

ISSN 2225-6016

ВЕСТНИК

*Смоленской государственной
медицинской академии*

Том 18, №1

2019



ОБЗОРЫ

*УДК 615.15***РАЗРАБОТКА МОДЕЛИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО СПЕЦИАЛИСТА**© **Ворожцова Е.С.***Пермская государственная фармацевтическая академия, Россия, 614990, Пермь, ул. Полевая, 2**Резюме*

Цель. Целью настоящего обзора явилось всестороннее рассмотрение вариантов трактовки понятий конфликтной и конфликтологической компетентностей работников для разработки модели конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста.

Методика. Отбор литературных источников для обзора осуществлялся с использованием элементов метода контент-анализа. Для проведения поиска определены следующие ключевые понятия: конфликтная компетентность и конфликтологическая компетентность. Информационная база исследования сформирована на основе данных базы научных публикаций eLibrary.

Результаты. В статье рассмотрена необходимость формирования компетентности фармацевтических специалистов в области управления конфликтами. На основании действующих нормативных правовых актов автор формулирует актуальность развития навыков управления конфликтами у специалистов фармацевтического профиля. Проведен анализ трактовки ключевых дефиниций конфликтной и конфликтологической компетентностей с точки зрения различных ученых и предложено свое определение понятия конфликтологической компетентности. Изучены результаты исследований по формированию компетентности в области управления конфликтами в разных сферах деятельности.

Заключение. Автором разработана и предложена четырехкомпонентная модель конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста.

Ключевые слова: конфликтологическая компетентность, фармацевтический специалист, модель, управление конфликтами, фармацевтическое образование

**CREATION OF THE MODEL OF CONFLICT COMPETENCE OF A PHARMACEUTICAL SPECIALIST
Vorozhtsova E.S.***Perm State Pharmaceutical Academy, 2, Polevaja St., 614990, Perm, Russia**Abstract*

Objective. The aim of the review was to comprehensively consider the interpretation of the concepts of conflict competence of workers to develop a model of conflict competence of a pharmacist.

Methods. The selection of literary sources for the review was carried out using elements of the method of content analysis. The following key concepts were identified for conducting the search: conflict competence (two words in Russian language – konfliktnaya / konfliktologicheskaya). Information base of research is formed on the basis of data from the database of scientific publications eLibrary.

Results. The article discusses the need to build the competence of pharmacists in the field of conflict management. On the basis of current regulatory legal acts, the author formulates the relevance of developing conflict management skills among pharmacists. An analysis of the interpretation of key definitions of conflict competencies from the point of view of various scholars was carried out, and their own definition of the concept of conflict competence was proposed. The authors studied the results of researches on the building of competence in the field of conflict management in various fields of activity.

Conclusion. The author developed and proposed a four-component model of conflict competence of a pharmacist.

Keywords: conflict competence, pharmacist, model, conflict management, pharmaceutical education

Введение

Конфликты в фармацевтической практике явление частое, они могут возникать между сотрудниками, с администрацией и представителями других организаций. Торговый зал аптечной организации может становиться полем конфликта между фармацевтическими работниками и пациентами [4]. Последствия таких конфликтов могут негативно влиять не только на участников конфликтной ситуации, но и на результаты работы организации в целом. Неумение фармацевтического работника управлять конфликтами на рабочем месте может привести к развитию у него стресса и, как следствие, синдрома эмоционального выгорания, результатом которого может стать увольнение сотрудника или его болезнь.

Целью настоящего обзора явилось всестороннее рассмотрение вариантов трактовки понятий конфликтной и конфликтологической компетентностей работников для разработки модели конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста.

Формирование навыков управления конфликтами – одно из требований надлежащей аптечной практики

Надлежащая аптечная практика предусматривает разработку руководителем программы адаптации для вновь принятых работников, подразумевающей регулярные проверки квалификации, знаний специалистов и направленной на развитие коммуникативных навыков и умений предотвращения конфликтов [15]. Возникает вопрос о времени формирования навыков управления конфликтами: они должны быть сформированы у фармацевтического работника до поступления на работу или должны быть приобретены в результате прохождения программы адаптации?

Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования по специальности 33.05.01 – фармация, утвержденные Министерством образования и науки РФ в 2016 и 2018 гг., прямо не формулируют компетенций, направленных на умение будущих фармацевтических специалистов управлять конфликтами [16, 17]. Однако федеральный образовательный стандарт принятый в 2018 г. разрешает формировать профессиональные компетенции будущих специалистов на основе требований, предъявляемых к выпускникам на рынке труда [17].

При этом профессиональный стандарт «Провизор» в рамках трудовой функции «информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента» предполагает у специалиста, занятого оказанием фармацевтических услуг, наличие следующих навыков: разрешать конфликты с коллегами, другими работниками здравоохранения, пациентами и потребителями; работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия коллег, других работников здравоохранения, пациентов и потребителей [18].

Из этого можно предположить, что навыки управления конфликтами и изучение теоретических основ конфликтологии должны стать основой одной из профессиональных компетенций провизора, формируемых вузом в процессе обучения.

В свою очередь профессиональный стандарт «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью», в рамках трудовой функции «организация работы персонала фармацевтической организации» однозначно требует, чтобы специалист имел знания в области конфликтологии [19]. Это говорит о необходимости формирования теоретических знаний и навыков в области конфликтологии во время обучения по программам ординатуры.

Правила надлежащей аптечной практики не регламентируют какие конкретно знания и навыки должны быть заложены в программе адаптации сотрудников. Поэтому перед руководителем аптечной организации встает вопрос о наполнении этой программы, способах контроля и маркерах сформированности навыков у работников.

Понятия «конфликтная компетентность» и «конфликтологическая компетентность» в трактовке различных ученых

Изученные нами публикации последних лет, посвященные конфликтологическим знаниям и навыкам фармацевтических специалистов, включали в себя либо теоретический материал о конфликтах, либо советы по выходу из конфликта [4]. Однако системное и комплексное изучение вопроса компетентности фармацевтических работников в области управления конфликтами не проводилось.

Проблеме формирования компетентности в области управления конфликтами посвящены публикации авторов в различных профессиональных сферах: педагогика, психология, социология, медицина и пр. Анализ этих публикаций позволил выявить существование двух схожих понятий: «конфликтная компетентность» и «конфликтологическая компетентность».

Основоположником понятия конфликтной компетентности является Петровская Л.А., которая рассматривала ее как компетентность человека в конфликтной ситуации, считая основными в ее формировании «Я-компетентность» (адекватная ориентация в собственном психологическом потенциале и потенциале другого участника) и «ситуационную компетентность» (готовность действовать определенным образом по отношению к себе, другим, к ситуации) [14]. Вслед за ней данный термин используют в своих работах Хасан Б.И., Башкин М.В., Рыбина Е.В., Кашапов М.М., Синякина А.В., Стребкова Н.В. и пр. [1, 7, 20, 22-24]

Анализ научной электронной библиотеки eLibrary.ru показал, что за последние 10 лет было опубликовано 348 работ, посвященных конфликтной компетентности личности, в том числе школьников, студентов и специалистов разных сфер деятельности. Стоит отметить рост числа публикаций, посвященных данной теме, почти в 2,5 раза за последние 5 лет (рис. 1). Однако за исследуемый период не выявлено ни одной публикации о конфликтной компетентности фармацевтического специалиста.

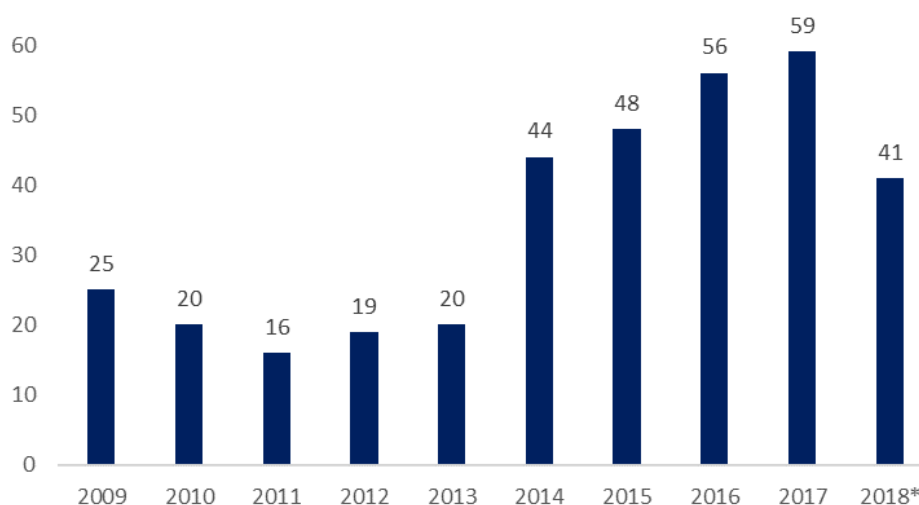


Рис. 1. Анализ публикаций электронной базы данных eLibrary по запросу «конфликтная компетентность». * – в анализ вошли публикации первых трех кварталов 2018 г.

Анализ числа публикаций о конфликтологической компетентности личности (специалиста) также показал заинтересованность отечественных авторов в данной тематике (370 публикаций за 10 лет). Количество публикаций за последние 5 лет также увеличилось в 2 раза (рис. 2). Данной теме посвящены работы Денисова О.И., Кузиной А.А., Бережной Г.С., Ощепковой О.В., Володиной С.А. и др. [2, 3, 6, 9, 13]. Но при этом не было работ, раскрывающих понятие конфликтологической компетентности фармацевтических специалистов.

Таким образом, проведенный анализ публикаций отечественных авторов показал актуальность изучения компетентности, связанной с управлением конфликтами, у специалистов разных отраслей. Подробный анализ ключевых дефиниций конфликтологической компетентности с точки зрения различных исследователей приводит в своей работе Молчанова А.А., однако автор отождествляет понятия конфликтной и конфликтологической компетентностей, подменяя одно другим [12].

Встает закономерный вопрос о соотношении данных понятий. Кашапов М.М. утверждает, что отличие конфликтной компетентности состоит в присущей ей практико-ориентированности, то есть данная компетентность подразумевает не столько «глубокую теоретическую осведомленность, сколько наличие практических умений в области разрешения конфликтов». Серафимович И.В. возражает ему и предлагает рассматривать два критерия деления компетентностей: тип знания, используемый для преобразования в профессиональные действия (умения, навыки) и способ усвоения и приобретения знаний. При этом автор также отмечает теоретическую направленность конфликтологической компетентности и практическую – конфликтной [21]. Леонов Н.И., рассматривая данный вопрос, считает, что «конфликтологическая компетентность – системное, многокомпонентное образование профессионально-важных,

социально-психологических, операциональных и поведенческих особенностей личности». В то время как, «конфликтная компетентность включает лишь осведомленность человека о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умения адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации» [10].

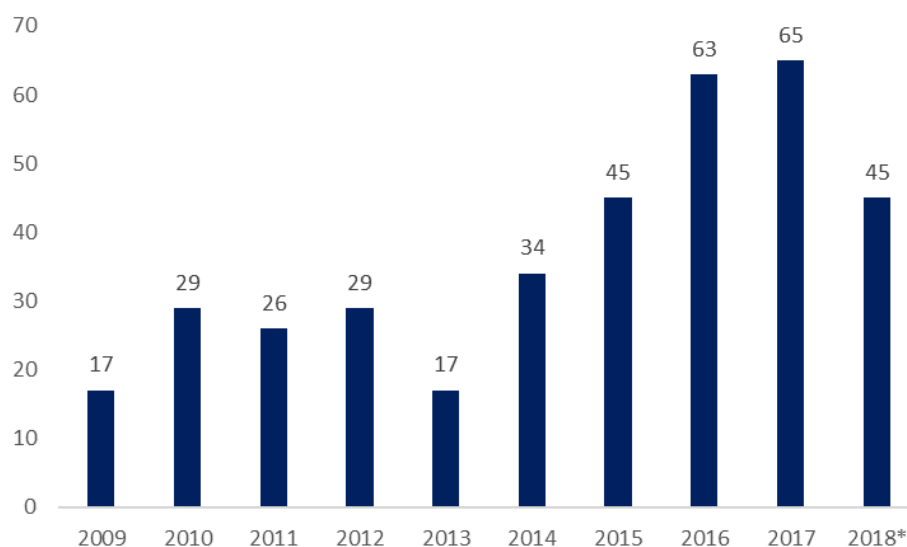


Рис. 2. Анализ публикаций электронной базы данных eLibrary по запросу «конфликтологическая компетентность». * – в анализ вошли публикации первых трех кварталов 2018 г.

Принимая во внимание все вышеизложенные позиции авторов, нами предлагается использовать термин конфликтологическая компетентность, как наиболее комплексное понятие, применительно к системе знаний и навыков управления конфликтами у фармацевтических специалистов.

Анализ зарубежной литературы показал, что авторы рассматривают навыки управления конфликтами у фармацевтических специалистов как составную часть их коммуникативной компетентности. Goodyear M. и Kimberlin C.L. предполагают, что для бесконфликтного общения фармацевтический работник должен научиться эффективной коммуникации. Не выделяя конфликтную компетентность фармацевтических специалистов как самостоятельную, авторы, однако, утверждают, что навыки управления конфликтами являются неотъемлемой частью профессиональной подготовки фармацевтического работника [28, 29].

Коллективом авторов Американской ассоциации фармацевтических колледжей разработано руководство для преподавания курсов фармацевтической коммуникации, где наряду с теоретическими знаниями о коммуникации и конфликте, представлены задания для формирования навыка разрешения конфликтов в фармацевтической практике [26].

Национальное австралийское объединение фармацевтических студентов совместно с Гильдией аптечных работников Австралии издали пособие для фармацевтических студентов «Фармацевтический студент на рабочем месте: мои права, мои обязанности». Данное пособие содержит информацию и практические рекомендации для студентов при проведении грамотной консультации пациентов и по предотвращению и успешному разрешению конфликтов [31].

В отечественной литературе также были обнаружены публикации, посвященные формированию навыков управления конфликтами в рамках формирования коммуникативной компетентности у фармацевтических специалистов. Однако по замечанию Кашапова М.М. и Желткевича О.В. со ссылкой на сайт «Федеральные государственные стандарты», раздел «Глоссарий», коммуникативная компетентность определяется как «способность личности к речевому общению и умение слушать» [8]. При рассмотрении коммуникативной компетентности, на наш взгляд, фокус внимания будет смещен с проблемы управления конфликтами на формирование прочих коммуникативных знаний и навыков, поэтому, мы считаем, что необходимо говорить о конфликтологической компетентности как о самостоятельной единице.

Понятие конфликтной компетентности (conflict competence) в зарубежной литературе рассмотрено для менеджеров и руководителей [30], а также медсестер [27]. Для всех желающих развить навыки управления конфликтами Sword D. разработала сайт, посвященный конфликтной компетентности (www.conflictcompetence.com), где автор определяет конфликтную компетентность как

способность и отношение к использованию своих знаний даже в стрессовых, конфликтных ситуациях [32]. Коллективом зарубежных авторов (Sarobianco S. et al., 2016) также разработан сайт для самодиагностики и самосовершенствования навыков управления конфликтами (www.conflictdynamics.org). Однако данные сайты и информация, представленная на них, носит общий характер, не учитывающий особенностей фармацевтической деятельности.

Принимая во внимание возможные негативные последствия конфликтов в фармацевтической деятельности, мы считаем необходимым говорить о формировании конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста. Для разработки определения и структуры данного понятия нами были изучены модели конфликтологической компетентности специалистов разных профессиональных сфер, предложенные рядом отечественных авторов (табл. 1).

Таблица 1. Варианты моделей конфликтологической компетентности для специалистов разных сфер деятельности

ФИО автора	Год	Объект исследования	Структура компетентности
Денисов О.И. [6], опираясь на ранние работы Зазыкина В.Г.	2001	Руководители предприятий	Гностический блок Регулятивный блок Нормативный блок Рефлексивно-статусный блок Проектировочный блок Блок личностно-профессиональных качеств
Кузина А.А. [9]	2007	Школьники старших классов	Информационно-ценностный блок Мотивационный блок Интегративно-деятельностный блок
Бережная Г.С. [2]	2009	Педагоги общеобразовательной школы	Информационный блок (знания, умения) Аксиологический (совокупность личностных качеств) Операционный (поведение)
Володина С.А. [3]	2010	Классные руководители	Психолого-педагогические, этические, социологические и конфликтологические знания по упреждению и разрешению конфликтов Психолого-педагогические, этические, социологические и конфликтологические умения по упреждению и разрешению конфликтов Личный опыт их использования
Леонов Н.И. [11]	2010	Руководители предприятий	Структурные компоненты: - социально-психологические, - операционные, - поведенческие. Динамические компоненты (профессионально-важные качества)
Цой Л.Н. [25]	2012	HR-менеджеры	Рефлексивность Социальность Готовность к развитию Коммуникативность Целеполагание, целеустремленность
Вошколуп А. [5]	2016	Студенты экономического вуза	Когнитивный Мотивационный Управленческий Социальный
Ощепкова О.В. [13], опираясь на ранние работы Грищенко Е.В.	2018	Студенты ФСИН	Конфликтологические знания Владение технологиями профилактики и управления конфликтами Сформированные личностные качества

Модель конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста

Рассмотрев различные варианты моделей конфликтологической компетентности, описанные отечественными авторами, и принимая во внимание зарубежный опыт, разработана модель конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста. Данная модель включает 4 компонента: когнитивный, поведенческий, личностный и мотивационно-ценностный (рис. 3).

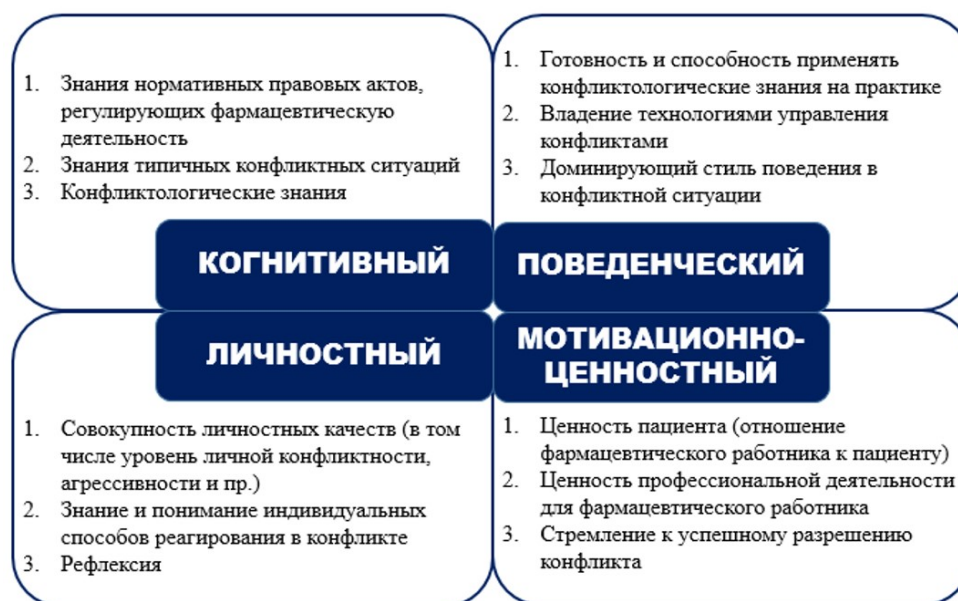


Рис. 3. Модель конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста

Когнитивный компонент – система конфликтологических и профессиональных знаний. Данный компонент, по нашему мнению, должен содержать следующие блоки: 1) Знания нормативных правовых актов, регламентирующих фармацевтическую деятельность. Так как четкое понимание своих профессиональных действий в рамках правового поля позволяет фармацевтическим работникам не поддаваться на манипуляции пациентов и уверенно чувствовать себя в спорных ситуациях. 2) Знания типичных конфликтных ситуаций, позволяющих разработать алгоритмы поведения (стандартизированные ответы) в подобных ситуациях. Данные алгоритмы могут стать основой программы адаптации молодых специалистов в рамках требований Надлежащей аптечной практики. 3) Конфликтологические знания – совокупность теоретических знаний о конфликте, его причинах, последствиях, технологиях предотвращения и управления конфликтами в фармацевтической практике.

Поведенческий компонент отражает готовность и способность фармацевтического специалиста применять конфликтологические знания в своей профессиональной деятельности; владение технологиями прогнозирования, предотвращения и управления конфликтами в фармацевтической практике; понимание своего доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации и умение использовать иные стили поведения в соответствии с конкретными обстоятельствами.

Личностный компонент компетентности подразумевает совокупность и осознание личностных качеств фармацевтического специалиста (в том числе уровень личной конфликтности, агрессивности, эмоциональности, самоконтроля и пр.), знание и понимание индивидуальных способов реагирования в конфликте. Осознавая индивидуальные особенности мышления, реагирования в конфликтной ситуации (рефлексия), фармацевтический специалист может успешнее прогнозировать возникновение конфликта и эффективнее достигать конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Немаловажную роль в конструктивном разрешении конфликта играет мотивация оппонентов. Поэтому нами предложен мотивационно-ценностный компонент в структуре конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста, который включает в себя определение ценности пациента (его самого и его здоровья) для фармацевтического работника, определение ценности профессиональной деятельности и стремление к успешному разрешению конфликта специалиста.

Заключение

Таким образом, мы считаем, что конфликтологическая компетентность фармацевтического работника – это система конфликтологических и профессиональных знаний и навыков, осознанных личностных и мотивационно-ценностных характеристик фармацевтического работника, направленная на эффективное управление конфликтными ситуациями в профессиональной сфере с целью минимизации рисков негативных последствий для пациента.

Разработанная нами модель конфликтологической компетентности фармацевтического специалиста может служить методической основой при подготовке студентов фармацевтического профиля, а также при разработке программы адаптации вновь принятых сотрудников организации в рамках требований надлежащей аптечной практики. Сформированная конфликтологическая компетентность позволит специалисту адекватно оценивать ситуацию, управлять своим эмоциональным состоянием, тем самым снижая риск негативных последствий конфликта.

Литература (references)

1. Башкин М.В. Конфликтная компетентность личности: Дис. ... канд. псих. наук. – Ярославль, 2009. – 242 с. [Bashkin M.V. *Konfliktnaja kompetentnost' lichnosti (kand. dis.)*. Conflict competence of the person (Candidate Thesis). – Yaroslavl, 2009. – 242 p. (in Russian)]
2. Бережная Г.С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы. Автореф. дисс. ... докт. пед. наук. – Калининград, 2009. – 33 с. [Berezhnaja G.S. *Formirovanie konfliktologicheskoy kompetentnosti pedagogov obshheobrazovatel'noj shkoly (doctoral dis.)*. Formation of conflict competence of teachers of secondary schools (Author's Abstract of Doctoral Thesis). – Kaliningrad, 2009. – 33 p. (in Russian)]
3. Володина С.А. Конфликтологическая компетентность классного руководителя: Дис. ... канд. пед. наук. – Москва, 2010. – 141 с. [Volodina S.A. *Konfliktologicheskaja kompetentnost' klassnogo rukovoditelja (kand. dis.)*. Conflict competence of the class teacher (Candidate Thesis). – Moscow, 2010. – 141 p. (in Russian)]
4. Ворожцова Е.С., Гурьянова М.Н., Тарасевич В.Н., Новикова Н.В. Конфликт в фармацевтической деятельности // Вестник Смоленской государственной медицинской академии. – 2018. – Т.17, №3. – С. 89-96. [Vorozhzcova E.S., Gur'janova M.N., Tarasevich V.N., Novikova N.V. *Konflikt v farmacevтической dejatel'nosti*. / Vestnik of the Smolensk State Medical Academy. – 2018. – V.17, N3. – P. 89-96. (in Russian)]
5. Вошколуп А. Компонентно-структурный анализ феномена «конфликтологическая компетентность будущих экономистов» // Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe. – Варшава: Новая перспектива, 2016. – С.85-94. [Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe. East European Scientific Journal. – Warsaw: Nowa Perspektywa, 2016. – P. 85-94. (in Russian)]
6. Денисов О.И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей: Дис. ... канд. психол. наук. – М., 2001. – 168 с. [Denisov O.I. *Razvitie konfliktologicheskoy kompetentnosti rukovoditelej (kand. dis.)*. Development of the conflict competence of managers (Candidate Thesis). – Moscow, 2001. – 168 p. (in Russian)]
7. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций. – Ярославль: Ремдер, 2003. – 183 с. [Kashapov M.M. *Teorija i praktika reshenija konfliktnyh situacij*. Theory and practice of conflict resolution. – Yaroslavl: Remder, 2003. – 183 p. (in Russian)]
8. Кашапов М.М., Желткевич О.В. Коммуникативная компетентность фармацевтических специалистов // Известия Иркутского государственного университета. Психология. – 2018. – Т.23. – С. 50-58. [Kashapov M.M., Zheltkevich O.V. *Izvestija Irkutskogo gosudarstvennogo universiteta. Psihologija*. The Bulletin of Irkutsk State University. Psychology. – 2018. – V.23. – P. 50-58. (in Russian)]
9. Кузина А.А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – М., 2007 – 21 с. [Kuzina A.A. *Vospitanie konfliktologicheskoy kompetentnosti starsheklassnikov (kand. dis.)*. Fostering the conflict competence of high school students (Author's Abstract of Candidate Thesis). – Moscow, 2007 – 21 p. (in Russian)]
10. Леонов Н.И. Соотношение конфликтной и конфликтологической компетентностей // Социальный мир человека / Под ред. Н.И. Леонова. – Ижевск: ERGO, 2010. – Вып.3. – С. 7-9. [Leonov N.I. *Social'nyj mir cheloveka / Pod red. N.I. Leonova*. Human social world / Ed. N.I. Leonov. – Izhevsk: ERGO, 2010. – Iss.3. – P. 7-9. (in Russian)]
11. Леонов Н.И., Казарина Н.Г. Понятие и структура конфликтной компетентности: специфика возрастного этапа // Вестник ИжГТУ. – 2014. – № 1(61). – С.155-157 [Leonov N.I., Kazarina N.G. *Ponjatie i struktura konfliktnoj kompetentnosti: specifika voznrastnogo jetapa* // Bulletin of Kalashnikov ISTU. – 2014. – N1(61). – P. 155-157. (in Russian)]
12. Молчанова А.А. Конфликтологическая компетентность как социально-педагогическая проблема // Дни науки Крымского федерального университета им. В.И. Вернадского: Материалы научной конференции. Симферополь, 01-03 ноября 2017 г. – Симферополь, 2017. – С.97-101. [Molchanova A.A. Дни науки

- Крымского федерального университета им. В.И. Вернадского: Материалы научной конференции. Days of Science of the Crimean Federal University. named after V.I. Vernadsky: Materials of the Scientific Conference. (in Russian)]
13. Ощепкова О.В. Формирование конфликтологической компетенции курсантов юридического вуза ФСИН России // Вестник Самарского юридического института. – 2018. – №3. – С. 116-120. [Oshhepkova O.V. *Vestnik Samarskogo juridicheskogo instituta*. Bulletin of the Samara Law Institute. – 2018. – N3. – P. 116-120. (in Russian)]
 14. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. – М.: МГУ, 1989. – 216 с. [Petrovskaja L.A. *Kompetentnost' v obshhenii: Social'no-psihologicheskij trening*. Competence in Communication: Socio-psychological Training. – Moscow: MSU, 1989. – 216 p. (in Russian)]
 15. 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 utverzhdenii Pravil nadležashhej aptechnoj praktiki lekarstvennyh preparatov dlja medicinskogo primenenija». Order of the Ministry of Health of the Russian Federation N647n dated August 31, 2016 (in Russian)]
 16. Приказ Минобрнауки России от 11.08.2016 № 1037 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 33.05.01 Фармация (уровень специалитета)» (Зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2016 N 43406) // СПС Консультант Плюс, 2019. [Prikaz Minobrnauki Rossii ot 11.08.2016 № 1037 «Ob utverzhdenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta vysshego obrazovaniya po special'nosti 33.05.01 Farmacija (uroven' specialiteta)». Order of the Ministry of Education and Science of Russia N1037 dated August 11, 2016. (in Russian)]
 17. Приказ Минобрнауки России от 27.03.2018 № 219 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - специалитет по специальности 33.05.01 Фармация» (Зарегистрировано в Минюсте России 16.04.2018 N 50789) // СПС Консультант Плюс, 2019. [Prikaz Minobrnauki Rossii ot 27.03.2018 № 219 «Ob utverzhdenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta vysshego obrazovaniya - specialitet po special'nosti 33.05.01 Farmacija». Order of the Ministry of Education and Science of Russia N219 dated March 27, 2018. (in Russian)]
 18. Приказ Минтруда России от 09.03.2016 № 91н «Об утверждении профессионального стандарта «Провизор» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.04.2016 N 41709) // СПС Консультант Плюс, 2019. [Prikaz Mintruda Rossii ot 09.03.2016 № 91n «Ob utverzhdenii professional'nogo standarta «Provizor». Order of the Ministry of Labor of Russia N91n dated March 09, 2016. (in Russian)]
 19. Приказ Минтруда России от 22.05.2017 № 428н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» (Зарегистрировано в Минюсте России 06.06.2017 N 46967) // СПС Консультант Плюс, 2019. [Prikaz Mintruda Rossii ot 22.05.2017 № 428n «Ob utverzhdenii professional'nogo standarta «Specialist v oblasti upravlenija farmacevтической dejatel'nost'ju». Order of the Ministry of Labor of Russia N428n dated May 22, 2017. (in Russian)]
 20. Рыбина Е.В. К вопросу о структурных характеристиках конфликтной компетентности // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. – 2006. – Т.12, №1. – С. 51-55. [Rybina E.V. *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta im. N.A. Nekrasova*. Bulletin of the Kostroma State University named after N.A. Nekrasov. – 2006. – N1. – P. 51-55. (in Russian)]
 21. Серафимович И.В. Влияние прогностической метакогниции на конфликтную компетентность в профессиях типа «человек – человек» // Вестник Челябинского государственного университета. Образование и здравоохранение. – 2013. – Вып.2, №34. – С. 6-14. [Serafimovich I.V. *Vestnik Cheljabinskogo gosudarstvennogo universiteta. Obrazovanie i zdravoohranenie*. Bulletin of the Chelyabinsk State University. Education and health care. – 2013. – Iss.2, N34. – P. 6-14. (in Russian)]
 22. Синякина А.В. Конфликтная компетентность борпроводников авиакомпании: исследование сформированности и предложения к разработке развивающей программы // Молодежь – науке и практике: взгляд в будущее: Материалы международной конференции. – Калуга, 12-13 декабря 2017. – Калуга, 2017. – С.188-196. [Sinjakina A.V. Молодежь – науке и практике: взгляд в будущее: Материалы международной конференции. Youth – science and practice: a look into the future. Materials of the International Conference. Kaluga, 2017. – P. 188-196. (in Russian)]
 23. Стребкова Н.В. Конфликтная компетентность как важнейшая составляющая профессионально-педагогической компетентности педагога // Образовательные инновации: опыт и перспективы: Материалы межрегиональной заочной научно-практической конференции. Саратов, 25-26 февраля 2017 г. – С. 64-67. [Strebkova N.V. Образовательные инновации: опыт и перспективы: Сборник материалов межрегиональной заочной научно-практической конференции. Educational Innovations: Experience and Prospects: Materials of the Interregional Science-Practical Conference. Saratov, 2010. – P. 64-67 (in Russian)]
 24. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск: «Фонд ментального здоровья», 1995. – 168 с. [Hasan B.I. *Psihotehnika konflikta i konfliktnaja kompetentnost'*. Conflict psychotechnics and conflict competence. – Krasnojarsk: «Fond mental'nogo zdorov'ja», 1995. – 168 p. (in Russian)]

25. Цой Л. Современные образовательные технологии в обучении HR-менеджеров: путь к конфликтологической компетенции // Кадровик. – 2012. – №3. – С. 122-126. [Coj L. *Kadrovik*. Kadrovic. – 2012. – N3. – P. 122-126. (in Russian)]
26. Anderson-Harper H.M., Berardo D. H., Adamcik B. A., Lahoz M.R. A Handbook for Teaching: Courses in Pharmacy Communications. – Alexandria: American Association of Colleges of Pharmacy, 1994. – 208 p.
27. Edward L., Fick-Cooper L. The management moment: Building conflict competence // Journal of Public Health Management and Practice. – 2011. – V.17. – P. 187-189.
28. Goodyear M. Conflict Management in Health Care Teams: A new paradigm – Safer care: Saving costs. – Dalhousie: Dalhousie University, 2006. – 13 p.
29. Kimberlin C.L. Communicating with patients: Skills assessment in US colleges of pharmacy // American Journal of Pharmaceutical Education – 2006. – V.70(3). URL: <https://www.ajpe.org/doi/pdf/10.5688/aj700367>
30. Runde C.E., Flanagan T.A. Developing your conflict competence: a hands-on guide for leaders, managers, facilitators, and teams. – San Francisco: Jossey-Bass, 2010. – 282 p.
31. Student pharmacist in the workplace: my rights, my responsibilities. – Sidney: The Pharmacy Guild of Australia, 2010. – 44 p.
32. Sword D. Conflict competence, to do conflict better. – 26.06.2017. URL: <https://deborahsword.com/portfolio/conflict-competence-doing-conflict-better/>

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