

## **Изучение факторов конфликтных ситуаций в аптечных учреждениях**

**Калугина Татьяна Валерьевна**

*Запорожский государственный медицинский университет, Запорожье*

**Научный(-е) руководитель(-и) – кандидат фармацевтических наук, доцент Заричная**

**Тамара Пантелеймоновна, Запорожский государственный медицинский университет,**

*Запорожье*

### **Введение**

Конфликты присущи любому коллективу. Регулярные конфликты гарантированно приводят к снижению эффективности деятельности предприятия. Следствием неуправляемых конфликтов являются высокая текучесть кадров, полное отсутствие взаимовыручки, чувства единой команды, наставничества.

### **Цель исследования**

Изучение возможных факторов конфликтных ситуаций между сотрудниками аптечных учреждений.

### **Материалы и методы**

Объектом исследования стали данные анкетирования 49 сотрудников аптек сетей «Примула», «Аптека низких цен».

### **Результаты**

Сотрудникам исследуемых аптек была предложена анкета, куда внесли ряд факторов, которые могут вызвать конфликты: неадекватные действия членов коллектива, психологическая несовместимость сотрудников, ограниченность ресурсов и необходимость их распределения, некачественное выполнение функциональных обязанностей членами коллектива, разделение мнений по поводу способа выполнения полученных заданий, недостаток или искажение информации, неправильная интерпретация полученных заданий, неудовлетворительные коммуникации, конкуренция между сотрудниками, различие целей, несоответствие слов, оценок, поступков одних членов коллектива ожиданиям, требования других его членов, наличие в коллективе «трудных людей» («агрессоры», «жалобщики», «зануды»), которые создают состояние социальной напряженности. Полученные в результате анкетирования оценки изучаемых факторов были пересчитаны в соответствующий удельный вес компонента ( $W_{ij}$ ). Установлено, что фактором, наиболее провоцирующим конфликт, является неадекватное поведение некоторых сотрудников, которые ведут себя агрессивно и эгоистично ( $W_{ij}=1$ ). Следующим по важности фактором является несоответствие слов, оценок, поступков одних членов коллектива ожиданиям, требования других его членов ( $W_{ij}=0,89$ ). Не менее важную роль играет психологическая несовместимость между сотрудниками ( $W_{ij}=0,88$ ). Довольно часто в коллективе разделяется мнение по поводу способа выполнения полученных заданий ( $W_{ij}=0,82$ ). Как и в любом большом коллективе, в аптечных учреждениях могут бывать «трудные люди» типа «агрессоры», «жалобщики», «зануды» ( $W_{ij}=0,81$ ). Также респонденты считают, что не все члены коллектива качественно выполняют свои функциональные обязанности ( $W_{ij}=0,71$ ). Гораздо реже респонденты жаловались на недостаток или искажение информации ( $W_{ij}=0,7$ ) и конкуренцию между сотрудниками ( $W_{ij}=0,7$ ). Во всех анкетированных аптечных заведениях респонденты практически полностью удовлетворены коммуникацией между сотрудниками ( $W_{ij}=0,64$ ). Наименее значимым фактором оказалось ограниченность ресурсов ( $W_{ij}=0,53$ ).

### **Выводы**

Выводы. Таким образом, изучены факторы, которые способствуют возникновению конфликтных ситуаций в аптечных учреждениях. Выделены наиболее значимые из них. Данная работа будет продолжена.