

**Людмила Георгіївна Русалкіна,**  
кандидат педагогічних наук,  
доцент кафедри іноземних мов,  
Одеський національний медичний університет,  
вул. Пастера, 2, м. Одеса, Україна

## ХАРАКТЕРИСТИКА ІНШОМОВНИХ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ЛІКАРІВ

*В статті обґрунтовується сутність та особливості іншомовних комунікативних умінь майбутніх лікарів на сучасному етапі. Особливу увагу зосереджено на визначенні і уточненні понять «професійне спілкування», «іншомовне професійне спілкування майбутніх лікарів». Проаналізовано вітчизняну і зарубіжну психолого-педагогічну літературу з проблеми. Виокремлено особливості професійного спілкування.*

*Аналіз робіт науковців свідчить про те, що автори розглядають процес іншомовної професійної комунікації як свідомий, творчий. Особливу увагу дослідники зосереджують на необхідності дотримання низки умов, що сприяють ефективному формуванню іншомовних комунікативних умінь у студентів-медиків, а саме: свідоме оволодіння знаннями про прийоми і способи виконання професійної діяльності, практичний досвід їх застосування, взаємозв'язок теоретичної і практичної підготовки, контроль і аналіз студентами власних дій, наявність позитивної мотивації до засвоєння знань і оволодіння уміннями, ускладнення умов діяльності, що сприяє оволодінню досвідом переносу вмінь у нову професійну ситуацію.*

*Особливе значення в процесі набуття іншомовних професійних комунікативних умінь слід надати аспекту сприйняття партнера у спілкуванні. Як основні чинники, що зумовлюють ефективність спілкування, виокремлюємо такі: мета, правила, ролі, вибір елементарних дій, послідовність поведінкових актів, мова і мовленнєва діяльність, труднощі взаємодії і навички їх подолання. Всі чинники взаємопов'язані й утворюють певну систему. В процесі удосконалення іншомовних професійних комунікативних умінь сприйняття комунікантів стає більш довільним і досконалим. Відповідно, комунікативний процес стає ефективнішим і якіснішим.*

**Ключові слова:** професійне спілкування, майбутні лікарі, особливості професійного спілкування.

В наш час одним з важливих питань у методиці викладання є шляхи формування комунікативних умінь у майбутніх лікарів.

Особистісне і віртуальне спілкування із зарубіжними колегами, яке передбачає конференції, семінари, наукові стажування, листування електронною поштою, перемови засобами Skype, а також спілкування з англомовними пацієнтами, що потрапляють в українські лікарні, читання наукової фахової літератури, робота з англомовними медичними сайтами вимагає високого рівня підготовки майбутнього лікаря.

Педагогічна наука, спираючись на досягнення практики, нагромадила певний досвід у цьому напрямі. Значний внесок у розв'язання цієї проблеми внесли дослідження В. Бедерханової, В. Єлманової, Н. Кузьміної, Л. Савенкової, Л. Спіріна, А. Петровського, Н. Плешкової, Т. Яценко та ін.

Аналіз робіт науковців свідчить про те, що автори розглядають цей процес як свідомий, творчий. Особливу увагу дослідники зосереджують на необхідності дотримання низки умов, що сприяють ефективному формуванню іншомовних комунікативних умінь у студентів-медиків, а саме: свідоме оволодіння знаннями про прийоми і способи виконання професійної діяльності, практичний досвід їх застосування, взаємозв'язок теоретичної і практичної підготовки, контроль і аналіз студентами власних дій, наявність позитивної мотивації до засвоєння знань і оволодіння уміннями, ускладнення умов діяльності, що сприяє оволодінню

досвідом перенесення вмінь у нову ситуацію.

Так, В. Підгурська, досліджуючи формування комунікативних умінь студентів у процесі практики, встановила різний ступінь оволодіння ними і виявила чинники, що детермінують цей процес: ставлення до діяльності, особистісні комунікативні якості, самооцінка, труднощі суб'єкта в оволодінні комунікативними вміннями [1].

В окремих дослідженнях пропонуються різні методики навчання студентів комунікативних умінь, пов'язані з використанням ситуаційно-рольових ігор (В. Бедерханова), мікрвикладання, мінікурсів (Н. Кузьміна), елементів театральної педагогіки (І. Зязюн, В. Кан-Калик, Ю. Львова), активного соціально-психологічного навчання (Т. Яценко), соціально-психологічного тренінгу (О. Леонтєв).

Аналіз психолого-педагогічної літератури показує, що проблема комунікативних умінь студентів досліджується переважно на матеріалі педагогічних вишів. Питання про комунікативну підготовку майбутніх лікарів не знайшло належної розробки.

У контексті досліджуваної проблеми важливе значення мають наукові доробки зарубіжних авторів. Так, у роботі М. Аргайла [2] встановлена залежність поведінки і взаємин, що складаються між суб'єктами у процесі розв'язання задач від особливостей особистісних характеристик комунікаторів. Головною ідеєю його підходу є аналіз «реальних ситуацій, які постійно виникають у навчально-тренувальних групах» за структурно-ситуаційною схемою. При цьому особливе значення

автор надає такому аспекту взаємодії, як сприйняття партнера у спілкуванні. Як основні чинники, що зумовлюють ефективність спілкування, автор виокремлює такі: мета, правила, ролі, вибір елементарних дій, послідовність поведінкових актів, мова і мовленнєва діяльність, труднощі взаємодії і навички їхнього подолання. Всі чинники взаємопов'язані й утворюють певну систему.

Проблеми спілкування знайшли своє відображення також у роботі іншого зарубіжного вченого К. Левіна [3], яка розкриває взаємозв'язок обсягу виконуваної роботи і характеру спілкування. Встановлено, що в умовах авторитарного стилю взаємодії збільшується обсяг роботи, у порівнянні з демократичним стилем, однак спостерігається зниження мотивації, оригінальності діяльності, згуртованості групи і зростання агресивності і тривожності. При ліберальному стилі взаємин різко знижується продуктивність роботи, погіршується її якість, а діяльність групи здобуває ігровий характер. З цього випливає, що найбільш продуктивним є демократичний стиль спілкування, який забезпечує суб'єкт-суб'єкту взаємодію.

Вивчення психолого-педагогічної літератури свідчить про відсутність єдиного розуміння сутності поняття «комунікативні вміння». Таке різноманіття трактувань можна пояснити, насамперед, тим, що комунікативні вміння виражають глибину і незмірність людського буття. У тій мірі, в якій невичерпна і різнобічна людська діяльність, багатогранні й комунікативні вміння. Аналіз різних підходів до вивчення феномена комунікативних вміння дозволяє зробити висновок, що вони відображають рівень розвитку вмінь і здібностей спілкування, які продуктивно реалізуються в певній діяльності.

Відтак, під комунікативними вміннями професійного спілкування лікаря слід розуміти рівень розвитку його здатності до спілкування в контексті лікарської діяльності.

Поняття професійного спілкування має широке і вузьке значення. У першому значенні його можна визначити як комунікативні вміння, властиві професіоналу, на відміну від дилетанта. Професіонал розглядається в цьому випадку як людина, що має значний досвід і високі професійні характеристики. У вузькому розумінні професійне спілкування включає особливості, характерні для окремо взятої професії. Професійне спілкування – це важливий засіб і умова розв'язання завдань певної професійної діяльності. Якщо поза діяльністю люди керуються особистими мотивами, то в процесі професійного спілкування мета визначається характером та потребами професійної діяльності.

У науковій літературі поряд з поняттям «професійне спілкування» часто використовується термін «ділове спілкування». Нерідко вони вживаються синонімами. Крім того, у психологічній літературі досить часто виокремлюють два типи спілкування – неформальне і формальне [4].

Перше – суб'єктивне, не регламентоване, його мета й характер визначаються особистими

стосунками людей. Формальне – зумовлене соціальними функціями людини, регламентоване за формою та за змістом.

Ділове спілкування належить до формального, здійснюється у відповідності з деякими правилами і спрямоване на встановлення контактів та підтримку зв'язків між зацікавленими у спільній діяльності суб'єктами.

Ділове спілкування, на думку С. Ожегова, – це «спілкування, що стосується суспільної, службової діяльності, роботи» [5]. У діловій сфері людина проводить значну частину свого життя. Тут вона грає цілий ряд специфічних ролей: фахівця, керівника, підлеглого, колеги, представника фірми і т.ін. Кожна роль виконується у певній ситуації і регламентується певними соціальними правилами.

Ділове спілкування характеризується тим, що його мета визначається завданнями того чи того виду предметної діяльності – виробничої, обслуговуючої, наукової тощо. Трудова діяльність містить у собі спілкування учасників взаємодії як необхідний засіб забезпечення її ефективності.

Спираючись на методологію системного підходу, визначимо ділове спілкування як взаємодію соціальних і соціально-економічних систем у процесі і з приводу трудової діяльності, виробництва продукції, надання послуг.

Дещо інакше визначає ділове спілкування Ю. Жуков. На його думку, «ділове спілкування є процесом просування у розв'язанні проблем шляхом зіставлення (зіткнення, асиміляції, узгодження, взаємозбагачення тощо) предметних позицій [6; С. 37]. Як випливає з цього визначення, головним у діловому спілкуванні є предмет спілкування, тобто спільна справа і ставлення учасників до неї. Предметні позиції партнерів є визначальними в процесі спілкування, а здатність розуміти предметні позиції один одного складає необхідну умову успіху ділової комунікації.

Суттєві особливості ділового спілкування краще визначаються у порівнянні з неформальним. Якщо неформальне спілкування попередньо не планується, не визначається його мета, зміст, то ділові контакти завжди передбачають попередню підготовку, планування, визначення змісту, мети, прогнозування можливих наслідків.

У звичайній розмові люди можуть торкатися різних, часто не пов'язаних між собою тем, а спілкування має здебільшого інформативний характер. Ділова ж розмова не виходить за рамки теми, має конструктивний характер, спрямована на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети.

Звичайна розмова, переважно, нікого не зобов'язує приймати розв'язання та діяти. В ділових перемовинах обов'язкові висновки, що отримують учасники спілкування на основі узгодження думок, розробки взаємоприйняттого розв'язання та організації взаємодії партнерів.

Орієнтуючись на виокремлені Є. Руденським [7, с. 39–44] структурні компоненти комунікативного процесу, можна узагальнити характерні риси ділового спілкування:

1. предметом ділового спілкування є спільна справа і ставлення учасників до неї;
2. потреба у діловому спілкуванні визначається виробничою необхідністю у розв'язанні проблем і веденні перемов;
3. мотивами ділового спілкування є інтереси справи;
4. мовні дії зумовлюються встановленими правилами поведінки і мають формальний характер;
5. метою ділового спілкування є розв'язання виробничих і соціальних завдань.

Отже, ділове спілкування – це специфічна форма взаємодії людей, що здійснюється на основі встановлених норм і спрямовується на ефективне виконання спільної діяльності. Ділове спілкування властиве людям, які виконують певний вид професійної діяльності. Воно ґрунтується на загальних соціально-психологічних закономірностях і орієнтується на успішне й ефективне виконання професійних обов'язків, містить обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивами з метою розв'язання конкретних проблем, встановлення інших відносин між суб'єктами спільної діяльності.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Охріменко Н. Д., Підгурська В. Ю. Культура ділової комунікації. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2005. – 124 с.
2. Психология счастья / М. Аргайл. — 2-е изд. — СПб.: Питер, 2003. — 271 с.
3. Левін К. Дозвіл соціальних конфліктів. СПб.: Мова, 2000.
4. Шихирев П. М. Сучасна соціальна психологія. - М.: ИП РАН; КСП +; Єкатеринбург: Ділова книга, 2000. - 448 с.
5. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка – М., 2010 г.
6. Жуков Ю. М. Ефективність ділового спілкування. М.: Знання, 1988.
7. Соціально-психологічні деформації особистості вчителя [Текст] / Є. Руденський // Директор школи. Україна : Науково-методичний журнал. - 2006. - №3.

На наш погляд, поняття «ділове спілкування» є більш емним на відміну від поняття «професійне спілкування». Професійне спілкування – це ділове спілкування, яке здійснюється в умовах конкретної професійної діяльності і враховує її специфічні особливості. Оскільки будь-яка професія вимагає спеціальних знань, умінь, навичок, крім загальних закономірностей необхідно враховувати і специфічні закономірності ділового спілкування, які стосуються певної професії.

Праналізувавши філософську, лінгвістичну та психолого-педагогічну літературу, можна дійти висновку, що комунікативні уміння є одними з ключових компонентів професійної компетенції лікаря. Вони синтезують у собі комплекс перцептивних, інтерактивних, когнітивних аспектів ділового спілкування, а також уміння реалізовувати їх на практиці з метою забезпечення ефективності спільної діяльності. Рівень розвитку комунікативних умінь характеризує певну комунікативну компетенцію, яка дозволяє здійснювати міжсуб'єктну взаємодію між колегами та пацієнтами, спрямовану на ефективне виконання професійних функцій.

*Людмила Георгиевна Русалкина,  
кандидат педагогических наук,  
доцент кафедры иностранных языков  
Одесского национального медицинского университета,  
ул. Пастера, 2, г. Одесса, Украина*

#### ХАРАКТЕРИСТИКА ИНОСТРАННЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ВРАЧЕЙ

В статье обосновывается сущность и особенности иноязычных коммуникативных умений будущих врачей на современном этапе. Особое внимание сосредоточено на определении и уточнении понятий «профессиональное общение», «иноязычное профессиональное общение будущих врачей». Проанализирована отечественная и зарубежная психолого-педагогическая литература по данной проблеме. Выделены особенности профессионального общения.

Анализ работ ученых свидетельствует о том, что авторы рассматривают процесс профессиональной коммуникации как сознательный, творческий. Особое внимание исследователи сосредотачивают на необходимости соблюдения ряда условий, которые способствуют эффективному формированию иноязычных коммуникативных умений у студентов-медиков, а именно: сознательное овладение знаниями о приемах и способах осуществления профессиональной деятельности, практический опыт их использования, взаимосвязь теоретической и практической подготовки, контроль и анализ студентами собственных действий, наличие позитивной мотивации к усвоению знаний и овладению умениями, усложнение условий деятельности, что способствует овладению опытом переноса умений в новую профессиональную ситуацию.

Особое значение в процессе приобретения иноязычных профессиональных коммуникативных умений следует уделить аспекту восприятия партнера по общению. Как основные факторы, обуславливающие эффективность профессионального общения выделим следующие: цель, правила, роли, выбор элементарных действий, последовательность поведенческих актов, язык и речевая деятельность, трудности

взаємодія і навички їх подолання. Всі фактори взаємозв'язані і утворюють певну систему. В процесі удосконалення професійних комунікативних умінь сприйняття комунікантів стає більш довільним і досконалим. Отже, комунікативний процес стає ефективнішим і якіснішим.

**Ключові слова:** професійне спілкування, майбутні лікарі, особливості професійного спілкування.

**Liudmyla Rusalkina,**  
*Candidate of Pedagogical Sciences,  
Associate Professor of the Foreign Languages Department,  
Odessa National Medical University,  
2, Pastera Str., Odessa, Ukraine*

## CHARACTERISTICS OF COMMUNICATIVE SKILLS OF FOREIGN DOCTORS' PROFESSIONAL COMMUNICATION

In the represented article the current essence and features of communicative skills of future doctors are grounded. Special attention to the definition and specification of the notions «professional communication», «professional communication of future doctors» is paid. Domestic and foreign psychological and pedagogical literature concerning the problem has been analyzed. The features of professional communication have been specified.

The analysis of the scientific works proves that the authors treat the process of foreign language professional communication as conscious and creative. The scientists pay special attention to the necessity to follow some conditions that contribute to the effective forming of medical students' foreign language communicative skills such as: conscious gaining of knowledge about methods and ways of professional activity performance, practical experience of its application, interaction between theoretical and practical training, students' control and analysis of their own actions, presence of positive motivation for gaining knowledge and mastering skills, complication of activity conditions, which speed up gaining experience of transferring skills to a new professional situation.

Particular attention in the process of gaining foreign communicative skills should be paid to the perception of a partner in communication. The main factors conditioning efficiency of professional communication are as follows: purpose, role, choice of simple actions, behavioural act sequence, language and speech activity, difficulties of interaction and their overcoming. All the factors are interconnected and form the proper system. In improvement of professional communicative skills perception of communicants is becoming more perfect and free. Thus, communicative process is likely to become more effective and qualitative.

**Key words:** professional communication, future doctors, features of professional communication.

*Подано до редакції: 1.12.2016 р.*

*Рекомендовано до друку: 16.12.2016 р.*

*Рецензент: д.пед.н., професор А. М. Богуш*