

DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2019-2-66-35>

УДК 159.9:615.15

Пляка Л.В., Ольховська А.Б.
Національний фармацевтичний університет

ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ФАРМАЦЕВТИЧНОГО СЕКТОРУ

Анотація. Стаття присвячена розгляду такої актуальної проблеми як формування емоційної компетентності майбутніх фахівців фармацевтичного сектору. Розглянуто суть понять «компетентність», «професійна компетентність», «емоційна компетентність». На основі аналізу психолого-педагогічних поглядів розкриваються особливості емоційної компетентності майбутніх фахівців фармацевтичного сектору. Визначено складові емоційної компетентності та шляхи її розвитку в процесі психологічного супроводу майбутніх фахівців.

Ключові слова: компетентність, професійна компетентність, емоційна компетентність, психологічний супровід.

Plyaka Lyubov, Olkhovska Angela
National University of Pharmacy

EMOTIONAL COMPETENCE AS A COMPLEX OF PROFESSIONAL COMPETENCY OF FUTURE FACTORS PHARMACEUTICAL SECTOR

Summary. The article is devoted to the consideration of such a pressing problem as the formation of emotional competence of future specialists in the pharmaceutical sector. The Competency Approach is designed to increase the competitiveness of graduates of the National Pharmaceutical University in the labor market. It consists in the development of future specialists in the pharmaceutical sector a set of key personal qualities that determine its successful professional activities. The essence of the concepts of «competence», «professional competence», «emotional competence» is considered. Emotional competence is a set of knowledge, skills and abilities that allow a specialist to control his or her own emotional state and to carry out a qualitative career. Based on the analysis of psychological and pedagogical views, features of emotional competence of future specialists of the pharmaceutical sector are revealed. The components of emotional competence and ways of its development in the process of psychological support of future specialists are determined. In emotional competence, there are several components: awareness of their emotions, ability to determine what emotion you feel at the moment, determine which of the basic emotions is complex emotion; the ability to control their own emotions, determine the source and cause of their occurrence, the degree of utility, change the intensity of emotions, replace them with others; awareness of emotions of other people, definition of emotional states by verbal and nonverbal features; management of emotions of other people, purposeful action on their emotions; as well as adequate expression of emotions (reflection, empathy, self-regulation, expressiveness). Emotional competence develops through learning, training, gaining experience. Its formation ensures the readiness of a specialist to manage their own emotions in the established and emotionally tense professional situations. It is established that the development of emotional competence is an important factor of adaptation of the future specialist in the professional environment, which is carried out in the institution of higher education in the process of educational and cognitive activity and during psychological support.

Keywords: competence, professional competence, emotional competence, psychological support.

Постановка проблеми. Інтеграція України в Європейській освітній простір вимагає осмислення психологічних складових особистості фахівців професій типу «людина-людина». Перед закладами вищої освіти стоїть завдання – формування компетентного конкурентноспроможного фахівця, здатного задовольняти постійно мінливі вимоги ринкового середовища, адекватно реагувати і пристосовуватися до складних умов сьогодення.

Сутність освітнього процесу у Національному фармацевтичному університеті спрямована на особистісний розвиток та саморозвиток майбутнього фахівця фармацевтичного сектору в процесі навчально-пізнавальної діяльності та психологічного супроводу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. У психології проблема професійної компетентності розглядала широкий спектр теоретичних та прикладних питань у контексті проблеми професійного становлення особистості. Компетентнісний підхід покликаний підвищити конку-

рентоспроможність випускників Національного фармацевтичного університету на ринку праці. Він полягає в розвитку у майбутніх фахівців фармацевтичного сектору набору ключових особистісних якостей, які визначають його успішну професійну діяльність.

Л. Кайдалова вважає, що компетентність необхідно розглядати як інтегровану, комплексну характеристику, що поєднує знання, уміння та навички, здібності і риси особистості, показники загальної культури, вміння виконувати професійні обов'язки [4].

Основним показником рівня кваліфікації будь-якого сучасного фахівця є його професійна компетентність. Питання професійної підготовки у системі фармацевтичної освіти висвітлені в публікаціях Н. Альохіної, Л. Кайдалової, А. Котвицької, Н. Лутаєвої, С. Огарь, І. Сабатовської, В. Толочка, В. Черних, Н. Шварп та ін.

Професійна компетентність – це якісна характеристика їх особистості, яка включає систему науково-професійних знань, практичних умінь

та особистісних якостей, забезпечує готовність фахівців здійснювати професійну діяльність [9]. Важливим компонентом професійної компетентності фахівців професій типу «людина-людина» є емоційна компетентність.

Мета статті є розкриття сутності емоційної компетентності та шляхів її розвитку в процесі психологічного супроводу професійного становлення майбутніх фахівців фармацевтичного сектору.

Виклад основного матеріалу. Вхідження України до західноєвропейського освітнього простору супроводжується зростанням вимог до рівня професійної компетентності майбутніх фахівців як гаранту конкурентоспроможності на ринку праці. Важливим чинником, що впливає на професійну успішність сучасного фахівця професій типу «людина-людина», є його емоційна компетентність [6, с. 3].

Проблема емоційної компетентності знайшла своє відображення у наукових дослідженнях таких науковців як І. Андреева, Д. Гоулман, О. Лазуренко, О. Льошенко, І. Матійків, О. Молчанова, М. Рейнолдс, М. Слєпкова, В. Федорчук та ін.

Науковці розглядають емоційну компетентність (от лат. *emover* – хвилювати и *competentis* – відповідний):

– *здатність особистості здійснювати оптимальну координацію між емоціями й цілеспрямованою поведінкою* [8, с. 5];

– *як показник оптимального організаційного управління, яка в цілому позитивно впливає на організаційну культуру* [10, с. 17];

– *як необхідну умову успішності і лідерства в професійному середовищі* [1];

– *як чинник розвитку особистості* [12];

– *як готовність до ефективного здійснення професійної діяльності та вирішення соціальних завдань* [7, с. 240];

– *як можливість досягати бажаних результатів у спілкуванні з іншими людьми* [10, с. 46].

І. Андреева визначає емоційну компетентність як : «сукупність знань, умінь і навичок, що дозволяють приймати адекватні рішення і діяти на основі результатів інтелектуальної обробки зовнішньої і внутрішньої емоційної інформації [1, с. 85].

Емоційна компетентність фахівця розкривається через такі поняття, як емоційна сфера, емоційний інтелект, емоційна саморегуляція, емпатія [11, с. 623]. Вона включає уміння людини усвідомлювати і оцінювати себе, складати план особистого розвитку, мотивувати та управляти собою, розуміти людей, їх емоції, почуття [3], особистісні властивості фахівця: чуйність, урівноваженість, рефлексію, емпатію, толерантність тощо

[8, с. 4] та забезпечує готовність і здатність людини управляти емоційними реакціями, як власними, так і інших людей, адекватно ситуаціям і умовам, що змінюються [5].

Емоційна компетентність включає дві основні складові: *особистісна компетентність* (розуміння себе, саморегуляція та мотивація); *соціальна компетентність* (емпатія і соціальні навички) [2].

Емоційно компетентна особистість – це людина, яка з успіхом долає перешкоди на шляху до цілі, здатна самотивувати себе, перебуває у злагоді з собою, здатна розуміти власний емоційний світ та оточуючих, вдумливо підходити до розв'язування життєвих труднощів [8, с. 4].

В емоційній компетентності виділяють декілька складових: усвідомлення своїх емоцій, уміння визначити, яку емоцію відчуваєш в даний момент, визначити, з яких базових емоцій складається складна емоція; уміння управляти власними емоціями, визначити джерело і причину їх виникнення, ступінь корисності, змінювати інтенсивність емоцій, замінювати їх на інші; усвідомлення емоцій інших людей, визначення емоційних станів за вербальними і невербальними ознаками; управління емоціями інших людей, цілеспрямована дія на їх емоції; а також адекватне вираження емоцій (рефлексія, емпатія, саморегуляція, експресивність).

Отже, емоційна компетентність представляє собою набір знань, вмінь та навичок (див. табл. 1), які дозволяють фахівцю контролювати власний емоційний стан та якісно здійснювати професійну діяльність.

У ході запропонованого дослідження ми проаналізували й узагальнили визначення поняття емоційної компетентності, сформульовані різними авторами і вважаємо, що *емоційна компетентність* це особистісне утворення, що передбачає сформованість науково-теоретичних та науково-практичних знань, навичок рефлексії, саморегуляції, оптимального рівня емпатії і експресивності, відображає емоційну зрілість фахівця, що забезпечує якісне виконання фахівцем професійної діяльності. Вона проявляється в діяльності через такі професійно важливі якості фахівця як рефлексія, емпатія, саморегуляція, експресивність, асертивність, незалежність, стресостійкість, врівноваженість, гнучкість, толерантність тощо.

Професійна діяльність фахівців фармацевтичного сектору вважається емоційно напруженою, стресогенною і психологічно виснажливою, оскільки вона пов'язана з інтенсивною комунікативною взаємодією. Провізори повинні вміти

Таблиця 1

Складові емоційної компетентності

Знання	Уміння	Навички	Особистісні якості
– емоційний інтелект – емоційна сфера – емоційні стани – емоційна саморегуляція	– визначити власні емоції, відбирати найбільш відповідний тип реакції – управляти власними та чужими емоціями – викликати бажані реакції у інших – приймати адекватні рішення	– здатність приймати власні емоції – здатність усвідомлювати власні та чужі емоції – здатність до емоційної саморегуляції – здатність викликати та підтримувати емоції, які спонукають до діяльності	– рефлексія – емпатія – саморегуляція – експресивність – асертивність – стресостійкість – толерантність – впевненість у собі тощо.

налагоджувати і підтримувати стосунки, активно взаємодіяти, досягати взаєморозуміння у процесі виконання професійної діяльності, емоційно адекватно реагувати на гнів та невдоволення відвідувачів аптечних закладів, критику з боку інших, зберігати рівновагу в конфліктних професійних ситуаціях тощо. Емоційна реакція на професійні ситуації залежить від розвитку емоційної компетентності. Саме тому підготовка майбутнього фахівця фармацевтичного сектору вимагає особливого зосередження на емоційній компетентності, яка є фундаментом успішної професійної діяльності.

Гуманістична парадигма вищої фармацевтичної освіти зосереджує навчально-пізнавальну діяльність на особистості студента, його особистісному зростанні та професійному становленні. Важливу роль у процесі професійного становлення майбутніх фахівців фармацевтичного сектору покликана відігравати психологічна служба, яка у структурі вищого навчального закладу є науково-методичним і практичним центром психологічного супроводу професійного розвитку особистості.

Основною метою діяльності сектору психологічного супроводу учасників навчально-виховного процесу НФаУ «Психологічна служба» науково-методичної лабораторії з питань фармацевтичної освіти є сприяння створенню умов для соціального та інтелектуального розвитку здобувачів освіти, охорони психічного здоров'я, надання психологічної та соціально-педагогічної підтримки всім учасникам освітнього процесу відповідно до цілей та завдань системи освіти. Важливими завданнями психологічної служби є забезпечення супроводу професійного становлення майбутніх фахівців, формування у здобувачів вищої освіти психологічної та емоційної компетентності.

Для того щоб стати емоційно компетентним можна займатися техніками, які допоможуть жити справжнім моментом; ідентифікувати свої

емоції; визначати джерело емоцій; уміти обирати найбільш відповідний тип реакції [10, с. 22].

Професійне становлення особистості є складним процесом взаємодії інтелектуального і емоційного розвитку. Емоційна компетентність розвивається шляхом навчання, тренування, набуття досвіду. Її сформованість забезпечує готовність фахівця до управління власними емоціями в усталених і емоційно напружених професійних ситуаціях. Розвиток емоційної компетентності є важливим фактором адаптації майбутнього фахівця в професійному середовищі, який здійснюється у закладі вищої освіти в процесі навчально-пізнавальної діяльності та під час психологічного супроводу.

І. Матійків [6, с. 5], досліджуючи проблему формування емоційної компетентності виділив такі етапи:

1. Мотиваційно-ціннісний – формування образу емоційно-компетентної людини, а самоцінювання емоційних компетенцій допомагає визначити напрями власного розвитку.

2. Пізнавальний – надання й засвоєння інформації про внутрішній світ людини і місце емоцій та почуттів в ньому.

3. Навчальний – виконання вправ, спрямованих на усвідомлення цінностей, зміну обмежувачих стереотипів, набуття емоційних компетенцій в умовах тренінгового середовища.

4. Практичний – реалізація набутих під час тренінгу компетенцій для запровадження змін у реальному житті.

5. Творчий – творче застосування компетенцій в усталених ситуаціях і ситуаціях невизначеності.

Пріоритетним напрямом діяльності психологічної служби в Національному фармацевтичному університеті є просвітницько-розвиткова робота, метою якої є поширення психологічних знань, формування психологічної та емоційної компетентності; профілактика та попередження негативних впливів тощо (див. табл. 2).

Таблиця 2

Шляхи розвитку емоційної компетентності

Вид діяльності	Тема	Мета та завдання
Лекція	Емоції та почуття	– розкриття понять «почуття» та «емоції» – розвиток емоційного інтелекту – попередження проявів агресії – мотивувати до поліпшення своєї поведінки
Лекція	Емоції та здоров'я	– розкриття понять «здоров'я» та «психосоматика» – формування навичок здорового способу життя – мотивувати до розвитку емоційної компетентності
Тренінг	Повір у себе	– розкриття особистісного потенціалу – розвиток самосвідомості – формування позитивної самооцінки – розвиток навичок асертивної поведінки – формування впевненості у собі
Тренінг	Світ моїх емоцій	– розкриття понять «почуття», «емоції» – розвиток навичок діагностики власного емоційного стану – розвиток самосвідомості – формування рефлексії
Тренінг	Емоційна стійкість та саморегуляція	– дати уявлення про основні поняття і функції саморегуляції – розвиток критичного мислення – формування навичок саморегуляції та релаксації
Тренінг	Поважайте себе – поважайте інших	– формування навичок асертивної поведінки – формування впевненості у собі – формування умінь встановлення та розвитку позитивної комунікації – навчитися визначати джерело емоцій і ступінь їх інтенсивності

Працівники психологічної служби спрямують зусилля на створення комплексу методик і вправ щодо формування у здобувачів вищої освіти психологічної та емоційної компетентності.

Висновки із проведеного дослідження. Встановлено, що високий рівень емоційної компетентності сприяє швидкому аналізу емоціогенних ситуацій, є передумовою успіху

фахівців фармацевтичного сектору. Розвиток емоційної компетентності у майбутніх фахівців фармацевтичного сектору передбачає усвідомлення і розуміння свого внутрішнього світу, уміння керувати власними емоціями та емоційними станами, що забезпечує ефективну комунікативну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності.

Список літератури:

1. Андреева И.Н. Азбука эмоционального интеллекта. СПб. : «БХВ-Петербург», 2012. 288 с.
2. Голдман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство : Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / пер. с англ. Москва : Альпина Бизнес Букс, 2005. 301 с.
3. Искандерова Ф.В. Эмоциональный интеллект как основа межличностного взаимодействия. *Вестник КАСУ. Выпуск : Образовательные технологии.* 2006. № 1. С. 130–134.
4. Кайдалова Л.Г. Професійна підготовка фахівців фармацевтичного профілю у вищих навчальних закладах : монографія. Харків : НФаУ, 2010. 364 с.
5. Лазуренко О.О. Емоції і їх значення в життєдіяльності людини. Київ, 1997. 60 с.
6. Матійків І.М. Тренінг емоційної компетентності : навч.-метод. посібник. Київ : Педагогічна думка, 2012. 112 с.
7. Матійків І.М. Розвиток емоційної компетентності майбутніх фахівців професій типу «людина-людина»: психологічний аспект. *Проблеми та перспективи розвитку економіки і підприємництва та комп'ютерних технологій в Україні* : зб. тез за матеріалами VIII науково-технічної конференції науково педагогічних працівників м. Львів 26-31 березня 2012 р.; Навчально-науковий інститут підприємництва та перспективних технологій Національного університету «Львівська політехніка». Львів : Видавничий відділ навчально-наукового інституту підприємництва та перспективних технологій Національного університету «Львівська політехніка», 2012. С. 240–243.
8. Молчанова О.М. Розвиток емоційної компетентності педагога засобами тренінгу : навч.-метод. посібник / уклад. О.М. Молчанова. Кропивницький : КЗ «КОІППО імені Василя Сухомлинського», 2017. 44 с.
9. Пляка Л.В. Психологічні особливості формування професійної комунікативної компетентності у майбутніх провізорів. : дис. ... к. психол. н. Київ : Інститут психології ім. Г.С. Костюка НАПН України, 2010, 241 с.
10. Рейнолдс М. Коучинг: емоціональна компетентність. Направте свої емоції (EQ) на успех в работе. Москва : Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2003. 103 с.
11. Яковлева Е.Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития. *Вопросы психологии.* 1997. № 4. С. 20–27.

References:

1. Andreeva I.N. (2012). The ABC of emotional intelligence. St. Petersburg : «BHV-Petersburg», 288 p.
2. Goldman D., Boyatsis R., Mackie E. (2005). Emotional leadership : The art of managing people based on emotional intelligence / per. with ang. M. : Alpina Business Busks, 301 p.
3. Iskanderova F.V. (2006). Emotional intelligence as the basis of interpersonal interaction. *Bulletin of the CAU. Issue : Educational Technologies*, № 1, pp. 130–134.
4. Kaidalova L.G. (2010). Professional training of specialists in the pharmaceutical profile in higher educational institutions : a monograph. Kh. : NFaU, 364 p.
5. Lazurenko O.O. (1997). Emotions and their significance in human life. K., 60 s.
6. Matiykov I.M. (2012). Training of emotional competence : teaching.-method. manual. K. : Pedagogical Thought, 112 p.
7. Matiykov I.M. (2012). Development of emotional competence of future specialists of professions such as «man-man» : psychological aspect. *Problems and Prospects for the Development of Economy and Entrepreneurship and Computer Technologies in Ukraine* : Sb. theses on the materials of the VIII scientific and technical conference of scientific and pedagogical workers of Lviv March 26-31, 2012 ; Educational-Scientific Institute of Entrepreneurship and Advanced Technologies of Lviv Polytechnic National University. Lviv : Publishing Department of the Educational-Scientific Institute of Entrepreneurship and Advanced Technologies at Lviv Polytechnic National University, p. 240–243.
8. Molchanova O.M. (2017). Development of emotional competence of the teacher by means of training : teaching method. manual / layout. O. Molchanov. Kropivnytsky : KOIPPO named after Vasyl Sukhomlynsky, 44 p.
9. Plyaka L.V. (2010). Psychological peculiarities of formation of professional communicative competence in future pharmacists. : dis. ... k. psychol. n. K. : Institute of Psychology. GS Kostyuk NAPSU of Ukraine, 241 p.
10. Reynolds M. (2003). Coaching: Emotional Competency: Point your Emotions (EQ) to success at work. M. : Center for Support of Corporate Governance and Business, 103 p.
11. Yakovleva E.L. (1997). Emotional mechanisms of personal and creative development. *Questions of psychology*, no. 4, p. 20–27.