

ID: 2017-06-4017-T-14402

Тезис

Филатова К.А.

Управление конфликтами в деятельности фармацевтических организаций*ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра экономики и управления здравоохранением и фармацией**Научный руководитель: д.м.н. Новокрещенова И.Г.*

В современных условиях проблема эффективного разрешения конфликтов приобретает актуальность для успешного делового взаимодействия между людьми. При грамотном поведении можно избежать отрицательных последствий конфликта, повысить эффективность работы коллектива и получить импульс для развития организации.

Цель работы: изучение причин возникновения и путей разрешения конфликтов в деятельности фармацевтических организаций.

Материал и методы: анкетирование фармацевтических работников с помощью специально разработанных анкет. В анкетировании принимало участие 103 респондента – фармацевтический персонал аптек города Саратова.

Результаты. Большинство фармацевтических работников считают себя неконфликтными личностями и полагают, что умеют слушать оппонентов в конфликтных ситуациях. У 76% опрошенных работников конфликты в профессиональной деятельности возникают редко, чаще всего с посетителями (81,33% анкетированных) вследствие неадекватного поведения посетителей (грубость, неуважительное отношение). В целом основной причиной конфликтных ситуаций респонденты указали «разное восприятие людьми целей, ценностей и интересов» (76,0%), 18,7% выбрали в качестве основной причины конфликтов психологическую несовместимость, 5,3% предполагают, что к конфликтам ведут недоразумения, логические ошибки, трудности в процессе коммуникации. В случае возникновения конфликтной ситуации 49,4% участников анкетирования ищут компромиссный вариант и только 9,3% – стараются доказать свою правоту. К условиям, способствующим профилактике возникновения конфликтов в коллективе, 46,7% респондентов отнесли дружескую обстановку, сплоченность и корпоративный дух. 20% считают основой профилактики конфликтов высокий уровень организации деятельности. 6,6% респондентов полагают, что проведение психологических тренингов в коллективе будет способствовать уменьшению количества конфликтов.

Выводы. Основными причинами конфликтов в деятельности фармацевтическим работников являются коммуникационные, психологические и организационные проблемы. Улучшение организации работы, правильное формирование трудовых коллективов, улучшение коммуникаций, а также обучение персонала основам конфликтологии являются условиями снижения количества конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: фармацевтические организации, фармацевтические работники, конфликт