

**ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, ЭКОЛОГИЯ И ГИГИЕНА ЧЕЛОВЕКА,  
ИСТОРИЯ МЕДИЦИНЫ**

УДК 615.15:364.044

**АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ОБУСЛОВЛИВАЮЩИХ ВОЗНИКНОВЕНИЕ И  
РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТОВ В АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Белоусова О.В.<sup>1</sup>, Белоусов Е.А.<sup>2</sup>, Карасев М.М.<sup>3</sup>, Петухова Е.П.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», (308015, г. Белгород, ул. Победы, 85), e-mail: [belousovaov31@mail.ru](mailto:belousovaov31@mail.ru)

<sup>2</sup>Брянский областной казачий институт технологий и управления (филиал) ФГБОУ ВО «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)» (243302, Брянская область, г. Унеча, ул. Комсомольская, 3А), e-mail: [ppesp@yandex.ru](mailto:ppesp@yandex.ru)

<sup>3</sup>ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет им. И.С. Тургенева» (302026, г. Орёл, ул. Комсомольская, 95), e-mail: [mikhailkarasev@yandex.ru](mailto:mikhailkarasev@yandex.ru)

**Резюме.** В статье представлены результаты исследования конфликтных ситуаций, возникающих между фармацевтическими работниками аптечных организаций и покупателями товаров аптечного ассортимента. Представлены результаты анализа основных причин возникновения конфликтов, выявлены основные конфликтующие группы посетителей, установлены причины возврата товаров аптечного ассортимента, сделаны выводы.

**Ключевые слова:** причины конфликта, возврат лекарств, аптечные «алкоголики токсикоманы», разменные деньги.

**ANALYSIS OF FACTORS LEADING TO OCCURRENCE AND  
DEVELOPMENT OF CONFLICTS IN A PHARMACEUTICAL COMPANY**

Belousova O.V.<sup>1</sup>, Belousov E.A.<sup>2</sup>, Karasev M.M.<sup>3</sup>, Petukhova E.P.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Belgorod State University, (308015 Belgorod, st. Pobedy, 85 ).  
[belousovaov31@mail.ru](mailto:belousovaov31@mail.ru)

<sup>2</sup>Bryansk Regional Cossack Institute of Technology and Management (branch) Moscow State University of Technology and Management named after K.G. Razumovsky (243302, Bryansk region, Unecha, st. Komsomolskaya , 3A).  
[ppesp@yandex.ru](mailto:ppesp@yandex.ru)

<sup>3</sup>Orel State University named after I.S. Turgenev (302026, Orel, st. Komsomolskaya, 95). mikhailkarasev@yandex.ru

**Summary.** The article presents the results of a study on conflict situations arising between the staff of pharmacies and buyers of pharmaceutical goods. Analysis on the main causes of conflicts is done, the main conflicting groups of clients are identified, the reasons for the return of pharmaceutical goods are determined. The results of the analysis are presented in the conclusions.

**Key words:** causes of conflict return of drugs, drugstore "alcoholics, drug addicts", change money.

### Введение

Многими социологами и философами конфликты признаются важнейшими факторами социального развития. Английский философ и социолог Г. Спенсер (1820-1903) считал конфликт «неизбежным явлением в истории человеческого общества и стимулом социального развития».

Если изучить образовательный стандарт 33.02.01 Фармация, то можно отметить, что фармацевт (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность: использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями [1, 3].

В данный момент есть несколько документов, позволяющих скорректировать работу аптечных организаций в части розничной торговли. Например: постановление Правительства № 2463 от 31 декабря 2020 г. «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли - продажи...», приказ Министерства здравоохранения № 647н от 31 августа 2016 г. «Об утверждении правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения», приказ Министерства здравоохранения № 403н от 11 июля 2017 г. «Об утверждении правил отпуска

лекарственных препаратов для медицинского применения...» [5, 6, 7].

В психологии конфликт определяется как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями» [1, 2, 4].

Конечно же, ухудшается качество оказания фармацевтической помощи, следовательно, снижаются экономические показатели. У фармацевтических специалистов пропадает желание работать, происходит профессиональное выгорание, дающее толчок к демотивации персонала и возможному последующему увольнению.

Говоря о конфликтных ситуациях относительно покупателей, этот перечень меняется. Опять же ухудшается качество оказания фармацевтической помощи, уменьшается количество лояльных покупателей с переориентацией на конкурирующие аптечные организации, уменьшается величина среднего чека, снижается имидж аптеки, уменьшается доходность аптечной организации [2, 3].

Таким образом, следует отметить, что аптечная организация, сотрудники которой не владеют методами предотвращения и разрешения

конфликтов, всегда остается проигравшей стороной.

Однако, кроме негативных сторон конфликтам присущи и положительные результаты. Происходит укрепление и способность управлять своими эмоциями, поднимается самооценка, отдалается или вовсе ликвидируется полоса профессионального выгорания, что в свою очередь положительно сказывается на морально-психологических и экономических показателях за счет роста количества постоянных посетителей, улучшается имидж, растет средний чек, следовательно, доходность, в том числе показатели личной заинтересованности.

Профессиональные качества и способности фармацевтических специалистов, как показывает современная практика, дают наибольшую отдачу при высокой культуре общения и высокой степени разрешения конфликтных ситуаций [1, 2, 3, 4].

**Цель:** анализ факторов, обуславливающих возникновение и развитие конфликтов в аптечной организации.

**Методы:** социологический, структурный, контент-анализ, графический.

### Основное содержание

#### *Результаты и их обсуждение*

На первом этапе было проанкетировано 64 фармацевтических работника, в той или иной степени являющихся участниками возникающих конфликтов между продавцом и покупателем, изучены литературные источники, принят во внимание богатый личный практический опыт. Все это

позволило сформировать перечень показателей, на которые конфликтные ситуации оказывают первостепенное, в большей части случаев – негативное, влияние.

На втором этапе исследования результаты анкетирования распределили по причинам возникновения конфликтов, возникающих в аптечной организации

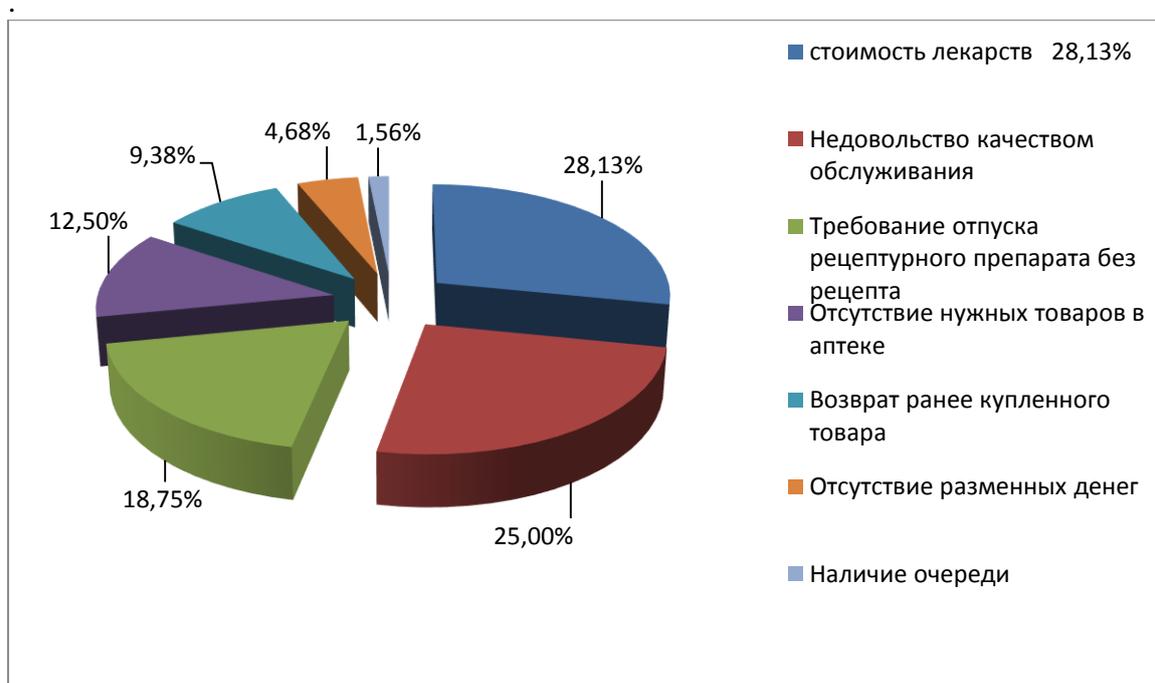


Рис. 1. Сегментация по причинам конфликтов, %

Установлено, что стоимость товара является основной причиной конфликта в 28,13% случаев, на эту причину указали 18 фармацевтических работников; недовольство качеством оказанной фармацевтической помощи составляет 25,0% – 16 человек; 12 человек или 18,75% остановились на желании клиента приобрести учетные препараты без рецепта; 8 специалистов или 12,5% – отсутствие нужных товаров; желание

вернуть ранее купленный товар – 6 фармацевтов – 9,38%; отсутствие разменных денег – 3 человека – 4,68%; за медленный отпуск (очередь) высказался один фармацевтический работник, что составляет 1,56%.

На следующем этапе исследованы основные группы покупателей, являющихся участниками (зачинщиками) конфликтных ситуаций.

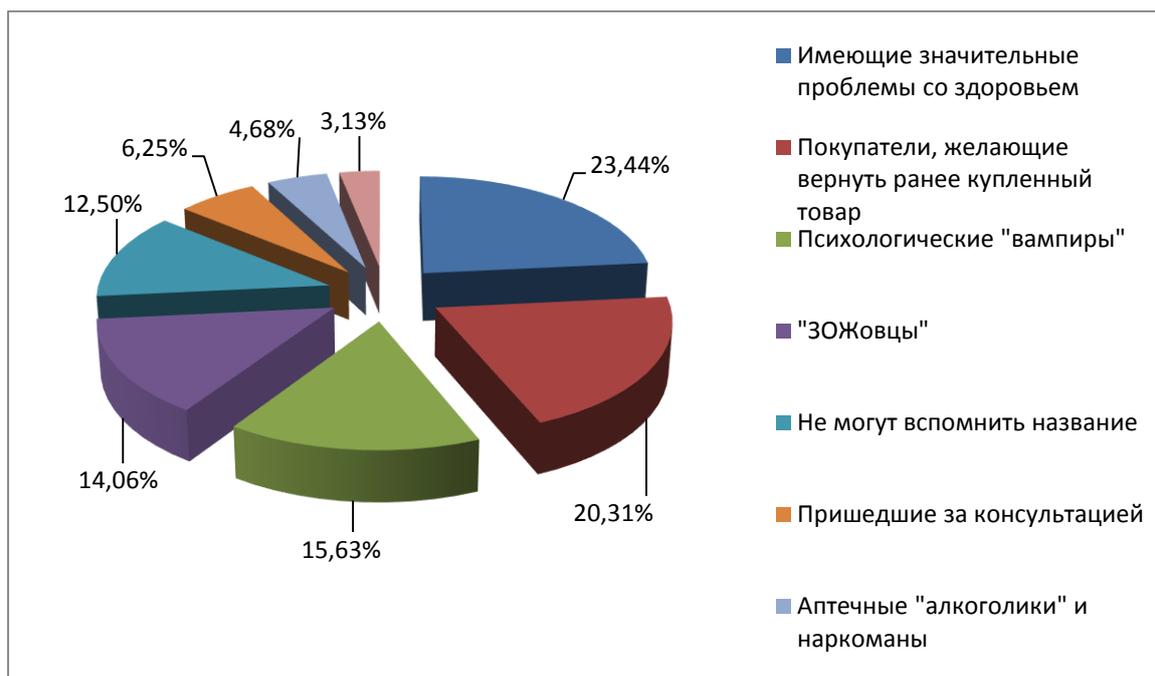


Рис. 2. Сегментация конфликтующих групп, %

Установлено, что за группу посетителей с серьезными проблемами здоровья высказались 15 фармацевтических работников или 23,44%; за группу желающих вернуть купленный ранее товар проголосовали 13 человек – 20,31%; за психологических «вампиров», для которых скандалы являются нормой жизни, 10 фармацевтов или 15,63%; за «ЗОЖовцев», как правило, пенсионеров, домохозяек, проводящих много времени у телевизоров, смотрящих и слушающих популистские программы, 9 человек – 14,06%; за посетителей,

которые не могут вспомнить название препаратов, – 8 аптечных работников или 12,5%; за пришедших получить консультацию – 4 человека или 6,25% от участвующих в опросе; отдали предпочтение аптечным «алкоголикам и токсикоманам» трое – 4,68%; за пришедших за утешением – 2 человека или 3,13%.

На следующем отрезке исследования проведен анализ причин, заставляющих покупателей пытаться вернуть ранее купленный товар.

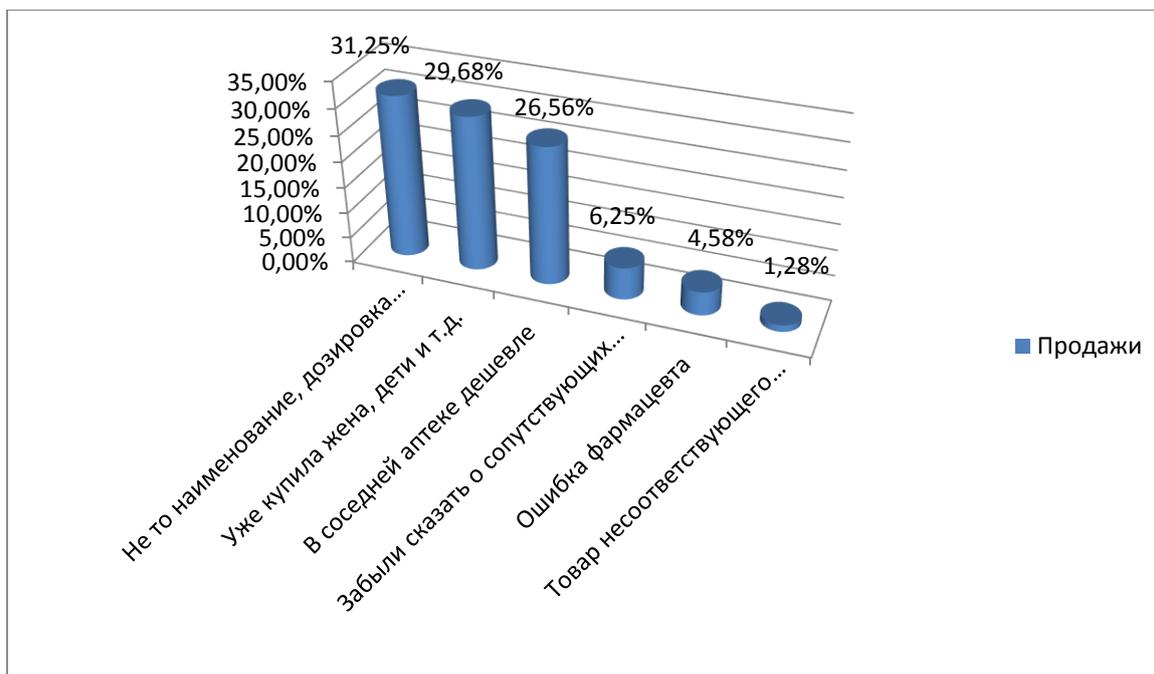


Рис. 3. Сегментация причин возврата товара, %

Анкетирование фармацевтических работников показало, что 20 работников аптек определили доминирующей причиной обусловленное забывчивостью покупателя желание вернуть ранее купленный товар – 31,25%; за причину «уже приобретено кем-то из родственников» высказались 19 фармспециалистов – 29,68%; за причину «в соседней аптеке дешевле» – 17 человек – 26,56%; наличие сопутствующих заболеваний – 4 фармацевта – 6,25%; признали вероятность ошибок при отпуске лекарств 3 фармацевта – 4,68%;

за возможную продажу товара несоответствующего качества высказался один фармацевт, что составляет 1,58%.

Единственно возможной причиной для возврата лекарства в аптечную организацию является качество, не соответствующее декларации о соответствии лекарственного препарата. В свою очередь если возврат происходит из-за некомпетентности аптечного персонала аптечной организации, то оно обязано исправить свою ошибку и возместить понесенный ущерб [2, 5, 6, 7].

### Заключение

Проведенное исследование выявило, что стоимостные показатели приобретенного товара являются наиболее выраженными и в 28,13% случаев являются предметом возникновения конфликтной ситуации. Основной конфликтующей группой являются люди, имеющие серьезные проблемы со здоровьем – 23,44%, а желание вернуть ранее приобретенный товар в большей степени объясняется забывчивостью – 31,25%.

Более детальное изучение и разбор конфликтных ситуаций, возникающих

между работниками первого стола и приобретателями товаров аптечного ассортимента, позволит в дальнейшем избегать «острых углов», оптимизировать работу, стабилизировать выручку, привлечь новых клиентов.

В отдельных случаях возможно привлечение профессиональных психологов-конфликтологов, имеющих практический опыт работы с персоналом медицинских и фармацевтических организаций.

## Список литературы / References

1

. Бадакшанов, А. Р., Самигуллина, Ф. Р., Бадакшанова, Е. В. Анализ конфликтных ситуаций в аптечных организациях. Инновации в здоровье нации : Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Санкт-Петербург, 09–10 ноября 2016 г. – Санкт-Петербург ; 2016, – с. 238–241. [Badakshanov, A. R., Samigullina, F. R., Badakshanova, E. V. Analiz konfliktnykh situatsij v aptechnykh organizatsiyah. Innovatsii v zdorov'e natsii : (Conference proceedigs) IV Vserossiiskaya nauchno-prakticheskaya konferentsiya s mezhdunarodnym uchastiem. Sankt-Peterburg, 09–10 nov. 2016. Sankt-Peterburg ; 2016, pp. 238–241 (In Russ)].

2. Ворожцова, Е. С., Гурьянова, М. Н., Тарасевич, В. Н., Новикова, Н. В. Конфликт в фармацевтической деятельности // Вестник Смоленской государственной медицинской академии. – 2018. – № 17 (3). – С. 89–96. [Vorozhtsova, E. S., Gur'yanova, M. N., Tarasevich, V. N., Novikova, N. V. Konflikt v farmatsevticheskoy deyatel'nosti. Vestnik Smolenskoj gosudarstvennoj meditsinskoj akademii. 2018 ; 17 (3) : 89–96 (In Russ)].

3. Ворожцова, Е. С., Солонина, А. В. Анализ причин конфликтов в аптечных организациях // Вестник Смоленской государственной медицинской академии. – 2019. – № 18 (2). – с. 202– 208. [Vorozhtsova, E. S., Soloninina, A. V. Analiz prichin konfliktov v aptechnykh organizatsiyah. Vestnik Smolenskoj gosudarstvennoj meditsinskoj akademii. 2019 ; 18 (2) : 202–208 (In Russ)].

4. Смирнов, А. В., Чернухина, Н. Ю. Социологическое изучение конфликтных ситуаций в аптечной организации // Фармация и фармакология. – 2015. – № 3 (1). – с. 73–77. [Smirnov, A. V., Chernuhina, N. Yu. Sotsiologicheskoe izuchenie konfliktnykh situatsij v aptechnoj organizatsii. Farmatsiya i farmakologiya. – 2015. – № 3 (1) : 73–77 (In Russ)].

5. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 августа 2016 г. № 647н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения» [Priказ Ministerstva zdavoohraneniya RF ot 31 .08. 2016 № 647n «Ob utverzhenii Pravil nadlezhashchej aptechnoj praktiki lekarstvennyh preparatov dlya meditsinskogo primeneniya» (In Russ)]. Доступно по : <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71482810/> Ссылка активна на 12.02.2021.

6. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 “Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи,…”». [Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 31 dekabrya 2020 g. № 2463 “Ob utverzhenii Pravil prodazhi tovarov po dogovoru roznichnoj kupli-prodazhi,…”] (In Russ)]. Доступно по : <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400070336/> Ссылка активна на 12.02.2021.

7. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 11 июля 2017 г. № 403н «Об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе иммунобиологических лекарственных препаратов, аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность». [Priказ Ministerstva zdavoohraneniya RF ot 11 iyulya 2017 g. № 403n «Ob utverzhenii pravil otpuska lekarstvennyh preparatov dlya meditsinskogo primeneniya, v tom chisle immunobiologicheskikh lekarstvennyh preparatov, aptechnymi organizatsiyami, individual'nymi predprinimatel'nyami, imeyushchimi litsenziyu na farmatsevticheskuyu deyatel'nost'» (In Russ)]. Доступно по : <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71659682/> Ссылка активна на 12.02.2021.