

ISSN 2225-6016

ВЕСТНИК

*Смоленской государственной
медицинской академии*

Том 18, №2

2019



УДК 615.15

АНАЛИЗ ПРИЧИН КОНФЛИКТОВ В АПТЕЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

© Ворожцова Е.С., Солонинина А.В.

Пермская государственная фармацевтическая академия, Россия, 614990, Пермь, ул. Полевая, 2

Резюме

Цель. Целью исследования явилось изучение и систематизация причин конфликтов в аптечных организациях, возникающих между пациентами и фармацевтическими работниками.

Методика. Исследование проводилось в два этапа. На первом этапе был использован метод анкетирования с использованием разработанных авторами анкет для установления мнений фармацевтических специалистов и пациентов о возможных конфликтах и их последствиях в аптечных организациях. В исследовании приняли участие 385 фармацевтических работников и 385 пациентов аптечных организаций г. Перми. На втором этапе для более полного изучения причин конфликтов в аптечных организациях (с точки зрения пациентов), было проведено изучение методом документального анализа 619 записей 153 книг «Отзывов и предложений» аптечных организаций г. Перми.

Результаты. В результате анализа причин конфликтов в аптечных организациях с точки зрения фармацевтических специалистов и пациентов установлено, что в случае возникновения конфликта более половины пациентов уйдут, не совершив покупки и более трети пациентов не вернутся в эту аптечную организацию. Анализ позволил выявить и систематизировать основные причины конфликтов в аптечных организациях. Определена одна из самых распространенных причин конфликта – возврат (обмен) ранее приобретенного товара в аптечную организацию.

Заключение. Авторами установлены и систематизированы основные причины конфликтных ситуаций в аптечных организациях. Выявлены риски для организации в ситуации конфликта с пациентом. Рассмотрена самая распространенная причина конфликта в аптечной организации – возврат (обмен) ранее приобретенного товара.

Ключевые слова: конфликт в аптечной организации, причины конфликтов, возврат (обмен) ранее приобретенного товара, конфликтологическая компетентность, управление конфликтами, фармацевтический специалист

ANALYSIS OF CAUSES OF CONFLICTS IN PHARMACIES

Vorozhtsova E.S., Soloninina A.V.

Perm State Pharmaceutical Academy, 2, Polevaya St., 614990, Perm, Russia

Abstract

Objective. The aim of this study was to investigate and systematize the causes of conflicts in pharmacies that arise between patients and pharmacists.

Methods. The study was conducted in two stages. At the first stage, the questionnaire method was used. The questionnaires were developed by the authors to determine the opinions of pharmacists and patients about possible conflicts and their consequences in pharmacies. 385 pharmacists and 385 patients of pharmacies in Perm completed questionnaires. At the second stage, the authors used the method of documentary analysis for a more complete research of the causes of conflicts in pharmacies (from the patients' point of view). The authors studied 619 records of 153 books of “Reviews and Suggestions” from Perm pharmacies.

Results. As a result, it was established that if a conflict in a pharmacy occurs, more than half of the patients will leave the pharmacy without a purchase, and more than a third of the patients will not return to this pharmacy again. The analysis made it possible to identify and systematize the main causes of conflicts in pharmacies. One of the most common causes of the conflict in pharmacy – the return (exchange) of previously purchased products was identified.

Conclusion. The authors have established and systematized the main causes of conflicts in pharmacies. The authors identified risks for the pharmacy in conflicts with the patients. The most common cause of conflict in a pharmacy – the return (exchange) of previously purchased products was determined.

Keywords: conflict in a pharmacy, causes of conflict, return (exchange) of previously purchased products, conflict competence, conflict-management, pharmacist

Введение

Конфликт в аптечной организации между фармацевтическим специалистом и пациентом явление уникальное. Последствия таких конфликтов можно разделить на три группы: последствия для пациентов, для сотрудников и для организации в целом. Разразившийся в аптечной организации конфликт может оказать негативное влияние на результаты лечения пациента вследствие снижения их доверия к фармацевтическим работникам, привести к ухудшению их эмоционального состояния, снижению качества фармацевтической помощи. 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. В свою очередь организация может понести имиджевые и финансовые потери, а также потерю опытных сотрудников [1].

Возникновение конфликтных ситуаций в аптечной организации влечет нарушение основной задачи аптечной организации – оказание квалифицированной фармацевтической помощи пациенту. В этой связи представляется актуальным рассмотреть основные причины возникновения и развития конфликтов в аптечных организациях.

Конфликт, как любое явление, имеет свои причины. Причинами конфликта называют явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его. Причины конфликтов в психологической литературе принято подразделять на общие и частные. К общим причинам относятся социально-политические и экономические, социально-демографические, социально-психологические и индивидуально-психологические причины. Под частными причинами понимаются неудовлетворительные коммуникации и неудовлетворенность условиями деятельности и прочее в конкретной отрасли или организации, в частности [3]. Основные причины конфликтов в организации подразделяют на две группы: организационные (связанные с организацией трудового процесса) и личностные (связанные с личностью оппонентов) [5].

Отечественными авторами приводят следующие причины конфликтов в аптечных организациях: «разное восприятие людьми целей, ценностей и интересов» [8], непрофессиональное обслуживание, отсутствие сдачи и пр. [4]. Однако отсутствует какая-либо систематизация причин конфликтов, возникающих в аптечных организациях.

Целью исследования явилось изучение и систематизация причин конфликтов в аптечных организациях, возникающих между пациентами и фармацевтическими работниками.

Методика

Проведено изучение мнения о причинах конфликтов в аптечных организациях методом анкетирования, в котором приняли участие 385 фармацевтических работников г. Перми в возрасте от 21 года до 56 лет со стажем профессиональной деятельности от 0,1 года до 37 лет, а также 385 пациентов аптечных организаций г.Перми в возрасте от 18 до 78 лет.

Для более полного понимания причин конфликтов в аптечных организациях, нами было проведено изучение записей в 200 книгах «Отзывов и предложений» (далее книги отзывов и предложений) аптечных организаций г. Перми. Некоторые книги отзывов и предложений не содержали никаких записей от посетителей (13% от общего числа книг), 10,5% книг содержали только благодарности, поэтому дальнейший анализ проводился по результатам 619 записей 153 книг отзывов и предложений (76,5% от общего числа книг).

Результаты исследования и их обсуждение

Учитывая, что в конфликте, происходящем в аптечной организации, участвуют, как минимум, две стороны: пациент и фармацевтический работник, нами было проведено изучение мнений обеих сторон конфликта. Безусловно, руководитель аптечной организации также может быть вовлечен в конфликт, но его роль, скорее, медиативная. «Медиация (от лат. *medius* – занимающий середину

между двумя точками зрения) – это процедура примирения конфликтующих сторон путем их вступления в добровольные переговоры с помощью третьей стороны – посредника (медиатора), оказывающего содействие для урегулирования спора» [9]. Поэтому изучение мнения руководителей в рамках данного исследования не проводилось.

Проведенный анализ результатов анкетирования показал, что у фармацевтических работников конфликтные ситуации чаще возникают с пациентами (94%), основные причины которых представлены на рис. 1.



Рис. 1. Причины конфликтных ситуаций в аптечной организации (по мнению фармацевтических работников)

Как видно из рисунка, самой распространенной причиной конфликтов с пациентами фармацевтические работники называли ситуацию возврата (обмена) ранее приобретенного товара (28,1%). На втором месте по частоте отмечена причина – «поведение пациента» (21,0%), на третьем месте – отсутствие в аптечной организации нужного товара (11,9%).

Анализ частоты конфликтных ситуаций позволил установить, что у 52,5% респондентов хотя бы раз случались конфликтные ситуации в аптечных организациях. Часто вступают в конфликт с фармацевтическим работником 3,1% опрошенных. Такая частота возникновения конфликтных ситуаций в аптечных организациях может являться следствием неумения фармацевтических работников прогнозировать и предотвращать конфликтные ситуации, а также осознанным стремлением некоторых пациентов вступать в открытый конфликт.

При возникновении конфликтных ситуаций в аптечных организациях более половины пациентов (55,3%) предпочитают уйти, не совершив покупки. Не вернутся в аптечную организацию, где произошел конфликт, 38,2% респондентов. Таким образом, конфликтные ситуации между фармацевтическим работником и пациентом могут серьезно повлиять на покупательскую лояльность, имидж и финансовые результаты аптечной организации. Проведенный анализ причин конфликтных ситуаций в аптечных организациях, по мнению пациентов, представлен на рис. 2.

Как видно из рисунка, самой распространенной причиной своего недовольства пациенты называют некомпетентность фармацевтического работника (23,8%). Под некомпетентностью фармацевтического работника опрошенные пациенты понимали некорректное, непрофессиональное обслуживание, нарушение кассовой дисциплины («обсчитали») и пр.

Следует отметить, что при нежелании одной из сторон разбираться в причинах конфликта или признавать свою вину, второй стороне конфликта «приписываются» качества или причины ей несвойственные. Так, фармацевтические работники склонны считать причиной случившегося конфликта «поведение пациента», а пациенты, в свою очередь, обвиняют работников аптечных организаций в непрофессионализме. Тем не менее, следует отметить, что ситуации, связанные с ошибками и специалистами и пациентов, также имеют место.

Второй по частоте причиной конфликта респонденты назвали отсутствие нужного товара аптечного ассортимента (18,8%), на третьем месте – не предоставление необходимой информации (13,4%). Среди иных причин конфликтов пациенты называли нежелание фармацевтического

работника разделить упаковку товара, неудовлетворительная работа терминала для оплаты банковскими картами и пр.



Рис. 2. Причины конфликтных ситуаций в аптечной организации (по мнению пациентов)

Одним из способов исследования мнения пациентов является изучение сообщений в книгах отзывов и предложений аптечных организаций, которые должны быть в каждой аптечной организации и должны предоставляться покупателю по его требованию (п.8 Постановления Правительства РФ №55, п. 58 Правил надлежащей аптечной практики (приказ Минздрава России №647н) [6, 7]).

Пациент обращается к книге отзывов и предложений не только в ситуации открытого конфликта с фармацевтическим работником, когда он ищет помощи и/ или наказания для специалиста у вышестоящей инстанции (организации или руководителя), но и в ситуации избегания конфликта, не желая вступать в открытую конфронтацию с сотрудником аптечной организации. Поэтому изучение записей в книгах отзывов и предложений дает возможность дополнительно проанализировать причины конфликтов в аптечной организации (с точки зрения пациентов).

Проведенный анализ записей от посетителей аптечных организаций позволил сгруппировать основные причины недовольства пациентов в пять групп: организационные (связанные с организацией работы аптечной организации в целом или ее отделов); экономические (жалобы на ценовую политику организации); личностные (связанные как с личностью пациента, его представлениями о предоставляемых услугах, товаре, нормативно-правовом регулировании фармацевтической деятельности, так и с личностными особенностями фармацевтического работника, его профессиональными знаниями и навыками); сообщения о качестве фармацевтических товаров и жалобы, связанные с возвратом или обменом товара (табл. 1).

Как видно из таблицы 1, наибольший удельный вес составляют сообщения о нежелании фармацевтического работника произвести обмен ранее приобретенного товара (в том числе лекарственных препаратов) или вернуть денежные средства – 28,76% от общего числа жалоб. На втором месте – грубость фармацевтического работника / плохое обслуживание (14,38%). На третьем месте по частоте жалоб пациентов – нарушения процесса консультирования пациента – 12,76%. Под данной жалобой нами понимается не предоставление пациенту по какой-либо причине полной информации о товаре (неосведомленность о наличии товара, о побочных действиях или противопоказаниях, нежелание фармацевтического работника предоставить информацию). Следует отметить, что вышеописанные частные причины конфликтов изучались по сообщениям из книг отзывов и предложений аптечных организаций, т.е. они представляют собой субъективный взгляд пациента на конфликт, который может отличаться от объективно сложившейся ситуации в процессе оказания фармацевтических услуг.

В результате анализа книг отзывов и предложений нами были подробно изучены причины обращений пациентов с требованием о возврате (обмене) ранее приобретенного товара. Все причины были сгруппированы в табл. 2.

Из таблицы 2 видно, что наибольший удельный вес причин обращений пациентов с требованием о возврате (обмене) ранее приобретенных товаров является (по мнению пациентов) неудовлетворительное качество товара, в том числе возражения по сроку годности лекарственных препаратов (ЛП). В соответствии с требованиями нормативных документов фармацевтический работник обязан отпустить ЛП с таким расчетом, чтобы пациент мог использовать препарат по

назначению до истечения срока годности (п.24 Постановления Правительства РФ №55) [6]. Однако пациенты в своих сообщениях отмечали как «неудовлетворительный» срок годности ЛП с остаточным сроком годности 50% и более, называя такие ЛП «несвежими».

Таблица 1. Причины недовольства пациентов, полученные в результате анализа книг отзывов и предложений аптечных организаций

№ п/п	Группа причин	Уд. вес группы, %	Причина сообщения в книге отзывов и предложений	Уд. вес причины, %
1	Возврат (обмен) товара	28,76	Требования вернуть деньги или обменять ранее приобретенный товар	28,76
2	Личностные (связанные с личностью фармацевтического работника, его знаниями и навыками)	32,47	Грубость / плохое обслуживание *	14,38
			Нарушения процесса консультирования (непредоставление / неполное предоставление информации, незнание реализуемого товара)	12,76
			Невнимательность	1,94
			Отказ в продаже	1,29
			Нарушение кассовой дисциплины	1,13
			Медленное обслуживание	0,97
	Личностные (связанные с личностью пациента, его знаниями и убеждениями)	6,14	Требование отпустить рецептурный ЛП без рецепта врача	3,39
		Требование разделить упаковку ЛП	2,75	
3	Организационные (связаны с организацией рабочего процесса аптечной организации)	22,13	Технические проблемы: работа терминала, жалобы на внешнее оформление, отсутствие упаковочного материала, режим работы и пр.	10,66
			Отсутствие разменной монеты в кассе	5,01
			Условия предоставления скидок	3,39
			Отсутствие нужного товара	1,94
			Нарушение режима работы аптечной организации	0,65
			Длительное ожидание заказанного товара	0,48
4	Экономические	7,11	Высокая цена	4,68
			Различная цена на ценнике и на чеке	2,43
5	Качество товара	3,39	Неудовлетворительное качество товара	1,94
			Неудовлетворительный срок годности	1,45
Итого		100,00		100,00

Примечание: * – формулировка взята из книг отзывов и предложений. Достаточно часто пациенты не раскрывали значения этого утверждения

Среди иных причин возврата товара были названы: отпала необходимость в дорогостоящем ЛП в результате смерти больного родственника, пациент передумал осуществлять лечение в связи с ограниченностью денежных средств и пр.

Согласно требованиям Правил надлежащей аптечной практики, все пациенты должны быть предупреждены о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента надлежащего качества путем размещения соответствующей информации в торговой зоне в удобном для обозрения месте [7]. Однако, как показало изучение мнений фармацевтических работников о причинах конфликтов в аптечных организациях, возврат (обмен) ранее приобретенного товара является самой распространенной причиной конфликтов с пациентами. Зачастую развитие конфликта в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного товара обусловлено незнанием фармацевтическими работниками, особенно молодыми специалистами, отдельных положений нормативных правовых актов [2]. Это может привести сотрудника аптечной организации в замешательство, вызвать агрессию, самоагрессию и/или разочарование в себе, что проявляется покраснением кожных покровов, дрожанием голоса и рук, заиканием, раздражением, нервным поведением и пр. Эти проявления, в свою очередь, ведут к формированию у пациента ощущения, что его либо пытаются обмануть, либо перед ним неквалифицированный сотрудник. Для фармацевтического специалиста все вышеперечисленные переживания могут стать причиной

продолжительного стресса и развития синдрома эмоционального выгорания, которые могут привести к ухудшению здоровья специалиста и/или увольнению из организации.

Таблица 2. Причины обращений пациентов с требованием о возврате (обмене) ранее приобретенного товара

№ п/п	Причина возврата (обмена) товара	Уд. вес, %	Количество записей
1	Неудовлетворительное качество ЛП (по мнению пациента), в т.ч. срок годности	48,88	87
2	цена выше, чем у аналогичного препарата в конкурентной аптечной организации	23,59	42
3	Ошибка пациента при покупке	11,80	21
4	Получение пациентом неполной информации о товаре	8,43	15
5	Ошибка фармацевтического работника	3,37	6
6	Иная причина	3,93	7
	Итого	100,00	178

Чтобы уменьшить проявление негативных последствий конфликта в фармацевтических организациях и, в частности, снизить стрессогенность ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного товара для фармацевтических работников необходимо формировать конфликтологическую компетентность фармацевтического специалиста. С этой целью авторами было разработано учебно-методическое пособие, которое может быть использовано, в том числе как основа для составления порядка осуществления анализа жалоб и предложений покупателей и принятия по ним решений, в соответствии с требованиями Правил Надлежащей аптечной практики, а также разработки стандартной операционной процедуры (СОП).

Заключение

Авторами статьи предпринята попытка систематизации основных причин конфликтов в деятельности аптечной организации. Исследование показало, что возврат (обмен) ранее приобретенных товаров в аптечную организацию является «стрессогенной» ситуацией как для пациентов, так и для фармацевтических работников, что обусловило необходимость разработки учебно-методического пособия по предотвращению/разрешению конфликтов и их последствий в аптечной организации в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенных товаров.

Литература (references)

1. Ворожцова Е.С., Гурьянова М.Н., Тарасевич В.Н., Новикова Н.В. Последствия межличностных конфликтов в фармацевтической деятельности // Дальневосточный медицинский журнал. – 2019. – №1. – С. 56-60 [Vorozhцова E.S., Gur'janova M.N., Tarasevich V.N., Novikova N.V. *Dal'nevostochnyj medicinskij zhurnal. Far East Medical Journal.* – 2019. – N1. – P. 56-60 (in Russian)]
2. Губин Н. Качественные лекарства возврату и обмену не подлежат: 3 исключения из общего правила // Новая аптека. – 2019. – №2. – С. 24-27 [Gubin N. *Novaja apteka. New pharmacy.* – 2019. – N2. – P. 24-27 (in Russian)]
3. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2009. – 384 с. [Emel'janov S. M. *Praktikum po konfliktologii. Workshop on conflictology.* – St. Petersburg: Piter, 2009. – 384 p. (in Russian)]
4. Муслимова Н.Н., Грибова Я.В., Гарифуллина Г.Х. Подходы к разрешению и предотвращению конфликтов в современной аптеке: качества, необходимые провизору // Медицинский альманах. – 2018. – №5 (56). – С. 207-210 [Muslimova N.N., Gribova Ja.V., Garifullina G.H. *Medicinskij al'manah. Medical Almanac.* – 2018. – N5(56). – P. 207-210 (in Russian)]
5. Пономарева М.А. Конфликтологическая компетентность руководителя как основа эффективного управления // Научные труды Республиканского института высшей школы. – 2016. – №16-2. – С. 197-203 [Ponomareva M.A. *Nauchnye trudy Respublikanskogo instituta vysshej shkoly. Scientific works of the Republican Institute of Higher Education.* – 2016. – N16-2. – P. 197-203 (in Russian)]

6. Постановление Правительства Российской Федерации №55 от 19.01.1998 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // СПС Консультант Плюс, 2019. [*Postanovlenie Pravitel'stva Rossijskoj Federacii №55 ot 19.01.1998 «Ob utverzhenii Pravil prodazhi otdel'nyh vidov tovarov, perechnja tovarov dlitel'nogo pol'zovanija, na kotorye ne rasprostranjaetsja trebovanie pokupatelja o bezvozmezdnom predostavlenii emu na period remonta ili zameny analogichnogo tovara, i perechnja neprodovol'stvennyh tovarov nadležashhego kachestva, ne podležashhih vozvratu ili obmenu na analogichnyj tovar drugih razmera, formy, gabarita, fasona, rascvetki ili komplektacii»*. Decree of the Government of the Russian Federation N55 dated January 1, 1998 (in Russian)]
7. Приказ МЗ РФ №647н от 31.08.2016 «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения» // СПС Консультант Плюс, 2019. [*Prikaz MZ RF № 647n ot 31.08.2016 «Ob utverzhenii Pravil nadležashhej aptechnoj praktiki lekarstvennyh preparatov dlja medicinskogo primeneniija»*. Order of the Ministry of Health of the Russian Federation N647n dated August 31, 2016 (in Russian)]
8. Филатова К.А. Управление конфликтами в деятельности фармацевтических организаций // Бюллетень медицинских интернет-конференций. – 2017. – Т.7, №6. – С. 1232. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29981475> [Filatova K.A. Vjulleten' medicinskih internet-konferencij. Bulletin of Medical Internet Conferences. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29981475> (in Russian)]
9. Цой Л.Н., Иванов О.Б. Медиация и конфликтология: методологические и предметно-содержательные различия // Власть. – 2016. – №10. – С. 69-75. [Coj L.N., Ivanov O.B. *Vlast'*. Power. – 2016. – N10. – P. 69-75 (in Russian)]

Информация об авторах

Ворожцова Екатерина Сергеевна – ассистент кафедры организации, экономики и истории фармации факультета очного обучения ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России. E-mail: Ekaterina.vorozhtsova@yandex.ru

Солонина Анна Владимировна – доктор фармацевтических наук, профессор, зав. кафедрой управления и экономики фармации ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России. E-mail: soloninina@mail.ru