

**Катерина ОРДУ,**  
*orcid.org/0000-0002-4977-1557*

*аспірант кафедри педагогіки  
Південноукраїнського національного педагогічного університету  
імені К. Д. Ушинського  
(Одеса, Україна) [kateryna\\_77@ukr.net](mailto:kateryna_77@ukr.net)*

## СТРУКТУРА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СІМЕЙНИХ ЛІКАРІВ

*У статті розглядається сутність поняття «комунікативна компетентність». З'ясовується її значення в професійному становленні студентів-медиків. Подано порівняльний аналіз понять «комунікативна компетентність» і «комунікативна компетенція». Визначено структуру комунікативної компетентності майбутніх лікарів. Стверджується, що основу комунікативної компетентності становлять комунікативні компетенції, які базуються на знаннях, уміннях, навичках.*

*На основі проведеного теоретичного аналізу різних наукових підходів до визначення структури комунікативної компетентності виокремлено чотири компоненти комунікативної компетентності майбутніх сімейних лікарів: когнітивний, поведінковий, ціннісно-смісловий, емоційно-вольовий.*

**Ключові слова:** *комунікація, комунікативна компетентність, комунікативна компетенція, компоненти, сімейний лікар, комунікативна компетентність сімейних лікарів.*

**Kateryna ORDU,**

*orcid.org/0000-0002-4977-1557*

*Postgraduate Student of Department of Pedagogy  
South-Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky  
(Odesa, Ukraine) [kateryna\\_77@ukr.net](mailto:kateryna_77@ukr.net)*

## STRUCTURE OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF FUTURE FAMILY DOCTORS

*The article deals with the problem of forming the communicative competence of future family medicine doctors. It determines its importance in the professional development of medical students.*

*The communicative competence of future family physicians is considered as the ability of a person based on knowledge and experience to navigate in situations of communication, to understand the motives, intentions, partners, to choose and implement an effective model of interaction with patients and colleagues.*

*Purpose of the article are definition, interpretation and evaluation of the component of the communicative competence of future family physicians.*

*The analyzed researches of scientists testify to the fact that in the scientific literature there is no single definition of the notion of communicative competence.*

*On the basis of the theoretical analysis of various scientific approaches to the definition of the structure of communicative competence, we have identified four components of the communicative competence of future family physicians: cognitive, behavioral, value-semantic, emotional-volitional.*

*The cognitive component plays an important role in shaping the communicative competence of future family physicians. Provide weapons of knowledge about verbal and nonverbal means of communication, knowledge about the features, structure, functions of professional communication.*

*Behavioral component involves the formation of skills to realize communicative competences directly in the conditions of professional and business communication: the ability to conduct a conversation with the patient; ability to overcome psychological barriers; understanding of individual psychological characteristics of patients and their ability to take into account; the ability to listen and give advice to the patient.*

*Valuably-semantic component are readiness for the implementation of communicative competence in professional communication.*

*The emotional-volitional component provides the ability to influence the listeners, manage their attention; ability to penetrate the patient's inner world; ability to show sympathy to the patient regarding his illness.*

**Key words:** *communication, communicative competence, components, family doctor, communicative competence of family doctors.*

**Постановка проблеми.** Комунікативна компетентність сімейного лікаря – це один із ключових факторів його професійного успіху. На сьогодні постає питання про необхідність переносу акцентів із технологізації освітнього процесу на аспекти особистісного розвитку, зокрема, на формування в майбутніх медиків знань і навичок щодо різних видів і ситуацій комунікативної взаємодії. Медична діяльність має специфічні особливості: високу частоту міжособистісних контактів під час спілкування з пацієнтами та їхніми рідними, психоемоційні перевантаження, необхідність швидко реагувати на обставини й ухвалювати життєво важливі рішення в умовах дефіциту часу.

**Мета статті** – визначення, тлумачення й оцінка компонентного складу комунікативної компетентності майбутніх сімейних лікарів.

**Аналіз досліджень.** На думку Н. Бібік, О. Пометун, О. Савченко, О. Овчарук поняття «компетентність» має дидактичну специфіку і розглядається як педагогічна категорія, яка може характеризувати як певний етап в освітньому процесі, так і його кінцевий результат – результат освіти (Галицька, 2015: 42).

Дослідженням комунікативної компетентності фахівців різних спеціальностей займалися Т. Бутенко, І. Данченко, Н. Завіниченко, О. Касаткіна, І. Козубовська, О. Краєвська, С. Макаренко, М. Тимофієва, В. Черевко та ін.

Загальні питання формування комунікативної компетентності в зарубіжному досвіді розглядалися в роботах Л. Божович, Л. Виготського, Ю. Жукова, І. Зимньої, Дж. Равена, Н. Хомського, А. Хуторського, С. Шишова тощо, у тому числі в роботах українських авторів: С. Абрамович, Л. Варзацької, С. Дорошенко та ін.

Професійна комунікативна компетентність є предметом досліджень у галузі професійної підготовки майбутніх лікарів (А. Варданян, С. Герасименко, І. Гуменної, Ю. Ємельянова, О. Корж, Ю. Лісіцина, І. Палійчука, Ю. Остраус, О. Уваркіної, М. Філоненко), які визначають її як складову частину комунікативної культури професіонала, запоруку успішної кар'єри.

Проведений аналіз значної кількості наукових джерел свідчить, що сьогодні бракує розробок, пов'язаних із формуванням комунікативної компетентності майбутніх сімейних лікарів.

**Виклад основного матеріалу.** По-перше, з'ясуємо значення дефініції «комунікація». За визначенням Л. Мамчур, комунікація (лат. *communicativ*) – це спілкування, обмін думками, специфічна форма взаємодії людей у процесі їхньої діяльності (в даному випадку – освітньої).

Результатом комунікації, на погляд ученої, є ефект взаєморозуміння в діалозі з іншою людиною в межах співробітництва та співтворчості, який досягається за рахунок самовизначення і має прояв у текстах комунікації, що супроводжують вирішення колективних завдань (Мамчур, 2010: 61).

Розглянемо поняття спілкування з позиції наукових підходів. У філософії поняття «спілкування» трактується як специфічний для суб'єктів спосіб взаємних відносин, спосіб буття людини у взаємозв'язках з іншими людьми. Соціологи трактують категорію спілкування як специфічну взаємодію людей – членів суспільства, представників певних соціальних груп. Психологи трактують спілкування як один із видів людської діяльності (Маріна, 2008: 147).

По-друге, спробуємо розмежувати поняття «комунікативна компетенція» і «комунікативна компетентність». Поняття «комунікативна компетенція» ввів до наукового вжитку американський лінгвіст Д. Хаймз (у 1972 р.) на противагу теорії мовної компетенції Н. Хомського (Бойко, 2013: 104).

На думку А. Богуш, комунікативна компетенція – це обізнаність людини, певна система знань, практичних мовленнєвих умінь і навичок, мовленнєвих здібностей (Богуш, 2007).

За визначенням Ф. Бацевича, комунікативна компетенція – це навички використання мови в конкретному контексті й ситуації спілкування, умінь зорієнтуватися у співбесіднику, ефективно впливати на нього (Бацевич, 2004: 123).

М. Айзенбарт подає стислий перелік найбільш досліджених компонент комунікативної компетенції, що включає: 1) знання особливостей і проблем тих осіб, з якими потрібно спілкуватися; 2) володіння відповідними комунікативними технологіями; 3) вміння аналізувати жести, міміку та інтонації співрозмовника; 4) обізнаність з азами ораторського мистецтва, їх практичне застосування; 5) здатність запобігати конфліктам та врегулювати ті, що виникли; 6) багатий словниковий запас; 7) мистецтво емпатії; 8) дотримання норм етики й етикету; 9) деякі акторські здібності; 10) навички активного слухання; 11) грамотність і стилістична внормованість писемного мовлення; 12) розвинене усне мовлення, його впевнена інтонація та відповідне емоційно-ситуативне забарвлення; 13) вміння аргументувати власні погляди та відстоювати їх (Айзенбарт, 2017: 2).

Т. Вольфовська розглядає поняття комунікативної компетентності як необхідний людині рівень сформованості досвіду, вмінь і навичок міжособистісної взаємодії, щоб успішно функціонувати

в суспільстві з урахуванням власних здібностей і соціального статусу (Вольфовська, 2001: 13).

За твердженням Н. Ашиток, комунікативна компетентність відображає інтегральний прояв професіоналізму, в якому поєднуються елементи професійної і загальної культури (рівень освіченості, достатній для самоосвіти і самостійного вирішення пізнавальних проблем (Ашиток, 2015: 12).

За О. Бодальовим, поняття «комунікативна компетентність» трактується як здатність установлювати і підтримувати ефективні контакти з іншими людьми за наявності внутрішніх ресурсів (знань і вмінь) (Бодальов, 1995).

Як зауважує О. Крилова, комунікативна компетентність – це здатність зберігати стосунки з бажаною визначеністю, тобто здатність уникати в стосунках ям і капканів і виправляти порушення, коли тактика уникання не спрацьовує (Крилова, 2015).

І. Чеботарьова вважає, що комунікативна компетентність – це один з основних компонентів професійної готовності, що включає знання про способи цілеспрямованого використання мовних засобів для вирішення завдань спілкування; високий рівень володіння рідною та іноземною мовами; володіння культурою спілкування, знання національної культури, менталітету, володіння інформаційно-комп'ютерними технологіями, особову готовність, що забезпечить співпрацю і взаємодію співробітників колективу (Чеботарьова, 2014: 213).

Погодимось із думкою Н. Стеценко, що комунікативна компетентність – це узагальнена комунікативна властивість особистості, що включає розвинуті комунікативні здібності, сформовані вміння і навички міжособистісного спілкування, знання про основні його закономірності та правила (Стеценко, 2016: 186).

С. Мащак пропонує таке визначення: «Комунікативна компетентність особистості – це здатність установлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певна сукупність знань, умінь, навичок, що забезпечують ефективне спілкування» (Мащак, 2010: 442).

У працях Ю. Ємельянова, Л. Петровської під комунікативною компетентністю розуміється здатність налагоджувати і підтримувати потрібні контакти з людьми. До складу компетентності включають певну сукупність знань і вмінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу (Бойко, 2015: 109).

На думку О. Корніяки, комунікативну компетентність утворюють операційно-технічні засоби – комунікативні знання, вміння та навички, досвід спілкування (Корніяка, 2010: 31).

О. Максимова під комунікативною компетентністю студентів вищих навчальних закладів розуміє інтегральну якість особистості, яка синтезує в собі загальну культуру спілкування та її специфічні прояви в професійній діяльності. Вважає, що комунікативна компетентність сприяє особистому успіхові та дасть змогу особистості ефективно брати участь у багатьох соціальних сферах (Максимова, 2016: 60).

Як зауважує М. Оліяр, існує кілька підходів визначення структури комунікативної компетентності. З розгляду цієї проблеми вчені сфокусовані: на знаннях та здібностях, необхідних для спілкування (В. Захаров, В. Лабунська, Е. Руденський); на описі структури комунікативної компетентності, що здійснюється через комунікативні вміння (А. Захаров, А. Мудрик); на комунікативних знаннях, здібностях та навичках, що являються структурними елементами комунікативної компетентності (Е. Сидоренко) (Оліяр, 2014).

У структурі комунікативної компетентності, на думку Т. Вольфовської, наявні компоненти: когнітивний, мотиваційно-оцінний, конативний (операційний). Здатність до участі в комунікативних ситуаціях, ситуативна адаптованість, вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки, усвідомлення своїх перцептивних умінь є складниками комунікативної компетентності (Вольфовська, 2001: 13).

У контексті нашого дослідження важливою видається структура комунікативної компетентності Ю. Ємельянова, в якій дослідник виокремлює: 1) загальні здібності (здатність до навчання); 2) комунікативні знання, уміння, навички і власне невербальні засоби; організацію індивідом міжособистісного простору на своїй території, згідно із соціальними нормами; 3) особистісні змінні: Я-концепція (Ємельянов, 1995).

Більшість дослідників трактує комунікативну компетентність лікаря як засновану на комунікативних здібностях, уміннях і знаннях, інтелектуально й мотиваційно зумовлену соціально-професійну характеристику, що дозволяє лікарю самостійно й відповідально реалізовувати ефективні й адекватні комунікативні дії в конкретних ситуаціях міжособистісної взаємодії (Дроненко, 2018: 44).

З метою визначення сутності комунікативної компетентності сімейного лікаря та визначення її структурних елементів розглянемо вимоги, які ставляться до медичних працівників. Звертаємося передусім до визначення поняття «сімейний лікар». Лікар загальної практики – сімейний лікар (далі – сімейний лікар) – це спеціаліст із

вищою медичною освітою, який має юридичне право надавати первинну медико-санітарну допомогу закріпленим сім'ям й іншим приписним категоріям населення незалежно від віку, статі і характеру патології. На посаду сімейного лікаря призначається лікар, який пройшов підготовку в інтернатурі за спеціальністю «загальна практика – сімейна медицина», або лікарі за освітою «Лікувальна справа» та «Педіатрія», які пройшли підготовку на циклі спеціалізації із сімейної медицини у вищих медичних закладах удосконалення з різними формами навчання лікарів і отримали сертифікат спеціаліста за спеціальністю «Загальна практика (сімейна медицина)» (Черешнюк, 2014).

О. Чернецька зазначає, що для формування основних компетенцій сімейного лікаря та забезпечення якісного оволодіння студентами й інтернами практичними навичками на етапах дипломної та післядипломної підготовки бажано проводити навчання на клінічних базах кафедр (у поліклініці, навчально-практичних центрах первинної медико-санітарної допомоги, відділеннях сімейної медицини, амбулаторіях і стаціонарах); у тренінгових і симуляційних центрах. В освітній роботі використовується «Наскрізна програма підготовки студентів медичних факультетів і лікарів-інтернів для оволодіння практичними навичками та методиками, необхідними для праці на посадах лікарів за спеціальністю «Загальна практика та сімейна медицина». Враховуючи реформування системи охорони здоров'я, було визначено, що первинна медична допомога, яка надається лікарем загальної практики – сімейним лікарем, передбачає здійснення консультацій, проведення діагностики та лікування найбільш поширених хвороб (Чернецька, 2018: 71).

Варто відзначити визначення структури комунікативної компетентності лікаря М. Анкваб, яка виокремлює як складники компетентності «комунікативні здібності, комунікативні уміння і знання, адекватні завданням професійного спілкування й достатні для їх розв'язання» (Дроненко, 2018: 45).

На думку Ю. Остраус, основними якостями для формування професійно-комунікативної культури майбутніх лікарів є: доброзичливість, емпатійність, комунікабельність, рефлексивність (Остраус, 2016: 176).

С. Герасименко, характеризуючи компоненти комунікативної культури майбутнього фахівця медичного профілю, виділила: емоційний компонент (збагачення практики управління емоціями, розвиток емпатійних здібностей, формування етичної установки майбутньої професії); когнітивний компонент (розвиток здатності й готовності

до компромісу під час вирішення та врегулювання конфліктних ситуацій, розширення кругозору й інтересів студента); поведінковий компонент (включення студентів у продуктивну взаємодію з викладачем і однолітками на занятті, збагачення досвіду діяльності в колективі, моделювання комунікативних ситуацій (Кайдалова, 2014: 50).

М. Філоненко у структурі комунікативної компетентності лікаря виділяє: гностичний компонент (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема); конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні уміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт зі співрозмовником); емоційний компонент (гуманістична установка на спілкування, розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями) (Філоненко, 2008: 128).

Ми поділяємо думку Ю. Юсеф, яка вважає, що основними показниками та критеріями комунікативної компетентності майбутніх лікарів є: мовна компетенція (знання мови; володіння мовними вміннями й навичками); мовленнєва компетенція (уміння використовувати мовні засоби, адекватні меті спілкування), тобто володіння мовленнєвими уміннями й навичками; предметна компетенція стосується вмінь відтворювати у свідомості картину світу; прагматична компетенція виявляється в здатності до здійснення мовленнєвої діяльності, зумовленої комунікативною метою до свідомого вибору необхідних форм, типів мовлення, врахування ознак функціонально-стильових різновидів мовлення (опису, роздуму, розповіді) (Юсеф, 2013: 193).

На основі проведеного теоретичного аналізу різних наукових підходів до визначення структури комунікативної компетентності нами виокремлено чотири компоненти комунікативної компетентності майбутніх сімейних лікарів: когнітивний, поведінковий, ціннісно-смысловий, емоційно-вольовий.

Когнітивний компонент відіграє важливу роль у формуванні комунікативної компетентності майбутніх сімейних лікарів. Передбачає озброєння знаннями про вербальні та невербальні засоби спілкування, знаннями про особливості, структуру, функції професійного спілкування. Він містить у собі сукупність основних комунікативних знань, умінь або здатностей: знання медичної термінології; вміння підтримувати розмову; будувати висловлювання в різних стилях та жанрах мовлення; вести бесіду, розповідати; внутрішня настанова на виявлення та виправлення помилок

різних типів у власному мовленні; здійснення професійної комунікації за допомогою відповідних вербальних і невербальних мовних засобів.

Поведінковий компонент передбачає формування умінь реалізовувати комунікативні компетенції безпосередньо в умовах професійного і ділового спілкування: вміння проводити бесіду з пацієнтом; вміння переборювати психологічні бар'єри; розуміння індивідуально-психологічних особливостей пацієнтів і вміння їх враховувати; вміння вислухати і дати пораду пацієнту; вміння аналізувати всі компоненти своєї діяльності і себе як особистість та індивідуальність.

Ціннісно-смысловий компонент – готовність до реалізації комунікативної компетентності в професійному спілкуванні.

Емоційно-вольовий компонент забезпечує вміння впливати на слухачів, керувати їхньою увагою; вміння проникати у внутрішній світ пацієнта; вміння проявляти співчуття пацієнтові щодо його захворювання.

**Висновки.** Проаналізовані дослідження вчених свідчать про те, що в науковій літературі не існує єдиного визначення поняття комунікативної компетентності. Можемо стверджувати, що основу комунікативної компетентності становлять комунікативні компетенції, які базуються на знаннях, уміннях, навичках, способах комунікативної діяльності і проявах емоційно-ціннісного ставлення до неї. Ґрунтуючись на вищевикладеному, комунікативну компетентність майбутніх сімейних лікарів ми розглядаємо як здатність особистості, засновану на знаннях та досвіді орієнтуватися у ситуаціях спілкування, вибирати і здійснювати ефективну модель взаємодії з пацієнтами та колегами. На основі проведеного теоретичного аналізу різних наукових підходів до визначення структури комунікативної компетентності нами виокремлено чотири компоненти комунікативної компетентності майбутніх сімейних лікарів: когнітивний, поведінковий, ціннісно-смысловий, емоційно-вольовий.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айзенбарт М. М. Сутність поняття «Соціально-комунікативна компетенція» в сучасній науковій парадигмі. *Молодий вчений*. 2017. № 4.3 (44.3) квітень. С. 1–4. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/4.3/1.pdf> (дата звернення: 23.05.2019).
2. Ашиток Н. Комунікативна компетентність педагога: структура, етапи формування. *Молодь і ринок: щомісячний науково-педагогічний журнал*. Дрогобич : Вид-во Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2015. № 6 (125). С. 10–13.
3. Бойко А. Е. Сутність та структура комунікативної компетентності вихованців позашкільних навчальних закладів. *Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді*. 2013. Вип. 17 (1). С. 104–111. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tmpvd\\_2013\\_17%281%29\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tmpvd_2013_17%281%29_13).
4. Дроненко В. Г. Дослідження комунікативної компетентності майбутніх лікарів. *Медицина освіти*. 4. С. 41–47. URL: <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2018.4.9249> (дата звернення: 20.05.2019).
5. Максимова О. О. Комунікативна компетентність вчителя початкової школи. *Молодь і ринок: щомісячний науково-педагогічний журнал*. Дрогобич : Вид-во Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2016. № 5 (136). С. 59–63.
6. Остраус Ю. М. Комунікативні якості як критерій сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів. URL: <https://pedagogy.bdpu.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/30-4.pdf>.
7. Саєнко М. Зміст і структура професійної компетентності майбутніх лікарів. *Наукові записки. Серія: педагогіка*. 2018. № 1. С. 83–89.
8. Стеценко Н. М. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. *Педагогічний альманах* : зб. наук. праць ; редкол. В. В. Кузьменко та ін. Херсон : КВНЗ «Херсонська академія неперервної освіти», 2016. Випуск 29. С. 185–191.

#### REFERENCES

1. Ayzenbart M. M. Sutnist' ponyattya «Sotsial'no-komunikatyvna kompetentsiya» v suchasniy naukoviy paradyhmi [The essence of the concept of "social and communicative competence" in the modern scientific paradigm]. «Molodyy vcheny» № 4.3 (44.3) kviten', 2017 r., pp.1-4. (URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/4.3/1.pdf> 23.05.2019) [in Ukrainian].
2. Ashytok N. Komunikatyvna kompetentnist' pedahoha: struktura, etapy formuvannya [Communicative competence of the teacher: structure, stages of formation] Molod' i rynek: shchomisyachnyy naukovo-pedahohichnyy zhurnal. Drohobych: Vyd-vo Drohobyt's'koho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni Ivana Franka, № 6 (125), 2015. P. 10-13. [in Ukrainian].
3. Boyko A. E. Sutnist' ta struktura komunikatyvnoyi kompetentnosti vykhovantsiv pozashkil'nykh navchal'nykh zakladiv [The essence and structure of communicative competence of pupils of extracurricular educational institutions]. Teoretyko-metodychni problemy vykhovannya ditey ta uchniv's'koyi molodi. 2013. Vyp. 17(1), P. 104-111 [in Ukrainian].
4. Dronenko V. H. Doslidzhennya komunikatyvnoyi kompetentnosti maybutnikh likariv zakladiv [Research of communicative competence of future doctors]. Medychna osvita, (4). P. 41-47 [in Ukrainian].

5. Maksymova O. O. Komunikatyvna kompetentnist' vchytelya pochatkovoyi shkoly [The communicative competence of the elementary school teacher ] Molod' i rynok: shchomisyachnyy naukovy-pedahohichnyy zhurnal. Drohobych: Vyd-vo Drohobyt's'koho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni Ivana Franka, 2016. № 5 (136). P. 59 – 63.

6. Ostraus Yu. M. Komunikatyvni yakosti yak kryteriy sformovanosti profesiyno-komunikatyvnoyi kul'tury maybutnikh simeynykh likariv. [Communicative qualities as a criterion for the formation of a professional and communicative culture of future family physicians] URL:<https://pedagogy.bdpu.org.ua/wp-content/uploads/2016/10/30-4.pdf> [in Ukrainian].

7. Sayenko M. Zmist i struktura profesiynoyi kompetentnosti maybutnikh likariv [Content and structure of professional competence of future doctors. Proceedings. Naukovi zapysky. Seriya: pedahohika. 2018. № 1. P. 83-89 [in Ukrainian].

8. Stetsenko N. M. Komunikatyvna kompetentnist' yak skladova profesiynoyi pidhotovky suchasnoho fakhivtsya [Communicative competence as a component of professional training of a modern specialist] Pedahohichnyy al'manakh: zb. nauk. prats' / redkol. V.V.Kuz'menko ta in. Kherson : KVNZ «Kherson's'ka akademiya neperervnoyi osvity», 2016. Vypusk 29. P. 185–191 [in Ukrainian].