

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В АПТЕЧНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Рудюк А.И., Заричная Т. П., Литвиненко Т. Н.

*Запорожский государственный медицинский университет, кафедра управления и экономики фармации, медицинского и фармацевтического права
г. Запорожье*

Ключевые слова: конфликт, причины возникновения конфликтов в аптечных учреждениях.

Резюме: конфликт – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными личностями или группами. Проведена оценка факторов возникновения конфликтов в фармацевтической деятельности сотрудников аптек. Установлены основные причины конфликта.

Resume: conflict is a lack of agreement between two or more sides, which can be certain individuals or groups. The reasons of conflicts occurrence in the pharmaceutical activity of pharmacists were evaluated. The main reasons of conflicts were explored.

Актуальность. Конфликты играют важную роль в личной и общественной жизни любого человека, организации и общества в целом. Для фармацевтических работников постоянно возникающие конфликты на рабочем месте могут стать причиной стресса, который, в свою очередь, может привести к эмоциональному выгоранию, ухудшению физического и психологического здоровья, смене места работы и/или рода занятий. Организация также может понести имиджевые и финансовые потери, потерю опытных сотрудников [1,2].

Конфликт – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными личностями или группами. При конфликте сознательное поведение одной стороны вступает в противоречие с интересами другой стороны. Для того чтобы управлять конфликтами, необходимо понимание причины их возникновения [3].

Понимание причин конфликта – это определенное решение противоречий, готовность сторон ознакомиться с разными точками зрения и прихода к общему мнению [4, 5].

Цель: изучение причин возникновения конфликтов в аптечных учреждениях.

Задачи: 1. Исследование уровней конфликтов. 2. Отбор и ранжирование факторов возникновения конфликтов в трудовой деятельности фармацевтического персонала.

Материал и методы. Статистически обработанная информация, которая получена в результате опроса (анкетирование и интервьюирование) 30 провизоров и фармацевтов аптечной сети «Мед-Сервис».

Результаты и их обсуждения. Для проведения исследования была составлена анкета, которая состоит из следующих блоков:

1. Данные о респонденте.
2. Исследование уровней конфликтов.

3. Изучение факторов возникновения конфликтов.

Анкета для оценки была представлена 30 фармацевтическим сотрудникам аптечной сети «Мед-сервис» города Днепр.

На первом этапе был определен социально-демографический портрет фармацевтических сотрудников, принимавших участие в анкетировании.

Установлено, что большая часть персонала аптек – женщины, которые составляют 80% от всего коллектива.

70% фармацевтического персонала – это люди до 30 лет. Меньшая группа респондентов в возрасте от 30 до 50 лет – 23% и старше 50 лет – 7 %.

Диагностировано, что стаж работы фармацевтических сотрудников до 5 лет составляет 70%, от 5 лет до 10 лет – 25 % а от 10 лет до 20 лет – 5%.

Были исследованы следующие уровни конфликтов в аптечной организации: внутри личности, между личностями, внутри группы, между группами, внутри организации.

Данные уровни были предложены для оценки по 5-балльной системе фармацевтам и провизорам вышеуказанной аптечной сети.

Для определения значимости отдельных уровней конфликтов оценки, полученные в результате опроса, были пересчитаны в соответствующий удельный вес компоненты (W_{ij}). Для этого суммировали ответы по каждому уровню конфликта. Уровень, который имеет максимальную оценку, принят за «1». Значимость остальных уровней рассчитана как отношение суммы ответа по параметру, который получил максимальную оценку. Данные представлены в таблице 1.

Табл.1 - Данные оценки уровней конфликтов в трудовой деятельности фармацевтического персонала

Уровни конфликта	Ранг	Удельный вес компоненты (W_{ij})
Внутриличностный	1	1
Внутригрупповой	2	0,89
Межгрупповой	3	0,84
Межличностный	4	0,79
Внутриорганизационный	5	0,68

Из таблицы видно, что наиболее часто встречаются внутриличностные конфликты ($W_{ij}=1$). Также достаточно часто встречаются конфликты внутри группы ($W_{ij}=0,89$) и между группами ($W_{ij}=0,84$).

Конфликты между личностями ($W_{ij}=0,79$) и внутри организации ($W_{ij}=0,68$), по мнению респондентов, наблюдаются не часто.

На следующем этапе исследования были отобраны следующие основные факторы возникновения конфликтов в деятельности фармацевтического персонала:

цели и интересы; мнения, виденья и убеждения; знания, умения и способности; функции руководства; средства и методы деятельности; мотивы, потребности и ценностные ориентации; адекватность восприятия информации; несогласованность оценок и самооценок [1].

Данные факторы были предложены для оценки по 5-балльной системе фармацевтам и провизорам вышеуказанной аптечной сети.

Для определения значимости отдельных факторов, полученные в результате опроса оценки, были пересчитаны в соответствующий удельный вес компоненты (W_{ij}). Для этого суммировали ответы по каждой причине. Фактор, который имеет максимальную оценку, принят за «1». Значимость остальных факторов рассчитана как отношение суммы ответа по параметру, который получил максимальную оценку. Данные представлены в таблице 2.

Табл. 2– Данные оценки факторов возникновения конфликтов в трудовой деятельности фармацевтического персонала

Факторы	Ранг	Удельный вес компоненты (W_{ij})
Знания, умения и способности	1	1,00
Адекватность восприятия информации	2	0,8
Цели и интересы	3	0,73
Функции руководства	3	0,73
Средства и методы деятельности	3	0,73
Несогласованность оценок и самооценок	4	0,6
Мнения, виденья и убеждения	5	0,53
Мотивы, потребности и ценностные ориентации	6	0,4

Из таблицы 2 видно, что наиболее часто возникают конфликты из-за разногласия относительно знаний, умений и способностей ($W_{ij}=1$), а также неадекватного восприятия информации ($W_{ij}=0,8$).

Несогласованность целей и интересов ($W_{ij}=0,73$), функции руководства ($W_{ij}=0,73$), средства и методы деятельности ($W_{ij}=0,73$) также являются важными причинами возникновения конфликтов среди фармацевтического персонала.

Нужно отметить, что нечастой причиной возникновения конфликтов в аптечных учреждениях могут быть противоречивость оценок и самооценок ($W_{ij}=0,6$), мнений, виденья и убеждения ($W_{ij}=0,53$), мотивов, потребностей и ценностной ориентации ($W_{ij}=0,4$).

Выводы: 1. Исследованы уровни конфликтов в аптечных учреждениях. 2. Отобраны и изучены факторы возникновения конфликтных ситуаций в аптеках. 3. Установлены наиболее значимые из них.

Данные исследования будут продолжены.

Литература

1. Егоршин А.П. Управление персоналом. 5 изд. Н. Новгород: НИМБ, 2007. 1100 с.
2. Зорина О. Стандарты обслуживания: камень преткновения для провизоров // Провизор. 2008. №6. С. 103-106.
3. Кравченко И.А. Конфликты в аптечных организациях // Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2014. №4. С. 297.
4. Смирнов А.В., Чернухина Н.Ю. Социологическое изучение конфликтных ситуаций в аптечной организации // Фармация и фармакология. 2015. №1. С.70-72
5. Филатова К. А. Управление конфликтами в деятельности фармацевтических организаций // Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2017. Т.7., №6. С. 1232.

РЕПОЗИТОРИЙ БГМУ