

ДОСЛІДЖЕННЯ АЛГОРИТМІВ РЕАГУВАННЯ НА КОНФЛІКТНУ СИТУАЦІЮ ПРАЦІВНИКІВ АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДІВ

Маслак Мустафа, Дядюн Т.В., Лебедин А.М.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

alla_leb7@ukr.net

Вступ. Одним із показників якісної фармацевтичної допомоги є відсутність конфліктів між споживачем та фармацевтом. Пацієнт, який звернувся за консультацією в аптеку, має певні очікування та створює певний образ фармацевтичного фахівця та результату фармакотерапії загалом. Незгода з боку пацієнта є основним джерелом конфліктів із фармацевтичним персоналом.

Мета. Провести дослідження алгоритмів реагування на конфліктну ситуацію працівників аптечних закладів.

Матеріали та методи. В роботі застосовувались методи: історичний, логічний, структурний аналіз.

Результати та їх обговорення. Усі конфлікти включають дві основні складові незалежно від характеру, місця виникнення та причин: змістовна сторона (об'єкт, цілі, претензії та інше); психологічна складова, пов'язана з особливостями соціально-психологічного характеру керівників, їх взаємовідносинами, історичним контекстом та емоційними реакціями на причини конфліктів. Досліджувати необхідно всебічно ці елементи управлінського конфлікту у вигляді експертного опитування. Для дослідження актуальних тенденцій в управлінні конфліктами та основних проблем їх виникнення в аптечних закладах проведено анкетування керівників.

Встановлено частоту виникнення конфліктів у колективах: 21% конфлікти відбуваються дуже часто; 47 % періодичне виникнення; 19 % конфлікти трапляються іноді; 13 % конфлікти майже ніколи не виникають. Можна дійти невтішного висновку, що конфлікти у колективі аптечних закладів виникають періодично. Чим більший досвід роботи співробітника в колективі, тим рідше він вступає у різні види конфліктів із колегами та керівництвом. Це пов'язано з адаптацією персоналу до фармацевтичної діяльності та колективу. Досвідчений фахівець усвідомлює деструктивний характер конфліктів та набуває навичок неконфліктного вирішення проблем, що виникають у взаємодії з адміністративним персоналом та керівництвом аптечного закладу.

Приблизно у 62 % конфліктів між керівниками та підлеглими вдається знайти вирішення чи врегулювання. У решті випадків протиріччя не вирішуються, але можуть посилитися. Це відбувається, коли конфлікт зникає (35 %), переростає до іншого (18 %) або вирішується адміністративним шляхом (47 %). Ще однією особливістю конфліктів у фармацевтичного персоналу є те, з ким із оточуючих у них найчастіше стикаються інтереси, цінності, думки.

Висновки. Проведене дослідження показує, що 46 % респондентів вважають за краще покладатися на керівництво для захисту інтересів під час конфлікту. Це свідчить про поширену впевненість у здатності керівництва ефективно керувати конфліктами в колективі.