АНАЛІЗ ПРОЯВІВ НЕГАТИВНИХ ЯВИЩ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ

Артюх Т.О., Музика Т.Ф.
Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації Національного фармацевтичного університету
uef-ipksf@ukr.net

Розглядаючи ефективність діяльності персоналу не можна не звернути увагу на роботу персоналу в межах робочих груп та виявлення соціально-психологічних проблем, що виникають у малих групах. Зазвичай причиною створення такої групи завжди є певна мета – місія і певні завдання, виконання яких допомагає її досягненню, а кількість членів групи може варіюватись. Для аптечних закладів (АЗ) також є характерним створення та діяльність у групах. Крім того, в межах АЗ таких груп може бути кілька (в залежності від кількості спеціалістів фармації (СФ) в АЗ, наявних структурних підрозділів та відділів тощо). Проте, в процесі досягнення мети через взаємодію між членами групи – окремими СФ або групою та СФ – можуть виникати конфліктні ситуації, які обумовлюють порушення психоемоційного стану в колективі та змінюють психологічний мікроклімат робочої групи та організаційної культури АЗ в цілому.

Саме тому метою роботи стало виявлення негативних явищ організаційної культури аптечних закладів та з'ясування їх сутності і аналіз причин їх появи.

Досягнення мети реалізовували за допомогою сучасних методів дослідження, серед яких метод кабінетного аналізу для вивчення закордонного досвіду та сучасного стану проявів негативних явищ організаційної культури в Україні в цілому, та на фармацевтичному ринку, зокрема, історичного та ретроспективного аналізу для з'ясування історичних аспектів цих явищ та розвитку їх у різні часові періоди, метод групування для формування категорій причин, аналітичного методу для аналізу причин виникнення конфліктних ситуацій, логічного та причинно-наслідкового аналізу з метою виявлення прихованих загроз для окремих представників колективу та організації взагалі, графічного тощо.

Методичною основою стали спеціальна наукова література, наукові огляди і монографічні видання вітчизняних та зарубіжних учених з управління персоналом організацій, Internet ресурси, що висвітлюють методики, підходи та тести, направлені на аналіз поведінки персоналу організації та його соціальної адаптації, як складової організаційної культури, зокрема у фармацевтичному секторі галузі охорони здоров'я України. Предметом дослідження стали системи управління персоналом, зокрема в АЗ, їх

організаційні культури, створені соціально-психологічні умови для роботи персоналу АЗ. Об’єктами дослідження стали результати соціологічних досліджень. Анонімне анкетування провели серед 1940 СФ з 23 областей України.

Відповідно до теорії управління, робочою групою є група з двох або більше людей, які взаємодіють у безпосередньому контакті між собою і вирішують спільні завдання у цій взаємодії. Тож такі групи можуть утворюватись як на основі формальних стосунків, наприклад, між працівниками АЗ або окремими СФ у цих групах, так і на основі їх неформальних стосунків (дружні стосунки, спільні інтереси тощо). Крім того, характерними відмінностями робочої групи є наявність одного керівника (чи лідера), тобто відсутність багаторівневої ієрархії управління; невелика чисельність, яка практично не перевищує норми керованості, тобто малої соціальної групи; обов'язкова комунікативна доступність членів групи для сумісного спілкування і взаємодії; високий рівень глибини довіри (взаємопроникнення) членів групи між собою; часто розподіл на різні ролі, за окремими робочими завданнями.

З огляду на це, не є виключенням наявність різних конфліктних ситуацій, та як наслідок, негативних реакцій СФ у цих умовах. Такі реакції можуть проявлятись у вигляді депривації СФ, роздратування, агресивності, повного чи часткового обмеження або втрати можливостей до задоволення особистих життєво важливих та вагомих індивідуальних потреб, інтересів, мотивів СФ.

Аналіз світового досвіду проявів негативних явищ у суспільстві дозволив оцінити масштаби їх проявів в різних організаціях. Проте, нажаль, дані щодо їх проявів у фармацевтичному середовищі відсутні, зокрема і в АЗ України. Так, відповідно до статистичних даних Workplace Bullying Institute (Інституту дослідження насилля на робочому місці у США) 19% американців зазнають знущань на робочому місці, ще 19% є свідками цього, 61% американців знають про насильницьку поведінку на робочому місці, 60,4 мільйонів американців страждають від насилля. Встановлено, що за гендерним розподілом статистичні дані розподілились наступним чином: 70% усіх суб’єктів насилля - чоловіки; 60% об’єктів (мішеней) складають жінки. Аналіз усіх працівників за обійманню посадою показав, що 61% суб’єктів (ініціаторів, провокаторів або виконавців) – керівники. Крім того дослідження показали, що більшість суб’єктів, а саме 63%, діють поодинці. Як результат такого цькування на робочому місці об’єкти насилля відзначають несприятливий вплив на здоров'я - 40%, а 29% мішеней мовчать про свій досвід. Масштаби поширеності негативних явищ в різних країнах мають різноманітну варіацію. Так, в розвинених європейських країнах кількість робітників, які піддавалися

хронічному цькуванню означає сотні тисяч працівників, які страждають від цієї соціальної хвороби.

Що стосується аналізу проявів насилля та цькування в Україні відповідні дослідження здійснювались лише інститутом демографічних досліджень та стосувались лише гендерної нерівності – розподілом між чоловіками та жінками за посадами, зокрема у різних сферах діяльності та розподіл між підлеглими та керівниками. Крім того, найбільшу увагу у зазначених дослідженнях приділено увагу насиллю серед дітей та підлітків, домашньому насиллю. Проте, встановлена відсутність даних щодо конфліктів та проявів таких явищ організаційної культури серед СФ у робочих групах.

За результатами особистих досліджень встановлено, що у вітчизняних АЗ наявними є випадки переходу тимчасових конфліктних ситуацій в негативні явища організаційної культури, такі як: булінг, моббінг, сендвіч моббінг, боссінг, стаффінг, троллінг, харрасмент, віктімблеймінг, аутінг та їх кіберваріації (кібермоббінг, кібербоссінг, кіберстаффінг, кібертроллін, кібервіктімблеймінг, кібераутінг тощо), які мають місце серед сучасних робочих груп та колективів, зокрема й в АЗ. До того ж, враховуючи тісну співпрацю СФ у робочих групах, СФ відмітили зниження продуктивності їх професійної діяльності через порушення їх психоемоційного стану, новостворені некомфортні умови психологічного мікроклімату робочої групи та організаційної культури АЗ в цілому. А враховуючи той факт, що робота СФ проходить в умовах значного обсягу професійного спілкування із відвідувачами АЗ та посилює стресове навантаження на них, такі ситуації набувають гострих станів та вимагають своєчасної корекції поведінки СФ та робочої групи з боку керівництва. Встановлено, що серед причин виникнення зазначених конфліктних ситуацій та їх трансформації у негативні явища є особисті дані або діяльність, зокрема виділено наступні групи причин: об'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні. Принципового значення конфліктні стани набувають при змінах вже усталених робочих груп АЗ: звільнення, прийом на роботу нових співробітників, переміщення між підрозділами, обрання на нову посаду, інші види ротації персоналу.

За результатами дослідження можна зробити висновок, що в АЗ наявними є негативні явища організаційної культури, які потребують своєчасного корегування системи управління персоналом та організаційної культури АЗ з боку керівництва шляхом оптимального розв’язання конфліктних проблем.