



ISSN 2450-6486

<http://ehs.eeipsy.org>

DOI: <https://doi.org/10.38014/ehs-ss.2025.1.08>



This publication was made with the funds of a joint Grant of
EEIP (Ukraine - France) and ChF "Education: Future"



Мілена КУЗНЕЦОВА,
Вікторія БІБІЧЕНКО,
Ірена КУЗНЕЦОВА,
Костянтин КУЗНЕЦОВ,
Марина КОВАЛЬЦОВА,
Лариса КРАСНІКОВА

Вплив культури спілкування викладачів закладів вищої медичної освіти на попередження конфліктів між здобувачами

MILENA KUZNETSOVA, VIKTORIIA BIBICHENKO, IRENA KUZNETSOVA, KOSTIANTYN KUZNETSOV, MARYNA KOVALTSOVA, LARYSA KRASNIKOVA. The impact of communication culture of medical university teachers on conflict

ARTICLE
INFO

Received 03.14.2025

Peer-reviewed 03.20.2025

Revised version received 03.25.2025

Accepted 03.28.2025

99

© Мілена КУЗНЕЦОВА,
Вікторія БІБІЧЕНКО, Ірена КУЗНЕЦОВА,
Костянтин КУЗНЕЦОВ, Марина КОВАЛЬЦОВА,
Лариса КРАСНІКОВА, 2025

resolution between students. *The actuals of modern education system reveal an increasingly important problem about conflict situations as they may result into bullying, for instance. One of the main factors that may have a strong impact on conflicts outbreak and resolve is a communication culture of teachers towards students.*

The aim of present research was to figure out the impact of medical university teacher communication culture on conflict resolution between students in academic groups.

Materials and methods. *The research was carried out among 143 persons (teachers and students of Kharkiv National Medical University). Descriptive method, sociological surveys and practical cases solving were used for research aim attainment.*

Results. *The data obtained from the research considers the significant role of teacher in conflict situations course and resolution. Particularly teacher's verbiage affects the conflict situations greatly. Also the students developed certain behavioral patterns and approaches for resolving the points of issue with help of teacher. Under the influence of teacher students could make a compromise and tried not to affect the opponent's dignity even if they have never been thought about such ways of acting.*

Conclusion. *The communication culture has the great impact on conflicts outbreak and course and indirectly affects the choice among the way of their resolution. Such skills are extremely important for the future work in doctor teams and allow the students to be prepared for different issues and develop the ways to arrange any difference. This may be helpful for better diagnosis and treatment of their patients.*

Keywords: *communication culture, university teacher, students, medical employees.*

1. Постановка проблеми

В останні роки все частіше з'являється інформація про випадки булінгу та конфлікти в закладах вищої освіти (Вінс, В. А., 2022¹;

¹ Вінс, В. А., Кашпур, Ю. М., Кузьменко, Т. М. (2022). Гармонізація міжособистісних взаємин подружніх пар засобами психологічного консультування. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія, (1), 42-46.

Лящ, О. П.,² Васневцева, Є.³, 2015) . Як правило вони виникають між здобувачами або здобувачами і викладачами, між самими викладачами або між здобувачами/викладачами та адміністрацією закладів вищої освіти.

Одним з чинників, які можуть сприяти виникненню конфліктів є недотримання культури спілкування (Біда О.А.⁴, 2023), особливо з боку викладачів по відношенню до здобувачів освіти, а це своєю чергою формує бар'єр, який перешкоджає ефективній командній роботі між усіма учасниками освітнього процесу (Білавич, Г.В. та ін.⁵, 2023, Варна夫ська І.⁶, 2022) . Крім того, це може мати більш далекі наслідки, оскільки здобувачі, можуть наслідувати такий тип поведінки та не зможуть встановлювати комплайнс з пацієнтами (Волкова, Н.П.⁷, 2019; Гречановська, О.⁸, 2020), що своєю чергою знижуватиме прихильність останніх до терапії, а отже за разом знизить ефективність призначеної терапії (Пищик, О.⁹, 2023).

За даними досліджень також однією з причин конфліктів можуть слугувати протиріччя, які виникають під час здійснення професійної діяльності або при спілкуванні. Проте не всі протиріччя можна розглядати, як причину конфліктів. Так, наприклад при дослідженні робіт (Качайло, К.¹⁰, Грень, Л.¹¹, 2024) було визначено, що

- 2 Лящ, О. П. (2015). Детермінанти та можливості формування емоційного інтелекту особистості. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки, 1(46), 210–216.
- 3 Веневцева, Є. (2015). Критерії, показники та рівні вихованості білінгвальної культури спілкування студентів вищих педагогічних навчальних закладів. Наукові записки [Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка]. Серія: Педагогічні науки, (140), 26–31.
- 4 Біда, О. А., Чичук, А. П., Гуттерер, Є. В. (2023). Формування у здобувачів вищої освіти культури професійного спілкування. Наукові записки. Серія: Педагогічні науки, (211), 16–22.
- 5 Білавич, Г. В., Багрий, М. А., Гречаник, Н. Ю., Гнатишин, С. І. (2023). Формування комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти. Медична освіта, (4), 77–81. URL: <https://doi.org/10.11603/m.2414-5998.2022.4.13635>.
- 6 Варна夫ська, І. (2022). Проблеми формування комунікативної компетентності здобувачів економічних спеціальностей. Український Педагогічний журнал, (3), 116–122.
- 7 Волкова, Н. П. (2019). Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання. Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія, (1), 113–124.
- 8 Гречановська, О. (2020). Вплив культурних конфліктів на освітній процес закладів вищої технічної освіти. Педагогіка безпеки, 5(2), 102–108.
- 9 Пищик, О. (2023). Комунікативна культура в педагогічній діяльності: ключ до успіху. Formation of Competencies of Gifted Individuals in the System of Extracurricular and Higher Education, 2, 274–285.
- 10 Качайло, К. (2024). Компоненти формування культури ділового спілкування у майбутніх лікарів у закладах вищої освіти. Теорія і практика управління соціальними системами, (3), 40–51.
- 11 Грень, Л., Качайло, К. (2024). Культура ділового спілкування майбутніх лікарів у закладах вищої освіти: стан розробки проблеми в психолого-педагогічній літературі. Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія, 1, 14–27.

вони переростають у конфлікт лише тоді коли, зачіпають або духовні чи матеріальні інтереси, соціальний статус людини, людську гідність тощо. Доведено, що ключовим тригером цих конфліктів може слугувати або необережне слово або звернення до співрозмовника чи перехід на відкрите висміювання особистісних якостей індивіда (Кульчицький, В.¹², 2021; Фоміна, Л.В.¹³, 2019).

Також було встановлено, що не менш важливого значення в конфлікті відіграє культура спілкування та поведінка всіх його учасників (Ruge, D. et al.¹⁴,; Rusch, H.¹⁵, 2022). Бо завдяки вмілому висвітленні акцентів та маніпуляціям людина, яка не володіє навичками культури спілкування може ще більше розпалювати конфлікт (Fog, A.¹⁶, 2022).

А завдяки, застосуванню навичок спілкування навіть з конфліктної ситуації можливо винести користь для себе і оточуючих (West, S. A. et al.¹⁷, 2019). Так, науковими дослідженнями було доведено, що конфлікт дозволяє заслухати всі сторони, отримати альтернативні точки зору на одну і ту ж ситуацію і знайти оптимальне та конструктивне рішення, яке дозволить продовжити подальшу спільну професійну діяльність (Pai, J. et al.¹⁸, 2020; Lewitter, F. et al.¹⁹, 2019).

Водночас, постає дуже багато питань, щодо того, яким чином запобігати появі так званих деструктивних конфліктів, які можуть порушувати соціально-психологічний клімат в колективі. Особливо, серед молодих людей і яка роль належить педагогічному працівникові та як йому діяти, щоб самому не опинитись в його епіцентрі.

Метою даного дослідження було визначення впливу культури спілкування викладача закладу вищої медичної освіти на попередження конфліктів між здобувачами.

- 12 Кульчицький, В. (2021). Сутність і структура сформованості професійного мовлення студентів–медичних сестер у процесі фахової підготовки. Медсестринство, 3, 4–7.
- 13 Фоміна, Л. В. (2019). Формування культури спілкування в студентському середовищі закладу вищої медичної освіти. Наукові записки кафедри педагогіки : збірник наукових праць Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, 45, 85–91.
- 14 Ruge, D., Pedroarena-Leal, N., Trenado, C. (2022). Leadership in Education, Medical Education and Health. Int J Environ Res Public Health, 19(9), 5730.
- 15 Rusch, H. (2022). Modelling behaviour in intergroup conflicts: a review of microeconomic approaches. Philos Trans R Soc Lond B Biol Sci, 377(1851), 20210135.
- 16 Fog, A. (2022). Internal versus external group conflicts. Behav Brain Sci, 45, e107. doi: 10.1017/S0140525X21001230. PMID: 35796366.
- 17 West, S. A., Ghoul, M. (2019). Conflict within cooperation. Curr Biol, 29 (11), R425-R426.
- 18 Pai, J., Bendersky, C. (2020). Team status conflict. Curr Opin Psychol, 33, 38-41. doi: 10.1016/j.copsyc.2019.07.001. Epub 2019 Jul 13. PMID: 31365895.
- 19 Lewitter, F., Bourne, P. E., Attwood, T. K. (2019). Ten Simple Rules for avoiding and resolving conflicts with your colleagues. PLoS Comput Biol, 15(1), e1006708.

2. Матеріали та методи

До проведення дослідження було залучено 143 респонденти, з яких 116 були здобувачами вищої освіти, які навчалися на 1 – 3 курсах, I - IV медичних факультетів, а також 27 – викладачів, що викладають на кафедрах теоретичного профілю. Для цього було використано спостереження, соціологічний та описовий методи, а також метод вирішення ситуаційних кейсів. Досліджування проводилось в два етапи: на першому – проводили опитування респондентів, завдяки якому визначали частоту та тривалість конфліктів, причини та роль викладача в залагодженні та виникненні конфлікту, інструменти завдяки яким педагог впливав на вирішення конфлікту; на другому етапі за допомогою спеціальних кейсів визначали роль викладача в формуванні алгоритмів поведінки у здобувачів під час конфліктних ситуацій.

Було проаналізовано 28 наукових публікацій, з яких 23 були англomовними статтями опублікованими в фахових закордонних виданнях і 5 – виданих вітчизняними видавничими домами. Для реалізації соціологічного методу дослідження було використано спеціально розроблений опитувальник, який поширювався за допомогою Google-forms в соціальних мережах. Опитувальник складався з трьох взаємопов'язаних блоків: 1) складався з загальних питань, необхідних для визначення вікової, статевої і професійної структури досліджуваної популяції; 2) другий блок, складався з питань для визначення впливу досліджуваного фактору; 3) третій блок включав запитання «на уточнення», які доводять розуміння або нерозуміння змісту питань з попереднього блоку. Перед початком проведення дослідження всі учасники були проінформовані про мету і задачі дослідження.

Спостереження за поведінкою здобувачів і викладачів під час проведення практичних занять як в гібридному так і в дистанційному форматах. Крім того, на цьому етапі також визначали типи поведінки при конфліктах, які визначались за допомогою опитувальника Томаса-Кілманна. На другому етапі дослідження було визначено роль викладача на формування паттернів поведінки у здобувачів під час конфліктної ситуації, яка визначалась за допомогою кейсів з описом відповідної ситуації.

Для визначення сили взаємозв'язку між досліджуваними явищами було використано коефіцієнт кореляції r - Пірсона.

3. Результати та обговорення

Під час проведення першого етапу досліджень було отримано доволі цікаву картину даних.

Так, в ході аналізу відповідей респондентів отриманих під час проведення опитування було отримано такий розподіл в залежності від віку опитаного (див. рис. 1):

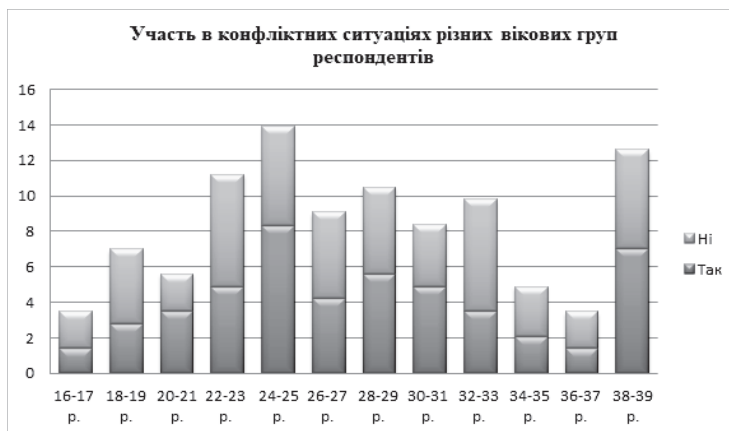


Рис. 1. Участь в конфліктних ситуаціях різних вікових груп респондентів.

Найбільша кількість серед опитаних, які приймали участь в конфліктах спостерігалась в вікових групах 24-25 років, 38-39 та 22-23 роки. Найменше учасників конфліктів виявлялось серед респондентів в вікових групах: 16-17 та 36-37 років. Крім того саме в віковій групі 24-25 років найбільша кількість опитаних відзначила активну участь в конфліктних ситуаціях. Водночас варто зазначити, не тільки в цій віковій групі переважали позитивні відповіді на запитання але і в 20-21 і 30-31 років та приблизно однакову кількість позитивних та негативних відповідей на запитання в вікових групах 28-29 та 38-39 років. Отримані дані вказують на статистично значущий кореляційний зв'язок між віковими групами та відповідями респондентів, який становив $p \leq 0,05$.

Водночас серед факторів, які призводили до розвитку конфліктів було визначено такі дані (див. рис. 2):

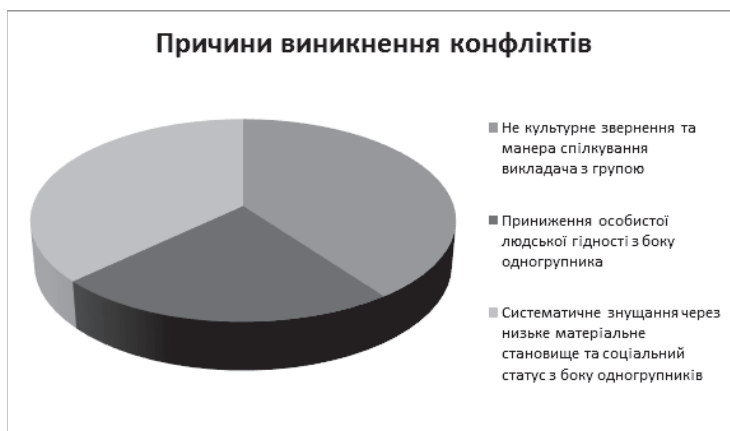


Рис. 2. Причини, які призводили до розвитку конфліктів серед опитаних респондентів.

Під час аналізу даних отриманих при опитуванні було встановлено, що практично однаково значущими були: в 39,9% - некультурне звернення та манера спілкування з боку викладача і в 37% випадків – систематичне знущання через низьке матеріальне становище та соціальний статус з боку одногрупників.

Дослідження відповідей на запитання про те, що «чи був викладач провокатором конфлікту в академічній групі?», продемонструвало наступну картину див. рис. 3.

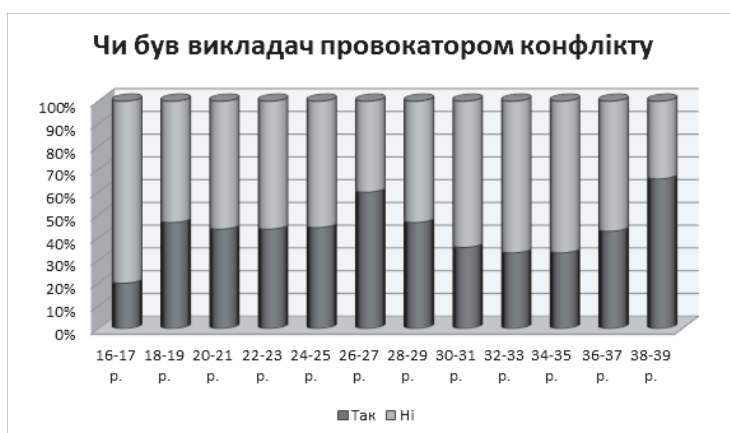


Рис. 3. Чи був викладач провокатором конфлікту в академічній групі.

Так, було визначено, що найбільше конфліктів спровокованих викладачем було визначено в вікових групах 26-27 років та 38-39 років, тобто серед тих хто здобуває вже післядипломну освіту в інтернатурі та самих викладачів. В інших вікових групах не було зафіксовано переважання позитивних відповідей на дане питання, окрім окремих випадків коли відсоток позитивних і негативних відповідей був майже однаковим.

Водночас варто зазначити, що існує статистично значущий кореляційний зв'язок між віковими групами та відповідями на запитання.

Під час проведення першого етапу дослідження також було проведено визначення типів поведінки під час конфліктів за допомогою опитувальника Томаса-Кілманна. Так, переважна більшість опитаних респондентів відносились до двох основних вимірів, а саме кооперація і напористість, які вирішувались за допомогою таких способів (див. рис. 4).



Рис. 4. Найбільш поширені способи вирішення конфліктних ситуацій серед здобувачів

Так, було встановлено, що серед респондентів найбільш поширеними способами вирішення конфліктів були: компроміс на що вказували 32,87% опитаних респондентів та співпраця про що заявили 30,1% респондентів. Водночас, посередня кількість опитаних обирали суперництво в 12,55% випадків було провідним шляхом вирішення конфліктів, а також найменша кількість пристосування в 9,79% відповідей респондентів.

Аналізуючи найбільш поширені способи вирішення конфліктів та корелюючи їх з поведінкою здобувачів можна побачити таку картину, наприклад ті хто обирав співпрацю під час конфліктної ситуації, за рахунок культури спілкування та взаємоповаги, яким навчилися від їхніх викладачів під час спілкування вони приходили до альтернативи, яка повністю задовольняла інтереси обох сторін. Отже співпраця в цьому випадку мала форму вивчення розбіжностей з метою навчання на думках одне одного та спроб знайти творче рішення міжособистісної проблеми, яка викликала конфліктну ситуацію.

Інша група респондентів, котра вирішувала конфлікти з застосуванням способу компромісу, демонструвала такі риси, як урахування взаємних поступок, надання альтернативної пропозиції варіантів, що замінюють суперечність, яка виникла. Метою таких дій є пошук взаємоприйнятного рішення, яке повністю або частково задовольнить обидві сторони.

Ті хто обирали спосіб суперництва демонстрували наполегливий, не схильний до співпраці тип поведінки, головною метою, якого було досягнення своїх цілей з повним ігноруванням думок інших членів академічної групи.

Особи для яких провідним шляхом було пристосування, завжди демонстрували тип поведінки, схильний до самопожертви, з повним нехтуванням власних інтересів заради іншої особи, таким чином являючись повною протилежністю конкуренції.



Рис. 5. Оцінка міри впливу респондентами міри впливу викладача на визначені способи вирішення конфліктів.

Водночас, було визначено міру впливу викладача закладу вищої освіти на визначені способи вирішення конфліктів (див рис. 5).

Під час проведення аналізу відповідей респондентів було отримано цікаві дані щодо оцінки як самими здобувачами вищої освіти, які навчаються та здобувають післядипломну освіту, а також самих викладачів. Так, було виявлено, що найбільша кількість респондентів 33,57% максимально оцінили міру впливу викладача на свою схильність до вибору зазначених способів вирішення конфліктів, а саме в «5» балів та 25,17% респондентів оцінили цей вплив в «4» бали та найменше респондентів (6,99%) оцінили його в «1» бал.

На другому етапі досліджень здобувачам було запропоновано вирішити кейси з описом різноманітних конфліктних ситуацій, які виникають в системі координат «викладач-здобувач», «здобувач-здобувач», «здобувач-академічна група», «викладач-академічна група» і встановити опосередкований вплив культури спілкування викладача на вирішення конфлікту.

Аналізуючи та узагальнюючи отримані дані можливо зазначити, що в 62% випадків, вплив викладача позначався на способі вирішення конфлікту, який реалізувався за рахунок культури, взаємоповаги, ораторського мистецтва, що направлялись на пошук компромісного рішення, ще в 38% випадків респонденти зазначали, що вплив викладача проявлявся в формуванні паттернів поведінки, яка сприяє уникненню будь-якої конфліктної ситуації.

Порівнюючи дані вже проведених досліджень можливо зробити певні припущення щодо того, що практично всі конфлікти незалежно від середовища в якому вони виникають мають подібні причини та механізми розвитку (Rautakoski, P. et al.²⁰, 2021; Helou, S. et al.²¹, 2022). Як і в іншому середовищі, в основі конфліктів які виникають під час освітнього процесу пояснюються наявністю певних комунікативних та культурних бар'єрів в спілкуванні, крім того не меншого значення набуває і віковий бар'єр, який стає на заваді сприйняття індивідуальних особливостей спілкування викладачів (Jones, A. H. et al.²², 2020; Ruba, E. et al.²³, 2023). Не меншого значення в культурі

20 Rautakoski, P., Ursin, P. A., Carter, A. S. et al. (2021). Communication skills predict social-emotional competencies. *J Commun Disord*, 93, 106138.

21 Helou, S., El Helou, E., El Helou, J. (2022). Physician Communication Skills in Telemedicine: The Role of Eye Contact. *Stud Health Technol Inform*, 290, 849-853.

22 Jones, A. H., Jacobs, M. B., October, T. W. (2020). Communication Skills and Practices Vary by Clinician Type. *Hosp Pediatr*, 10(4), 325-330.

23 Ruba, E., Reeves, C., Khan, A. et al. (2023). Communication skills in practice vs. communication in the real world: Insights from an international medical student symposium. *Patient Educ Couns*, 115, 107848.

спілкування викладача закладу вищої освіти відіграє професія, так якщо це педагог, який викладає на теоретичній кафедрі то він намагається спілкуватись зі здобувачами тією мовою, яка їм буде зрозумілою в межах їх вікової групи, а якщо спеціаліст клінічного профілю то однією з особливостей його спілкування буде трохи зверхнє ставлення до співрозмовника і в мові буде відстежуватись багато медичних термінів, що можуть бути не зрозумілими для слухача, що може призвести до непорозумінь та конфліктів. Манера спілкування, на думку дослідників пов'язана з особливостями виховання, а саме середовища де зростала така дитина (сім'я) та освітнього середовища (школа, заклад вищої освіти), які формують людину та її манери (Moezzi, M. et al.²⁴, 2024).

Так само і з подальшими етапами розвитку конфлікту, це теж напряду пов'язано з особливостями виховання, тобто або людина шукає компромісу або протиставляє свої інтереси інтересам інших осіб, також або особа аналізує конфліктну ситуацію з метою з'ясування її суті або своєю поведінкою демонструє бажання за будь-яку ціну уникнути конфліктної ситуації (Torres, M. L. G. M. et al.²⁵, 2023). За даними статей, які опубліковані в фахових виданнях визначається, що будь-який конфлікт має як об'єктивну так і суб'єктивну (емоційну) сторону, особливо якщо мова йде про почуття людської гідності, яку зачіпають під час конфлікту, що своєю чергою призводить до виникнення потреби в самозахисті. В більшості випадків конфлікти виникають саме через небажання однієї сторони, бачити в іншій рівного партнера у спілкуванні або не бажанні чи невмінні слухати та не перебивати партнера/співрозмовника або поважати та розуміти ролі одне одного в освітньому процесі або нерозуміння важливості з'ясування поглядів протилежної сторони на конфліктну ситуацію, а саме те як вона її сприймає. Водночас, не всі учасники конфліктної ситуації розуміють предмет можливого зіткнення інтересів та вміють знаходити те що їх об'єднує і водночас розділяє та пошук спільного рішення. Крім того, варто пам'ятати, що не всі конфлікти є деструктивними, а можуть навпаки стати причиною об'єднання та консолідації студентської спільноти, тобто мати інтегруючу роль. Науковцями доведено, що конструктивний конфлікт може

24 Moezzi, M., Rasekh, S., Zare, E., Karimi, M. (2024). Evaluating clinical communication skills of medical students, assistants, and professors. *BMC Med Educ*, 24(1), 19.

25 Torres, M. L. G. M., Sampaio, A. L. L., Caracas, H. C. P. M. (2023). Changes in the communicative skills of young people as a result of a communication training. *Codas*, 35(5), e20220041.

позитивно впливати на результативність в навчанні та сприяє саморозвитку та самовдосконаленню особистості (Karnieli-Miller, O. et al.²⁶, 2021). Водночас деструктивний конфлікт роз'єднує колектив і погіршує результативність роботи академічної групи. Спеціалістами з області конфліктології було доведено, що в основі будь-якого такого конфлікту лежить бажання домінування над членами академічної групи, нехтування їх думкою, а також приниження людської гідності, особливо якщо викладач закладу вищої медичної освіти недотримується етики та культури спілкування зі здобувачами.

4. Висновки

Резюмуючи все вищенаведене слід зазначити, що культура спілкування викладача має дуже важливе значення в виникненні та розвитку конфлікту, проте варто додати, що роль викладача не обмежується тільки цим але і спогляданням та приховуванням, що може призвести до вкрай серйозних наслідків. Крім того, даним дослідженням було доведено опосередковану роль викладача в вирішенні конфліктів, оскільки в процесі спілкування з викладачем здобувачі формують в своїй свідомості певне уявлення про поведінку, особливо під час конфліктної ситуації. Так, за допомогою практичних кейсів було визначено, такий вплив, оскільки більшість респондентів вказувала на певний спосіб вирішення конфліктної ситуації, який був застосований викладачем.

Це є вкрай важливим, оскільки майбутні лікарі, які працюватимуть в командах, мають вміти вирішувати конфліктні ситуації не шляхом дискредитації та обмовлянь опонента, а завдяки співпраці та взаємоповазі і ввічливого культурного спілкування.

References:

1. Вінс, В. А., Кашпур, Ю. М., Кузьменко, Т. М. (2022). Гармонізація міжособистісних взаємин подружніх пар засобами психологічного консультування. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія, (1), 42-46.
2. Ляш, О. П. (2015). Детермінанти та можливості формування емоційного інтелекту особистості. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки, 1(46), 210-216.

26 Karnieli-Miller, O., Michael, K., Gothelf, A. B. et al. (2021). The associations between reflective ability and communication skills among medical students. *Patient Educ Couns*, 104(1), 92-98.

3. Веневцева, Є. (2015). Критерії, показники та рівні вихованості білінгвальної культури спілкування студентів вищих педагогічних навчальних закладів. Наукові записки [Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка]. Серія: Педагогічні науки, (140), 26-31.
4. Біда, О. А., Чичук, А. П., Гуттерер, Є. В. (2023). Формування у здобувачів вищої освіти культури професійного спілкування. Наукові записки. Серія: Педагогічні науки, (211), 16-22.
5. Білавич, Г. В., Багрій, М. А., Гречаник, Н. Ю., Гнатишин, С. І. (2023). Формування комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти. Медична освіта, (4), 77–81. URL: <https://doi.org/10.11603/m.2414-5998.2022.4.13635>.
6. Варна夫ська, І. (2022). Проблеми формування комунікативної компетентності здобувачів економічних спеціальностей. Український Педагогічний журнал, (3), 116–122.
7. Волкова, Н. П. (2019). Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання. Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія, (1), 113-124.
8. Гречановська, О. (2020). Вплив культурних конфліктів на освітній процес закладів вищої технічної освіти. Педагогіка безпеки, 5(2), 102-108.
9. Пищик, О. (2023). Комунікативна культура в педагогічній діяльності: ключ до успіху. Formation of Competencies of Gifted Individuals in the System of Extracurricular and Higher Education, 2, 274–285.
10. Качайло, К. (2024). Компоненти формування культури ділового спілкування у майбутніх лікарів у закладах вищої освіти. Теорія і практика управління соціальними системами, (3), 40-51.
11. Грень, Л., Качайло, К. (2024). Культура ділового спілкування майбутніх лікарів у закладах вищої освіти: стан розробки проблеми в психолого-педагогічній літературі. Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія, 1, 14–27.
12. Кульчицький, В. (2021). Сутність і структура сформованості професійного мовлення студентів–медичних сестер у процесі фахової підготовки. Медсестринство, 3, 4–7.
13. Фоміна, Л. В. (2019). Формування культури спілкування в студентському середовищі закладу вищої медичної освіти. Наукові записки кафедри педагогіки : збірник наукових праць Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, 45, 85–91.
14. Ruge, D., Pedroarena-Leal, N., Trenado, C. (2022). Leadership in Education, Medical Education and Health. Int J Environ Res Public Health, 19(9), 5730.
15. Rusch, H. (2022). Modelling behaviour in intergroup conflicts: a review of microeconomic approaches. Philos Trans R Soc Lond B Biol Sci, 377(1851), 20210135.

16. Fog, A. (2022). Internal versus external group conflicts. *Behav Brain Sci*, 45, e107. doi: 10.1017/S0140525X21001230. PMID: 35796366.
17. West, S. A., Ghoul, M. (2019). Conflict within cooperation. *Curr Biol*, 29 (11), R425-R426.
18. Pai, J., Bendersky, C. (2020). Team status conflict. *Curr Opin Psychol*, 33, 38-41. doi: 10.1016/j.copsyc.2019.07.001. Epub 2019 Jul 13. PMID: 31365895.
19. Lewitter, F., Bourne, P. E., Attwood, T. K. (2019). Ten Simple Rules for avoiding and resolving conflicts with your colleagues. *PLoS Comput Biol*, 15(1), e1006708.
20. Rautakoski, P., Ursin, P. A., Carter, A. S. et al. (2021). Communication skills predict social-emotional competencies. *J Commun Disord*, 93, 106138.
21. Helou, S., El Helou, E., El Helou, J. (2022). Physician Communication Skills in Telemedicine: The Role of Eye Contact. *Stud Health Technol Inform*, 290, 849-853.
22. Jones, A. H., Jacobs, M. B., October, T. W. (2020). Communication Skills and Practices Vary by Clinician Type. *Hosp Pediatr*, 10(4), 325-330.
23. Ruba, E., Reeves, C., Khan, A. et al. (2023). Communication skills in practice vs. communication in the real world: Insights from an international medical student symposium. *Patient Educ Couns*, 115, 107848.
24. Moezzi, M., Rasekh, S., Zare, E., Karimi, M. (2024). Evaluating clinical communication skills of medical students, assistants, and professors. *BMC Med Educ*, 24(1), 19.
25. Torres, M. L. G. M., Sampaio, A. L. L., Caracas, H. C. P. M. (2023). Changes in the communicative skills of young people as a result of a communication training. *Codas*, 35(5), e20220041.
26. Karnieli-Miller, O., Michael, K., Gothelf, A. B. et al. (2021). The associations between reflective ability and communication skills among medical students. *Patient Educ Couns*, 104(1), 92-98.

Transliteration of References:

1. Vins, V. A., Kashpur, Yu. M., Kuzmenko, T. M. (2022). Harmonizatsiia mizhosobystisnykh vzaïemyn podruznykh par zasobamy psykholohichnoho konsultuvannia. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Serii: Psykholohiia*, (1), 42-46.
2. Liashch, O. P. (2015). Determinanty ta mozhlyvosti formuvannia emotsiinoho intelektu osobystosti. *Naukovyi chasopys Natsionalnoho pedahohichnoho universytetu imeni M. P. Drahomanova. Serii 12: Psykholohichni nauky*, 1(46), 210-216.
3. Vienievtsëva, Ye. (2015). Kryterii, pokaznyky ta rivni vykhovanosti bilinhvalnoi kultury spilkuvannia studentiv vyshchykh pedahohichnykh navchalnykh zakladiv. *Naukovi zapysky [Kirovohradskoho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni Volodymyra Vynnychenka]. Serii: Pedahohichni nauky*, (140), 26-31.

4. Bida, O. A., Chychuk, A. P., Hutterer, Ye. V. (2023). Formuvannia u здобувачив вищої освіти культури професійного спілкування. *Naukovi zapysky. Serii: Pedahohichni nauky*, (211), 16-22.
5. Bilavych, H. V., Bahrii, M. A., Hrechanyk, N. Yu., Hnatyshyn, S. I. (2023). Formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti здобувачив вищої освіти. *Medychna osvita*, (4), 77–81. URL: <https://doi.org/10.11603/m.2414-5998.2022.4.13635>.
6. Varnavska, I. (2022). Problemy formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti здобувачив економічних спеціальностей. *Ukrainskyi Pedahohichnyi zhurnal*, (3), 116–122.
7. Volkova, N. P. (2019). Konflikty u pedahohichnomu kolektyvi zakladu viщої освіти: prychny vynyknennia ta shliakhy zapobihannia. *Visnyk Universytetu imeni Alfreda Nobelia. Serii: Pedahohika i psykholohiia*, (1), 113-124.
8. Hrechanovska, O. (2020). Vplyv kulturnykh konfliktiv na osvitnii protses zakladiv viщої технічної освіти. *Pedahohika bezpeky*, 5(2), 102-108.
9. Pyshchyk, O. (2023). Komunikatyvna kultura v pedahohichnii diialnosti: kliuch do uspihu. *Formation of Competencies of Gifted Individuals in the System of Extracurricular and Higher Education*, 2, 274–285.
10. Kachailo, K. (2024). Komponenty formuvannia kultury dilovoho spilkuвання u maibutnikh likariv u zakladakh viщої освіти. *Teoriia i praktyka upravlinnia sotsialnymi systemamy*, (3), 40-51.
11. Hren, L., Kachailo, K. (2024). Kultura dilovoho spilkuвання maibutnikh likariv u zakladakh viщої освіти: stan rozrobky problemy v psykholoho-pedahohichnii literaturi. *Teoriia i praktyka upravlinnia sotsialnymi systemamy: filosofii, psykholohiia, pedahohika, sotsiolohiia*, 1, 14–27.
12. Kulchytskyi, V. (2021). Sutnist i struktura sformovanosti професійного мовлення студентів–медичних сестер u protsesi fakhovoi pidhotovky. *Medsestrynstvo*, 3, 4–7.
13. Fomina, L. V. (2019). Formuvannia kultury spilkuвання v studentskomu seredovyschi zakladu viщої медичної освіти. *Naukovi zapysky kafedry pedahohiky : zbirnyk naukovykh prats Kharkivskoho natsionalnogo universytetu imeni V. N. Karazina*, 45, 85–91.
14. Ruge, D., Pedroarena-Leal, N., Trenado, C. (2022). Leadership in Education, Medical Education and Health. *Int J Environ Res Public Health*, 19(9), 5730.
15. Rusch, H. (2022). Modelling behaviour in intergroup conflicts: a review of microeconomic approaches. *Philos Trans R Soc Lond B Biol Sci*, 377(1851), 20210135.
16. Fog, A. (2022). Internal versus external group conflicts. *Behav Brain Sci*, 45, e107. doi: 10.1017/S0140525X21001230. PMID: 35796366.
17. West, S. A., Ghoul, M. (2019). Conflict within cooperation. *Curr Biol*, 29 (11), R425-R426.

18. Pai, J., Bendersky, C. (2020). Team status conflict. *Curr Opin Psychol*, 33, 38-41. doi: 10.1016/j.copsyc.2019.07.001. Epub 2019 Jul 13. PMID: 31365895.
19. Lewitter, F., Bourne, P. E., Attwood, T. K. (2019). Ten Simple Rules for avoiding and resolving conflicts with your colleagues. *PLoS Comput Biol*, 15(1), e1006708.
20. Rautakoski, P., Ursin, P. A., Carter, A. S. et al. (2021). Communication skills predict social-emotional competencies. *J Commun Disord*, 93, 106138.
21. Helou, S., El Helou, E., El Helou, J. (2022). Physician Communication Skills in Telemedicine: The Role of Eye Contact. *Stud Health Technol Inform*, 290, 849-853.
22. Jones, A. H., Jacobs, M. B., October, T. W. (2020). Communication Skills and Practices Vary by Clinician Type. *Hosp Pediatr*, 10(4), 325-330.
23. Ruba, E., Reeves, C., Khan, A. et al. (2023). Communication skills in practice vs. communication in the real world: Insights from an international medical student symposium. *Patient Educ Couns*, 115, 107848.
24. Moezzi, M., Rasekh, S., Zare, E., Karimi, M. (2024). Evaluating clinical communication skills of medical students, assistants, and professors. *BMC Med Educ*, 24(1), 19.
25. Torres, M. L. G. M., Sampaio, A. L. L., Caracas, H. C. P. M. (2023). Changes in the communicative skills of young people as a result of a communication training. *Codas*, 35(5), e20220041.
26. Karnieli-Miller, O., Michael, K., Gothelf, A. B. et al. (2021). The associations between reflective ability and communication skills among medical students. *Patient Educ Couns*, 104(1), 92-98.

Authors

Milena KUZNETSOVA
PhD, Associated Professor,
Department of General and Clinical Pathophysiology
by D.O. Alpern,
Kharkiv National Medical University,
Kharkiv, Ukraine
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-8255-4837>
E-mail: ma.kuznetsova@knmu.edu.ua

Viktoriia BIBICHENKO
PhD, Associated Professor,
Department of General
and Clinical Pathophysiology by D.O. Alpern,
Kharkiv National Medical University,
Kharkiv, Ukraine
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9141-0579>
E-mail: vo.bibichenko@knmu.edu.ua

Irena KUZNETSOVA

*Assistant of the Medical biology Department,
Kharkiv National Medical University,
Kharkiv, Ukraine*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7782-8848>

E-mail: ik.kuznietsova@knmu.edu.ua

Kostiantyn KUZNETSOV

*Assistant of the Medical biology Department,
Kharkiv National Medical University,
Kharkiv, Ukraine*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0498-2489>

E-mail: ka.kuznetsov@knmu.edu.ua

Maryna KOVALTSOVA

*PhD, Associated Professor,
Department of General
and Clinical Pathophysiology by D.O. Alpern,
Kharkiv National Medical University,
Kharkiv, Ukraine*

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-3418-4279>

E-mail: mv.kovaltsova@knmu.edu.ua

Larysa KRASNIKOVA

*Assistant of the Department of Microbiology,
Virology and Immunology by D.P. Grynyov,
Kharkiv National Medical University,
Kharkiv, Ukraine*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6675-4495>

E-mail: lv.krasnikova@knmu.edu.ua

Abstracts

МІЛЕНА КУЗНЕЦОВА, ВІКТОРІЯ БІБІЧЕНКО, ІРЕНА КУЗНЕЦОВА, КОСТЯНТИН КУЗНЕЦОВ, МАРИНА КОВАЛЬЦОВА, ЛАРИСА КРАСНІКОВА. Вплив культури спілкування викладачів закладів вищої медичної освіти на вирішення конфліктів між здобувачами. В сучасних реаліях все гостріше стає питання щодо виникнення конфліктних

ситуацій в закладах вищої освіти, які можуть скінчитись булінгом. Одним з чинників, які можуть вплинути на виникнення та розвиток і завершення конфліктних ситуацій є культура спілкування викладачів зі здобувачами.

Метою даної роботи було визначити вплив культури спілкування викладача закладу вищої медичної освіти на вирішення конфліктних ситуацій між здобувачами в академічних групах.

Матеріали та методи. До дослідження було залучено 143 особи, які були здобувачами та викладачами Харківського національного медичного університету. Для досягнення вказаної мети дослідження було використано описовий та соціологічний, а також метод вирішення практичних кейсів.

Результати дослідження. В ході дослідження було отримано дані, які вказували на роль викладача в розвитку і вирішенні конфліктних ситуацій. Це доводилось тим, що манера спілкування викладача значною мірою сприяла розвитку конфлікту. Водночас, завдяки викладачеві у здобувачів формувався певний стереотип поведінки, а також підхід до вирішення спірних питань. Так, завдяки цьому здобувачі могли досягати компромісу в вирішенні протиріч і намагались не зачіпати людської гідності своїх опонентів, хоча раніше ніколи не замислювались над цим питанням.

Висновки. Отже, засновуючись на отриманих даних можливо зробити висновок, про те, що культура спілкування викладача значною мірою впливає не виникнення та розвиток конфліктної ситуації, а також визначається опосередкований його вплив на вибір способу вирішення спірних ситуацій. Це вміння є вкрай важливим, оскільки здобувачі будуть працювати в лікарських об'єднаннях в майбутньому і в будь-якому разі стикатимуться з такими ситуаціями і мають швидко і оперативно залагоджувати їх для того, щоб обрати ефективний для пацієнта спосіб діагностики та лікування.

Ключові слова: культура спілкування, викладач закладу вищої освіти, здобувачі, медичні працівники.

MILENA KUZNETSOVA, VICTORIA BIBICHENKO, IRENA KUZNETSOVA, KOSTIANTYN KUZNETSOV, MARINA KOVALTSOVA, LARISA KRAŚNIKOWA. **Wpływ kultury komunikacji wykładców uczelni medycznych na rozwiązywanie konfliktów między studentami.** Współczesne realia akademickie coraz bardziej uwidaczniają problem powstawania

sytuacji konfliktowych w instytucjach szkolnictwa wyższego, które mogą doprowadzić do bullyingu. Jednym z czynników wpływających na powstawanie, rozwój i zakończenie sytuacji konfliktowych jest kultura komunikacji wykładowców ze studentami.

Celem niniejszej pracy było określenie wpływu kultury komunikacji wykładowców uczelni medycznych na rozwiązywanie sytuacji konfliktowych między studentami w grupach akademickich.

Materiały i metody. Do badania przystąpiło 143 uczestników, którzy byli studentami oraz wykładowcami Charkowskiego Narodowego Uniwersytetu Medycznego. Do osiągnięcia zamierzonych celów badawczych wykorzystano metodę opisową oraz socjologiczną, a także metodę rozwiązywania praktycznych przypadków.

Wyniki badania. W trakcie badań uzyskano dane wskazujące na rolę wykładowcy w rozwoju oraz rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych. Dowodzi to, że sposób komunikacji wykładowcy w znacznym stopniu sprzyjał rozwojowi konfliktu. Jednocześnie, dzięki postawie wykładowcy, u studentów kształtował się pewien stereotyp zachowań, jak również podejście do rozwiązywania sporów. W rezultacie studenci potrafili osiągać kompromis w rozwiązywaniu sprzeczności, starając się nie naruszać poczucia godności swoich rozmówców, chociaż wcześniej nigdy się nad tym nie zastanawiali.

Wnioski. Na podstawie uzyskanych danych można stwierdzić, że kultura komunikacji wykładowcy w dużym stopniu wpływa na powstawanie i rozwój sytuacji konfliktowej, a także pośrednio determinuje wybór sposobu rozwiązania sporów. Umiejętność ta jest niezwykle istotna, ponieważ przyszli specjaliści będą w przyszłości pracować w zespołach lekarskich, gdzie nieuniknione będą sytuacje konfliktowe, które należy rozwiązywać w sposób szybki i efektywny, aby wybrać odpowiednią metodę diagnozy i leczenia pacjenta.

Słowa kluczowe: kultura komunikacji, wykładowca uczelni wyższej, studenci, pracownicy medyczni.