

DOI 10.26565/2225-7756-2022-73-06

УДК 378.14.015.62

В.Д. РИБАЧУК (Василь Дмитрович Рибачук)

*магістр психології**Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна**майдан Свободи, 4, Харків, Україна, 61022*<https://orcid.org/0000-0001-7917-5943>*E-mail: rybachukvd@gmail.com*

Н.А. МАЄВСЬКА (Наталія Анатоліївна Маєвська)

*кандидат психологічних наук, доцент, доцент ЗВО кафедри загальної психології**Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна**майдан Свободи, 4, Харків, Україна, 61022*<https://orcid.org/0000-0003-4408-4659>*E-mail: namaevska@karazin.ua*

КОНФЛІКТНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СТУДЕНТІВ-ФАРМАЦЕВТІВ

Конфліктна компетентність є невід'ємною складовою професійної компетентності фармацевтів і їх важливою характеристикою як фахівців. Проте на сьогоднішній день приділяється недостатня увага дослідженню особливостей конфліктної компетентності працівників цієї галузі, а розроблені загальні рекомендації щодо профілактики та врегулювання конфліктних ситуацій не завжди враховують конкретні умови, що склалися на фармацевтичному ринку. Метою роботи є виявлення особливостей конфліктної компетентності в студентів-фармацевтів на етапі професійної підготовки для розробки рекомендацій для її розвитку. В емпіричному дослідженні виявлено, що найбільш вираженою рисою особистості у випробуваних студентів-фармацевтів є «Добросовісність», вони характеризуються високою вмотивованістю та наполегливістю в ставленні до цілей та дій. Рівень готовності до переговорів і розв'язання конфліктів, а також рівень емпатії у більшості опитаних середній. Студенти-фармацевти на відміну від студентів-психологів мають менш виражену екстраверсію, емпатію до дітей, до персонажів художніх творів та до незнайомих або малознайомих людей, а в ситуації конфлікту частіше вдаються до компромісу. За допомогою кореляційного аналізу виявлено зв'язок рис особистості зі стратегіями поведінки в конфлікті, зокрема риси особистості «Дружелюбність» зі стратегіями пристосування та суперництва, особистісної риси «Добросовісність» зі стратегією «Компроміс». Розкрито шляхи оптимізації розвитку конфліктної компетентності на етапі професійної підготовки.

Ключові слова: *конфліктна компетентність, риси особистості стилі поведінки у конфлікті, знання, вміння, навички, емпатія*

Як цитувати: Рибачук В. Д., Маєвська Н. А. (2022). Конфліктна компетентність студентів-фармацевтів. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, серія «Психологія», (73), 52-58.* <https://doi.org/10.26565/2225-7756-2022-73-06>

In cites: Rybachuk, V., Maievska, N. (2022). Conflict Competence of Pharmacy Students. *Visnyk of V.N. Karazin Kharkiv National University. Series "Psychology", (73), 52-58.* <https://doi.org/10.26565/2225-7756-2022-73-06>. (in Ukrainian).

Вступ та сучасний стан досліджуваної проблеми. Професійна діяльність фармацевта характеризується високим рівнем інтелектуальної та емоційної напруженості. Це зумовлено необхідністю надання не тільки консультативної допомоги пацієнту, а також проведення професійної фармацевтичної експертизи отриманого від лікаря рецепту щодо відповідності назви препарату, коректності дозування та лікарської форми, вміння передбачати, запобігати та вирішувати конфліктні ситуації, що неминуче виникають (Friesen, Carlan&Miller, 2019). Завдяки інтенсивному розвитку інформаційних технологій та доступності професійної інформації, сучасний пацієнт аптеки є вже добре поінформованим щодо стану свого здоров'я, необхідності застосування певних фармацевтичних препаратів, форм та методів лікування та часто звертається до

фармацевта напряму, минаючи медичні установи, вимагаючи відпустити йому рецептурні лікарські препарати, що є найпоширенішою причиною виникнення конфліктних ситуацій. Конфлікти в аптечних організаціях мають особливе значення та дуже неприємні наслідки. Вони становлять загрозу здоров'ю пацієнтів та погіршують якість надання фармацевтичної допомоги. Відсутність у фармацевтичного працівника навичок та вмінь керувати конфліктами при виконанні своїх професійних обов'язків обумовлює розвиток хронічного стресу у самого працівника і, як наслідок, синдрому емоційного вигорання (Haumschild, Hertig&Weber, 2015).

Конфліктна компетентність, під якою ми розуміємо складне інтегральне утворення, що містить когнітивний, операційний, особистісний та мотиваційний компоненти, є однією з

найважливіших якостей особистості фармацевта-професіонала та входить до переліку компетентностей представників фармацевтичної галузі як України так і країн Західної Європи та США (Sahaidak-Nikitiuk, Harkusha&Barnatovych, 2019). Ця компетентність забезпечує адекватне сприйняття та точну оцінку ситуацій конфлікту, уміння прогнозувати та оцінювати їх наслідки, здатність використовувати засоби діагностування, попередження та вирішення конфліктів, а також конструювати продуктивні конфлікти (Вошколуп, 2016 & Kundu, 2020). Саме тому формування цієї компетентності у фармацевтичного персоналу є стратегічно важливим завданням сучасної системи охорони здоров'я (Tessal, 2019).

Перші роботи з вивчення конфліктів у фармацевтичній сфері з'явилися у 80-х роках ХХ ст., проте дослідники переважно приділяли увагу проявам конфлікту інтересів всередині організації між фармацевтами, а також між фармацевтами та технічним персоналом, а конфлікти між фармацевтичним працівником та пацієнтом взагалі не виявлялись та не описувались довгий час (Шматенко, 2014). Багато з того, що було повідомлено, зосереджено на задоволеності робочим місцем або впливові зовнішніх мотивуючих факторів на вибір місця роботи (Kendrick, Beauchesne&Lee, 2021). В українських наукових джерелах це питання частково висвітлене в роботах Л. Г. Кайдалової, Н. В. Чміхало, Р. В. Сагайдак-Нікітюк, В. В. Малого та М. І. Гаркуші. Важливим висновком подібних досліджень є твердження, що будь-який з видів конфліктів в аптечній організації має негативний вплив на пацієнтів, фармацевтичних працівників та діяльність організації в цілому (Sahaidak-Nikitiuk, Harkusha&Demchenko, 2018). Дослідники наводять причини виникнення конфліктів в аптечних організаціях, але не висвітлюють питання компетентності фармацевтів у їх вирішенні.

Мета: виявити особливості конфліктної компетентності в студентів-фармацевтів на етапі професійної підготовки для розробки рекомендацій для її розвитку.

Методи дослідження. В дослідженні використано анкетування та низку психодіагностичних методик: короткий п'ятифакторний опитувальник особистості ТІРІ (Кліманська & Галецька, 2019) (особистісний компонент); методика «Діагностики рівня полікомунікативної емпатії» І. М. Юсупова (особистісний компонент); методика «Вибір стратегії поведінки у конфліктній ситуації» Томаса-Кілмена, адаптована Н. Гришиною (операційний компонент); методика діагностики готовності до переговорів і розв'язання конфліктів – знання,

вміння, здібності (когнітивний, операційний та мотиваційний компонент) (Лемак&Петрище, 2012).

Математико-статистична обробка даних проводилась у програмах Microsoft Excel та IBM SPSS Statistics. Використані статистичні методи: U критерій Манна-Уїтні, φ^* -критерій Фішера, коефіцієнт кореляції Спірмена.

У дослідженні взяли участь студенти 4-5 курсів фармацевтичного факультету Національного фармацевтичного університету, які навчаються за магістерською програмою (цільова група), та студенти спеціальності 053 «Психологія» 3-4 курсів бакалаврату та 1 курсу магістратури ХНУ імені В. Н. Каразіна (група порівняння). Всього в дослідженні взяли участь 74 респонденти. Дослідження проведено в вересні-жовтні 2022 року шляхом онлайн опитування за допомогою Google-форми.

Результати. З метою вивчення рівня сформованості конфліктної компетентності студентів-майбутніх фармацевтичних працівників, усвідомленості їхньої поведінки в конфліктній ситуації, нами було проведено аналіз поінформованості студентів про необхідність знань та підготовку в галузі конфліктології та способів реагування в конфлікті. В ході анкетування визначено, що майже половина майбутніх фармацевтів (45,5%) вважають конфлікт негативним явищем і не вбачають в ньому конструктивних ознак, при цьому 92% учасників студентів групи порівняння дотримуються протилежної думки. Отримана розбіжність є статистично достовірною ($\varphi^*_{емп}=3,621$; $p \leq 0,01$). Аналіз думки студентів про їхню поведінку в конфлікті при виконанні професійних обов'язків при роботі в аптеці показав, що лише 38,6% опитаних спрямовані відстоювати свою точку зору навіть у ситуації конфлікту, 59,1 % опитаних обирають шлях ігнорування ситуації та погодження на неї в той чи інший спосіб, а 2,3 % проявляють агресію. Найбільш поширеним напрямом копінг-стратегій у студентів обох груп встановлено емоційно-орієнтований копінг, покликаний знизити фізичний та/або психологічний вплив стресу: «займаюся улюбленою справою», «медитую», «ділюся переживаннями з оточуючими» та ін. Виявлено, що студенти не прагнуть зрозуміти причини конфлікту, виробити способи недопущення конфлікту в майбутньому.

Застосування стандартизованих методик дозволило отримати результати, які, на нашу думку, розкривають особливості конфліктної компетентності студентів - фармацевтів.

Результати обробки емпіричних даних короткого п'ятифакторного опитувальника особистості ТІРІ, наведені в таблиці 1,

демонструють, що найвище значення середнього спостерігається за шкалою «Добросовісність» у обох групах досліджуваних. Середнє значення за цією шкалою (5,58 балів) близьке до максимального балу (7 балів), що свідчить про високу вмотивованість та наполегливість у ставленні до цілей та дій, розсудливість, надійність

та відповідальність респондентів, однак їх також відрізняє трудоголізм і перфекціонізм. Друге та третє місця за значенням середнього посіли шкали «Відкритість новому досвіду» та «Дружелюбність». Найнижче значення середнього (4,12 бала та 3,62 бала) відповідає шкалі «Емоційна стабільність».

Таблиця 1. Результати визначення вираженості рис особистості

Риси	Студенти-фармацевти		Студенти-психологи	
	Середнє значення	Стандартне відхилення	Середнє значення	Стандартне відхилення
Екстраверсія	4,4	1,09	5,18	0,98
Дружелюбність	5,34	1,02	5,38	1,09
Добросовісність	5,58	0,91	5,58	1,11
Емоційна стабільність	4,13	1,30	3,62	1,35
Відкритість новому досвіду	5,38	1,01	5,5	0,82

Характерною статистично достовірною відмінністю студентів-фармацевтів від досліджуваних групи порівняння є менша вираженість такої риси особистості, як «Екстраверсія» (U Манна-Уїтні=757,500; $p=0,009$). Це в цілому є гарною ознакою, оскільки під час

роботи фармацевт повинен бути більш сконцентрованим на внутрішньому аналізі інформації та від нього не вимагається фокусуватися на відвідувачах аптеки.

Результати дослідження в студентів рівня полікомунікативної емпатії наведені в таблиці 2.

Таблиця 2. Результати діагностики рівня полікомунікативної емпатії

Група	Розподіл досліджуваних за рівнем емпатії (%)				
	Дуже високий рівень	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень	Дуже низький рівень
Студенти-фармацевти	0	2,27	72,73	25	0
Студенти-психологи	0	8	84	4	4

Результати свідчать, що 72,73% студентів-фармацевтів та 84% студентів-психологів мають середній рівень прояву полікомунікативної емпатії. Це дає нам змогу зробити припущення, що більшість досліджуваних належать до групи не

особливо чутливих осіб і при спілкуванні роблять судження про інших переважно за їх вчинками, і не дуже довіряють своїм враженням. Звісно вони можуть виявляти емоції, але більшість часу знаходяться під самоконтролем.

Таблиця 3. Результати вивчення рівня розвитку емпатії в різних сферах людського життя

Вид емпатії	Студенти-фармацевти		Студенти-психологи	
	Середнє значення	Стандартне відхилення	Середнє значення	Стандартне відхилення
Емпатія до батьків	7,82	2,62	8,08	2,71
Емпатія до тварин	6	2,18	6,48	2,57
Емпатія до літніх людей	7,07	2,26	6,84	1,84
Емпатія до дітей	6,65	2,61	9,44	3,24
Емпатія до персонажів художніх творів	6,25	2,91	7,68	3,26
Емпатія до незнайомих або малознайомих людей	7,93	2,21	9,16	3,21

Порівняльний аналіз результатів, представлених в таблиці 3, за U -критерієм Манна-Уїтні показав, що студенти-фармацевти мають достовірно меншу вираженість емпатії порівняно зі студентами-психологами за шкалами «Емпатія до дітей»

(U Манна-Уїтні=882,500; $p=0,001$) і граничні значення коефіцієнту для шкал «Емпатія до персонажів художніх творів» (U Манна-Уїтні=701,500; $p=0,057$) та «Емпатія до незнайомих або малознайомих людей» (U Манна-

Уїтні=691,000; $p=0,076$), що також може свідчити про відмінність двох груп, але потребує додаткового уточнення.

Результати дослідження за методикою визначення стилю поведінки у конфлікті К. Томаса, наведені в таблиці 4 та 5, показали, що студенти-фармацевти найчастіше в конфліктних ситуаціях обирають такий стиль поведінки, як

компроміс, і він властивий більше, ніж половині опитаних студентів-фармацевтів (61,4%), що статистично достовірно відрізняє їх від студентів-психологів ($\varphi^*_{\text{эмт}} = 2,739$, $p \leq 0,01$).

Значно рідше вони обирають уникнення (22,7 %) та суперництво (15,9 %), а найрідше – співпрацю та пристосування (по 13,6 %).

Таблиця 4. Середні результати визначення домінуючої стратегії поведінки студентів у конфлікті

Риси	Студенти-фармацевти		Студенти-психологи	
	Середнє значення	Стандартне відхилення	Середнє значення	Стандартне відхилення
Суперництво	4,55	3,22	4,36	3,05
Співпраця	6,09	1,75	6,16	1,60
Компроміс	7,70	1,87	7,44	2,04
Уникнення	6,16	1,80	6,36	2,23
Пристосування	5,43	2,60	5,68	2,25

Таблиця 5. Розподіл досліджуваних за проявом домінуючої стратегії поведінки в конфлікті

Стиль поведінки в конфлікті	Кількість респондентів, що мають виражений стиль поведінки в конфлікті, %*	
	Студенти-фармацевти	Студенти-психологи
Суперництво	15,9	12
Співпраця	13,6	16
Компроміс	61,4	40
Уникнення	22,7	32
Пристосування	13,6	8

* розрахований від загальної кількості учасників, сума відсотків перевищує 100%, оскільки в деяких учасників зафіксовано одночасно декілька стилів

У таблиці 6 наведені результати діагностики готовності до переговорів і розв'язання конфліктів серед студентів-фармацевтів у порівнянні зі студентами-психологами. Отримані результати вказують на те, що серед студентів-фармацевтів 65,8% опитаних мають рівень середній та вище середнього, серед яких по 4,5% опитаних мають високий та дуже високий рівень знань. Однак студенти-психологи володіють достовірно кращими знаннями (U Манна-Уїтні=731,000; $p=0,022$) про конфлікт, його природу, про способи розв'язання конфлікту, ніж фармацевти, що зумовлено специфікою професійної підготовки: трохи вище від середніх знань визначили в себе 28% студентів, середній рівень мають 20% студентів, вищими за середній рівень вважають свої знання 24% студентів, і вважають, що мають високий і дуже високий рівень знань по 8% студентів. Уміння та здібності студентів-фармацевтів знаходяться приблизно на такому ж рівні, як знання (див. табл. 2), і також поступаються студентам-психологам (U Манна Уїтні=787,000; $p=0,002$). Тобто готовність до переговорів та розв'язання конфліктів у студентів-фармацевтів виражена переважно на середньому рівні. Ці результати повністю корелюють з даними тесту Томаса.

Кореляційний аналіз отриманих результатів (за критерієм Спірмена) дозволив виявити зв'язок між рисами особистості студентів-фармацевтів та стилями їх реагування в конфлікті. Виявлено зворотній кореляційний зв'язок між рисою «Дружелюбність» та стратегією поведінки в конфлікті «Суперництво» ($r=-0,496$, при $p=0,01$) та прямий зв'язок зі стратегією «Пристосування» ($r=0,401$, при $p=0,01$). Це означає, що такі досліджувані схильні краще поступитись своїми інтересами та пристосуватись до ситуації, ніж почати конфліктувати. Також виявлено прямий кореляційний зв'язок між особистісною рисою «Добросовісність» та стратегією «Компроміс» у конфліктній ситуації ($r=0,317$; при $p=0,05$). Це, в свою чергу, призводить до того, що в ситуації конфлікту досліджувані намагаються задовольнити обидві сторони, що є цілком виправданим при спілкуванні з відвідувачами аптек. Між рисою особистості «Відкритість новому досвіду» виявлено зворотній зв'язок зі стратегією «Уникнення» ($r=0,274$, при $p=0,05$). Це означає, що досліджувані з вираженою цією рисою не схильні уникати конфліктів, а навпаки мають значний потенціал для їх вирішення. В ході дослідження не виявлено значущих кореляційних зв'язків особистісних рис

«Емоційна стабільність» та «Екстраверсія» з жодною стратегією поведінки в конфлікті. Також звертає на себе увагу той факт, що жодна з рис особистості не показала значущого кореляційного зв'язку зі стилем «Співпраця».

Отже, в процесі розв'язання конфліктів студенти-фармацевти найчастіше обирають стиль компромісного врегулювання та відхід від конфлікту, а менше всього послуговуються стилем «Суперництво». Співпраця – найконструктивніший

стиль розв'язання конфліктів – посідає третє місце. Готовність до переговорів і до розв'язання конфліктів студенти демонструють на середньому рівні, що є недостатнім для фахівців допомагаючої професії, які постійно спілкуються з людьми. Середньою також є й вираженість полікомунікативної емпатії. Таким чином слід зазначити, що конфліктна компетентність як компонент професійного становлення студентів-фармацевтів потребує корекційного та розвивального впливів.

Таблиця 6. Результати діагностики готовності до переговорів і розв'язання конфліктів

Параметри	Рівні готовності (%)								
	ДН	Н	НВС	ТНВС	С	ТВС	ВЗС	В	ДВ
Студенти-фармацевти									
Знання	6,8	2,3	9,1	15,9	27,3	13,6	15,9	4,5	4,5
Уміння	4,5	4,5	9,1	15,9	31,8	11,4	15,9	4,5	2,3
Здібності	2,3	0	6,8	11,4	27,3	20,5	15,9	13,6	2,3
Студенти-психологи									
Знання	0	0	4	8	20	28	24	8	8
Уміння	0	4	4	12	20	24	20	8	8
Здібності	0	0	0	14	8	16	48	16	8

У таблиці: ДН – дуже низький, Н – низький, НВС – нижчий від середнього, ТНВС – трохи нижчий від середнього, С – середній, ТВС – трохи вищий за середній, ВЗС – вищий за середній, В – високий, ДВ – дуже високий.

Обговорення. Отримані результати експериментального дослідження дають змогу виявити проблемні зони в структурі конфліктної компетентності студентів-фармацевтів на етапі професійної підготовки. На нашу думку, потребує додаткової уваги когнітивний компонент конфліктної компетентності, про що свідчить середній рівень знань у галузі управління конфліктами, знань про конфлікт, його причини, наслідки, технології запобігання та управління конфліктами у фармацевтичній діяльності. Також недостатньо сформованим є операційний компонент конфліктної компетентності, оскільки студенти найчастіше обирають компроміс як стратегію реагування у конфлікті. Ця стратегія зручна у форматі фармацевтичного консультування, оскільки потребує менше часових витрат, ніж стратегія співробітництва. Однак вона не може вважатися кращим варіантом вирішення ситуації, оскільки опоненти змушені відмовлятися від частини своїх вимог. У них недостатньо сформоване спрямування на співпрацю для врегулювання конфлікту. Отримані нами результати вивчення операційного компоненту повністю корелюють з даними вивчення конфліктної компетентності провізорів-інтернів (Дзяк, Єхалов & Сірко, 2021).

Ми впевнені, що розвиток конфліктної компетентності позитивно вплине на професійне становлення та особистий розвиток висококваліфікованого фахівця фармацевтичної галузі. Цей процес має починатись з освоєння

освітніх програм в освітніх організаціях під час навчання, продовжуватись навчанням за місцем роботи (у формі наставництва, стажування, інструктажу, тренінгу, через реалізацію різних програм розвитку (навчання), обміну досвідом тощо) та особистим професійним самонавчанням.

Перший рівень формування конфліктної компетентності має здійснюватися в університетах та коледжах, шляхом формування відповідних компетенцій при освоєнні освітніх програм, які мають включати в себе програми також розвитку їх конфліктної компетентності. Елементи програми розвитку конфліктної компетентності можуть використовуватись й у структурі академічних занять (лекцій, семінарів, практикумів, тренінгів), і в самостійній роботі студентів. Освоєння дисциплін у рамках цього рівня має супроводжуватись інформаційно-методичним забезпеченням (навчальні посібники, методичні рекомендації, інші довідково-інформаційні матеріали) та закінчуватись проміжною та/або підсумковою атестацією з використанням фонду типових оціночних засобів.

Навчання фармацевтичного працівника за місцем роботи має починатись при його вступі на роботу в процесі адаптації та продовжуватись протягом усієї професійної діяльності. В основу навчання цього рівня також мають бути покладені основні елементи конфліктології та стрес-менеджменту, з метою формування чи розвитку конфліктних компетенцій фармацевтичних

працівників. Освоєння програм навчання на цьому етапі має завершуватися атестацією фахівців.

Третій рівень формування конфліктної компетентності полягає в безперервному професійному самонавчанні з використанням інформаційно-довідкових матеріалів з метою актуалізації знань, усвідомлення внутрішньо особистісних змін та підтримання рівня конфліктних компетенцій.

Ми вважаємо, що послідовне дотримання трьох етапного навчання фахівців дозволить сформувати та підтримувати високий рівень конфліктної компетентності протягом усієї професійної діяльності фармацевтичного працівника.

Висновки. Професійна підготовка висококваліфікованих фармацевтичних фахівців передбачає розвиток професійної спрямованості, компетентності, соціально значущих та професійно важливих якостей, що дає можливість виконувати професійну діяльність на якісному та творчому рівні, відповідно до особистісних індивідуально-психологічних особливостей людини.

Дослідження сформованості компонентів конфліктної компетентності показало високу розвиненість особистісного компонента в студентів-фармацевтів (вираженість добросовісності, відкритості новому досвіду та дружелюбності), але середній рівень вираженості емпатії, що є недостатнім для представників допомагаючої професії; встановлено високу сформованість мотиваційного компонента: досліджувані високо вмотивовані та наполегливі у ставленні до цілей та дій; когнітивний компонент сформований недостатньо. Особливої уваги потребує операційний компонент: досліджувані не вміють правильно обрати продуктивний стиль врегулювання конфлікту та найчастіше вдаються до компромісу та уникнення.

Виявлено кореляційні зв'язки рис особистості зі стратегіями поведінки в конфлікті. Встановлено, що досліджувані з рисою особистості «Дружелюбність» у конфліктній ситуації обирають переважно стратегію пристосування, з рисою особистості «Добросовісність» у конфлікті обирають стратегію реагування «Компроміс», а респонденти з рисою «Відкритість новому досвіду» в меншій мірі обирають уникнення.

Розроблені рекомендації щодо розвитку конфліктної компетентності студентів – майбутніх фармацевтів сприятимуть оптимізації процесу професійного становлення та запобіганню небажаних професійних деформацій.

Список використаних джерел

Войтович М. В. Розвиток конфліктної компетентності у студентів – медичних психологів на етапі

- професійної адаптації. *Актуальні проблеми психології*. 2019. №12, С. 23-31. <https://lib.iitta.gov.ua/1851>
- Вошколуп Г. Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія*. 2016. № 1, С. 184–189. <https://pedpsy.duan.edu.ua/images/PDF/2016/1/32.pdf>
- Дзяк Л. А., Єхалов В. В., Сірко А. Г. Комуникативна та конфліктна компетентність лікарів-інтернів за фахом "Нервові хвороби. *Актуальні проблеми сучасної медицини: Вісник Української медичної стоматологічної академії*. 2021. №21(2), С. 182-185. <https://doi.org/10.31718/2077-1096.21.2.182>
- Завацька Н. Є., Смирнова О. О., Ахтирська Ю. І. Комуникативно-конфліктологічна компетентність особистості у координатах сучасних парадигм. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2019. № 2, С. 147-159. <http://tppjournal.com.ua/n49y2k19a12.html>
- Кліманська М. Б., Галецька І. І. Українська адаптація короткого п'ятифакторного опитувальника особистості ТІРІ (ТІРІ-UKR). *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*. 2019. №5, 57-74. <https://doi.org/10.31108/1.2019.5.9>
- Лемак М. В., Петрище В. Ю. Психологу для роботи. *Діагностичні методики: збірник*. Ужгород, 2012. 616 с.
- Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навч.-мет. посіб. Львів, 2018. 76 с.
- Шматенко О. П., Гончаренко Н. В., Гончаренко І. Ф. Психологія і деонтологія у фармації : навч. посіб. Київ, 2014. 132 с.
- Friesen P., Caplan A. L., Miller J. E. Managing conflicts of interest in pharmacy and therapeutics committees: A proposal for multicentre for mulary development. *Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics*. 2019. №1, P. 1–7. <https://doi.org/10.1111/jcpt.13067>
- Haumschild R. J., Hertig J. B., Weber R. J. Managing conflict: a guide for the pharmacy manager. *Hospital Pharmacy*. 2015. №50 (6), P.543–549. doi: 10.1310/hpj5006-543
- Kendrick J., Beauchesne A., Lee Y. V. Conflict between Pharmacy Preceptors and Pharmacy Learners in Experiential Education. *Canadian Journal of Hospital Pharmacy*. 2021. №74 (1), P. 36-42. <https://doi.org/10.4212/cjhp.v74i1.3044>
- Kundu V. Conflict Competence: An Exploration of its importance and skills. *International Journal of Peace, Education and Development*. 2020. № 8(1), P. 01-05. <https://doi.org/10.30954/2454-9525.01.2020.1>
- Sahaidak-Nikitiuk R., Harkusha M., Barnatovych S. Scientific and practical approaches to form the list of social-psychological characteristics for pharmacy specialist. *EUREKA: Health Sciences*. 2019. № 1, P. 39–46. <https://doi.org/10.21303/2504-5679.2019.00871>
- Sahaidak-Nikitiuk R., Harkusha M., Demchenko N. Research of socio-psychological characteristics of pharmacy specialists. *Scientific Journal «Science Rise: Pharmaceutical Science»*. 2018. №6 (16), P. 35-40. <https://doi.org/10.15587/2519-4852.2018.153381>
- Tessal H. Associations among student conflict management style and attitudes toward empathy. *Currents in pharmacy teaching&learning*. 2019. №11, P. 25-32. <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2018.09.019>

V. RYBACHUK (Vasyl Rybachuk)

Student of the School of Psychology

V.N. Karazin Kharkiv National University

4 Svobody Sq., Kharkiv, Ukraine, 61022

N. MAIEVSKA (Nataliia Maievskia)

Candidate of psychological sciences, Associate professor, Associate professor of the Department of General Psychology, School of Psychology,

V.N. Karazin Kharkiv National University

4 Svobody Sq., Kharkiv, Ukraine, 61022

CONFLICT COMPETENCE OF PHARMACY STUDENTS

Conflict competence is an integral component of the professional competence of pharmacists and an important characteristic of them as specialists. However, nowadays an insufficient attention is paid to the study of the pharmacists' conflict competence specifics, and the developed general recommendations for the prevention and regulation of conflict situations do not always take into account the specific conditions that have developed in the pharmaceutical market. The aim of the work is to study the specifics of conflict competence of pharmaceutical students at the stage of professional training in order to develop recommendations for its development. In the empirical study, it was found that the most pronounced personality trait of the tested pharmaceutical students is "Conscientiousness", they are characterized by high motivation and persistence in their attitude to goals and actions. The level of readiness for negotiations and conflict resolution, as well as the level of empathy, is average in the majority of respondents. Pharmacy students, unlike psychology students, have a lower degree of extroversion, empathy for children, for characters in works of art, and for strangers or unfamiliar people, and in a conflict situation, they often resort to compromise. With the help of correlation analysis, the relationship between personality traits and behavior strategies in conflict was revealed. Subjects with the personality trait "Friendliness" in a conflict situation choose the adaptation strategy and avoid rivalry, with the personality trait "Conscientiousness" in the conflict choose the response strategy "Compromise". Ways to optimize the development of conflict competence at the stage of professional training are revealed.

Key words: *conflict competence, personality traits, conflict behavior styles, knowledge, skills, empathy*

References

- Dzyak L. A., Yekhalov V. V., Sirko A. G. Communicative and conflict competence of medical interns in the specialty "Nervous diseases. Actual problems of modern medicine: *Bulletin of the Ukrainian Medical Stomatological Academy*. 2021. V. 21(2), P.182-185. <https://doi.org/10.31718/2077-1096.21.2.182> [in Ukrainian]
- Friesen, P., Caplan, A. L., Miller, J. E. (2019). Managing conflicts of interest in pharmacy and therapeutics committees: A proposal for multicentre formulary development. *Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics*, 1, 1–7. <https://doi.org/10.1111/jcpt.13067>
- Haumschild, R. J., Hertig, J. B., Weber, R. J. (2015). Managing conflict: a guide for the pharmacy manager. *Hospital Pharmacy*, 50 (6), 543–549. <https://doi.org/10.1310/hpj5006-543>
- Kendrick, J., Beauchesne, A., Lee, Y. V. (2021). Conflict between Pharmacy Preceptors and Pharmacy Learners in Experiential Education. *Canadian Journal of Hospital Pharmacy*, 74 (1), 36-42. <https://doi.org/10.4212/cjhp.v74i1.3044>
- Klimanska, M. B., Galetska, I. I. (2019). Ukrainain adaptation of the short five factor personality questionnaire TIPI (TIPI-ukr). *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*, (5), 57-74. <https://doi.org/10.31108/1.2019.5.9> [in Ukrainian]
- Kundu, V. (2020). Conflict Competence: An Exploration of its importance and skills. *International Journal of Peace, Education and Development*, 8(1), 01-05. <https://doi.org/10.30954/2454-9525.01.2020.1>
- Lemak, M. V., Petryshche, V. Yu. (2012). *Psykhologu dlya roboty. Diahnostychni metodyky* : zbirnyk. Uzhhorod. [in Ukrainian]
- Matviychuk, T. F. (2018). *Conflictology*. Manual. Lviv. [in Ukrainian]
- Sahaidak-Nikitiuk, R., Harkusha, M., Barnatovych, S. (2019). Scientific and practical approaches to form the list of social-psychological characteristics for pharmacy specialist. *EUREKA: Health Sciences*, 1, 39–46. <https://doi.org/10.21303/2504-5679.2019.00871>
- Sahaidak-Nikitiuk, R., Harkusha, M., Demchenko, N. (2018). Research of socio-psychological characteristics of pharmacy specialists. *Scientific Journal «Science Rise: Pharmaceutical Science»*, 6(16), 35-40. <https://doi.org/10.15587/2519-4852.2018.153381>
- Shmatenko, O. P., Goncharenko, I. F. (2014). *Psychology and deontology in pharmacy: teaching manual*. Kyiv. [in Ukrainian]
- Tessal, H. (2019). Associations among student conflict management style and attitudes toward empathy. *Currents in pharmacy teaching & learning*, №11, 25-32. <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2018.09.019>
- Voshkolup, G. Yu. (2016). Conflictological competences as a component of professional competence of future specialists. *Bulletin of the Dnipropetrovsk University named after Alfred Nobel. Series: Pedagogy and Psychology*, (1), 184–189. Retrieved from <https://pedpsy.duan.edu.ua/images/PDF/2016/1/32.pdf> [in Ukrainian]
- Voytovych M. V. Development of conflict competence in medical psychologist students at the stage of professional adaptation. *Actual problems of psychology*. 2019. V. 12, P. 23-31. <https://lib.iitta.gov.ua/1851> [in Ukrainian]
- Zavatska, N. E., Smirnova, O. O., Akhtyrskia, Yu. I. (2019). Communicative and conflictological competence of the individual in the context of modern paradigms. *Theoretical and applied problems of psychology*, (2), 147-159. Retrieved from <http://tpppjournal.com.ua/n49y2k19a12.html> [in Ukrainian]

Стаття надійшла до редакції 12.10.2022 (The article was received by the Editorial office on 10.12.2022)

Стаття рекомендована до друку 24.11.2022 (The article is recommended for publication on 11.24.2022)