
Специфічні особливості комунікативної компетентності майбутніх лікарів

Інна Перцова

кафедра теоретичних дисциплін, Донецький національний медичний університет,
Кропивницький, Україна

ORCID: 0000-0001-6236-430X

Анотація: Дослідження підкреслює важливість розвитку комунікативної компетентності майбутніх лікарів для забезпечення якісної медичної допомоги. Комунікативна компетентність – це здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми, використовуючи вербальні та невербальні методи комунікації. Для лікаря ця компетентність є ключовою, оскільки успіх лікування та рівень довіри до медичної установи безпосередньо залежать від якості спілкування з пацієнтами. Комунікативна невідповідність часто призводить до різних труднощів у медичній та профілактичній діяльності. Критикуючи медичних працівників, пацієнти рідше торкаються їхніх професійних обов'язків і частіше скаржаться на неадекватність спілкування.

Комунікативна компетентність передбачає наявність певних умінь: створювати контакт, чути пацієнта, розуміти його емоції, вести розмову. Не менш важливо для лікаря контролювати власні емоції, свої реакції, здатність зберігати рівновагу. Тож формування комунікативної компетентності створює умови для продуктивної співпраці лікаря та пацієнта. Набуття студентами комунікативної компетентності полягає в оволодінні українською мовою на рівні, що дозволить використовувати її для реалізації професійних потреб, впровадження ділових контактів, майбутньої професійної самоосвіти та самовдосконалення.

У статті розглядається значення, структура та концепція комунікативної компетентності, а також її роль у процесі діагностики та лікування. Аналізуються наступні її структурні елементи: лінгвістична, стратегічна, дискурсивна, прагматична, соціокультурна компетенції. Підкреслюється доцільність застосування інтегративного підходу при формуванні комунікативної компетентності у майбутнього фахівця.

Ключові слова: українська мова, освітній процес, комплексний підхід, професійна комунікація, комунікативна компетентність, лінгвістична компетенція, стратегічна компетенція, прагматична компетенція, дискурсивна компетенція, соціокультурна компетенція

1. Вступ

Комунікативна компетентність та емоційно-вольові якості лікаря не є пріоритетними, професійно важливими якостями для студентів, що навчаються у вишах. Оскільки в сучасній освіті більше уваги приділяється підготовці майбутніх лікарів у науково-теоретичному та науково-методологічному аспектах, тому студентам не вистачає необхідного арсеналу комунікативних знань. Проте на сучасному етапі розвитку вищої медичної освіти в Україні, у контексті глобалізації та взаємодії представників медичної спільноти різних країн, особлива увага має приділятися підвищенню рівня підготовки фахівців цієї сфери, найважливішою складовою якої є володіння професійною мовою як невід'ємною частиною комунікативної компетентності та як інструментом професійного впливу і взаємодії у процесі вирішення професійних проблем. Професійний успіх лікаря багато в чому залежить від здатності спілкуватися, встановлювати та розвивати стосунки з людьми. Отже, висока якість володіння українською мовою сприяє конкурентоспроможності та професійній мобільності майбутнього фахівця. У той же час недостатнє володіння комунікативною компетентністю

ускладнює взаємозв'язок лікаря та пацієнта, що негативно впливає на ефективність медичної допомоги.

2. Об'єкт і предмет дослідження

«Українська мова за професійним спрямуванням» є важливою дисципліною для формування професійних компетентностей майбутнього лікаря. Однак її педагогічні можливості щодо формування комунікативної компетентності не завжди використовуються повною мірою, хоча вплив на формування професійних якостей може внести вагомий внесок у професійну підготовку майбутнього лікаря.

3. Мета та задачі дослідження

Одним із найактуальніших завдань дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням» на сучасному етапі має бути формування комунікативної компетентності як найважливішого інструменту отримання професійних знань майбутнього фахівця. Слід визнати, що комунікативна компетентність знаходиться у стані розробки і не має остаточного формулювання. Тому наша стаття сфокусована на дослідженні важливої методичної проблеми: концепції та структури комунікативної компетентності, що дозволить уточнити це поняття, визначити її місце і значення в педагогічній науці в цілому та в системі освіти, зокрема.

4. Аналіз літератури

Слід зазначити, що для української та закордонної науки це питання не є принципово новим. Цілісному, концептуальному її осмисленню передували дослідження викладачів, психологів, соціологів, філософів, лінгвістів, присвячені вивченню різних сфер особистості та комунікативно-інформаційної діяльності. Отже, важливість для лікаря навичок комунікації підтверджена дослідженнями: А. Загнітко, К. Климової, О. Копусь, Л. Мацько, Н. Тоцької, Н. Формановської, Т. Хоменко, О. Джулай, Т. Кравцової. Комунікативна компетентність лікаря – це професійно значуща якість.

І. Бех тлумачить її як сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів та ін [1].

За визначенням ученої О. Костіцької, комунікативна компетентність лікаря – це мистецтво, яке починає формуватися ще на етапі навчання в медичному закладі з подальшим розвитком у процесі самовиховання, самовдосконалення та щоденного професійного спілкування з хворими, які мають відмінні психологічні якості, вік, рівень освіти тощо [2].

Цілком погоджуємося з твердженням дослідниці Ю. Коленко, що формування комунікативної компетентності майбутніх лікарів потребує комплексного підходу до організації освітнього процесу, запровадження новітніх педагогічних технологій, інтерактивних методів навчання, коригування навчальних планів, створення методичних рекомендацій із різними професійними сценаріями, спільної узгодженої роботи викладачів гуманітарних і клінічних дисциплін [3].

Щодо різниці у розумінні сутностей термінів «компетентність» і «компетенція» ми дотримуємося тієї точки зору, що «компетентність» – це сукупність компетенцій.

5. Методи дослідження

Методи дослідження включають теоретичний аналіз та узагальнення наукової літератури з методики викладання української мови за професійним спрямуванням, системний аналіз, порівняння, теоретико-методичне прогнозування, наукове спостереження.

Звернімося до структури комунікативної компетентності. У психологічних та педагогічних дослідженнях у складі професійної комунікативної компетентності виділяють лінгвістичну, стратегічну, дискурсивну, прагматичну, соціокультурну компетенції. Усі вони взаємопов'язані та доповнюють одна одну.

Лінгвістична компетенція визначає володіння усним та письмовим мовленням. Ми розділяємо думку багатьох вчених, які вважають лінгвістичну компетенцію основою для формування комунікативної компетенції. Так Ю. Юсеф зазначає, що основними показниками та критеріями комунікативної компетентності майбутніх лікарів є: мовна компетенція (знання мови; володіння мовними вміннями й навичками [4]. Як зазначає Кушнір В. С.: «У професійній діяльності фахівців медичної галузі рівень розвитку лінгвістичної компетентності набуває високої значущості, адже задля надання кваліфікованої допомоги пацієнту з питань профілактики захворювань, діагностики, терапії медичний працівник має володіти здатністю чітко, лаконічно проводити опитування щодо симптомів хвороби, застосовувати медичну термінологію з гуманно-ціннісним ставленням до пацієнта, його близьких, делікатно добирати висловлювання стосовно діагнозу, вправно використовувати фонетичні засоби відповідно до ситуації, коректно, грамотно здійснювати ведення медичної документації» [5]. Лінгвістична компетенція включає словниковий запас та фонетичні навички, такі аспекти мовних знань, як лексико-граматичні, семантичні, фонологічні, орфографічні та орфоепічні компоненти. Отже, для формування комунікативної компетенції необхідно, перш за все, створити лінгвістичну компетенцію (та її важливі компоненти – граматичну та лексичну), що є основою, на якій буде побудована вся комунікація. Алгоритм формування комунікативної компетенції майбутнього лікаря при вивченні української мови в медичному університеті складається з таких етапів: створення мотиваційного стійкого середовища, що забезпечує включення студентів у процес професійного спілкування; реалізація комунікативних функцій спілкування в професійно маркованих ситуаціях українською мовою.

Стратегічна компетенція є одним із з важливих структурних компонентів комунікативної компетентності. М. Каналь та М. Свейн визначають стратегічну компетентність як набір «словесних та невербальних комунікативних стратегій, що використовуються у випадках, коли виникають певні труднощі у спілкуванні» [6]. Тобто це здатність людини на основі набутих знань та навичок адекватно використовувати інтегрований набір дій, що спрямований на досягнення конкретної мети. До активних методів навчання, які застосовуються для формування стратегічної компетенції серед студентів, можна віднести ігрові методи та метод проблемного навчання. Під час цієї рольової гри студенти вчаться застосовувати на практиці два типи стратегій для досягнення основної мети – виконання професійно орієнтованої комунікації. Перший тип стратегій – освітні. Це стратегії, що дозволяють доречно застосовувати медичну лексику, а також здійснювати граматичне оформлення мовлення (наприклад, замінювати складніші граматичні конструкції простішими). Другий вид стратегій – комунікативні – дозволяють студентам вирішувати певні комунікативні завдання, що виникають під час гри, використовуючи вербальні та невербальні засоби. У якості невербальних засобів студенти обирають жести, різні візуальні схеми. До комунікативних стратегій студентів у цьому випадку також відносять вміння студентів обирати лінію своєї мовленнєвої поведінки залежно від ситуації спілкування: мовленнєва поведінка «згоди», мовленнєва поведінка «незгоди», мовленнєва поведінка констатації фактів.

Дискурсивна компетенція розглядається нами як невід'ємний компонент професійної культури лікаря. Сучасний навчальний процес у вишах має бути зосередженим на формуванні дискурсивної компетенції як на важливому та самостійному педагогічному завданні. Проте більшість викладачів, як правило, більше приділяють уваги організації передачі предметних знань. Але сьогодні ця компетенція є актуальною для будь-якого спеціаліста, оскільки оволодіння конкретним професійним дискурсом є одним із факторів професійного успіху та продуктивної взаємодії у процесі виконання професійних завдань. Під дискурсивною

компетенцією лікаря ми розуміємо вид професійної компетенції, що забезпечує ситуаційне сприйняття, інтерпретацію та продукування дискурсів у контексті професійної та комунікативної взаємодії. Формування дискурсивної компетенції – це свідомо організований і керований процес становлення професійно значущої інтегративної якості студента, яка забезпечить у майбутньому позитивні результати його професійної діяльності. Дискурс – це складна трикомпонентна система, яка поєднує мовну, комунікативну і когнітивну складові [7].

У зв'язку з цим майбутньому лікарю необхідні дискурсивні здібності, що дозволять вступати в комунікацію в умовах медичного дискурсу, розуміти співрозмовника, репрезентувати свої думки, аргументувати власну позицію в конкретному контексті взаємодії. У рамках розмаїття дискурсів лікар повинен вміти вести розмову з представниками різних культур, різних прошарків суспільства, різних вікових категорій, використовуючи доречні до конкретної ситуації способи встановлення контакту: вміти розпитувати пацієнта за допомогою необхідних ситуаційних кліше.

Отже, професійна значущість дискурсивної компетенції полягає в тому, що дозволяє лікарю у процесі спілкування адекватно сприймати інформацію через всебічну інтерпретацію ситуації, в якій відбувається комунікативна взаємодія (розуміти сенс, усвідомлювати причини поведінки, пов'язані з культурними чи національними стереотипами, враховувати ситуацію, час тощо).

Прагматична компетенція – це знання відповідностей між комунікативними намірами та твердженнями, що їх реалізують, між варіативною формою твердження та ситуаційними умовами мовленнєвого акту, а також здатністю реалізувати комунікативні наміри шляхом вибору мовленнєвих дій відповідно до вимог ситуації та логіки перебігу мовленнєвого акту [8]. Прагматична компетенція передбачає здатність та готовність здійснювати ефективний вплив на суб'єктів медичної діяльності з використанням мовних та гносеологічних засобів відповідно до мети та умов професійного медичного спілкування. Метою формування прагматичної компетенції майбутнього лікаря є здійснення успішної комунікативної взаємодії у процесі реалізації основних прагматичних функцій лікаря.

Найважливішим компонентом прагматичної компетенції у професійній медичній діяльності лікаря є мовні та гносеологічні засоби вираження емпатії, що спрямовані на передачу уважного, чутливого, шанобливого, толерантного та співчутливого ставлення лікаря до пацієнта. Використання цих засобів забезпечує успіх професійної діяльності майбутнього лікаря через впровадження системи відносин, побудованої не лише на співпереживанні емоційному стану співрозмовника, а й у здійсненні йому ефективної професійної допомоги.

Соціокультурна компетенція являє собою сукупність знань про національно-культурні особливості соціальної та мовленнєвої поведінки носіїв мови та навичок, пов'язаних із використанням цих знань в організації власної мовленнєвої поведінки. Соціокультурна компетенція передбачає здатність сприймати міжкультурне різноманіття суспільства в соціально-історичному, етичному та філософських аспектах. Ми поділяємо думку С. Савіньон про те, що соціокультурна компетенція вимагає розуміння соціального контексту, а саме ролей учасників комунікації, типу інформації, якою вони обмінюються, мети їх комунікативної взаємодії тощо [9]. Сформованість соціокультурної компетенції передбачає наявність у студента здібностей до професійного спілкування, сформованість певних рис особистості: психологічної готовності до спілкування, толерантності, відкритості, позитивного настрою). І, навпаки, недостатня сформованість соціокультурної компетенції або навіть її відсутність може спричинити помилки соціокультурного характеру.

Формування соціокультурної компетенції – це цілеспрямований процес з використанням сучасних технологій (технології критичного мислення, проектної діяльності, інтерактивних технологій, ігрових технологій, інформаційних та комунікаційних технологій). Її формування на заняттях з української мови дозволяє значно розширити і поглибити знання майбутніх лікарів про моделі мовної та невербальної комунікації. Таким чином, студенти отримують

уявлення про ціннісні орієнтири і спосіб життя с представників різних прошарків суспільства: еліти, середнього класу та "нового" робочого класу. Усе це сприяє розвитку емпатичного ставлення студентів-медиків до людей, що належать до різних етнічних груп, різних соціальних верств суспільства.

Отже, соціокультурна компетенція лікаря забезпечує запобігання взаємному непорозумінню учасників комунікації, побудові взаємовигідного діалогу, що є головною метою у спілкуванні лікаря та пацієнта / родини пацієнта.

6. Перспективи подальшого розвитку досліджень

Ми і в майбутніх дослідженнях аналізуватимемо нові підходи до розвитку комунікативної компетентності, що забезпечить ефективність процесу професійної підготовки майбутніх лікарів в процесі навчання університету.

7. Висновки

Отже, вивчення проблеми комунікативної компетентності, її сутності, структури, форм та методів формування стає актуальним для покращення якості професійної підготовки медичних працівників. Комунікативна компетентність лікарів – ключова умова їхнього професійного успіху, адже забезпечує успішну реалізацію всіх етапів лікувального процесу. Професійна комунікація передбачає адекватне розуміння пацієнта і таку ж реакцію на його поведінку. До складу професійної комунікативної компетентності входять лінгвістична, стратегічна, дискурсивна, прагматична, соціокультурна компетенції. Усі вони взаємопов'язані та доповнюють одна одну. Формування комунікативної компетентності вимагає системного підходу. Найбільш значущими організаційно-педагогічними умовами для підвищення ефективності процесу формування комунікативної компетентності у студентів є цілеспрямоване використання викладачами гуманітарних наук змісту дисциплін, які вони викладають. Вирішення питання щодо підвищення рівня комунікативної компетентності, на нашу думку, вимагає включення в програму навчання спеціальних курсів, тренінгів та практичних занять, що впливає на комунікативну сферу особистісного розвитку лікаря. І набуті навички повинні розвиватися протягом всієї професійної кар'єри лікаря.

Список літератури:

1. Бех І.Д. (2009). Теоретико-прикладний сенс компетентнісного підходу в педагогіці. Педагогіка і психологія : вісник АПН України. №2. С.27-33
2. Костіцька І.О., Соломчак Д.Б., Урбанович А.М., Жердьова Н.М., Гридчук Т.І., Басюга І.О., Жураківська О. Я., Шевчук М. В., Багрій М. М. (2019). Сучасні методи удосконалення комунікативної компетентності у студентів-медиків на додипломному етапі навчання : *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*, VII (76), Issue: 187, Feb.
3. Коленко Ю.Г., Ліновицька О.В., Малунова Г. Д. (2019). Комунікативна компетентність майбутніх лікарів-стоматологів як необхідна складова оптимізації системи надання стоматологічних послуг : *Сучасна стоматологія*. № 5. С. 110-112. Вилучено із: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/ss.2019.5.22>
4. Юсеф Ю. В. (2013). Теоретичні засади формування комунікативної компетентності майбутніх лікарів : *Педагогічний процес : теорія і практика*. Вип. 3. С. 187–194. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/pptp.2013.3.22>.
5. Кушнір В. С., Камінська І. П., Старченко М. В. (2019). Лінгвістична компетентність – запорука розвитку «soft skills» майбутніх медиків : *Вісник післядипломної освіти*. Випуск 24 (53) : *Педагогічні науки* (Категорія «Б») *Bulletin of Postgraduate education*. Issue 24 (53)

Educational Sciences Series (Category «B»). Вилучено із: <https://doi.org/10.58442/2218-7650-2023-24> (53) с.94

6. Canale M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing : The applied linguistics reader. London: Routledge, № 1. P. 1–47.

7. Мусаєва Р. III., Феценко О. В. (2021). Специфіка дружнього спілкування в англomовному професійному середовищі : дискурсологічний аналіз. Закарпатські філологічні студії. Вип. 17. С. 149–153.

8. Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching. Language Learning and Teaching for European Citizenship» (2010). Вилучено із: <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16802fc1bf>

9. Savignon S.J. Communicative Language Teaching (2002): *Linguistic Theory and Classroom Practice, Interpreting Communicative Language Teaching*. Yale University Press, 27 p.

10. Бех І. Д. (1998). Особистісно зорієнтоване виховання : *Науково-методичний посібник*. К. : ІЗМН, 204 с.

11. Данилюк С. (2019). Роль комунікативних компетенцій в іншомовній освіті. Social-science. №5. Вилучено із: <https://social-science.uu.edu.ua/article/695>

12. Жила Г. В. (2022). Підготовка майбутніх педагогів французької мови як іноземної (FLE) до застосування цифрових технологій. Repository Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics. Вилучено із: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27374>

13. Македон Г. П., Куліда В. І. (2019). Дискурсивне навчання як складова цифрової освіти. "Цифрова економіка. ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана». : зб. мат. II Національної наук.-метод. конф., 17–18 жовтня, К., КНЕУ, 2019. 757 с. ISBN 978–966–926–312–4.

14. Моїко Ю. Р. (2021). Компоненти комунікативної компетенції у навчанні англomовного писемного мовлення : *Педагогічні науки*. Вип. 81 (3). С. 110–114. 2018.DOI. Вилучено із: <https://doi.org/10.52726/as.pedagogy/2021.3.2.26>

15. Осова О. О. (2019). Інноваційні технології формування дискурсивної компетенції майбутніх учителів-філологів : *Інноваційна педагогіка*. Вип. 14. С. 92–96.

Specific peculiarities of communicative competence in future physicians

Inna Pertsova

Department of Social Sciences and Humanities of the Donetsk National Medical University, Kropyvnytskyi, Ukraine

ORCID: 0000-0001-6236-430X

Abstract: This study highlights the importance of developing communicative competence in future physicians as a critical component of high-quality healthcare. Communicative competence refers to the ability to communicate effectively with others both verbally and non-verbally. For a physician, this competence is essential, as treatment success and the level of trust in a health care facility directly depend on the quality of communication with patients. A lack of communicative preparedness often leads to various difficulties in both medical and preventive practices. When criticizing healthcare professionals, patients tend to focus less on their professional skills and more on inadequate communication.

Communicative competence involves a range of skills: establishing contact, listening to a patient, understanding their emotions, and conducting meaningful dialogue. For a physician, the ability to manage their own emotions and reactions and to maintain emotional stability is equally important. Therefore, building communicative competence creates the foundation for effective collaboration between a doctor and a patient. For medical students, acquiring communicative competence includes

mastering the Ukrainian language to a level that allows its use for professional needs, building business relationships, and enabling future professional self-education and development.

The article explores the significance, structure, and conceptual basis of communicative competence, as well as its role in the diagnosis and treatment. It analyses the following structural components: linguistic, strategic, discursive, pragmatic, and socio-cultural competence. The article also emphasizes the relevance of an integrated approach in shaping communicative competence in future specialists.

Keywords: Ukrainian language, educational process, integrated approach, professional communication, communicative competence, linguistic competence, strategic competence, pragmatic competence, discursive competence, socio-cultural competence.
