

MANAGEMENT FARMACEUTIC ȘI FARMACIE SOCIALĂ

MANAGEMENTUL CONFLICTELOR ÎN ÎNTRINDERILE FARMACEUTICE

Arcan Natalia

(Conducător științific: Brumărel Mihail, dr. șt. farm., conf. univ., Catedra de farmacie socială "Vasile Procopișin")
Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” din Republica Moldova

Introducere. Gestionarea conflictelor în cadrul grupelor de persoane este un element esențial în crearea și menținerea activității de înaltă performanță a întreprinderilor. Managementul eficient al conflictelor creează noi oportunități pentru membrii echipei de a se înțelege reciproc, fapt ce facilitează dezvoltarea atât personală cât și profesională.

Scopul lucrării. Evaluarea tipurilor de conflicte ce pot fi depistate în cadrul întreprinderilor farmaceutice (ÎF), clasificarea lor și oferirea unui ghid de conduită pentru conducătorii de farmacii în gestionarea conflictelor la locul de muncă.

Rezultate. Conflictul este o stare tensională, de neînțelegere, care apare atunci când două sau mai multe părți trebuie să intre în interacțiune pentru a îndeplini o sarcină, a lua o decizie sau a soluționa o problema, interesele părților sunt diferite, acțiunea unei părți determina reacția negativă la cealaltă și părțile se critica reciproc când nu pot soluționa ceva. Există 3 categorii majore de conflict: relaționale, de sarcini și de proces. Rezolvarea conflictelor depinde în mare măsură de conștientizarea lor și necesită o abordare unică și individualizată, iar strategia utilizată poate fi de multe ori în funcție de contextul situațional și personalitatea angajatului sau managerului. Abordarea ordonată și sistematică a situațiilor conflictuale este o necesitate cu atât mai mult cu cât nevoile și temerile care determină aceste situații nu sunt conștientizate de toți cei implicați.

Concluzii. Pentru a atinge obiectivele și scopurile dorite fiecare farmacist trebuie să cunoască și să poată soluționa conflictele de orice natură, grad și domeniu. Liderii ÎF se pot angaja în soluționarea conflictelor cu angajații lor și liderii externi, pentru asigurarea rezultatelor pozitive.

Referințe bibliografice.

1. Chisholm-Burns M., Vaillancoyrt A., Sheperd M. Pharmacy Management, leadership, marketing and finance, Jones Bartlett Learning, USA, 2nd edition, 2014, p. 53-61.
2. James G. T. Fairfield, When You Don't Agree, Scottsdale, Herald Press, 1977, p.18
3. Ion Frunjină, Angela Teșileanu, Comunicare, negociere și rezolvare de conflicte, București, Mondan, 2002, p. 122.
4. Bogáthy Zoltán, Conflicte în organizații, Ed. Eurostampa, Timișoara, 2003, p. 16.

Cuvinte cheie. Managementul conflictelor

CONFLICT MANAGEMENT IN PHARMACEUTICAL COMPANIES

Arcan Natalia

(Scientific advisor: Brumărel Mihail, PhD, associate professor, Department of social pharmacy "Vasile Procopișin")

Nicolae Testemițanu State University of Medicine and Pharmacy of the Republic of Moldova

Introduction. Managing conflicts among a group of people is a key element in creating and maintaining high performance activities of enterprise. Effective conflicts management creates new opportunities for team members to understand each other, which facilitates both personal and professional development.

The aim of the study. Assessment of types of conflicts that can be identified in the pharmaceutical enterprises (PE), their classification and providing guidance on behavior to pharmacy managers in conflict management at the workplace.

Results. Conflict is a tense situation of misunderstanding that occurs when two or more parts should enter into interaction to perform a task, make a decision or solve a problem, the parties interests are different, when the action of one side determines the negative reaction of the second side, and both parties criticize each other when they could not solve something. There are three overarching categories of conflict: relationship, task and process. Conflict resolution largely depends on their awareness and requires a unique and individualized approach, and the used strategy can often be based on the situation context and the identity of the employee or manager. Orderly and systematic approach to conflict situations is a prerequisite, especially since needs and fears determining these situations are not acknowledged by each person involved in conflict situation.

Conclusions. To achieve the desired objectives and goals, each pharmacist should know and be able to resolve conflicts of any nature, rank and field. The leaders of pharmaceutical companies may be committed in conflict resolution with their employees and external leaders in order to ensure positive results.

Bibliographical references.

1. Chisholm-Burns M., Vaillancoyrt A., Sheperd M. Pharmacy Management, leadership, marketing and finance, Jones Bartlett Learning, USA, 2nd edition, 2014, p. 53-61.
2. James G. T. Fairfield, When You Don't Agree, Scottsdale, Herald Press, 1977, p.18
3. Ion Frunjină, Angela Teșileanu, Comunicare, negociere și rezolvare de conflicte, București, Mondan, 2002, p. 122.
4. Bogáthy Zoltán, Conflicte în organizații, Ed. Eurostampa, Timișoara, 2003, p. 16.

Keywords. Conflict management