

ФОРМУВАННЯ ЗДАТНОСТІ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАРМАЦЕВТІВ

Бойчук І.Д., Козаченко Г.В.

КВНЗ «Житомирський базовий фармацевтичний коледж ім. Г.С. Протасевича» Житомирської обласної ради

Основою людських взаємин є спілкування. З цим твердженням важко не погодитися, адже протягом нашого життя ми постійно вступаємо в стосунки з різними людьми, обмінюємося думками, почуттями, волевиявленнями, інформуючи таким чином один одного. Мовлення людини – це своєрідна візитна картка, це свідчення рівня освіченості людини, її культури, а разом з тим, через сукупну мовленнєву практику мовців – це і показник культури суспільства. «За уміння спілкуватися я готовий платити більше, ніж за будь-який інший товар», - говорив Рокфеллер.

Мова є основою професійних відносин. Від багатства словникового запасу, рівня культури мови і техніки мовлення значною мірою залежить професійна компетентність, імідж, успіх особистості. Мовні знання розглядаються як один із основних компонентів професійної підготовки, адже ключові компетенції, які визначені в освітньо-кваліфікаційній характеристиці ГСВО, передбачаються серед інструментальних здатність до письмової й усної комунікації рідною мовою.

Успіх діяльності працівника фармацевтичної галузі залежить насамперед від його здатності організувати свою роботу на основі професійно виваженого, науково обґрунтованого спілкування з суб'єктами сфери взаємодії, знання основ ділового спілкування дозволяють орієнтуватися в комунікативних ситуаціях, прогнозувати свою поведінку. Такі фармацевтичні послуги за родом діяльності як управління; фармацевтична допомога; інформація, освіта, спілкування; регламентування та етика; маркетинг безпосередньо вимагають від фармацевтичних працівників умінь спілкування і навичок ефективної комунікації, інші: забезпечення якості; наукові дослідження у сфері охорони здоров'я; фармацевтичне виробництво; навчальна

підготовка здійснюються в межах основ ділового спілкування. Отже, метою статті є визначення та характеристика окремих груп комунікативних здібностей, формування яких має стати складовою набутої професійної компетентності майбутнього фармацевта.

Серед комунікативних здібностей працівників фармацевтичної галузі можна виокремити декілька груп:

- знання мови та мовленнєві уміння, знання фахової термінології;
- техніка спілкування й контакту;
- уміння використовувати особистісні комунікативні властивості в спілкуванні.

Знання мови та мовленнєві уміння передбачають опанування мовними нормами сучасної літературної мови, термінологією фаху та адекватне застосування їх у процесі мовленнєвої діяльності.

Під «технікою» спілкування розуміємо сукупність стандартів культурної поведінки, етичних і естетичних норм у використанні вербальних і невербальних засобів комунікативної взаємодії.[5] У техніці ділового спілкування важливим є уміння запитувати і слухати, уміння підтримувати необхідний візуальний контакт. Для ефективного спілкування є встановлення довірливого контакту за законами взаємної довіри, коли партнери дослухаються один до одного, поділяють почуття, співпереживають.

До особистісних комунікативних здібностей фармацевта можна віднести: стійкість сформованості мотивів спілкування з клієнтами; ініціативність спілкування; самостійність; активність взаємодії з оточуючими людьми; особистісне проникнення у зміст бесіди; емоційно-оцінчне реагування; мовленнєве вміння (різноманіття в побудові мовленнєвих висловлювань у діалозі та монологі, їх відповідність партнерському оточенню). [4] Для встановлення емоційного зв'язку з клієнтом необхідно мати позитивне ставлення до людей.

Під час комунікації потрібно володіти основними її складовими:

- здібністю передавати інформацію (що становить близько 40% даного процесу);
- здібністю сприймати інформацію (що становить близько 60% зазначеного процесу).

Здійснюючи підготовку фармацевтів у фармацевтичному вищому навчальному закладі, викладачам потрібно забезпечувати інтегративний характер професійної компетентності, яка, в свою чергу, має розглядатися як нерозривне поєднання ключових професійних та професійних комунікативних умінь і навичок. Важливо розуміти, що запорукою ефективного розвитку професійної комунікативної компетентності виступає успішний особистісний розвиток майбутніх фармацевтів, розвивальний та усвідомлений міжособистісний досвід, який здійснюється під час навчальної діяльності.

Зважаючи, що на заняттях з української мови в основному набуваються студентами мовні знання та мовленнєві уміння, то техніка спілкування і контакту, особистісні комунікативні властивості спілкування відпрацьовуються на інших заняттях професійної підготовки.

Здатність до професійної комунікації як складової професійної компетентності фармацевтів формується через використання на заняттях таких педагогічних технологій, які забезпечують контактну-спілкувальну складову: усне індивідуальне опитування та усі його інтерактивні варіації; бесіди (сократичні, евристичні); рольові, ділові ігри (моделювання професійної діяльності); інтерактивні технології колективно-групового навчання. Досить ефективними є ситуаційні методи навчання, зокрема аналіз конкретних ситуацій (відрізняється від традиційних методів тим, що набуття знань і формування практичних вмінь і навичок відбувається не шляхом вислуховування теоретичних трактувань, а за допомогою наведення реальних моделей із сфери майбутньої діяльності); проблемне навчання, суть якого пошукова діяльність студента, яка починається з постановки проблеми та її розв'язання, у проблемному викладі навчального матеріалу.

Основою усіх названих технологій є говоріння, яке має в системно-послідовному аспекті забезпечити навички професійної комунікації. Обов'язковим методом навчання на заняттях з професійних дисциплін є професійний (практичний) тренінг – основний метод формування умінь і навичок, систематичне повторювання певних професійних дій за заданим алгоритмом з метою досягнення автоматизованого виконання (займає 70-80% від загального часу практичного заняття). Важливо, щоб студент, виконуючи професійний тренінг, проговорював за вказівкою викладача усі етапи роботи.

З метою корекції професійних мовленнєвих умінь студента викладач на заняттях професійного циклу повинен звертати увагу на такі якості процесу говоріння:

- говорити без мовних помилок;
- говорити чітко, виразно, повільно, але без перебільшень і не підкреслюючи окремих складів, при необхідності повторити назву ліків і порядок його застосування;
- говорити короткими фразами, невеликими смисловими блоками;
- супроводжувати живу мову мімікою і невеликою кількістю виразних жестів;
- краще за все дивитися в обличчя співрозмовнику, щоб він зміг краще зрозуміти, орієнтуючись на міміку обличчя, рухи губ;
- попросити повторити сенс сказаних слів в особливо важливих випадках;
- не підвищувати голосу, не дратуватися.

Така потреба «шліфування» мовлення студентів зумовлена тим, що 80% студентів вищих медичних, фармацевтичних навчальних закладів мають низький і середній рівні унормованості як усного, так і писемного мовлення, бідний словниковий запас, не помічають мовленнєвих огріхів, отже, не можуть удосконалювати висловлювання. [3] Розуміння процесу інтегративності навчання, в тому числі комунікативних вмінь як складової має стати актуальним і обов'язковим для усіх викладачів у підготовці кваліфікованого фахівця-фармацевта. Як зазначав В.Сухомлинський: «Щоб правильно

розмовляти й писати, треба прагнути до удосконалення своїх знань, набутих раніше, треба любити українську мову й свою справу».

Отже, проаналізувавши окремі групи комунікативних вмінь та навичок, які мають забезпечувати формування професійних компетенцій можна зробити висновок, що:

- створення методичної системи з формування професійного мовлення майбутніх фармацевтичних працівників у вищих навчальних закладах є вкрай необхідним;
- процес формування професійної комунікації як складової професійної компетентності повинен забезпечуватись шляхом використання на заняттях таких педагогічних технологій, які забезпечують контактну-спілкувальну складову;
- успішність навчання говоріння залежить від створення мотивів навчання, від реалізації ситуативної обумовленості, від усвідомлення професійної комунікації як складової професійної компетентності фармацевтів усіма викладачами вищого навчального закладу, зокрема викладачами професійних дисциплін.

ЛІТЕРАТУРА

1. Кайдалова Л.Г., Альохіна Н.В. «Психологічна та соціальна компетентності майбутніх фахівців», Національний фармацевтичний університет, 2009.
2. Кайдалова Лідія Григорівна. Педагогічні технології формування професійних умінь і навичок студентів вищого фармацевтичного закладу: автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 / Харківський держ. педагогічний ун-т ім. Г.С. Сковороди. – Х., 2003.
3. Лісовий Микола Іванович. Формування професійного мовлення майбутніх медичних працівників у вищих медичних навчальних закладах: автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 / Вінницький державний педагогічний університет ім. Михайла Коцюбинського. – Вінниця, 2006.

4. Пляка Л. В. Психологічні особливості формування комунікативних здібностей у майбутніх провізорів / Л. В. Пляка // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна, серія Психологія. – Х., 2008. – Вип. 39. – № 7.

5. І.М. Серєбрянська «Стилістичні особливості та культура усної ділової комунікації» «Вісник СумДУ серія Філологія» №1, 2007 рік, т.193. – С. 351–354.