

## **ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН КОНФЛІКТІВ В АПТЕЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ**

Малий В.В., Бондарєва І.В., Пістрик В.О.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

fmm@nuph.edu.ua

**Вступ.** Функціонування аптечної організації в реаліях ринкової економіки, зростання конкуренції, розвитку інформаційно-комунікаційних технологій має свої особливості. Зростають вимоги до якості діяльності сучасної аптечної організації, управління соціальним розвитком, до сформованості компетенцій фармацевтичного працівника, який повинен надавати не тільки консультативну допомогу пацієнтові, але і проводити професійну фармацевтичну експертизу рецепта лікаря на предмет відповідності назви, дозування, лікарської форми препарату, вміти прогнозувати, запобігати і вирішувати конфліктні ситуації, які неминуче виникають в діяльності. З розвитком інформаційних технологій пацієнти аптечних організацій вже є поінформованими щодо стану свого здоров'я, необхідності застосування тих чи інших лікарських засобів, вони активні і самостійні в пошуку форм і методів лікування і часто звертаються до фармацевтичного працівника, минаючи медичні установи, з проханням відпуску рецептурних лікарських препаратів, що служить ґрунтом для конфліктних ситуацій.

**Метою** роботи є дослідження причин конфліктів в аптечних організаціях.

**Методи дослідження:** анкетування, аналіз, системний, графічний.

**Основний матеріал дослідження.** Для дослідження причин конфліктів в аптечних закладах було проведено анкетування 56 співробітників. Встановлено, що 97% опитаних — жінки. Виявлено, що 20% учасників опитування — завідувачі аптечних підприємств, 65% — провізори, 15% — фармацевти.

Виявлено, що 8% опитаних на даний момент не бажають працювати в аптечній організації. Причиною зміни вектору професійної діяльності називають незадовільну, конфліктну комунікацію в аптечних організаціях, емоційні перевантаження.

Виявлено, що 61% опитаних зазначили, що найчастіше виникають конфлікти з пацієнтами, 19% — міжособові конфлікти між завідувачем і підлеглими, 17% — конфлікти в колективі, 3% — внутрішньо особистісні конфлікти.

Виявлено, що основними причинами конфліктів між фармацевтичними працівниками і споживачами є: 31% відповідей респондентів — бажання пацієнта повернути раніше придбані лікарські засоби, медичні діагностичні прилади або інші товари аптечного асортименту; 19% — відсутність у пацієнта рецепта або некоректно оформлений рецепт на лікарські засоби; 17% — висока ціна і пов'язана з цим емоційна збудливість пацієнтів; 15% — відсутність розмінної монети або пропозиція придбати на здачу «товар по акції»; 13% — незадовільна консультація пацієнта фармацевтичним працівником; 5% — незадовільна для фармацевтичного працівника поведінка пацієнта.

Визначені конфліктні ситуації, які пов'язані із взаємовідносинами в колективі аптеки: 34% респондентів відзначили боротьбу за ресурси (наприклад, вигідне розташування касового апарату в залі, вид діяльності, наприклад розкладка товару та інші); 39% — незадовільний соціально-психологічний клімат у колективі; 27% — незадовільна адаптація і мотивація фармацевтів до трудової діяльності.

Виявлено, що джерелами конфліктів між завідувачем і фармацевтичними працівниками є: 24% відповідей респондентів — нерівномірний розподіл ресурсів; 20% — фаворитизм в колективі (сприяння або прихильність до певного співробітника, родинні зв'язки); 27% — тиск на фармацевтичного працівника з боку керівництва, наприклад спонукання реалізовувати певний товар з аптечного асортименту; 7% — порушення завідувачем положень посадової інструкції фармацевтичного працівника; 19% — незадовільна комунікація; 3% — інші.

**Висновки.** Таким чином досліджено основні причини конфліктів в аптечних організаціях.