

Л. В. Пляка

СТРУКТУРА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПРОВІЗОРІВ

У статті розглянуто основні погляди науковців щодо значення формування комунікативної компетентності під час професійної підготовки фахівців. Автор характеризує особливості та складові професійної комунікативної компетентності майбутніх провізорів.

Ключові слова: комунікація, компетентність, комунікативна компетентність.

Актуальність проблеми. У сучасних умовах, коли вимоги до підготовки фахівців стали більш жорсткими, необхідно особливу увагу приділяти формуванню комунікативної компетентності у фахівців фармацевтичної галузі як складової їх професійної компетентності. Майбутні провізори мають володіти не лише професійними знаннями, а й бути компетентними під час виконання своїх професійних обов'язків.

Комунікативна компетентність майбутніх провізорів є основою їх професійної діяльності, містить у собі цілий ряд властивостей та визначається готовністю майбутніх провізорів до професійного спілкування. Дослідження структури професійної комунікативної компетентності набуває особливої актуальності, бо саме від розвитку її складових залежить рівень сформованості і розвиненості професійної комунікативної компетентності майбутнього провізора.

Аналіз останніх досліджень. Вивчення спеціальної психолого-педагогічної літератури засвідчує, що переважна більшість досліджень проблеми комунікативної компетентності набула статусу пояснювального принципу при розв'язанні широкого кола теоретичних та прикладних питань у контексті проблеми професійного становлення, розвитку й самовдосконалення особистості як суб'єкта професійної діяльності. Проблемі формування професійної

компетентності присвячені наукові праці таких науковців як В. Баркасі, М.Васильєвої, Н. Волкової, І. Зимньої, С. Максименка, А. Маркової, О. Овчарук, Л. Петровської, С. Сисоєвої, В. Тюріної, В. Черевка тощо.

Науковці наголошують на тому, що під час підготовки фахівців слід чітко уявляти, чим саме характеризується їх професійна компетентність, у чому її сутність та з яких структурних компонентів вона складається.

Мета нашої статті – показати необхідність розвитку професійної комунікативної компетентності у майбутніх провізорів та виділити її складові.

Виклад основного матеріалу. Професійна діяльність провізорів потребує вміння ефективно спілкуватися з людьми, обмінюватися інформацією, приймати рішення і передавати необхідну інформацію, що становить собою комунікативний процес. Комунікація – це, по суті, явище суспільного життя, його необхідний елемент полягає у процесі ведення розмови, формуванні форм привітання, аспектів поведінки людини (манери, рухи тощо), безпосередньо спілкування [7, с. 9].

Формування компетентності, тобто здатності набувати та застосовувати знання та вміння в реальній життєвій ситуації, є однією з найбільш актуальних проблем сучасної освіти. Питання професійної комунікативної компетентності розглядаються в роботах як вітчизняних так і зарубіжних вчених.

Довідникова література інтерпретує поняття «компетентність» як знання та досвід у певній галузі. Більшість науковців стверджує, що бути компетентним – значить уміти мобілізувати у даній ситуації набуті знання і досвід. У рамках психологічних теорій компетентність у спілкуванні розуміється значно ширше, а саме, як складне утворення, що включає знання соціально-психологічних факторів і вміння використовувати їх у конкретній діяльності [4, с. 5]. Основними чинниками компетентності у спілкуванні є компетентність людини в самій собі («Я - компетентність»), тобто її адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі, а також у потенціалі та психологічних особливостях партнерів, компетентність у ситуації й завданнях [1, с. 101].

Проведений нами аналіз різних підходів до розуміння поняття «компетентність» дає можливість зробити певні висновки: всі науковці визначають актуальність цього поняття у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців; на думку дослідників, вона носить особистісну та мотиваційну спрямованість щодо її розвитку; компетентність майбутніх провізорів залежить від професійного спрямування їх підготовки та характеризується готовністю фахівця виконувати свої професійні обов'язки.

Головним показником рівня кваліфікації будь-якого сучасного фахівця є його професійна компетентність. *Професійна компетентність майбутніх провізорів* – це якісна характеристика їх особистості, яка включає систему науково-професійних знань, практичних умінь та особистісних якостей, забезпечує готовність фахівців здійснювати професійну діяльність. Вона передбачає усвідомлення майбутніми провізорами власних бажань до професійної діяльності – мотивів, потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, уявлень про свої соціальні ролі тощо.

Професійна діяльність провізора потребує вміння ефективно спілкуватися з людьми, обмінюватися інформацією, приймати рішення і передавати необхідну інформацію, що становить собою комунікативний процес. Психологи визначають поняття «комунікація» як процес обміну продуктами психічної діяльності (специфічний процес спілкування і взаємодії людей за допомогою мови або інших знакових систем). Психологічна функція професійної комунікативної діяльності провізора зумовлена спроможністю фахівця сприймати й опрацьовувати отриману інформацію, виявляти увагу, емпатію, співчуття до співрозмовника, розуміти його невербальну мову. Тому у провізора має бути сформована комунікативна компетентність як складова його загальної професійної компетентності.

Складниками професійної компетентності майбутніх провізорів є: *спеціальна компетентність* (знання фармакотерапевтичних, медичних, технічних, ергономічних характеристик товарів та послуг фармацевтичного асортименту),

соціально-психологічна компетентність (розуміння мотивів та стратегій поведінки партнерів у спілкуванні), *саморегуляційна* компетентність (здатність до самоаналізу, усвідомлення та саморозвиток професійних якостей), *правова* компетентність (правова обізнаність, правосвідомість та правова культура), *управлінська* компетентність (знання основ теорії управління, сформованість організаційних, аналітичних, планувальних умінь), *конфліктологічна* компетентність (знання, уміння та навички спілкування в конфліктних ситуаціях), *етична* компетентність (реалізація в професійній поведінці стратегії і тактики етично адекватного спілкування з суб'єктами професійного спілкування) та *комунікативна компетентність*.

Комунікативна компетентність у психолого-педагогічній літературі розглядається науковцями як результат засвоєння соціально-психологічних стереотипів професійної поведінки, оволодіння «технікою» спілкування. Психологи визначають поняття «комунікація» як процес обміну продуктами психічної діяльності (специфічний процес спілкування і взаємодії людей за допомогою мови або інших знакових систем). Психологічна функція професійної комунікативної діяльності провізора зумовлена спроможністю фахівця сприймати й опрацьовувати отриману інформацію, виявляти увагу, емпатію, співчуття до співрозмовника, розуміти його невербальну мову. Тому у провізора має бути сформована комунікативна компетентність як складова його загальної професійної компетентності.

У психолого-педагогічній літературі поняття комунікативної компетентності розглядається багатьма дослідниками, які послуговуються при цьому різними її розуміннями. Так С. Максименко [4, с. 5] зазначає, що *комунікативна компетентність* – це ідейно-моральна категорія, яка регулює всю систему ставлень людини до природного і соціального світу, а також до самого себе, як синтезу цих двох світів. Л. Петровська [5] відносить до комунікативної компетентності знання соціально-психологічних факторів і уміння використовувати, враховувати їх у конкретній діяльності. Ю. Ємельянов [3]

характеризує комунікативну компетентність як здатність особистості орієнтуватися у ситуаціях спілкування.

О. Веретненнікова [2, с. 27] звертає увагу на те, що під час взаємодії з людьми, комунікативна компетентність проявляється у спроможності різноманітного спілкування, формування завдань, вирішення конфліктів, вмінні взаємодіяти з представниками різних культур, здібності ведення переговорів. Враховуючи вищезазначене, слід відмітити, що під час професійної комунікативної взаємодії з «важкими» партнерами майбутній провізор повинен зберігати психологічну рівновагу, управляти своїми емоціями і якісно виконувати професійні обов'язки.

Комунікативна компетентність майбутніх провізорів полягає у вмінні обмінюватись інформацією з відвідувачами аптек, лікарями, колегами, досягати взаєморозуміння під час професійного спілкування, усвідомлювати потреби співрозмовника, розуміти його почуття і психологічні стани.

Комунікативна компетентність майбутніх провізорів полягає у їх здатності до ефективного професійного спілкування, передбачає вміння обмінюватись інформацією, досягати взаєморозуміння, усвідомлювати потреби співрозмовника, розуміти його почуття і психологічні стани. Вона є результатом досвіду їх спілкування, полягає у вмінні обмінюватись інформацією з відвідувачами аптек, лікарями, колегами, досягати взаєморозуміння під час професійного спілкування, усвідомлювати потреби співрозмовника, розуміти його почуття і психологічні стани. Запорукою комунікативної компетентності у майбутніх провізорів виступає успішний особистісний розвиток індивіда, його розвивальний та усвідомлений міжособистісний досвід, який органічно пов'язаний з формами міжособистісної поведінки та здібностями фахівця. Комунікативна діяльність фахівців фармацевтичної галузі передбачає наявність певних знань з психології, вміння застосовувати ці знання на практиці.

Структура компетентності у спілкуванні аналізується у роботах С.Петрушина [6]. Науковець вважає, що до складу компетентності слід віднести когнітивні (орієнтованість, психологічні знання й перцептивні здібності),

виконавські (уміння й навички) і емоційні (соціальні установки, досвід, система ставлень особистості) компоненти.

Професійна комунікативна компетентність майбутніх провізорів є інтегративним утворенням, в основі якого лежать теоретичні знання, практичні уміння і навички, професійні комунікативні якості, які зумовлюють свідоме ставлення провізора до діалогічної взаємодії зі суб'єктами професійного спілкування. Вона утворює систему наукових знань, вмінь і навичок та включає в себе три компоненти: мотиваційний, когнітивний та особистісно-комунікативний (рис. 1).

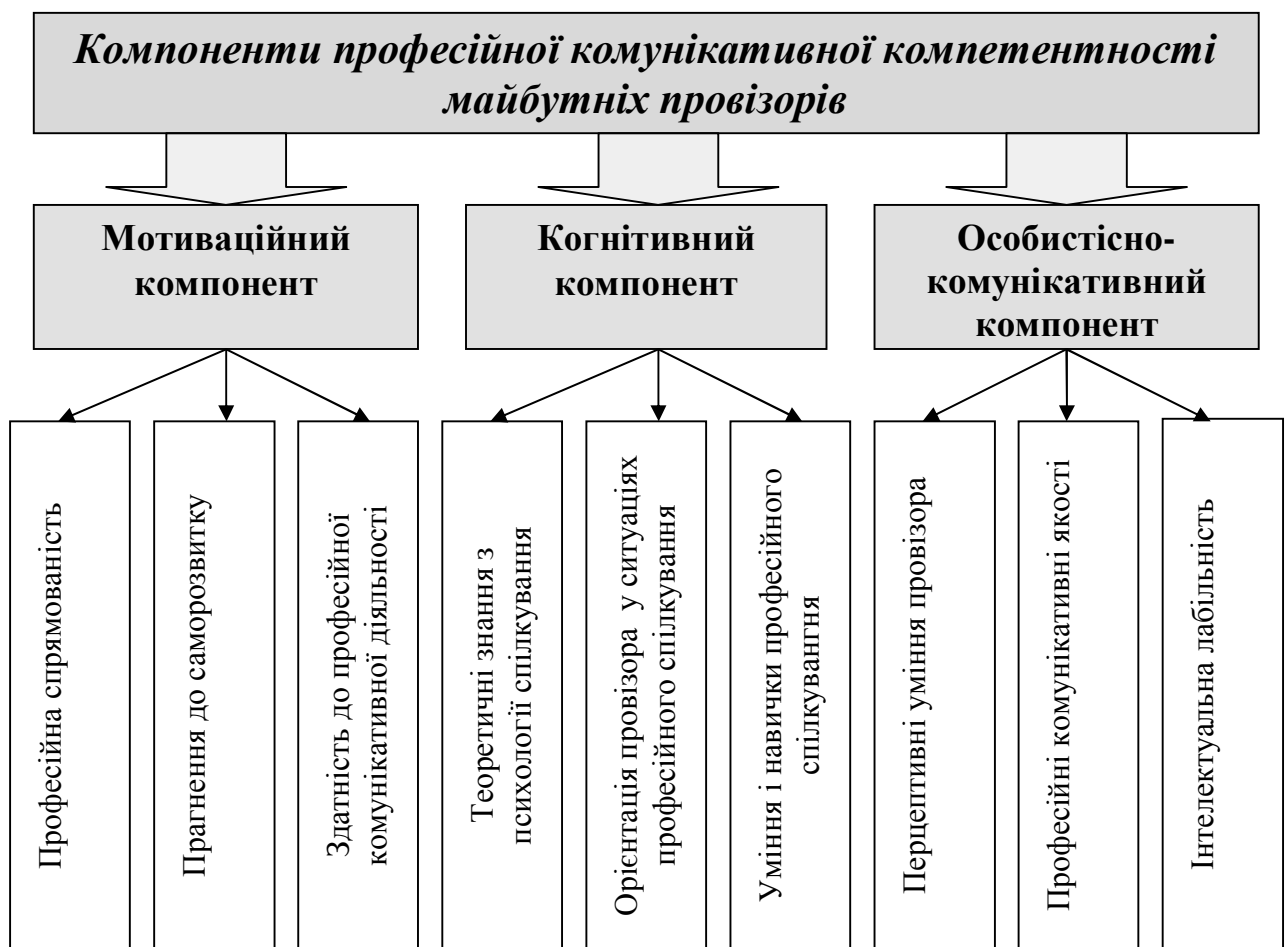


Рис. 1. Структура професійної комунікативної компетентності майбутніх провізорів

В основі мотиваційного компоненту лежить схильність майбутнього провізора до професійної комунікативної діяльності у відповідності до провідних пізнавальних та професійних інтересів, соціальних потреб, прагнення до саморозвитку. Мотиви й потреби майбутнього провізора визначають

спрямованість його професійної комунікативної діяльності. Професійна спрямованість майбутнього провізора передбачає розуміння ним цілей і завдань професійної комунікативної діяльності, характеризується схильністю до цієї діяльності, бажанням вдосконалити власну підготовку до професійної діяльності шляхом саморозвитку та самоосвіти.

Когнітивний компонент – знання, пізнавальні уміння, навички, що забезпечують якість виконання професійної комунікативної діяльності:

- теоретичні знання, з загальної психології та психології спілкування;
- адекватна орієнтація провізора у ситуаціях професійного спілкування;
- етичні сторони професійного спілкування майбутнього провізора.

Розвиток цього компоненту передбачає поглиблення процесу самопізнання майбутніх провізорів та набуття ними необхідних професійних знань.

Д. Равен [8, с. 281] вважає, що комунікативна компетентність містить у собі не тільки інтелектуальні здібності, а й цілий ряд особистісних властивостей: уміння спілкуватися з різними людьми, адекватно сприймати й передавати інформацію, уміння будувати й викладати свої думки логічно, доказово й зрозуміло. Автор и зазначає, що компетентність складається з великої кількості компонентів, багато з яких відносно незалежні один від одного, деякі відносяться до когнітивної сфери, а інші – до емоційної.

Особистісно-комунікативний компонент професійної комунікативної компетентності являє собою професійну спрямованість майбутніх провізорів, їх інтелектуальну лабільність та наявність професійних комунікативних якостей, що формуються під час професійної підготовки у вищому навчальному фармацевтичному закладі та зумовлюють професійний розвиток фахівця. Цей компонент дозволяє майбутньому провізору успішно встановлювати контакти з відвідувачами аптек, лікарями, колегами, керувати процесом професійного спілкування, використовувати ефективні стратегії поведінки у професійних конфліктних ситуаціях. Професійна комунікативна компетентність майбутнього провізора передбачає наявність таких професійних комунікативних якостей, які

дозволяють йому найбільш ефективно здійснювати професійну комунікативну діяльність.

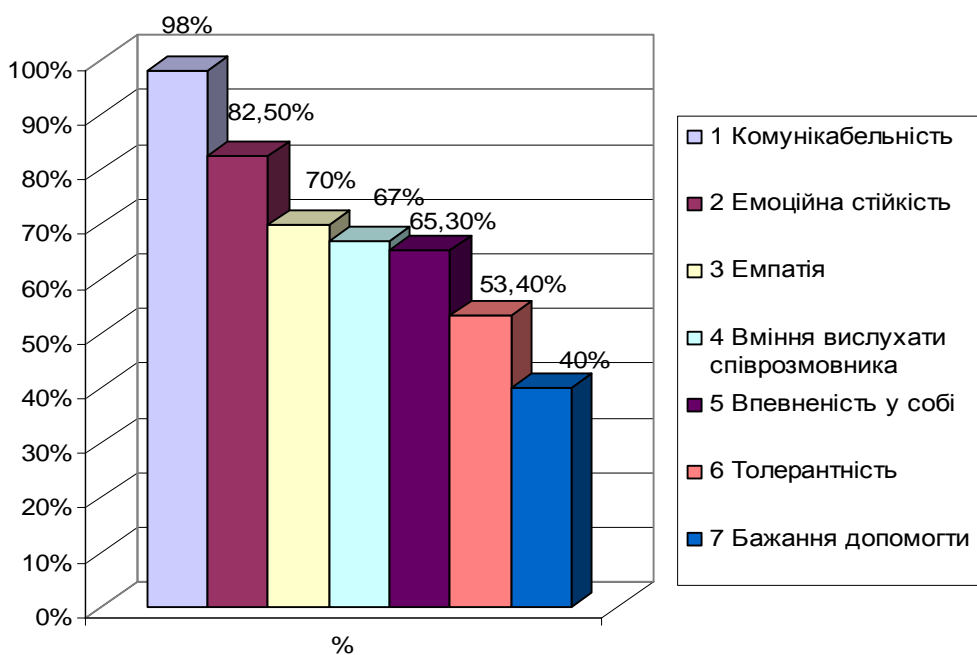
Таким чином, професійна комунікативна компетентність майбутнього провізора містить у собі складові цінності, якості особистості, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння та навички.

З метою визначення професійних комунікативних якостей, що впливають на якість професійного спілкування провізорів, нами було проведено попереднє дослідження, в якому взяли участь працівники аптек, студенти та магістранти НФаУ. Згідно результатів цього дослідження було визначено, що на якість професійної комунікативної діяльності провізорів впливають такі комунікативні якості як комунікабельність, емоційна стійкість, емпатія, вміння слухати співрозмовника, впевненість у собі, толерантність, бажання допомогти та доброзичливість (табл. 1).

Таблиця 1

Професійні комунікативні якості особистості майбутнього провізора

<i>Ранг</i>	<i>Якості особистості</i>	<i>%</i>
1	Комунікабельність	98 %
2	Емоційна стійкість	82,5%
3	Емпатія	70%
4	Вміння вислухати співрозмовника	67%
5	Впевненість у собі	65,3%
6	Толерантність	53,4%
7	Бажання допомогти	40%



Зазначені якості є стрижнем особистості майбутнього провізора, вони формуються переважно у сімейному оточенні і добудовуються, в процесі навчально-пізнавальної діяльності особистості (в школі та вищому навчальному закладі).

Психолого-педагогічна підготовка у системі вищої фармацевтичної освіти є необхідною умовою становлення і розвитку особистості майбутнього провізора, його загальної освіченості і культури, комунікабельності, самостійності у прийнятті рішень, професійної комунікативної компетентності. Під час професійної підготовки у навчально-пізнавальному процесі необхідно розкрити особливості і комунікативні можливості кожного студента, враховувати мотивацію майбутніх провізорів щодо здобуття професійних знань, вмінь та навичок, досягти максимального розвитку їх професійних комунікативних якостей.

Запорукою професійної комунікативної компетентності у майбутніх провізорів виступає успішний особистісний розвиток індивіда, його розвивальний та усвідомлений міжособистісний досвід, який органічно пов'язаний з формами міжособистісної поведінки та здібностями фахівця. Наявність відповідного рівня розвитку професійних комунікативних якостей сприяє якісному професійному

спілкуванню провізорів, від якого залежить кількість клієнтів у аптеці, якість обслуговування відвідувачів аптек, психологічний клімат між працівниками аптечного закладу, налагодження контактів з фармацевтичними фірмами та заводами, лікарями та представниками різних державних структур. Стан готовності майбутнього провізора до якісного професійного спілкування свідчить про досить високий рівень розвитку професійної комунікативної компетентності у майбутніх провізорів.

Для більш ефективного розвитку професійної комунікативної компетентності необхідною є діагностика, оскільки процес розвитку залежить від визнання майбутнім провізором необхідності саморозвитку професійних комунікативних якостей, здобуття практичних комунікативних вмінь та навичок. Моніторинг особистісних якостей у майбутніх провізорів здійснюється за допомогою психологічних методик.

На наш погляд, діагностика професійних комунікативних якостей повинна стати самодіагностикою, самоаналізом, а процес розвитку професійної комунікативної компетентності - самовдосконаленням і саморозвитком. Тому процес діагностики професійних комунікативних якостей, що лежать в основі професійної комунікативної компетентності майбутніх провізорів, полягає не тільки в одержанні необхідної констатуючої інформації, а й в отриманні дієвої інформації, на основі якої майбутні провізори могли б самостійно корегувати свою комунікативну поведінку, розвивати професійну комунікативну компетентність.

Відповідно до змісту, форм та функцій професійного спілкування, професійна комунікативна компетентність майбутніх провізорів має охоплювати компетентність у суб'єкт-суб'єктній взаємодії з партнерами по спілкуванню; компетентність у здійсненні перцептивної, комунікативної та інтерактивної функцій професійного спілкування; спеціальну компетентність, що включає знання фармацевтичних препаратів. Професійна комунікативна компетентність передбачає наявність певних знань з психології та вміння застосовувати ці знання

на практиці, вимагає від майбутнього провізора усвідомлення власних потреб, ціннісних орієнтацій.

Професійна комунікативна компетентність майбутніх провізорів є результатом досвіду спілкування, який набувається студентами самостійно на лекціях, практичних і семінарських заняттях, з наукової літератури, в умовах безпосередньої взаємодії з фахівцями, викладачами та студентами. Вона набувається ними у контексті професійної діяльності, а життєвий досвід та загальна ерудиція сприяють її розвитку.

Основи професійної комунікативної компетентності майбутніх провізорів закладаються під час навчання у вищому навчальному закладі та поглиблюються і розвиваються у період післядипломної освіти. Ми вважаємо, що необхідно досліджувати особливості комунікативної компетентності майбутніх провізорів, розробляти програми розвитку професійної комунікативної компетентності, надавати методичні рекомендації щодо самоосвіти, створювати навчальні ситуації, які потребують залучення майбутніх провізорів до активної комунікативної діяльності.

Висновки. Таким чином, під час професійної підготовки майбутніх провізорів у вищому навчальному закладі фармацевтичного напрямку повинні бути сформовані такі психічні утворення, які б забезпечили максимальну ефективність всіх компонентів професійної комунікативної компетентності майбутніх провізорів, яка є структурним компонентом їх професійної компетентності.

Резюме. В статье рассмотрены основные взгляды научных работников относительно значения формирования коммуникативной компетентности во время профессиональной подготовки специалистов. Автор характеризует особенности и составляющие профессиональной коммуникативной компетентности будущих провизоров.

Ключевые слова: коммуникация, компетентность, коммуникативная компетентность.

Summary. In the article the basic looks of workers of researches are considered in relation to the value of forming of communicative competence during professional preparation of specialists. An author characterizes features and constituents of professional communicative competence of future pharmacists.

Keywords: communication, competence, communicative competence.

Література.

1. Бех І. Д. Виховання особистості : у 2 кн. / І. Д. Бех. – К.: Либідь, 2003. - Кн. 1 : Особистісно орієнтований підхід : теоретико-технологічні засади. – 278 с.
2. Веретенникова А. Е. Развитие иноязычной письменной коммуникативной компетентности у студентов в соответствии с Болонским процессом / А.Е. Веретникова // Высшее образование сегодня. – 2008. - №5. – С. 26-30.
3. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов. – Л. : ЛГУ, 1985. – 168 с.
4. Максименко С.Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С.Д. Максименко, М.М. Заброцький. – К. : Главник, 2005. – 112 с.
5. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М : Изд-во МГУ, 1989. – 219 с.
6. Петрушин С. В. Секреты открытого общения / С.В. Петрушин. – Казань: Татарское книжное изд-во, 1994. – 112 с.
7. Примак Т.О. Маркетингові комунікації: навчальний посібник / Т.О. Примак. – К. : Ельга, Ніка-Центр, 2003. – 280 с.
8. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Дж. Равен. – М. : Когито-Центр, 2002. – 257 с.