

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІНСТИТУТ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ СПЕЦІАЛІСТІВ ФАРМАЦІЇ  
КАФЕДРА УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ ФАРМАЦІЇ



Серія «Наука»

**ПІДГОТОВКА СПЕЦІАЛІСТІВ ФАРМАЦІЇ В РАМКАХ  
КОНЦЕПЦІЇ «НАВЧАННЯ ПРОТЯГОМ ЖИТТЯ  
(LIFE LONG LEARNING)»: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА**

---

**TRAINING SPECIALISTS OF PHARMACY IN CONCEPT  
«LIFE LONG LEARNING»: SCIENCE, EDUCATION, PRACTICE**

**МАТЕРІАЛИ  
І НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЇ  
З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ**

(16-17 травня 2017 року, м. Харків)

*Реєстраційне посвідчення УкрІНТЕІ  
№ 624 від 30.09.2016 р.*

Харків  
НФаУ  
2017

**Редакційна колегія:** проф. В. М. Толочко (голова), проф. О. Ф. Пімінов (співголова), ст. викл. В. Ю. Адонкіна (відповідальний секретар), ст. викл. Т. О. Артюх, доц. О. М. Должнікова, доц. М. В. Зарічкова, доц. Т. Ф. Музика, доц. М. В. Чешева

*Реєстраційне посвідчення УкрІНТЕІ № 624 від 30.09.2016 р.*

П 32 **Підготовка** спеціалістів фармації в рамках концепції «Навчання протягом життя (Life Long Learning)»: наука, освіта, практика / Training Specialists Of Pharmacy In Concept «Life Long Learning»: Science, Education, Practice: матеріали І наук.-практ. інтернет-конференції з міжнар. участю (16-17 трав. 2017 р., м. Харків) / ред. кол. : В. М. Толочко та ін. – Х. : НФаУ, 2017. – 290 с. – (Серія «Наука»).

Збірник містить матеріали інтернет-конференції, в яких розглянуті науково-теоретичні і практичні питання: особливості підвищення кваліфікації спеціалістів фармації, застосування сучасних технологій навчання та підвищення професійних компетенцій на прикладі європейського досвіду, застосування концепції «Навчання протягом життя (Life Long Learning)» у системі навчання спеціалістів фармації, викладання дисциплін у системі післядипломної освіти України і за кордоном.

Видання призначено для широкого кола наукових, науково-педагогічних і практичних працівників.

Матеріали відповідають змісту та мові наданих оригіналів.

За достовірність матеріалів відповідальність несуть автори.

**УДК 615.1:378:001**

© Толочко В. М., Пімінов О. Ф.,  
Адонкіна В. Ю., Артюх Т. О.,  
Должнікова О. М., Зарічкова М. В.,  
Музика Т. Ф., Чешева М. В., 2017  
© НФаУ, 2017

### *Секція 3*

Управління персоналом.

Менеджмент у складі сучасної економіки, науки,  
освіти, практики.

Соціальні та психологічні аспекти фармації.

# КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ФАХІВЦІВ ФАРМАЦІЇ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Кайдалова Л. Г., Альохіна Н. В., Сабатовська І. С.

Кафедра педагогіки та психології

Інститут підвищення кваліфікації спеціалістів фармації

Національного фармацевтичного університету

м. Харків, Україна

[pedagogika@nuph.edu.ua](mailto:pedagogika@nuph.edu.ua)

Вступ. Професійна діяльність фармацевта реалізується через активний процес спілкування, в першу чергу з відвідувачами аптек. Однією з ознак професійного спілкування провізорів є його конфліктогенність, що обумовлює важливість формування і розвитку у фармацевтичних фахівців навичок попередження, управління та вирішення конфліктів.

Мета дослідження полягає у розкритті сутності та компонентів конфліктологічної компетентності фахівців фармацевтичної галузі.

Методи дослідження. У роботі використані методи теоретичного аналізу наукової літератури.

Результати дослідження. Будь-яка професійна діяльність вимагає певної фахових знань, умінь та навичок, володіння якими і визначає рівень професійної компетентності. Професійну компетентність фахівця визначають як сукупність взаємопов'язаних якостей особистості, що передбачає досконале володіння теоретичними і практичними навичками, вміння застосовувати їх у процесі професійної діяльності, здатність творчо і нестандартно вирішувати проблемні питання, нести відповідальність за наслідки своєї роботи, а також професійне зростання шляхом постійного саморозвитку, самовдосконалення та самоосвіти.

Конфлікти виникають в усіх сферах людської діяльності, тому існує об'єктивна необхідність застосування певних умінь, навичок і характеристик особистості для попередження, конструктивного розвитку та вирішення конфліктних ситуацій без заподіяння соціальної шкоди. Професійна діяльність фахівця фармації – не виключення. Анкетування провізорів-першостольників [2] свідчить, що 66% з них мають конфлікти на роботі один раз на тиждень, 18% – один раз на місяць та 16% – 2-3 рази на тиждень. Найчастіше конфліктні

ситуації в аптеці виникають: з відвідувачами – у 66% випадків, у колективі – в 24% випадків, з медичними працівниками – 10%. Виявлено, що 20% респондентів відзначають наявність прихованих конфліктів і 13% хронічних конфліктів в аптеці. 52% опитаних здатні самостійно вирішувати всі конфліктні ситуації, що виникають в аптеці, 38% – лише ті, що стосуються самого провізора та 10% нездатні вирішувати конфліктні ситуації, що виникають.

Тому однією із складових професійної компетентності фармацевта має бути конфліктологічна компетентність.

Поняття «конфліктологічна компетентність» аналізували у наукових працях чимало дослідників. Найчастіше конфліктологічну компетентність визначають як сукупність теоретичних знань, умінь і навичок, що дозволяють цивілізовано вибудовувати спілкування і вибирати гідні варіанти поведінки в конфліктних ситуаціях.

Конфліктологічна компетентність фармацевта виявляється в його умінні проектувати і створювати здорове професійне спілкування. Уміння правильно оцінювати і аналізувати ситуацію, що виникла, знаходити оптимальні шляхи вирішення конфліктів – важлива характеристика сучасного компетентного фармацевта.

Л. Ярослав, розглядаючи конфліктологічну компетентність майбутнього фахівця як складну систему, виокремлює в її структурі п'ять компонентів: когнітивний (система наукових знань про різні аспекти конфлікту); мотиваційний (спрямованість особистості на конструктивне вирішення конфлікту); емоційно-вольовий (визначає здатність особистості до свідомого управління своїм емоційно-вольовим станом в конфліктних та передконфліктних ситуаціях); рефлексивний (здатність особистості до дослідження власного психологічного потенціалу й опонента); поведінковий (володіння стратегіями поведінки в конфлікті і адекватне їх використання). Таким чином, конфліктологічна компетентність формується не лише із знань, умінь та навичок, але й з особистісних якостей фахівця фармації.

Конфліктологічна компетентність фармацевта може проявлятися на трьох рівнях сформованості: високий, середній і низький. Низький рівень сформованості характеризується тим, що фахівці обирають стратегії поведінки в конфліктній ситуації не усвідомлено, спираючись більше на

емоції, ніж на раціональний зважений вибір стратегії. Середній рівень сформованості конфліктологічної компетентності свідчить про те, що людина в конфліктній ситуації, обираючи стратегії, діє за «шаблоном», тобто обирає тільки ту стратегію поведінки, якої вона навчена. Такий фармацевт застосовує тільки одну стратегію, оскільки має зразок поведінки і застосовує його незалежно від дій опонента або умов конфліктної ситуації. Високий рівень конфліктологічної компетентності характеризується тим, що фармацевт вибирає будь-які стратегії поведінки в залежності від умов протікання конфлікту і здатний змінювати їх у процесі конфліктної взаємодії.

**Висновки.** Таким чином, конфліктологічна компетентність, або компетентність у розв'язанні конфліктів, є важливою складовою професійної компетентності майбутніх фахівців тих спеціальностей, які передбачають роботу з людьми та постійне спілкування у процесі професійної діяльності, до яких відноситься і професія фармацевта.

### Перелік літератури

1. Акимова Е. Е. Педагогические основы использования конфликта в образовательном процессе : на материале высшей школы : автореф. дис. . канд. пед. наук : 13.00.01 / Е. Е. Акимова. – Нижний Новгород, 1999. – 22 с.
2. Грибова Я. В. Конфликты в аптеке: возможности управления [Электронный ресурс] / Я. В. Грибова // Медицинская практика: информационный сайт для специалистов в области медицины. – 2017. – Режим доступа: <http://mfvt.ru/konflikty-v-apteke-vozmozhnosti-upravleniya/>
3. Ярослав Л. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя [Текст] / Л. Ярослав // ВІСНИК НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка. – 2010. – №1. – С.56 – 62.

<i>Цуканова О. О., Фесенко В. Ю.</i>	
ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ АКТИВІЗАЦІЇ НАВЧАЛЬНО-ПІЗНАВАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТУДЕНТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ МЕДИЧНОЇ ХІМІЇ	142
<b>СЕКЦІЯ 3. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ. МЕНЕДЖМЕНТ У СКЛАДІ СУЧАСНОЇ ЕКОНОМІКИ, НАУКИ, ОСВІТИ, ПРАКТИКИ. СОЦІАЛЬНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФАРМАЦІЇ</b>	145
<i>Bondarieva I. V., Babicheva A. S., Dib Manal</i>	
ANALYSIS THE LEVEL OF SOLVING MARKETING FUNCTIONS OF PHARMACIES	146
<i>Rolik S. N., Shulga L. I., Gubchenko T. D., Shevchenko V. A., Peresadko I.G.</i>	
THE ROLE OF MOTIVATION FACTORS IN THE FORMATION OF PROFESSIONAL COMPETENCE SPECIALIST OF PHARMACY	147
<i>Артюх Т.О, Хоменко В. М.</i>	
ВИЗНАЧЕННЯ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ДО РОЗРАХУНКУ ІНДЕКСУ ЗАЛУЧЕНОСТІ СПЕЦІАЛІСТІВ ФАРМАЦІЇ	150
<i>Гриньків Я. О., Блавацька О. Б.</i>	
ФАРМАЦЕВТИЧНА ДОПОМОГА – СИТЕМНИЙ ПІДХІД ДО ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ПІДГОТОВКИ СПЕЦІАЛІСТІВ	153
<i>Деренська Я. М., Луконіна В. В.</i>	
АНАЛІЗ МОДЕЛЕЙ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ ПРОЕКТНИХ МЕНЕДЖЕРІВ	155
<i>Зарічкова М. В., Гуторов О. І.</i>	
ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ВРАЗЛИВОСТІ СПЕЦІАЛІСТІВ ФАРМАЦІЇ УКРАЇНИ ЯК РЕЗУЛЬТАТУ ПРЕКАРІЗАЦІЇ ТА ЇЇ ПЕРЕВАГ, НЕДОЛІКІВ І СКРИТИХ ПОГРОЗ ДЛЯ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО СЕКТОРУ ГАЛУЗІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ	158
<i>Кайдалова Л. Г., Альохіна Н. В., Сабатовська І. С.</i>	
КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ФАХІВЦІВ ФАРМАЦІЇ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ	163

*Наукове видання*

*Серія «Наука»*

**ПІДГОТОВКА СПЕЦІАЛІСТІВ ФАРМАЦІЇ В РАМКАХ КОНЦЕПЦІЇ  
«НАВЧАННЯ ПРОТЯГОМ ЖИТТЯ (LIFE LONG LEARNING)»:  
НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА**

---

**TRAINING SPECIALISTS OF PHARMACY IN CONCEPT  
«LIFE LONG LEARNING»: SCIENCE, EDUCATION, PRACTICE**

**МАТЕРІАЛИ  
І НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЇ  
З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ**

(16-17 травня 2017 року, м. Харків)

Відповідальна за випуск *Адонкіна В. Ю.*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 16,4. Тираж 100 пр. Зам. № 04.18/9-17

Національний фармацевтичний університет  
вул. Пушкінська, 53, м. Харків, 61002

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи серії ДК № 3420 від 11.03.2009.

Надруковано з готових оригінал-макетів у друкарні ФОП Петров В.В.  
Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.

Запис № 2480000000106167 від 08.01.2009 р.

61144, м. Харків, вул. Гв. Широнінців, 79в, к. 137, тел. (057) 778-60-34.  
e-mail:bookfabrik@mail.ua