



УДК 615.15:378.14

Коммуникативная компетентность фармацевтических специалистов*

М. М. Кашапов, О. В. Желткевич

Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова, г. Ярославль

Аннотация. Рассматривается проблема повышения доступности качественных, эффективных и безопасных лекарственных препаратов посредством эффективного взаимодействия фармацевтических специалистов с населением. Определены основные компоненты коммуникативной компетентности фармацевтических специалистов, обеспечивающих эффективное взаимодействие с населением. Установлены базовые личностные качества: конфликтоустойчивость, способность быть открытым и доступным клиенту, умение моделировать свою деятельность. Среди профессионально важных качеств выделены компетентность, информированность. Респонденты, оценивая фармацевтическое консультирование, отдали предпочтение умению слушать и слышать, давать профессиональные советы, задавать корректные вопросы. Обоснованы психологические критерии эффективных коммуникаций: контактность, внимание к другим людям, общительность.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, фармацевтические специалисты, эффективное взаимодействие, фармацевтическое консультирование.

Целью стратегии лекарственного обеспечения населения Российской Федерации до 2025 г. является повышение доступности качественных, эффективных и безопасных лекарственных препаратов для удовлетворения потребностей населения и системы здравоохранения на основе формирования рациональной и сбалансированной с имеющимися ресурсами системы лекарственного обеспечения населения Российской Федерации. В связи с этим фармацевтическим работникам необходима сформированная коммуникативная компетентность (КК) в целях эффективного профессионального взаимодействия с медицинскими специалистами [1], а также для проведения успешного фармацевтического консультирования населения.

Важными элементами эффективного взаимодействия выступают когнитивная активность и КК участников делового общения, связанная с приобретением, организацией и использованием профессиональных знаний и умений. Когнитивная активность является обязательным условием КК.

Показателями КК являются: умение вести деловое общение, быстро ориентироваться в условиях внешней стороны общения, правильно плани-

* Работа выполнена при финансовой поддержке РГНФ (Проект № 16-06-00196а).

ровать свою речь, находить адекватные средства для передачи информации, обеспечивать обратную связь с клиентом в ситуации общения [4].

Анализ деятельности специалистов здравоохранения, особенности их взаимодействия с клиентами доказывают необходимость формирования когнитивной активности и КК, которая служит одной из базовых характеристик профессиональной компетентности и профессиональной деятельности специалистов в типе профессий «человек – человек». Формирование КК – одна из центральных задач в процессе подготовки будущего специалиста здравоохранения, поэтому является необходимым условием его личностного и профессионального развития.

Понятие «коммуникативная компетентность» разрабатывается в научной среде сравнительно недавно, однако уже достаточно плодотворно. В основном данное понятие используется в таких областях, как филология, психология, педагогика, социология. Необходимо отметить, что в современной научной литературе существует многообразие определений и характеристик исследуемого понятия.

На сайте «Федеральные государственные стандарты», в разделе «Глоссарий», «компетентность коммуникативная» определяется как способность личности к речевому общению и умение слушать. В качестве обязательных умений, обеспечивающих коммуникативность индивида, выделяются умение задавать вопросы и четко формулировать ответы на них, внимательно слушать и активно обсуждать рассматриваемые проблемы, комментировать высказывания собеседников и давать им критическую оценку, аргументировать свое мнение в группе (в классе), а также способность выражать собеседнику эмпатию, адаптировать свои высказывания к возможностям восприятия других участников коммуникативного общения.

Термин «коммуникативная компетентность» введен в социальную психологию в 1974 г. Л. А. Петровской. Данное понятие обозначает область, в которой необходимо разбираться. Автор обращает внимание на систему внутренних ресурсов (личных качеств), необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном кругу ситуаций межличностного взаимодействия. Она предлагает рассматривать КК как умение ставить и решать отдельные типы коммуникативных задач: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способности коммуникации партнера (партнеров), выбирать адекватные стратегии коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения [8]. Г. М. Андреева под КК понимает способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми [2].

В КК, соответственно, входит способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, владение определенными нормами общения, поведения, что, в свою очередь, предполагает усвоение этно- и социально-психологических эталонов, стандартов, стереотипов поведения, овладение «техникой» общения (правилами вежливости и другими нормами поведения).

Различают понятия «компетенция» и «компетентность». Компетенция означает круг вопросов, в которых человек хорошо осведомлен, обладает познаниями, опытом, или совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов и необходимых, чтобы качественно и продуктивно действовать по отношению к ним. Компетентность, соответственно, это уровень владения компетенциями [3].

В другом источнике термины «компетенция» и «компетентность» связаны следующим образом: формирование компетенции понимается как формирование определенного круга знаний, умений, которыми следует владеть, а компетентность выступает как результат сформированности определенных знаний и умений, то, чем человек уже достаточно владеет [16].

Таким образом, термины «коммуникативная компетентность» и «коммуникативная компетенция» существенно различаются между собой, хотя часто употребляются как синонимы. «Коммуникативная компетенция» – это демонстрируемая область успешной коммуникативной деятельности на основе усвоенных средств и стратегий речевого общения, подкрепляемых языковыми навыками и речевыми умениями. В отличие от коммуникативной компетенции, КК определяется как интегративный личностный ресурс, обеспечивающий успешность в общении. КК – более глобальное образование, включающее компоненты, которые не могут измеряться с помощью языкового тестирования.

В диссертационном исследовании Ю. П. Расторгуевой [9] представлен критический анализ определений КК, предложенных различными авторами. М. А. Хазанова выделяет в КК владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатия, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения [17]. Г. С. Трофимова подчеркивает в КК ориентированность в различных ситуациях общения [11]. Л. Д. Столяренко рассматривает КК как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми [10]. Ю. Н. Емельянов утверждает, что КК – это ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения [5]. По мнению О. И. Муравьевой, КК как коммуникативная гибкость является неотъемлемой частью системы профессиональных качеств, определяющих эффективность профессий, коммуникативных по своей природе [6]. Таковой по внутреннему содержанию является профессия врача и провизора.

Важнейшей особенностью деятельности работника здравоохранения является умение вести диалог, организовывать процесс коммуникации, управлять им. Умение вести диалог предполагает целый ряд профессиональных навыков и знаний. Профессионал должен уметь выслушать и понять, корректно спросить и по-деловому точно ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверительности и непринужденности, найти тонкий психологический подход к клиенту, разрешить конфликт и снять напряжение. Следовательно, под КК специалиста здравоохранения можно

понимать основывающуюся на знаниях закономерностей, принципов и техник общения интеллектуально и личностно обусловленную социально-профессиональную характеристику, сложное системно организованное, актуальное, формируемое личностное качество человека, позволяющее ему самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные коммуникативные действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности.

Показателями КК работника здравоохранения могут выступать:

- 1) умение вести деловое общение;
- 2) умение быстро ориентироваться в условиях внешней стороны общения;
- 3) умение правильно планировать свою речь;
- 4) умение находить адекватные средства для передачи информации;
- 5) умение обеспечивать обратную связь с клиентом в ситуации общения [7].

В исследовании, проведенном Ю. С. Филатовой, обосновано, что формирование коммуникативной компетентности врача на разных этапах его профессионализации способствует адекватному построению синтетической и динамической картины болезни. Ядром клинического мышления служат аналитико-синтетический тип восприятия и наблюдения; способность охватить картину заболевания в целом; учет личностных особенностей пациента. Следовательно, непрерывное совершенствование коммуникативной компетентности как фактора формирования клинического мышления является приоритетной задачей медицинского вуза и учреждений последиplomного образования врачей [12].

При проведении Ю. С. Филатовой и Ю. В. Пошехоновой корреляционного анализа было установлено, что выраженность коммуникативных (КУ) и профессиональных коммуникативных (ПУ) умений напрямую зависит от сформированности внутриличностного эмоционального интеллекта (ВЭИ) $R = 0,53, p < 0,05$; $R = 0,52, p < 0,05$ и межличностного эмоционального интеллекта (МЭИ) $R = 0,58, p < 0,05$; $R = 0,66, p < 0,05$ шкал эмоционального интеллекта соответственно. Проведенный корреляционный анализ позволил установить прямую взаимосвязь КУ с уровнем сформированности метакогнитивных знаний (МЗ) $R = 0,44, p < 0,05$ и метакогнитивной активности (МА) $R = 0,31, p < 0,05$. В ходе определения взаимосвязи эмоционального интеллекта с сформированностью метакогниций обнаружено следующее: сформированность МЭИ напрямую взаимосвязано с МЗ: $R = 0,34, p < 0,05$ и МА $R = 0,43, p < 0,05$ [13].

В исследовании, проведенном Ю. С. Филатовой, А. А. Волченковой, выявлено, что в группе врачей со стажем более 25 лет одним из ведущих факторов, определяющих выраженность общих коммуникативных идеалов, коммуникативных навыков на основании самооценки, профессиональных коммуникативных умений, выступает решение как поведение в конфликтных ситуациях ($R = 0,25, p < 0,05$; $R = 0,34, p < 0,05$; $R = 0,45, p < 0,05$ соответственно). Эмпатические способности обуславливают рост коммуникативных навыков. Чем выше способность врача на этом этапе его профессиональной деятельности сопереживать пациенту, тем в большей степени раз-

виваются его коммуникативные способности ($R = 0,39$, $p < 0,005$). Таким образом, формирование коммуникативной компетентности врача-терапевта происходит гетерохронно и во многом определяется выбором поведения в конфликте [14].

Взаимодействие врача с пациентом на этапе формирования его профессиональной деятельности во многом определяется, по мнению Ю. С. Филатовой, выраженностью коммуникативных навыков и выбором поведения в конфликтных ситуациях, что в комплексе характеризует коммуникативную культуру начинающего врача. Выраженность его психологических свойств, уверенность в себе и также выбор стиля общения с пациентами обуславливает характер взаимоотношения в диаде «врач – больной» и такую важную характеристику, как степень приемлемости врача пациентом или степень конфликтности в этих взаимоотношениях [15].

В целом полученные результаты проведенных авторами эмпирических исследований позволяют сделать выводы о том, что на формирование метакогнитивных процессов у врачей-терапевтов значительное влияние оказывает уровень выраженности эмоционального интеллекта и степень сформированности коммуникативной компетентности. Умение вести деловое общение является одним из важнейших признаков профессиональной пригодности работника здравоохранения. Общение преследует конкретные цели, в нем можно различать стратегию и тактику достижения цели. Изучение черт делового общения требует определения личных, профессиональных качеств специалистов, стиля делового общения, принципов и конкретных приемов, навыков профессионального консультирования; проведения анализа типичных ситуаций, вызывающих затруднение в общении, оценки значимости психологических критериев эффективных коммуникаций. Общение – это, прежде всего, разрешение конфликтных ситуаций, предупреждение их и диагностика различных форм коммуникативных напряжений, в числе которых учет конфликтогенных факторов, барьеров общения, восприятия, предубеждения, ошибок, разрушающих коммуникативный процесс.

Цель – исследование коммуникативной компетентности фармацевтических специалистов.

Методика

В процессе проведенного нами исследования коммуникативной компетентности специалистов здравоохранения использовался авторский метод экспертных оценок. Экспертная оценка коммуникативных качеств профессионалов здравоохранения проводилась с целью разработки рекомендаций для формирования рациональной системы взаимодействия специалистов в процессе оказания лекарственной помощи пациентам с социально значимыми заболеваниями. В начале эксперимента респондентам было предложено указать возраст, пол, образование, занимаемую должность, стаж работы.

Во второй части опроса испытуемым предстояло ответить, в частности, какими личными и профессиональными качествами должен обладать специалист для эффективных коммуникаций. Мы также попросили расставить по

степени значимости навыки консультирования, которыми, по мнению респондентов, необходимо обладать специалистам для профессионального консультирования.

Участникам эксперимента предлагалось описать типичные ситуации, вызывающие затруднения в процессе оказания лекарственной помощи пациентам с социально значимыми заболеваниями (хроническими заболеваниями), и оценить значимость психологических критериев эффективных коммуникаций.

В опросе принимало участие 47 экспертов (фармацевтических специалистов). 64 % респондентов – с высшим образованием. Должности руководителей занимают 49 % респондентов. 75 % опрошенных имеют стаж работы более 10 лет.

Результаты и обсуждение

Важнейшим личным качеством, которым должен обладать специалист для эффективных коммуникаций, по мнению респондентов, является конфликтоустойчивость, на втором месте – способность быть открытым и доступным клиенту, на третьем – умение моделировать свою деятельность.

В ходе дальнейшего исследования были определены профессиональные качества, которыми должен обладать фармацевтический специалист для эффективных коммуникаций. Компетентность, информированность, ответственность выделены как основные характеристики, которые, по мнению фармацевтических работников, будут способствовать эффективному выполнению профессиональных обязанностей специалистами здравоохранения.

Из предложенного набора навыков, которые необходимы для профессионального консультирования, участники опроса отдали предпочтение следующим: умению слушать и слышать (1-е место), умению давать профессиональный совет (2-е место), умению задавать корректные вопросы (3-е место).

Анализ типичных ситуаций, вызывающих затруднения в процессе оказания лекарственной помощи пациентам с социально значимыми заболеваниями (хроническими заболеваниями), позволил установить, что чаще всего фармацевтические работники сталкиваются с ситуацией, когда пациенты жалуются на высокую цену лекарственного препарата. Второе место разделили три типичные ситуации: отказ идти на прием к врачу, отсутствие рецепта, неразборчиво выписанные рецепты.

В ходе оценки значимости психологических критериев эффективных коммуникаций выявлено, что фармацевтические работники отдают предпочтение таким критериям, как контактность, внимание к другим людям, общительность.

Выводы

В ходе проведенного исследования с помощью метода экспертных оценок определены основные элементы, формирующие коммуникативную компетентность специалистов здравоохранения: личные, профессиональные качества, навыки фармацевтического консультирования, психологические

критерии эффективных коммуникаций. Особую роль в развитии КК играет интеллектуальная коммуникативность как способность межличностного восприятия и установления взаимопонимания, нахождения общего языка. Данная способность как основа коммуникативной креативности позволяет целенаправленно изменять свои отношения с клиентами, учитывать субъективные и объективные условия, реализовывать оптимальную стратегию и тактику поведения в ситуации затрудненного общения, успешно управлять динамикой конфликта, трансформируя его в конструктивное русло.

Перспективы

Результаты проведенного анализа типичных ситуаций, вызывающих затруднения в процессе профессионального общения, положены в основу: а) разработанных рекомендаций для формирования рациональной системы взаимодействия специалистов в процессе оказания лекарственной помощи пациентам с социально значимыми заболеваниями; б) социально-психологического тренинга коммуникативной компетентности, подготовленного для фармацевтических специалистов; в) цикла спецдисциплин кафедры управления и экономики фармации Ярославского государственного медицинского университета.

Список литературы

1. Анализ информационных потребностей специалистов здравоохранения [Электронный ресурс] / О. В. Желткевич [и др.] // *Соврем. проблемы науки и образования*. – 2014. – № 5. – URL: <http://www.science-education.ru/119-15149> (дата обращения: 26.02.2018).
2. *Андреева Г. М.* Социальная психология : учебник / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 384 с.
3. *Богачева Л. С.* Компетентность и компетенция как понятийно-терминологическая проблема / Л. С. Богачева // *Актуальные вопросы современной педагогики : материалы II Междунар. науч. конф.* – Уфа : Лето, 2012. – С. 123–125.
4. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 295 с.
5. *Емельянов Ю. Н.* Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности : дис. ... д-ра психол. наук / Ю. Н. Емельянов. – Л., 1990. – 403 с.
6. *Муравьева О. И.* Психология коммуникативной компетентности : учебник / О. И. Муравьева. – Томск : Изд. Том. ун-та, 2012. – 160 с.
7. *Педагогика: педагогические теории, системы, технологии* / С. А. Смирнов [и др.] ; ред. С. А. Смирнова. – М. : Академия, 2001. – 512 с.
8. *Петровская Л. А.* Общение, компетентность, тренинг. Изб. тр. / Л. А. Петровская. – М. : Смысл, 2007. – 387 с.
9. *Расторгуева Ю. П.* Личностная обусловленность развития коммуникативной компетентности у студентов – будущих специалистов по социальной работе : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Ю. П. Расторгуева. – Краснодар, 2007. – 25 с.
10. *Столяренко Л. Д.* Психология делового общения и управления / Л. Д. Столяренко. – Ростов н/Д : Феникс, 2005 – 416 с.

11. *Трофимова Г. С.* Педагогическая коммуникативная компетентность: теоретический и прикладные аспекты : монография / Г. С. Трофимова. – Ижевск : УдГУ, 2012. – 116 с.
12. *Филатова Ю. С.* Коммуникативная компетентность врача как важный фактор формирования клинического мышления / Ю.С. Филатова // Высшая школа на современном этапе: проблемы преподавания и обучения : материалы регион. науч.-метод. интернет-конф. (май–июнь 2014 г.) / ред. И. А. Иродовой, А. П. Чернявской. – Ярославль : РИО ЯГПУ, 2014. – С. 150–154.
13. *Филатова Ю. С.* Метапознание и коммуникативные характеристики врачей-терапевтов / Ю. С. Филатова, Ю. В. Пошехонова // Ананьевские чтения – 2015: Фундаментальные проблемы психологии : материалы науч. конф., 20–22 окт. 2015 г. / отв. ред. В. М. Аллахвердов. – СПб. : СПбГУ. Скифия-принт, 2015. – С. 303–304.
14. *Филатова Ю. С.* Факторы, влияющие на формирование коммуникативной компетентности врача терапевта на разных этапах профессиональной деятельности / Ю. С. Филатова, А. А. Волченкова // Психология XXI столетия : сб. материалов ежегод. конгресса. Ярославль, 13–15 мая 2016 г. / ред. В. В. Козлова. – Ярославль : ЯрГУ, МАПН, 2016. – С. 499–501.
15. *Филатова Ю. С.* Становление профессиональных коммуникативных навыков врача терапевта в период обучения в интернатуре / Ю. С. Филатова // Психология личностно-профессионального развития: современные вызовы и риски : материалы XII Междунар. науч.-практ. конф. / ред. Л. М. Митиной. – М. : Перо, 2016. – С. 345–348.
16. Формирование профессиональной компетентности в условиях повышения конкурентоспособности будущего специалиста : материалы Междунар. науч.-практ. конф. (26 марта 2004 г.) / Сост. С. Ц. Нимбуева, А. Б. Пантеева, А. Н. Хоженоева. – Улан-Удэ : Бэлиг, 2004. – 92 с.
17. *Хазанова М. А.* Феномен эмпатии и конгруэнтности [Электронный ресурс] / М. А. Хазанова, А. Б. Орлов // *Вопр. психологии.* – 1993. – № 4. – URL: <http://psyjournals.ru/authors/69912.shtml>.

Communicative Competence of Pharmacy Specialists

M. M. Kashapov, O. V. Zheltkevich

P. G. Demidov Yaroslavl State University, Yaroslavl

Abstract. The paper deals with improving availability and affordability of effective and safe to use medications of high-quality through effective coordination of pharmacy specialists and general public. The author identified basic components of pharmacy specialists' communicative competence providing for effective cooperation with ordinary people. Basic personality traits are conflict tolerance, sociability and the ability to fashion his or her activity. Competence and awareness rank highest among professional strength. When assessing pharmacy specialist's advising, respondents selected the ability to hear and listen, give professional advice, ask relevant questions. The rationale is given for psychological criteria of effective communication: rapport, kindness, sociability.

Keywords: communicative competence, pharmacy specialists, effective cooperation, pharmacy advising.

Кашапов Мергальяс Мергалимович
доктор психологических наук,
профессор, зав. кафедрой педагогики
и педагогической психологии
Ярославский государственный
университет им. П. Г. Демидова
150000, г. Ярославль, ул. Советская, 10
e-mail: smk007@bk.ru

Kashapov Mergalyas Mergalimovich
Doctor of Sciences (Psychology),
Professor, Head of the Department
of Pedagogy and Pedagogical Psychology
P. G. Demidov Yaroslavl State University
10, Sovetskaya st., Yaroslavl, 150000
e-mail: smk007@bk.ru

Желткевич Ольга Валерьевна
кандидат фармацевтических наук,
доцент, кафедра управления
и экономики фармации
Ярославский государственный
медицинский университет
150000, г. Ярославль,
ул. Революционная, 5
e-mail: neshina.yma@list.ru

Zheltkevich Olga Valerevna
Candidate of Sciences (Pharmacy)
Associate Professor, Department of
Pharmacy Management and Economy
Yaroslavl State Medical University
5, Revolutsionnaya st., Yaroslavl, 150000
e-mail: neshina.yma@list.ru