

*Альоїна Наталія Вікторівна,
кандидат психологічних наук,
доцент кафедри педагогіки і психології
Національний фармацевтичний університет, м. Харків*

Постановка проблеми. Основним завданням сучасної вищої школи є забезпечення якості професійної підготовки фахівців, володіючих професійною компетентністю. Важливою складовою професійної компетентності фахівця є комунікативна компетентність, яка створює соціально-психологічну основу взаємодії і сприяє інтенсивному включенню особистості у виробничу діяльність, забезпечуючи її якісний результат. Посилення вимог щодо компетентностей майбутніх фахівців обумовлює перегляд змісту навчання, впровадження ефективних педагогічних технологій, форм та методів навчання.

Тому проблема компетентності, зокрема, комунікативної, останнім часом належить до числа актуальних проблем психології.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Уведення в професійну освіту (окрім знань, умінь та навичок) нових освітніх конструктів – компетентностей, компетенцій і ключових кваліфікацій науково обґрунтували вчені країн Європейського Союзу в середині 80-х років минулого століття – Д. Мартенс, Б. Оскарссон, А. Шелтон, Р. Бадер, Саймон Шо та ін. [2].

Дослідженням комунікативної компетентності як умови ефективності спілкування займалися такі вітчизняні та російські науковці, як О. Бодальов, В. Захаров, М. Заброцький, Г. Костюк, Л. Петровська, С. Петрушин та ін. Поняття комунікативної компетентності в різних професійних контекстах розглядається в дослідженнях Ю. Ємельянова, Є. Герасименко, Г. Данченко, Л. Кайдалової, С. Максименка, В. Черевко, Б. Шапіро та ін.

Аналіз праць, присвячених дослідженню комунікативної компетентності майбутніх фахівців і шляхів її формування, свідчить про складність, багатоаспектність та недостатню дослідженість даного поняття.

Метою статті є аналіз проблеми формування комунікативної компетентності у психологічній літературі та визначення чинників, що здійснюють вплив на рівень її сформованості.

Виклад основного матеріалу. Невід'ємною складовою будь-якої трудової діяльності є професійне спілкування. За О. О. Бодальовим «трудова діяльність також обумовлює та програмує зміст і характер ділового спілкування людей, що беруть участь у створенні матеріального продукту. Багато фактів свідчать про те, що характеристики міжособистісного спілкування у праці пов'язані з технологією створення продукту, розподіленням функцій між виконавцями і з конкретними особливостями того чи іншого трудового процесу» [6].

Компетентність у всіх видах спілкування полягає в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів – комунікативної, інтерактивної та перцептивної. Отже, можна говорити про різні види компетентності в спілкуванні. Особистість повинна бути спрямована на отримання різноманітної палітри психологічних позицій, засобів, які допомагають цілісному самовираженню партнерів.

Деякі науковці розглядають комунікативну компетентність як елемент або складову частину культури фахівця, деякі як якість особистості або як здатність і готовність здійснювати професійну діяльність [3, 4]. До того ж, одні автори головним у комунікативній компетентності вважають ефективність спілкування (Ж. Глозман, В. Зінченко, Б. Мещеряков). Інші, як, наприклад, Л. Петровська, вважають, що гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій є суттєвим показником компетентного, зрілого спілкування.

Ми погоджуємося, що комунікативна компетентність передбачає широке коло вмій, серед яких виділяють прості та складні комунікативні вміння, а саме:

- уміння вербального і невербального спілкування, тобто вміння говорити, слухати, використовувати жести, міміку, пантоміміку, погляд, інші невербальні засоби;
- уміння розподіляти свою увагу;
- уміння соціальної перцепції (сприймати та розуміти внутрішній стан партнера за зовнішніми ознаками);
- уміння здійснювати прогнозування реакції партнера за спілкуванням;
- уміння керувати своєю поведінкою в спілкуванні.

За результатами аналізу наукових досліджень можна констатувати наявність у сучасній науці різних підходів щодо виокремлення структурних компонентів комунікативної компетентності фахівця. На наш погляд, універсальною є трикомпонентна структура комунікативної компетентності, розроблена Б. Шпітсбергом та В. Купахом [8]. На думку вчених, структурними компонентами комунікативної компетентності особистості виступають знання (усвідомлення того, яка комунікативна поведінка є найбільш влучною в конкретній ситуації), уміння (здатність застосувати цю поведінку в даному контексті) та мотивація (прагнення ефективної та компетентної комунікації).

Багато вітчизняних дослідників [1, 3, 4] у структурі комунікативної компетентності фахівця виокремлюють когнітивний, емоційно-оцінний та поведінковий компоненти. До когнітивного компоненту відносять знання мови; знання з теорії та психології спілкування, знання правил ділового етикету та інтеркультурних умовностей, знання засобів впливу на людей та прийомів справляти враження, вміння формувати імідж, знання засобів і прийомів встановлення, підтримки і завершення мовленнєвого контакту для досягнення певної мети; адекватна орієнтація фахівця в собі, партнерах, у ситуації професійного спілкування та конкретних комунікативно-професійних цілях, а також знання нормативної та професійно-орієнтованої комунікативної культури. Емоційно-оцінний компонент комунікативної компетентності містить у собі мотиви вибору професії, інтерес до обраної професії, прийняття себе та інших, установки у професійному спілкуванні. Під поведінковим компонентом розуміють уміння кодувати і декодувати повідомлення за вербальними і невербальними каналами комунікації, володіння технікою спілкування, ситуативну адаптивність у професійно значущих ситуаціях, уміння справляти враження, досвід використання засобів впливу на людей.

Таким чином, комунікативна компетентність поєднує життєві цінності, мотиви, знання, вміння та навички і риси та якості людини. Найбільш вагомими складовими є вміння та готовність будувати контакти з людьми, спілкуватися, управляти своїм емоційним станом, вирішувати конфліктні ситуації тощо. При цьому важливо давати правильну самооцінку та об'єктивно оцінювати інших людей. Ефективним є спілкування, коли людина спочатку націлена на позитивну розмову, здатна аналізувати свої вчинки і вчинки партнерів під час спілкування.

Особливе місце комунікація займає в професійній діяльності фахівців фармацевтичної галузі: фармацевтів, провізорів, провізорів-косметологів, клінічних провізорів. Як свідчить статистика, від 60 до 90% робочого часу вони витрачають на ті чи інші види спілкування. Від того, наскільки вони грамотно побудують своє спілкування з відвідувачами аптек, лікарями, хворими, колегами, партнерами, залежить результат їх професійної діяльності,

взаємовідносини з представниками різних фармацевтичних організацій, аптечних закладів, психологічний клімат у колективі. Мова в діяльності фахівців фармацевтичної галузі виступає як носій інформації і як засіб впливу на інших людей. Саме тому вона повинна бути виразною, логічною, грамотною, тому що всі ці якості мови безпосередньо впливають на особистість іншої людини, її думку, настрій, поведінку і т.ін.

Як зазначає Л. Г. Кайдалова, у професійній діяльності фармацевтичних фахівців важливим для ефективного спілкування є етап встановлення контакту. У процесі діяльності перед очима фармацевтичного працівника проходять сотні людей, що відрізняються один від одного. Спостерігаючи за ними, фармацевтичний працівник повинен навчитися за допомогою зовнішніх ознак проникати в глибини людського характеру, оцінювати невербальні ознаки стану пацієнта (вираз обличчя, жести, позу, міміку, тон голосу та ін.) Це необхідно йому для того, щоб в процесі фармацевтичного обслуговування відвідувачів бути готовим до несподіваних вчинків, вимог та їх прохань. Коли провізор відповідає на питання відвідувача, пов'язані з лікуванням, виникають партнерські взаємовідносини, що характеризуються довірою і взаємним бажанням досягнення максимально ефективного результату [1].

Спілкування у професійній діяльності фармацевтичних фахівців є процесом установаження і розвитку контактів між людьми, зумовленим потребами у суспільній діяльності, який вміщує у собі обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії, сприйняття іншої людини. Взаємовідносини фармацевтичного працівника з колегами будуються на морально-етичних принципах поваги, розуміння, терпіння, доброзичливості, розуміння інших людей; поваги до наставників, старших колег; корпоративної солідарності тощо.

Висока інтенсивність професійного спілкування зумовлює висунення певних вимог до фармацевтичних працівників. Так, їм повинні бути притаманні такі професійно-значущі якості, як відповідальність, людяність, емпатія, організованість, цілеспрямованість та ін. Фармацевт, провізор повинні мати добре розвинуті комунікативні здібності і здатність до взаємодії з іншими людьми. Активна співпраця і взаємодія всередині соціуму має ґрунтуватися на знаннях про здоровий спосіб життя, правах та обов'язках громадянина; сучасний фахівець повинен вміти будувати і реалізовувати перспективні напрями розвитку та саморозвитку в межах соціуму, мати навички професійної кооперації, уміти адаптуватися в різних соціальних умовах тощо.

При формуванні комунікативної компетентності майбутніх фармацевтичних фахівців, ми враховуємо, що вона є інтегрованою якістю особистості, яка проявляється в загальній здатності і готовності до діяльності, ґрунтується на знаннях, уміннях, навичках та досвіді, які придбані в процесі навчання та орієнтовані на самостійну й успішну участь у практичній діяльності.

Формування комунікативної компетентності у вищому навчальному закладі може розглядатись як формування системи знань, умінь, навичок, якостей особистості в досягненні мети або досягненні позитивного результату в процесі навчально-виробничої діяльності, тобто як готовність фахівця до професійної діяльності. Фармацевтичні працівники відносяться до сфери професійної діяльності з підвищеною комунікативною відповідальністю. Насамперед, відвідувачі аптечних закладів – це люди похилого віку, хворі та інші категорії, з якими необхідно встановити контакт, вміти вести бесіду, надавати поради та рекомендації щодо вибору та застосування лікарських препаратів тощо.

Вибір методів навчання та виховання з метою забезпечення формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців залежить: від змісту підготовки, вимог освітніх стандартів, загальних і професійних цілей освіти, особливостей, змісту, методів і форм роботи конкретних освітньо-виховних заходів; змісту й методики викладання конкретної навчальної дисципліни та визначених її спеціфічних вимог до вибору методів; витрат часу на вивчення даної теми, модуля; рівня матеріально-технічної бази; професійної компетентності та педагогічної майстерності викладачів тощо.

Проведені дослідження та спостереження свідчать, що на процес формування комунікативної компетентності впливають такі чинники: професійна спрямованість навчання; інтерес; здібності до оволодіння майбутньою професією; чітка мотивація навчання; уміння навчатись самостійно; потреба у самовдосконаленні; спрямованість технологій, форм, методів та засобів навчання, застосування комп'ютерних та інформаційних технологій тощо.

Під час семінарських занять із психолого-педагогічних дисциплін студенти не тільки закріплюють знання, вміння й навички, а й демонструють уміння самостійно працювати з літературними та електронними джерелами інформації; знаходити необхідну інформацію, аналізувати та обробляти її, повідомляти або оформлювати у вигляді рефератів тощо. За певних умов на семінарських заняттях викладач стимулює аналітичну та інтелектуальну діяльність студентів, їх критичне мислення при формуванні компетентностей та засвоєнні знань, формуванні умінь і навичок, розвитку особистісних якостей. Основними факторами, які сприяють творчому ставленню студентів до процесу навчання та його результатів, є професійний інтерес, нестандартний характер навчально-пізнавальної діяльності, ігровий характер занять, емоційність [7].

До психологічних умов розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців фармації відносяться настановлення особистості на партнерські взаємовідносини з людьми, використання ефективних форм спілкування, володіння вербальними і невербальними техніками спілкування, а також досвід позитивних взаємин із оточуючими.

Висновки. Таким чином, комунікативна компетентність є інтегрованим, комплексним явищем і поєднує в собі знання, уміння та навички, здатності особистості, показники загальної культури, вміння спілкуватися з людьми. Найважливішими умовами формування комунікативної компетентності фахівців фармації слід вважати відповідне організаційно-методичне забезпечення навчального процесу, професійну компетентність та педагогічну майстерність викладачів; створення мотиваційної основи активності студентів в оволодінні технологією компетентного спілкування тощо. У подальших дослідженнях можлива розробка моделі формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців фармацевтичного профілю.

Резюме. Статтю присвячено теоретичному аналізу проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. Розглянуто різні підходи у науці до тлумачення поняття «комунікативна компетентність». Визначено складники комунікативної компетентності та чинники, що впливають на її формування. Розкрито особливості професійного спілкування фахівців фармації та значення комунікативної компетентності у професійній діяльності фармацевтів. У статті зазначаються психолого-педагогічні умови розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців. **Ключові слова:** комунікативна компетентність, формування комунікативної компетентності.

Резюме. Статья посвящена теоретическому анализу проблемы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов. Рассмотрены различные подходы в науке к толкованию понятия «коммуникативная компетентность». Определены структурные компоненты коммуникативной компетентности и факторы, влияющие на ее формирование. Освещены особенности профессионального общения специалистов фармации и значение коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности фармацевтов. Выделены психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетентности будущих специалистов. **Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, формирование коммуникативной компетентности.

Summary. The article is devoted to the theoretical analysis of the formation of the communicative competence of future

specialists. The author has analyzed the different approaches in science to interpret the concept of "communicative competence". The structural components of the communicative competence and the factors of its formation identified. Author described features professional communication specialists in pharmacy and the value of communicative competence in professional pharmacists. Psychological and pedagogical conditions of the communicative competence of future specialists are described in the article. **Keywords:** communicative competence, the formation of communicative competence.

Література

1. Кайдалова Л. Г. Професійна підготовка майбутніх фахівців фармацевтичного профілю у вищих навчальних закладах: монографія / Л. Г. Кайдалова. – Х.: НФаУ, 2010. – 364 с.
2. Компетентность и проблемы ее формирования в системе непрерывного образования (школа – вуз – послевузовское образование) / науч. ред. проф. И. А. Зимняя // Материалы XVI научно-методической конференции «Актуальные проблемы качества образования и пути их решения». – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 130 с.
3. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. – К.: Главник, 2005. – 112 с.
4. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук: 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. О. Павленко. – К.: Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, 2005. – 40 с.
5. Познание человека человеком (возрастной, гендерный, этнический и профессиональный аспекты) / Под ред. А. А. Бодалева, Н. В. Васиной. – СПб.: Речь, 2005. – 324 с.
6. Приходько В. М. Методи формування комунікативної компетенції фахівців / Проблеми безперервної освіти в сучасних умовах соціально-економічного розвитку України. Зб. наук. праць, 2004. – С.142–146.
7. Spitzberg, V.H., & Cupach, W.R. Interpersonal communication competence. // <http://www.uky.edu/~drlane/capstone/interpersonal/competence.htm>