

УДК 615.15:159.923.33

DOI <https://doi.org/10.32782/health-2024.2.30>

ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Кіщук Віталій Михайлович,

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри хіміко-фармацевтичних дисциплін

КЗВО «Рівненська медична академія» Рівненської обласної ради

ORCID: 0000-0001-7694-4970

Дейнека Аліна Сергіївна,

доктор філософії,

завідувачка відділення «Фармація» Фахового медичного коледжу

КЗВО «Рівненська медична академія» Рівненської обласної ради

ORCID: 0000-0003-3765-9290

Гончар Оксана Олександрівна,

старший викладач кафедри хіміко-фармацевтичних дисциплін

КЗВО «Рівненська медична академія» Рівненської обласної ради

ORCID: 0000-0002-0016-0923

У статті розкрито сутнісну характеристику соціальної компетентності фахівців фармацевтичної галузі. Обґрунтовано важливість формування соціальної компетентності фармацевтів для їх професійної самореалізації. Визначено основні підходи до аналізу поняття «соціальна компетентність» – педагогічний та соціологічний. З'ясовано, що соціальна компетентність – це здатність людини оцінювати соціальні ситуації та визначати очікування та вимоги щодо них; розпізнавати почуття та наміри інших, вибирати соціальну поведінку, яка найбільше підходить для даного контексту. Описано ключові компоненти соціальної компетентності фахівця: когнітивний, діяльно-комунікативний та рефлексивний. Схарактеризовано змістові рівні соціальної компетентності фахівця фармацевтичної галузі: аксіологічний (соціальні знання, необхідні людині для взаємодії із самою собою й іншими людьми для оптимального вирішення соціально значимих завдань; суб'єктивний (готовність до самовизначення та самоорганізації, нормотворчості, вміння вибудовувати причинно-наслідкові зв'язки та нести відповідальність за свої дії); практиологічний або технологічний (вміння застосовувати соціальні технології та комунікації в системі соціальних норм, інститутів та відносин). Зроблено висновок, що соціальну компетентність фахівця фармацевтичної галузі становлять: уміння ефективно спілкуватися з пацієнтами, колегами та іншими фахівцями; емоційний інтелект – здатність розуміти та проявляти емоції, управляти ними; адаптивність; готовність до вирішення проблем та розв'язання конфліктів; уміння аналізувати інформацію, розглядати різні точки зору та швидко знаходити рішення; здатність критично мислити; емпатія, вміння ефективно управляти часом; організованість і пунктуальність; уміння управляти стресом, розробляти стратегії його подолання та розпізнавати ознаки вигорання.

Ключові слова: соціальна компетентність, *soft skills*, м'які навички, фахівці фармацевтичної галузі, фармацевти.

Vitalii Kishchuk, Alina Deyneka, Oksana Honchar. Formation of social competence specialists of the pharmaceutical industry

The article reveals the essential characteristics of the social competence of pharmaceutical industry specialists. It is noted that in the scientific literature there is no unified approach to determining the social competence of an individual, understanding its structure, mechanisms and conditions of purposeful formation and development in the educational process. The importance of the formation of social competence of pharmacists for their professional self-realization is substantiated. The main approaches to the analysis of the concept of "social competence" are revealed – pedagogical and sociological. It was found that social competence is a person's ability to assess social situations and determine expectations and requirements regarding them; recognize the feelings and intentions of others, choose the social behavior that is most appropriate for the given context. The key components of a specialist's social competence are described: cognitive, activity-communicative and reflective. Characterized content levels of social competence of a specialist in the pharmaceutical industry: axiological (social knowledge necessary for a person to interact with himself and other people for the optimal solution of socially significant tasks; subjective (readiness for self-determination and self-organization, norm-making, ability to build cause-and-effect relationships relationships and take responsibility for one's actions); praxeological or technological (the ability to apply social technologies and communications in the system of social

norms, institutions and relationships). emotional intelligence – the ability to understand and manage emotions; the ability to analyze and solve problems; the ability to think critically; organization and punctuality; the ability to manage stress, develop coping strategies and recognize signs of burnout.

Key words: *social competence, soft skills, specialists in the pharmaceutical industry, pharmacists.*

Вступ. Сучасний фахівець, приймаючи професійні виклики, які є наслідком суспільних змін та модернізації різних галузей науки та промисловості, стоїть перед необхідністю неперервного самовдосконалення та саморозвитку, формування тих навичок і компетентностей, які дозволяють бути продуктивним і конкурентоздатним, у тому числі й через високу адаптативність, стійкість у прийнятті кризових ситуацій, ефективну взаємодію з оточенням. Сучасному соціуму потрібні громадяни освічені, готові до самостійного прийняття рішень, здатні брати на себе відповідальність за свій вибір, відкриті до соціальної взаємодії та партнерства, люди, які демонструють мобільність, динамізм, конструктивність, високий рівень відповідальності за результати професійної діяльності та їх вплив на суспільство загалом та окремих громадян зокрема. За таких умов одним із ключових складників компетентності особистості є соціальна компетентність.

Аналіз наукових джерел засвідчує, що соціальна компетентність розглядається науковцями у двох аспектах: як компетентність особистості та як компетентність фахівця. У другому випадку соціальна компетентність вбачається компонентою професійної компетентності, тобто визначається змістом професійної діяльності фахівців, а також є запорукою її успішності.

Осмилення соціальної компетентності як необхідної умови ефективної взаємодії особистості із соціальним середовищем здійснено в наукових розвідках В. Байденка, І. Беха, О. Кононко, Я. Лукацької, Л. Сохань, А. Флієра, А. Хуторського. Акцентують увагу на особливостях формування соціальної компетентності на різних вікових етапах розвитку особистості М. Гончарова-Горянська, Н. Даценко, М. Докторович, В. Шахрай.

У психолого-педагогічній літературі соціальна компетентність фахівців найчастіше корелює із соціономічними професіями, спрямованими на активну соціальну взаємодію між людьми: соціальною роботою, медициною, психологією, педагогікою тощо. Так, чимало досліджень присвячено вивченню соціальної компетентності фахівців соціальної роботи (Г. Котломанітова, І. Матійків, І. Ясточкіна), психологів (О. Кулешова, Н. Надаховська), педагогів (О. Гура, Л. Лепіхова, В. Радул, О. Субіна, С. Товщик) тощо. Свідченням

зростання наукового інтересу до проблеми формування соціальної компетентності саме фахівців фармацевтичної галузі знаходимо в працях І. Бойчук, І. Ковальчук, І. Коняшиної. Попри це, все ще потребують поглибленого вивчення змістові аспекти формування соціальної компетентності фармацевтичних працівників.

Мета та завдання. Мета статті – визначення сутнісної характеристики соціальної компетентності фахівців фармацевтичної галузі та обґрунтування актуальності її формування та розвитку.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та завдань застосовувалися методи аналізу наукових джерел, синтезу для уточнення змісту понять «соціальна компетентність», «соціальна компетентність фахівця фармацевтичної галузі», методи порівняння, узагальнення.

Результати дослідження. У сучасній науці відсутній уніфікований підхід до визначення соціальної компетентності особистості, розуміння її структури, механізмів та умов цілеспрямованого формування та розвитку в освітньому процесі. Це пов'язано з комплексністю й інтегративністю аналізованого поняття, що охоплює знання, вміння, здібності, навички та досвід людини. Слід зазначити, що зростання наукового інтересу до соціальної компетентності пояснюється низкою об'єктивних чинників. Так, з усвідомленням значимості людського капіталу для розвитку держави зростає значення професійної освіти, зміст та особливості якої визначають загальні тенденції світового розвитку, серед яких: розширення можливостей соціального вибору, що зумовлює необхідність підвищення рівня готовності громадян до такого вибору; розширення масштабів міжкультурної взаємодії, у зв'язку з чим особливої значимості набувають комунікабельність і толерантність особистості. Усі ці тенденції також передбачають сформованість соціальної компетентності особистості.

Психологічний словник Американської психологічної асоціації дає таке визначення соціальної компетентності – це здатність оцінювати соціальні ситуації та визначати, що очікується та вимагається; розпізнавати почуття та наміри інших; вибирати соціальну поведінку, яка найбільше підходить для даного контексту [1]. При цьому ті вміння та навички, що є необхідними і прийнятними для ефективного соціального функціонування, ймо-

вірно, будуть різнитися залежно від середовища, тобто очікування щодо соціальної компетентності різняться залежно від віку людини, рівня розвитку, конкретної соціальної ситуації тощо. Іншими словами, соціальна компетентність розглядається як здатність індивіда ефективно керувати соціальними взаємодіями, формувати та підтримувати міжособистісні стосунки та реагувати адаптивно в соціальних умовах. Ураховуючи складність соціальних взаємодій, соціальна компетентність є продуктом широкого спектру когнітивних здібностей, емоційних процесів, поведінкових навичок, соціальної обізнаності та особистих і культурних цінностей, пов'язаних з міжособистісними стосунками [2]. Таким чином, соціальна компетентність – це інтегративна властивість особистості, що дозволяє людині адаптуватися, конструктивно і безконфліктно взаємодіяти в сучасному суспільстві, продуктивно вирішувати професійні завдання і програвати різні соціальні ролі.

У своїй роботі В. Ковальчук зазначає, що виокремлюють два підходи до аналізу поняття «соціальна компетентність» – педагогічний і соціологічний. У першому підході соціальна компетентність тлумачиться як «сукупність певних особистісних властивостей, потреб, здібностей, теоретичних знань, практичних умінь та сформованих навичок соціального мислення, мовлення, емоційно-мотиваційної та міжособистісної поведінки» [3, с. 54–57]. При цьому соціальна компетентність розглядається як динамічна характеристика особистості. За соціологічного підходу соціальна компетентність насамперед передбачає здатність особистості орієнтуватися в різних життєвих ситуаціях, ефективно жити та працювати в сучасному високотехнологічному та мінливому суспільстві [3, с. 56].

Тлумачення соціальної компетентності, запропоноване Європейською комісією, базується на тому, що для успішної соціальної взаємодії людині необхідно розуміти особливості поведінки, загальноприйнятої в різних колах суспільства, усвідомлювати базові поняття, які стосуються такої взаємодії, тощо. Основні навички соціальної компетентності полягають у здатності результативно спілкуватися в різних умовах, висловлювати та розуміти різні точки зору [4, с. 50].

Можемо виокремити такі компоненти соціальної компетентності фахівця загалом: когнітивний, діяльнісно-комунікативний та рефлексивний.

Когнітивний компонент включає:

– знання основ педагогіки, психології та етики, необхідних для успішної адаптації індивіда в професійній діяльності та соціальному житті;

– знання сутності та змісту процесу комунікації, його особливостей у конкретній сфері професійної діяльності;

– знання соціально-психологічних та етичних проблем, дилем та труднощів, які можуть виникати в процесі комунікації;

– вміння ефективно будувати відносини з різними категоріями людей;

– розуміння причин виникнення бар'єрів у комунікації та готовність до створення умов для їх успішного подолання;

– знання ділового етикету;

– знання засад планування професійної кар'єри.

Діяльнісно-комунікативний компонент включає:

– вміння налагоджувати міжособистісні зв'язки;

– вміння вирішувати психологічні завдання в процесі спілкування з клієнтами, колегами, керівництвом;

– вміння правильно оцінювати вербальну та невербальну комунікації під час взаємодії з іншими людьми;

– вміння узгоджувати свої дії з діями інших суб'єктів професійної діяльності – колегами та пацієнтами;

– вміння підтримувати професійний діалог, вести ділову комунікацію, дискусію, брати участь у різних формах ділового спілкування;

– здатність конструктивно вирішувати конфліктні ситуації;

– навички ефективної комунікації;

– здатність брати на себе відповідальність за свої дії.

Рефлексивний компонент включає:

– вміння свідомо контролювати свою діяльність (навчальну та професійну) і рівень власного розвитку, особистісних досягнень;

– здатність до толерантного сприйняття позиції співрозмовника;

– здатність і вміння осмислювати свою професійну діяльність, оцінювати свої вміння та навички.

Очевидно, що для фармацевта, який 70% часу витрачає на професійну комунікацію, сформованість готовності до соціальної взаємодії, вирішення конфліктів, ведення переговорів є професійною необхідністю, а отже, соціально компетентний фахівець фармацевтичної галузі – вимога і потреба часу. Фактично соціальна компетентність – це сукупність того, що сьогодні називають гнучкими, м'якими навичками – *soft skills*, які, доповнюючи професійні, технічні навички

(hard skills), формують цілісний професійний портрет фахівця. Soft skills – це особисті якості, які дозволяють ефективно взаємодіяти з іншими людьми, і саме вони відіграють важливу роль у спілкуванні фармацевтів із пацієнтами, співпраці з колегами та забезпеченні найвищого рівня догляду. Таким чином, хоча фармацевти повинні володіти професійними, технічними знаннями, щоб відпускати ліки та надавати медичні консультації, ключем до успіху може бути наявність саме сформованих соціальних навичок.

Звертаючись до аналізу соціальної компетентності фахівця фармацевтичної галузі, слід зазначити, що серед учених немає уніфікованої позиції щодо розуміння її сутності. Сутнісна характеристика поняття «соціальна компетентність фахівця фармацевтичної галузі» по-різному тлумачиться різними науковцями в деталях, але загалом можемо стверджувати, що соціально компетентний фармацевт – це насамперед людина з високим рівнем соціальної адаптивності, толерантності, комунікабельності, готовності до посередницької та медіаторської діяльності.

На думку І. Коняшиної, соціальна компетентність як складова частина професійної компетентності фахівця фармацевтичної галузі включає: комунікативну компетентність; іншомовну комунікативну компетентність; міжкультурологічну компетентність; компетентність у розв'язанні конфліктів [5, с. 4].

У структурі соціальної компетентності зазвичай виокремлюють знання, соціальні вміння й навички. Серед змістових рівнів соціальної компетентності фахівця фармацевтичної галузі зазначимо: аксіологічний (правильні соціальні знання, необхідні людині для взаємодії із самою собою й іншими людьми для оптимального вирішення соціально значимих завдань); суб'єктний – готовність до самовизначення і самоорганізації, нормотворчості, вміння вибудовувати причинно-наслідкові зв'язки та нести відповідальність за свої дії; праксіологічний, або технологічний – вміння застосовувати соціальні технології та комунікації в системі соціальних норм, інститутів та відносин. Отже, соціально компетентний фахівець фармацевтичної галузі готовий гнучко взаємодіяти з клієнтами та колегами, розробляти тактики і стратегії комунікації в умовах професійної діяльності, керуватись нормами і стандартами професійної етики та персональними цінностями.

Таким чином, до ключових показників, які формують соціальну компетентність фахівця фармацевтичної галузі, відносимо:

– вміння ефективно спілкуватися з пацієнтами, колегами та іншими фахівцями, пояснювати складні медичні концепції простою мовою, здатність розуміти пацієнтів і різні стилі вербального чи невербального спілкування;

– емоційний інтелект – здатність використовувати емоції в професійній діяльності, розуміти, як емоції впливають на догляд за пацієнтами та роботу з колегами;

– адаптивність – готовність швидко підлаштуватися до мінливих правил, стандартів професійної діяльності, нових технологій тощо;

– готовність до вирішення проблем та розв'язання конфліктів, вміння аналізувати інформацію, розглядати різні точки зору і швидко знаходити рішення;

– здатність критично мислити та виробляти розумні судження включає аналіз даних і прийняття обґрунтованих рішень, заснованих на фактах;

– емпатія – вміння розуміти пацієнтів і їхні сім'ї та співпереживати їм;

– вміння ефективно керувати часом і ранжувати завдання за пріоритетністю;

– професіоналізм – організованість і пунктуальність, спілкування з повагою;

– управління стресом – вміння ефективно керувати стресом, розробляти стратегії його подолання та розпізнавати ознаки вигорання.

Аналіз досліджень за тематикою статті, систематизований Д. Куоку (D. Kouakou), засвідчує високий рівень зацікавленості як пацієнтів, так і самих фахівців фармацевтичної галузі у високому рівні сформованості soft skills в останніх [6]. Так, згідно з дослідженням, опублікованим у журналі Американської асоціації фармацевтів, відчуття пацієнтами емпатії з боку фармацевтів було пов'язане з більшою їх прихильністю до лікування та більшим задоволенням від догляду. Опитування фармацевтів, проведене Американським товариством фармацевтів системи охорони здоров'я, показало, що 94% респондентів визначили комунікацію як найважливішу навичку спілкування у фармацевтичній практиці. У систематичному огляді, опублікованому в Journal of Pharmacy Practice and Research, зазначено, що м'які навички, як-от спілкування, робота в команді та спільне вирішення проблем, є важливими для безпечного та ефективного фармацевтичного супроводу. Дослідження, опубліковане в Journal of Pharmacy Technology, показало, що soft skills пов'язані з рівнем задоволеності самими фармацевтами роботою: фармацевти, які вважали свої

м'які навички досить сформованими, повідомили про вищий рівень задоволеності професійною діяльністю.

Наведені вище дані свідчать про те, що soft skills – це не просто «бажані» атрибути для фармацевтів, вони необхідні для забезпечення кращого догляду за пацієнтами та ефективної взаємодії з ними. Soft skills є важливими для професійного успіху у фармацевтичній галузі, а фахівці, які працюють над формуванням і розвитком цих навичок, демонструють вищу ефективність, відчувають більше задоволення від роботи, що впливає на загальну продуктивність професійної діяльності й є наслідком достатнього та високого рівнів соціальної компетентності.

Висновки. Таким чином, соціальна компетентність є однією з найважливіших видів компетентностей, які всі певною мірою є соціальними, оскільки формуються в соціумі; вона є однією з ключових компетентностей майбутнього

фахівця, оскільки є системою умінь та навичок, необхідних для успішної адаптації особистості до соціуму, забезпечуючи професійний та особистий успіх. Такі навички, як комунікабельність, емоційний інтелект, здатність до адаптації, емпатія, готовність до вирішення проблем, управління стресом, тайм-менеджмент і професіоналізм, є важливими для фармацевтичного працівника. Встановлено, що такі соціальні навички фахівця фармацевтичної галузі, як навички комунікації, емпатії та роботи в команді, позитивно впливають на різні аспекти фармацевтичної практики, включаючи задоволеність пацієнтів фахівцем та наданими ним послугами і задоволеність самими фахівцями своєю роботою.

Перспективи подальших розвідок убачаємо в пошуку основних шляхів та умов для формування соціальної компетентності майбутніх фармацевтів у навчально-виховному процесі закладів вищої та передвищої освіти.

ЛІТЕРАТУРА

1. Social competence. *APA Dictionary of Psychology*. URL: <https://dictionary.apa.org/social-competence> (дата звернення: 11.03.2024).
2. Orpinas P. Social Competence. *The Corsini Encyclopedia of Psychology* (eds I. B. Weiner and W. E. Craighead). 2010. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/9780470479216.corpsy0887> (дата звернення: 13.03.2024).
3. Ковальчук В. А. Соціальна компетентність: проблема визначення. *Наукові записки Ніжинського державного педагогічного університету імені Миколи Гоголя. Серія: психолого-педагогічні науки*. 2002. № 4 (1). С. 54–57. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/12959/1/1.pdf>.
4. Лукацька Я. С. Аналіз поняття «соціальна компетентність особистості» в українських та зарубіжних наукових працях. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки*. 2021. № 1 (21). С. 49–53.
5. Коняшина І. Формування професійної компетентності майбутніх фахівців фармацевтів: дис. ... доктора філософії: Спец. 011. Центральноукраїнський державний педагогічний університет імені Володимира Винниченка. Кропивницький, 2020. 237 с.
6. Kouakou D. L'importance des soft skills dans le secteur pharmaceutique. 2023. URL: <https://fr.linkedin.com/pulse/limportance-des-soft-skills-dans-le-secteur-daniel-kouakou> (дата звернення: 18.02.2024).

REFERENCES

1. Social competence. *APA Dictionary of Psychology*. URL: <https://dictionary.apa.org/social-competence> (Reviewed: 11.03.2024). [in English]
2. Orpinas P. Social Competence. *The Corsini Encyclopedia of Psychology* (eds I.B. Weiner and W.E. Craighead). 2010. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/9780470479216.corpsy0887> (Reviewed: 13.03.2024). [in English]
3. Kovalchuk, V. A. (2002). Sotsialna kompetentnist: problema vyznachennia [Social competence: problem of definition]. *Naukovi zapysky Nizhynskoho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni Mykoly Hoholia. Serii: psykholoho-pedahohichni nauky*, № 4 (1), P. 54–57. [in Ukrainian]
4. Lukatska, Ya. S. (2021). Analiz poniattia «sotsialna kompetentnist osobystosti» v ukrainskykh ta zarubiznykh naukovykh pratsiakh [Analysis of the concept of «personal social competence» in Ukrainian and foreign scientific works]. *Visnyk universytetu imeni Alfreda Nobelia. Serii «Pedahohika i psykholohiia». Pedahohichni nauky*, № 1 (21). P. 49–53. [in Ukrainian]
5. Koniashyna, I. (2020). Formuvannia profesiinoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv farmatsevtiv [Formation of professional competence of future pharmacists]: dys... d-ra filosofii: 011/Tsentrlnoukrainskyi derzhavnyi pedahohichnyi universytet imeni Volodymyra Vynnychenka, Kropyvnytskyi, 237 p. [in Ukrainian]
6. Kouakou D. (2023). L'importance des soft skills dans le secteur pharmaceutique. <https://fr.linkedin.com/pulse/limportance-des-soft-skills-dans-le-secteur-daniel-kouakou> (Reviewed: 18.02.2024). [in French]