

КОМУНІКАТИВНО-КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН ЯК УМОВА ПРОФЕСІЙНОСТІ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

A *Просліджено вплив гуманітарних дисциплін на формування у здобувачів фармацевтичної освіти навичок комунікації, професійного спілкування та фармацевтичної опіки у взаємодії із відвідувачами аптечного закладу. Проаналізовано значення, яке відіграє спілкування у професійній діяльності фармацевтичних фахівців, вплив процесу «активного слухання» та емпатії на їхню взаємодію з клієнтами та колегами, а також сформульовано поняття комунікативної компетентності, як основного засобу міжособистісної взаємодії у фармацевтичній галузі. Доведено необхідність гуманітаризації професійної підготовки майбутніх фармацевтичних працівників. Визначені основні причини виникнення конфліктних ситуацій в аптеці та шляхи їхнього вирішення через призму комунікативно-компетентного підходу у професійній діяльності фармацевта.*

Ключові слова: комунікативна компетентність; професійне спілкування; фармацевтична опіка; емпатія; рефлексія; гуманітаризація; фармацевтична етика

S *Prokopenko Viktoriia, Dubinina Vira, Zinchenko Nataliia. Communication and competence potential of humanities as a condition for the professionalism of pharmaceutical staff.*

This article reveals the impact of humanitarian disciplines on the communication skills' development, professional communication and pharmaceutical care in interaction with pharmacy visitors in pharmaceutical education students as key aspects necessary for mastering communicative competences. It analyzes in detail the role that communication plays in the professional activity of pharmaceutical specialists, the main components and stages of professional communication of future pharmaceutical staff with visitors and colleagues, the basic skills that a pharmacist needs for successful communication and factors of positive influence on the interlocutor.

In addition, the article substantiates the main psychological mechanisms of understanding in the process of business communication of future specialists in the pharmaceutical industry, such as empathy, reflection and identification, and outlines ways to master them. A rather important aspect of work is the problem of establishing psychological contact in the professional activity of pharmaceutical staff. It outlines the main psychological features in the pharmacist's interaction with clients and medical staff through the prism of general ethical principles and rules of business and interpersonal communication in the pharmaceutical industry.

The key aspect of the article in this context is the moral and ethical rules of interpersonal business communication of industry specialists and tips for effective communication with various types of visitors to pharmacy establishments.

Key words: communicative competence; professional communication; pharmaceutical care; empathy; reflection; humanitarianization; pharmaceutical ethics

Прокопенко Вікторія Вікторівна, кандидатка філософських наук, викладачка кафедри філософії та суспільних наук, Полтавський державний медичний університет, Україна

Prokopenko Viktoriia, Lecturer at Department of Philosophy and Social Sciences, Ph.D., Poltava State Medical University, Ukraine

E-mail: vika.blondi@gmail.com

Дубініна Віра Олександрівна, докторка філософських наук, доцентка, доцентка кафедри філософії та суспільних наук, Полтавський державний медичний університет, Україна

Dubinina Vira, associate professor of the Department of Philosophy and Social Sciences, Ph.D., Poltava State Medical University, Ukraine

E-mail: vera.dubinina777@gmail.com

Зінченко Наталія Олександрівна, кандидатка філософських наук, доцентка, доцентка кафедри філософії та суспільних наук, Полтавський державний медичний університет, Україна

Zinchenko Nataliia, associate professor of the Department of Philosophy and Social Sciences, Ph.D., Poltava State Medical University, Ukraine

E-mail: nataliazinchenko81@gmail.com

Актуальність. Трансформаційні зміни, що відбуваються у сучасному світі, вимагають постійного перегляду та оновлення актуалітетів у професійній підготовці фахівців будь-якої сфери. Не новим, але поряд із тим не менш важливим, залишається питання формування комуніка-

тивних компетентностей здобувачів освіти. Актуальність проблематики зумовлена ще й тим, що економіка України має споживчо-орієнтований характер, тому роботодавці сьогодні потребують не лише фахівців, які мають потужні вузькопрофільні знання і на високому професійному рівні

здатні виконувати свою роботу, але й тих, які володіють так званими універсальними компетенціями, у тому числі й комунікативними.

Аналіз попередніх досліджень і публікацій. У наукових розробках Н. Альохіної [1], Н. Гончаренко [2], Л. Кайдалової [4; 5; 6], Л. Зубрицької [3], Л. Пляки [8; 9] проаналізовано формування професійних, психологічних та соціальних компетентностей майбутніх працівників фармацевтичної галузі, а також виокремлені особливості їхнього професійного та міжособистісного спілкування. У роботах І. Вітенка, К. Платонова, Б. Ясько показано, що при підготовці майбутніх фармацевтичних фахівців необхідно зважати на важливість урахування різних категорії пацієнтів аптечних закладів для максимально ефективною взаємодії. Особливості професійної діяльності, пов'язаної з лікарями, пацієнтами та колегами, досліджено в працях В. Толочка, І. Міщенко, З. Мнушко та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. На сьогодні недостатньо вивченим залишається аспект пов'язаний із визначенням впливу дисциплін гуманітарного циклу (фармацевтична етика і деонтологія, філософія, соціологія, професійні комунікації та ключові компетенції) на формування комунікативних компетентностей здобувачів фармацевтичної освіти.

Мета статті: дослідити вплив гуманітарних дисциплін на формування комунікативних компетентностей здобувачів фармацевтичної освіти.

Викладення основного матеріалу дослідження. Процес комунікації у фармацевтичній діяльності є інтегральним утворенням, адже він охоплює велику кількість суб'єктів взаємодії. Фармацевт має справу з відвідувачами аптеки, лікарями, пацієнтами, колегами. Розглянемо, що варто розуміти під процесом комунікації й, що становить її предмет.

Як зазначає Ю. Косенко, комунікація – це взаємодія між людьми, у процесі якої відбувається обмін думками, інформацією. Вона покликана забезпечити обмін інформацією для досягнення взаєморозуміння та реалізації взаємодії [7, с. 19].

Предметом комунікації фармацевтичних працівників, що визначається специфікою самої професії, є надання інформації про лікарські засоби. Але тут важливо врахувати, що лише інформування про лікарський засіб буде недостатньо для ефективною співпраці між фармацевтом, пацієнтами, лікарями. Ця взаємодія передбачає широкий спектр напрямів фармацевтичної діяльності, таких як надання консультаційних послуг медичному персоналу й окремим громадянам із питань вибору найефективніших і безпечніших лікарських засобів, виробів медичного призначення, правил їхнього зберігання, порядку придбання; навчання пацієнтів, моніторинг та оцінку результатів лікарської терапії тощо, що пов'язано з певним ризиком, зумовленим не тільки лікарським засобом, а й особисто фахівцем, його відповідальністю за поради або рекомендації,

які він надає пацієнту [6, с. 13]. Таке широке коло професійних обов'язків розвінчує спрощене, схематизоване уявлення про діяльність фармацевта, із чим часто зустрічаємося у сучасній практиці.

Зважаючи на те, що професійна діяльність фармацевта більшою мірою пов'язана із живим спілкуванням, то успіх цієї діяльності буде залежати від якісної організації роботи та виваженої, доцільної й обґрунтованою стратегії мовленнєвої поведінки. Спілкування у професійній діяльності фармацевтичного працівника – це в першу чергу процес налагодження контактів між людьми, спричинений потребами суспільної діяльності. Він обов'язково має включати в себе обмін інформацією, на основі якої вибудовується стратегія сприйняття іншої людини.

Спостерігаючи за відвідувачами, фармацевт повинен навчитися лише за зовнішніми проявами аналізувати людський характер, за невербальними ознаками (жести, міміка, вираз обличчя тощо), оцінювати фізичний та психоемоційний стан хворого. Усе це йому необхідно для того, аби під час професійної консультації бути готовим до несподіваних запитань і вчинків із боку відвідувачів аптечного закладу [5, с. 84]. Саме під час такого, подекуди невимушеного спілкування, коли фармацевт відповідає на запитання пацієнта, між ними виникають довірливі взаємовідносини, що характеризуються взаємним бажанням досягти необхідного результату. Фундаментом цих довірливих стосунків є й конфіденційність наданої хворим інформації, яка за будь-яких обставин не може розголошуватися фармацевтичним фахівцем у публічному просторі.

Ще одним не менш важливим фактором, від якого залежить успіх професійної комунікації фармацевта та відвідувача аптечного закладу, є процес «активного слухання» інформації, яку повідомляє пацієнт з одного боку, а з іншого доступне донесення інформації фахівцем до клієнта, коли він чує, а головне розуміє те, що йому розповідають. У цьому випадку фармацевтичним працівникам необхідно говорити із пацієнтами доступною для сприйняття мовою і в міру голосно, уникаючи складних і незрозумілих для відвідувачів медичних термінів. Також дуже важливо в момент діалогу не відволікати свою увагу на іншу поточну роботу, а бути максимальною зосередженим на співрозмовнику, ставлячи за необхідності додаткові уточнюючі запитання, аби краще його зрозуміти сутність його проблеми [5, с. 85].

Проте не варто процес спілкування перетворювати на монолог однієї особи, не даючи хворому сказати жодного слова. Це тільки підвищить рівень роздратування та схвильованості людини, що негативно позначиться на її внутрішньому самопочутті та емоційному стані. Іншими словами, для фармацевта важливо володіти комунікативною компетентністю.

Як визначають Л. Зубрицька, Т. Зубрицька, комунікативну компетентність необхідно розглядати як сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективну взає-

модію між суб'єктами (відправником та отримувачем), передбачають уміння долати бар'єри та розв'язувати конфлікти у процесі комунікації, розуміти й бути зрозумілим для партнера у спілкуванні [3, с. 49].

За Н. Білик, комунікативна компетентність – це здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії. Комунікативна компетентність передбачає такий рівень взаємодії з оточуючими, який дозволяє особі в межах своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати в суспільстві, а також наявність життєвого досвіду, ерудиції, наукових знань тощо [11, с. 198].

Комунікативна компетентність формується на основі безпосередньої взаємодії між комунікантами, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, з якого людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії й засоби їхніх вирішень. У цьому випадку мова йде про працівників аптечних закладів, левова частка робочого дня яких пов'язана із комунікацією із людьми. Більше того, коли ці люди є відвідувачами аптек, то мова тут йде вже не просто про комунікативну взаємодію як спілкування (тобто інформаційний компонент спілкування). Така категорія людей потребує в першу чергу реалізації ціннісного, емпатійного компоненту комунікації [5, с. 88].

Емпатією у фармацевтичній галузі можна назвати спосіб професійного контакту фармацевта з відвідувачами аптеки, кожен з яких має власний внутрішній світ і погляд на навколишню дійсність. До основних форм емпатії належать співпереживання (коли фармацевтичний працівник з розумінням ставиться до відвідувачів, ставлячи себе на місце хворого) та співчуття (емоційне усвідомлення фармацевтом проблеми, з якою хворий звернувся до аптечного закладу).

Форми емпатії залежать від типу міжособистісної взаємодії. Фармацевти з когнітивною емпатією прагнуть співпереживати відвідувачам і намагаються допомогти їм, шукаючи аналогічні випадки у професійній практиці із залученням власного життєвого досвіду. Фармацевтичні фахівці з емоційною емпатією дуже гостро відчувають та намагаються наслідувати емоційні реакції та почуття клієнтів [5, с. 89].

У свою чергу використання емпатії як ключового механізму ділового спілкування забезпечує ефективне здійснення працівниками аптечного закладу фармацевтичної опіки. Її сутність полягає в тому, що зазвичай відвідувачі аптеки – це хворі люди, які потребують турботливого ставлення до себе з боку фармацевтичного працівника. Для них він не лише фахівець, який добре знається на лікарських засобах і може покращити їхнє самопочуття, а в першу чергу людина, яка здатна до співпереживання та психоемоційної підтримки хворого на кожному етапі

до його одужання [6, с. 27]. Із цього витікає, що фахівець фармацевтичної галузі у своїй професійній діяльності має керуватися моральними нормами фармацевтичної етики. Мова йде про доброзичливість (із позитивним настроєм обслуговувати кожного відвідувача), коректність (демонструвати пристойну поведінку навіть у конфліктних ситуаціях), тактовність (мати почуття міри у власних судженнях і висловлюваннях аби не образити хворого). Варто пам'ятати, що привітне звертання та увага до клієнта незалежно від його соціального статусу, соціально-економічного становища чи освіти здатні суттєво вплинути на зростання особистісного та професійного авторитету не лише фармацевта як фахівця своєї справи, а й закладу, де він працює загалом.

У цьому контексті для майбутніх фармацевтів важливу роль відіграє вивчення гуманітарних дисциплін, зокрема філософії, фармацевтичної етики і деонтології, соціології тощо. На особливу увагу заслуговує курс «Професійні комунікації. Ключові компетенції», де здобувачі освіти, окрім вивчення загальних правил професійного спілкування з різними суспільними групами, мають змогу навчитися управляти власними емоціями; працювати у команді та індивідуально; приймати обґрунтовані рішення та делегувати відповідальність; розумітися на гендерних особливостях відвідувачів; формувати у собі навички стресостійкості, терпимості, емоційно-позитивного ставлення до людей; уміння регулювати погані настрої чи особисту роздратованість під час взаємодії із конфліктними відвідувачами, людьми похилого віку та клієнтами з особливими потребами, які дуже часто потребують додаткових пояснень щодо правильного вживання лікарських засобів; запобігати виникненню можливих конфліктів, а також динамічно реагувати на конфліктні ситуації та володіти стратегіями щодо їхнього усунення та запобігання тощо.

Часто фахівцям фармацевтичної галузі не вдається уникнути конфліктних ситуацій, що виникають у процесі виконання ними професійних обов'язків. Грубість із боку пацієнтів, що найчастіше є результатом погіршення їхнього стану фізичного та психоемоційного здоров'я, недосвідчені фармацевти зазвичай сприймають на свій рахунок і подекуди відповідно реагують. Із цього випливає не лише невдоволеність відвідувачами обслуговуванням, а й погіршення самопочуття обох суб'єктів взаємовідносин.

Причини таких конфліктів можуть бути різними, проте, узагальнивши їх, можна звести до наступних: низький рівень розуміння інших людей або відсутність у фармацевта навичок ділового спілкування; психологічні особливості особистості фахівця (імпульсивність, нетактовність, неуважність, поспішність у висновках, невміння контролювати власні емоції тощо); невміння слухати та висловлювати власну думку; стан здоров'я хворого; небажання фармацевта виконувати свої професійні обов'язки, психологічна несумісність окремих членів фармацевтичного колективу викликана певними особистими причинами [2, с. 101].

Для попередження виникнення конфліктних ситуацій працівнику аптечного закладу варто давати собі перед початком робочого дня позитивні емоційні установки на доброзичливе спілкування з відвідувачами. А якщо навіть виникне з кимось конфлікт, бути готовим до його швидкого та конструктивного урегулювання, поставившись зі співчуттям і розумінням до тієї проблеми, з якою звернулася хвора людина. Адже фахівець фармацевтичної галузі в першу чергу має бути гарним психологом і завжди пам'ятати, що клієнт – це значуща та найбажаніша людина у його професії.

Висновки з даного дослідження. Констатуємо, що завоювання майбутніми фармацевтами курсу гуманітарних дисциплін має суттєвий вплив на формування їхніх комунікативних компетентностей. Саме вони навчають аптечних працівників дотримуватися правил культури поведінки в діловому спілкуванні, що передбачає застосування у взаємодії з відвідувачами вербального етикету, пов'язаного із певними мовленнєвими формами, необхідним словниковим запасом, застосуванням фармацевтичної термінології тощо. У цьому ключі найвагоміший вплив на студентську аудиторію має фармацевтична етика і деонтологія та курс «Професійні комунікації. Ключові компетенції», що дозволяють слухачам формувати у собі такі риси характеру: доброзичливість, терпимість, взаємоповага, тактовність і ввічливість щодо відношення як до хворих, так і до своїх майбутніх колег тощо. Кожен фармацевт, як і будь-який фахівець своєї справи, обов'язково має дотримуватись правил ділового спілкування з незнайомими людьми, адже в першу чергу це ознака його вихованості та впевненості у своїх діях.

Перспективами подальших наукових розвідок мають стати подальші дослідження, обґрунтування та упровадження ідеї гуманітаризації професійної підготовки фармацевтичних працівників.

Список використаних джерел

1. Альохіна Н. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія*. 2013. Вип. 40 (2). С. 51–55.
2. Гончаренко Н. Психологічні особливості професійної комунікативної діяльності фармацевтичного працівника. *Проблеми сучасної психології*. 2013. Вип. 45. С. 79–103.
3. Зубрицька Л. О., Зубрицька Т. Р. Комунікативна компетентність як складник професійної діяльності фармацевта. *Актуальні питання забезпечення якості освіти* : зб. матеріалів III Всеукр. наук.-практ. конф. Житомир, 2021. С. 49–52.
4. Кайдалова Л. Г. Професійна підготовка майбутніх фахівців фармацевтичного профілю у вищих навчальних закладах : монографія. Харків : НФаУ, 2010. 364 с.
5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навч. посіб. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.

6. Кайдалова Л. Г. Теоретичні та методичні засади неперервної професійної підготовки майбутніх фахівців фармацевтичного профілю : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Запоріжжя, 2011. 44 с.
7. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Суми : Сумський держ. ун-т, 2011. 187 с.
8. Пляка Л. В., Тюрна В. О. Психологічні аспекти професійної комунікативної компетентності майбутнього провізора. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. Київ, 2009. Т. XI, ч. 4. С. 438–446.
9. Пляка Л. В. Психологічні аспекти професійного спілкування провізора. *Наукові записки Харківського університету Повітряних Сил. Соціальна філософія, психологія*. 2009. Вип. 2 (33). С. 204–208.
10. Шматенко О. П., Гончаренко Н. В., Гончаренко І. Ф. Психологія і деонтологія у фармації : навч. посіб. Київ : «МП Леся», 2014. 132 с.
11. Bilyk N. I. Communicative competence as a professional quality of teacher for general secondary education. *Theory and practice of introduction of competence approach to higher education in Ukraine* : monograph / edit.: S. T. Zolotukhina, I. M. Trubavina. Vienna : Premier Publishing, 2019. P. 191–201.

References

1. Alohina, N. V. (2013). Formuvannya komunikativnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv [Formation of communicative competence of future specialists]. *Problemy suchasnoi pedahohichnoi osvity. Pedahohika i psykholohiia [Problems of modern pedagogical education. Pedagogy and psychology]*, 40 (2), 51–55 [in Ukrainian].
2. Honcharenko, N. (2013). Psykholohichni osoblyvosti profesiinoi komunikativnoi diialnosti farmatsevychnoho pratsivnyka [Psychological features of the professional communicative activity of a pharmaceutical worker]. *Problemy suchasnoi psykholohii [Problems of modern psychology]*, 45, 79–103 [in Ukrainian].
3. Zubrytska, L. O., & Zubrytska, T. R. (2021). Komunikatyvna kompetentnist yak skladnyk profesiinoi diialnosti farmatsevtva [Communicative competence as a component of the pharmacist's professional activity]. In *Aktualni pytannia zabezpechennia yakosti osvity [Current issues of ensuring the quality of education]*: zb. materialiv III Vseukrainskoi nauk.-prakt. konf. (pp. 9–52). Zhytomyr [in Ukrainian].
4. Kaidalova, L. H. (2010). *Profesiina pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv farmatsevychnoho profilu u vyshchykh navchalnykh zakladakh [Professional training of future pharmaceutical specialists in higher educational institutions]*: monohrafiia. Kharkiv: NFAU [in Ukrainian].
5. Kaidalova, L. H., & Pliaka, L. V. (2011). *Psykholohiia spilkuvannia [Psychology of communication]*: navchalnyi posibnyk. Kharkiv: NFAU [in Ukrainian].
6. Kaidalova, L. H. (2011). *Teoretychni ta metodychni zasady neperevnoi profesiinoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv farmatsevychnoho profilu [Theoretical and methodical principles of continuous professional training of future pharmaceutical specialists]*. (Extended abstract of PhD diss.). Zaporizhzhia [in Ukrainian].
7. Kosenko, Yu. V. (2011). *Osnovy teorii movnoi komunikatsii [Basics of the theory of language communication]*: navch. posib. Sumy: Sumskyi derzhavnyi universytet [in Ukrainian].
8. Pliaka, L. V., & Tiurina, V. O. (2009). Psykholohichni aspekty profesiinoi komunikativnoi kompetentnosti maibutnoho provizora [Psychological aspects of the professional communicative competence of the future pharmacist]. *Problemy zahalnoi ta pedahohichnoi psykholohii [Problems of general and pedagogical psychology]*, XI, 4, 438–446 [in Ukrainian].
9. Pliaka, L. V. (2009). Psykholohichni aspekty profesiinoho spilkuvannia provizora [Psychological aspects of pharmacist's professional communication]. *Naukovi zapysky Kharkivskoho universytetu Povitrianykh Syl. Sotsialna filosofia, psykholohiia [Scientific notes of Kharkiv Air Force University. Social philosophy, psychology]*, 2 (33), 204–208 [in Ukrainian].
10. Shmatenko, O. P., Honcharenko, N. V., & Honcharenko, I. F. (2014). *Psykholohiia i deontolohiia u farmatsii [Psychology and deontology in pharmacy]*: navch. posib. Kyiv: «MP Lesia» [in Ukrainian].
11. Bilyk, N. I. (2019). Communicative competence as a professional quality of teacher for general secondary education. In S. T. Zolotukhina, I. M. Trubavina (Eds.), *Theory and practice of introduction of competence approach to higher education in Ukraine* : monograph (pp. 191–201). Vienna: Premier Publishing.

Дата надходження до редакції
авторського оригіналу: 01.12.2022