевтичної допомоги.

Метою роботи є дослідження прикладних аспектів управління конфліктами в аптеках, у тому числі аналіз причин та поведінки учасників конфлікту в аптечному колективі та розробка рекомендацій щодо мінімізації конфліктів. При дослідженні причин конфліктних ситуацій було проведено анкетування 103 фармацевтичних працівників (м. Харків).

В результаті дослідження було виявлено, що 23,3% опитаних вважають, що конфліктні ситуації найчастіше виникають при взаємодії завідувача аптеки з провізором та безпосередньо між провізорами. Найчастіше ініціаторами конфлікту є безпосередньо провізор (фармацевт). 59,2% учасників опитування спостерігали зростання кількості конфліктів в період тимчасового підвищення завантаженості на роботі. На думку 30,6% опитаних найпоширенішими організаційно-управлінськими причинами конфліктів є нераціональна організація праці та помилкові управлінські рішення завідувача аптеки. Внаслідок негативної дії соціально-психологічних чинників у колективі виникає непорозуміння через сильні емоції, що зазначило 51,5%. Причинами суб'єктивних конфліктів 44,7% вважають низьку стійкість фармацевтів до конфліктів, а 32,0% об'єктивними причинами вважають низьку заробітну плату. Також призводить до зростання кількості конфліктів плинність кадрів, на що указало 71,8% опитаних. При усуненні або відстороненні у конфлікті 50,49% опитуваних користуються таким стилем поведінки як співробітництво.

Таким чином, основними причинами конфліктів в аптеках є соціально-психологічні, організаційно-управлінські, суб'єктивні та об'єктивні проблеми. Для зменшення кількості конфліктів рекомендується спрямовувати зусилля керівництва на формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі, покращувати комунікативний процес між аптечним персоналом.