АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В МЕДИЦИНЕ

И СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

Факультет психологии и социальной работы

Кафедра общей и социальной психологии

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой общей

и социальной психологии

канд. биол. наук, доцент

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Харитонова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ФАРМАЦЕВТОВ-ПРОВИЗОРОВ АПТЕКИ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСПЕШНОСТИ

Специальность: 030301.65 - Психология

Выполнил студент: Толочко Оксана Михайловна

Научный руководитель: канд. психол. наук,

доцент Курочкина Валентина Евгеньевна

Нормоконтролер: канд. психол. наук,

доцент Левченко Анна Викторовна

Краснодар 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

. Теоретический анализ концептуальных единиц исследования

1.1Теоретические подходы к изучению профессиональной успешности

.2 Особенности профессиональной деятельности и профессиональной успешности фармацевтов-провизоров аптек

.3 Теоретический анализ понятия коммуникативной компетентности

1.4 Изучение связи профессиональной успешности фармацевтов-провизоров аптек с их коммуникативной компетентностью

. Организация и методическое обеспечение эмпирического исследования

3 Анализ результатов исследования коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности

3.1 Обоснование разделения фармацевтов-провизоров аптеки на группы «профессионально успешных» и «профессионально неуспешных»

.2 Сравнительный анализ показателей коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности

.3 Выявление статистических различий в показателях коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров с разным уровнем профессиональной успешности

3.4 Выводы по результатам эмпирического исследования

Заключение

Список литературы

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Происходящие в нашей стране процессы развития малого и среднего бизнеса сегодня наиболее активно проникают в сферу сервиса и услуг, что сопровождается как ее качественным усовершенствованием, так и увеличением количества людей, занятых в профессиях типа «человек - человек». Одним из быстро наращивающих темпы роста направлений в этой сфере является аптечно-фармацевтический бизнес.

Расширение сети аптек ведет, с одной стороны, к существенному повышению доступности товаров аптечного ассортимента для всех слоев населения, а также к улучшению обеспечения населения и конкретно каждого заинтересованного человека информационно-консультационными услугами по вопросам выбора наиболее эффективных и безопасных лекарственных средств. С другой стороны, происходящее в последние десятилетия существенное увеличение персонала аптечных учреждений, особенно за счет роста количества фармацевтов-провизоров, не обеспечено наличием хорошо подготовленных и высокомотивированных претендентов на должность фармацевтов-провизоров на рынке труда.

Следует учитывать также тот факт, что специфика работы фармацевтов-провизоров аптек состоит в необходимости общаться в торговом зале с большим количеством посетителей, поэтому возрастает требование к владению ими наряду с собственно профессиональными знаниями коммуникативной компетентностью. Все это обуславливает появление социального заказа на изучение успешности трудовой деятельности фармацевтов-провизоров аптек и их коммуникативной компетентности.

Особенности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек - человек» исследовались в отечественной психологии Е.А. Климовым [28; 29; 30], В.А. Бодровым [10; 46], А.К. Марковой [39], В.А. Толочеком [62], Н.В. Самоукиной [53] и др. Указанные авторы отмечают, что в большинстве профессий типа «человек - человек» нет жестких требований к результату и процессу деятельности. Критерии оценки деятельности часто субъективны, варьируются в зависимости от решаемых профессионалом задач.

Изучению проблемы успешности профессиональной деятельности посвящены исследования, проведенные в 80-е - 90-е гг. ХХ в. В.Д. Шадриковым [69], А.В. Либиным [36], О.Н. Родиной [51] и др. В них определено понятие, разработаны теоретические основы изучения успешности профессиональной деятельности, даны критерии ее оценки для профессий типа «человек - человек». Представляют особый интерес работы, посвященные проблемам успешности личности в профессиональной деятельности Е.П. Ильина [25], А.Р. Фонарева [65], Н.Д. Твороговой [58] и др.

В условиях становления гражданского общества и рыночной экономики социальная успешность личности обусловлена ее способностями к организации межличностного взаимодействия, решению коммуникативных задач, что актуализирует изучение проблемы коммуникативной компетентности личности. Определению теоретических основ компетентности посвящены работы И.А. Зимней [22], А.К. Марковой [39], Л.А. Петровской [45], А.В. Хуторского [66] и др.

Проблема коммуникативной компетентности рассматривается психологами в двух аспектах - сущность и структуру коммуникативной компетентности изучали Л.А. Петровская [45], Д.А. Иванов, К.Г. Митрофанов, О.В. Соколов [24] и др.; специфику коммуникативной компетентности - М.С. Каган [26], Л.А. Петровская [45], Ю.Н. Емельянов [18], Н.И. Королева [32] и др.

Проведенный анализ литературы показывает, что на сегодняшний день остается неизученным содержание и коммуникативный аспект успешности профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров аптек.

Таким образом, можно сформулировать проблему исследования: в чем заключаются различия в коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности?

Объект исследования: профессиональная успешность фармацевтов-провизоров. Предмет исследования: коммуникативная компетентность фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности.

Гипотеза исследования заключается в предположении о существовании различий в коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности.

Цель исследования: выявить различия в коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности.

Задачи исследования.

. Провести теоретический анализ подходов к проблеме успешности профессиональной деятельности, уточнить понятие профессиональная успешность.

. Рассмотреть профессиональную успешность фармацевтов-провизоров аптеки и критерии ее оценки; связь профессиональной успешности фармацевта-провизора аптеки с его коммуникативной компетентностью.

. Отобрать для участия в исследовании группы профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров аптеки.

. В отобранных группах профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров аптеки изучить показатели коммуникативной компетентности.

. Провести сравнительный анализ и выявить различия в коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности.

. Обобщить, интерпретировать и представить результаты исследования.

Методы исследования:

теоретические: анализ литературы, синтез данных;

эмпирические: беседа, анкетирование, тестирование;

методы математической обработки: сравнение двух групп с применением параметрического критерия математической статистики t-критерия Стьюдента (данные проверены по критерию Ливена). Для подсчёта использовалась система автоматического подсчета «Statistika» на www. psyсhol-ok. ru.

Методики исследования.

. Тест-опросник «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева [64].

2. Анкета «Удовлетворенность потребителей аптечных услуг».

. Тест-опросник «Коммуникативная компетентность», разработанный Э.Ф. Зеером, Э.Э. Сыманюк [20].

. Тест «Коммуникативные умения» Л. Михельсона в адаптации Ю.З. Гильбуха [8].

База и выборка исследования. Исследование проводилось на базе сети аптек «Апрель» города Краснодара. В исследовании принимали участие 40 фармацевтов-провизоров аптеки в возрасте от 22 до 55 лет (средний возраст - 31 год), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 до 10 лет (средний стаж 5 лет). Фармацевты-провизоры аптеки были разделены на 2 группы.

Группа 1: 20 «профессионально успешных» фармацевтов-провизоров в возрасте от 23 до 47 лет (средний возраст - 32 лет), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 до 10 лет.

Группа 2: 20 «профессионально неуспешных» фармацевтов-провизоров, в возрасте от 22 до 55 лет (средний возраст - 31 год), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 до 10 лет.

Методологические и теоретические основы исследования:

- положения теории деятельности С.Л. Рубинштейна и А.Н. Леонтьева;

теоретические положения и результаты исследований успешности деятельности, изложенные в работах В.А. Бодрова, Е.П. Климова, А.В. Либина Н.В. Самоукиной, В.А. Толочека;

− психологические аспекты коммуникативной компетентности, раскрываемые в исследованиях А.А. Бодалева, Л.А. Петровской, Д.А. Иванова, К.Г. Митрофанова, О.В. Соколова, М.С. Кагана, и др.

Теоретическая значимость исследования. В работе проведен теоретический анализ подходов к проблеме успешности профессиональной деятельности, рассмотрена профессиональная успешность фармацевтов-провизоров аптеки и критерии ее оценки.

В процессе проведенного исследования выявлены и описаны различия в показателях коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности. Полученные результаты расширяют теоретические представления о роли коммуникативной компетентности в успешности профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров аптеки.

Практическая значимость исследования.

Полученные результаты исследования могут послужить основой для профотбора, аттестации, оценки и прогнозирования профессиональной успешности фармацевтов-провизоров аптек, построения системы профессионального обучения и развития профессиональной успешности и коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптек.

Структура работы. Данная работа состоит из введения, трех глав (в первой главе описаны теоретические положения по данной проблематике, во второй - особенности организации и проведения эмпирического исследования, в третьей - анализ полученных эмпирических данных), выводов, заключения, списка литературы. Работа изложена на 69 страницах, содержит 6 таблиц и 4 рисунка. Библиографический указатель включает 70 источников.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИй АНАЛИЗ КОНЦЕПТУАЛЬНЫХ ЕДИНИЦ ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1 Теоретические подходы к изучению профессиональной успешности

В зарубежных философии и психологии понятие успешность традиционно рассматривают в контексте личности. Успех - это результат того, что человек завоевывает, чего добивается, реализуя свою активность по достижению поставленных целей. В той или иной степени об успехе писали и пытались исследовать его природу различные философы: Аристотель, Р. Декарт, Г. Лейбниц, И. Кант, Г.В.Ф. Гегель, Э. Шопенгауэр, К. Маркс и др. В рамках философских концепций о степени успешности личности в целом судят по результатам ее действий. Распространенной характеристикой успешности результата деятельности является его оценка с точки зрения наличия или отсутствия ошибочных действий, которые либо приводят к достижению поставленной цели, либо нет.

Этапом в развитии западных представлений об успешности становится вторая половина XIX в., когда в 1870 г. при Кембриджском университете создается «метафизический клуб», в который входили У. Джеймс, Д. Дьюи, Ч. Пирс. Они создают философское учение прагматизма (от греч. pragma - дело, действие), которое рассматривает действия, целесообразную деятельность в качестве центрального, определяющего свойства человеческого бытия. Мышление человека ими рассматривается как средство приспособления организма к окружающей среде с целью увеличения количества успешных действий.

Успех как таковой имеет большое значение для человека. Нельзя не признать, что успех или неуспех в деятельности определяет ведущие тенденции развития человека. Согласно мнению У. Джеймса, «истина создается успехами нашего опыта» [17, с. 34]. Ценность мышления обуславливается его действенностью, эффективностью достижения успеха, при решении жизненных задач. Таким образом, прагматики формулировали идею значения рационального мышления для обеспечения успеха.

В психоаналитической теории личности З. Фрейда нет прямого обращения к внутренним или внешним детерминантам успеха. Однако Фрейдом и его учениками дан анализ личности исторических и современных ему персоналий, чья творческая или художественная биография ассоциирована с успехом. Знакомство с интерпретацией Фрейдом художественной и политической деятельности Леонардо да Винчи, Ф.М. Достоевского, Т. Вильсона дает возможность увидеть работу бессознательных механизмов психики персонажей, конвенционально причисленных к «успешным».

С точки зрения психоанализа объяснение успеха индивида в той или иной области деятельности следует искать в динамических проявлениях «психической энергии», перемещающейся от оригинальных инстинктивных объект-выборов. В психоанализе «успех» - это гомеостатическое равновесие в удовлетворении инстинктивных потребностей. Уместно также воспользоваться понятием «идентификации» как бессознательного метода разрешения фрустрации и тревоги. В этом смысле «идентифицируясь», человек принимает черты другого и делает их корпоративной частью собственной личности.

Исследования К. Левина и Ф. Хоппе (1930 г.) показали, что притязания, достижения и удовлетворенность человека достигнутыми результатами имеют четкое соотношение, зависящее от его индивидуальных особенностей. Опыты Ф. Хоппе по изучению уровня притязаний стали классическими, он считал, что основным критерием успеха-неуспеха является уровень притязаний [56, с. 58]. Если человек при решении задачи достиг или превзошел свои притязания, то он ощущает успех и повышает свои притязания; если же он не достиг их, то ощущает неуспех и снижение притязаний. Ф. Хоппе полагал, что счастье, удовлетворенность приносит достижение человеком не всякой цели, а лишь достаточно трудной и, в то же время, посильной.

Э. Фромм, говоря о критериях успеха, определял некий рыночный тип человека, для которого принцип частной инициативы является главенствующим, определяет важность успеха в системе его жизненных ценностей. Успех для данного типа личности будет заключаться в умении выгодно «продать» себя обществу.

Гуманистическое направление в психологии, связанное с именами А. Маслоу и К. Роджерса, отвергало представление о человеке как о существе, чье поведение строится лишь на основе детерминизма и полностью определяется стимулами внешней среды. А. Маслоу [40] прежде всего, интересовала проблема наивысших достижений человека и поэтому он начал с изучения сравнительно небольшой выборки людей неординарных, способных на поистине выдающиеся результаты в различных областях деятельности. Методологическим основанием понятия успеха, с точки зрения концепции Маслоу, является самоактуализация - наиболее полное раскрытие способностей и реализация потенциала человека. Такое активное стремление человека к раскрытию своих способностей есть наивысшая потребность человека.

В классических толковых словарях русского языка (В.И. Даль, С.Н. Ожегов, Д.Н. Ушаков) успех трактуется как удача в задуманном деле, удачное достижение поставленной цели, внешнее общественное признание, часто противопоставляющееся душевному одиночеству [60].

В отечественной психологической науке проблема успеха рассматривается в контексте категории деятельности, а не феномена личности, большинство специалистов сосредоточены на изучении различных видов индивидуальной и совместной деятельности - учебной, трудовой, управленческой и т.д. Методологию психологического исследования данного феномена в советской психологии определяли системный, деятельностный, субъектно-деятельностный и личностный подходы.

Теоретико-методологические основы психологии труда заложил Б.Ф. Ломов. Одним из наиболее важных его достижений было создание системного подхода к анализу взаимодействия человека и профессии. В самом общем виде сущность системного подхода заключается в изучении явлений действительности как систем различной степени сложности. Изучение профессиональной успешности человека с позиций системного подхода требует ее рассмотрения в различных планах. Так, «когда исследуемое явление рассматривается как некоторая система (качественная единица), то главная задача здесь состоит в том, чтобы выявить "составляющие" этого явления и способ их организации» [37, с. 49].

Таким образом, в системном подходе происходит рассмотрение профессиональной успешности человека как системного свойства, которое образуется в связи с включением человека в профессиональную деятельность, в результате этого появляется и оценивается в процессе выполнения функций организации, планирования, исполнения, корректирования деятельности, направленной на заданный результат. Системный подход в изучении профессиональной успешности человека определяет положение о комплексном характере факторов, отражающихся в её показателях, о возможностях взаимной компенсации и стимуляции различных компонентов психики при поддержании требуемого уровня профессиональной успешности. Б.Ф. Ломов подчеркивает, что, «с одной стороны психология рассматривает деятельность как детерминанту системы психических процессов, состояний и свойств субъекта. С другой стороны, она изучает влияние этой системы на эффективность и качество деятельности, то есть рассматривает психическое как фактор деятельности» [37, с. 14].

Деятельностный подход в изучении профессиональной успешности человека должен основываться на положениях теории деятельности, разработанной в трудах А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна, Б.Г. Ананьева, А.Р. Лурии. Можно выделить основное направление разработки категории деятельности в психологии, которое имеет отношение к проблеме профессиональной успешности человека. По А.Н. Леонтьеву, для достижения счастья человек должен просто ставить перед собой какую-либо цель и стремиться к ней [35]. С.Л. Рубинштейн в своих работах особо подчеркивал, что в человеческой деятельности сознание не только проявляется, но и формируется. «Сознание человека - это свидетельство и производный компонент его реальной жизни. Содержание и смысл сознания как реального психологического образования определяется контекстом жизни - реальными жизненными отношениями, в которые включен человек, его делами и поступками» [52, с. 158]. Важно подчеркнуть роль предмета профессиональной деятельности в формировании психики человека.

На основании этого можно полагать, что, для выявления психологических характеристик специалиста в рамках какой-либо профессии, необходимо изучить предмет труда, определить требования к психике человека, им предъявляемые. Таким образом, деятельностный подход к изучению профессиональной успешности человека основан на следующих положениях: в деятельности психика формируется и проявляется; предмет профессиональной деятельности оказывает существенное влияние на психические особенности человека.

Субъектно-деятельностный подход в изучении профессиональной успешности опирается на научные идеи Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Б.Г. Ананьева, и развит в трудах К.А. Абульхановой-Славской, А.В. Брушлинского, Е.А. Климова и других. А.В. Брушлинский определяет, что понятие «субъект - это человек на высшем уровне деятельности, общения, целостности, автономности и т.д.» [12, с. 6]. Е.А. Климов сформулировал следующее определение этого понятия: «В общем виде под субъектом труда можно понимать системную разноуровневую организацию психики, включающую ряд свойств человека как индивида и как личности, соответствующих социальной ситуации развития, предмету, целям, средствам и условиям деятельности» [28, с. 24]. Становление человека как субъекта труда включает формирование широкой познавательной ориентированности, формирование направленности, в частности трудовой, усвоение общественно выработанных способов действий, развитие ряда личностных качеств, способностей. При этом Е.А. Климов поясняет: «… употребляя слово субъект, мы подчеркиваем роль человека как инициатора активности, зачинателя, творца в его отношениях к противостоящим ему объектам предметной и социальной среды, внутреннего и внешнего мира» [28, с. 28].

Концепция Е.А. Климова позволяет понять особенности формирования детерминант профессиональной успешности человека. Так, «развитие личности, и в частности способностей происходит не в любой деятельности, но в нормально напряженной за счет инициативы, активности, мотивов. Под нормально напряженной деятельностью понимается труд, исполняющийся знающим и глубоко заинтересованным, "любящим" дело человеком» [28, с. 131].

Представляя нам сам термин успеха в профессиональной деятельности, Н.В. Самоукина высказывается о нём следующим, вполне соответствующим нашему пониманию, образом: «Успех в профессиональной деятельности проявляется, прежде всего, в достижении работником значимой цели и преодолении или преобразовании условий, препятствующих достижению этой цели» [53, с. 221].

Таким образом, согласно субъектно-деятельностному подходу человек, его психика формируются и проявляются в ходе деятельности, всегда социальной, творческой, самостоятельной, преобразующей. Субъектно-деятельностный подход к изучению профессиональной успешности человека должен быть основан на реализации следующего положения: человек как субъект труда - это заинтересованный, обладающий необходимыми качествами инициатор целенаправленных, спланированных преобразующих воздействий в направлении объекта труда, с целью получения социально ценного результата, в ходе которых он сам активно развивается. Профессионализм и профессиональная успешность - это такие феномены, которые определяются уровнем субъектности.

В современной психологии и акмеологии выделяют четыре основные формы успеха: результативный успех, приносящий личности некоторое социальное признание и популярность; успех, выражающийся в признании личности со стороны «значимых других»; успех, как преодоление трудностей в форме личностного самоопределения и успех, как реализация призвания, когда, прежде всего, значим не деятельностный результат, а сама деятельность в ее содержательной и процессуальной самоценности.

Успех всегда имеет две стороны. Субъективная состоит в самооценке деятельности, индивидуальном переживании радости. Объективная - внешняя коллективная оценка достижений человека, отношение окружающих к деятельности члена коллектива, группы. Связь этих сторон несомненна. Позитивная мотивация является необходимым условием достижения успеха. С другой стороны, чем сильнее мотив к достижению значимой для человека цели, тем больше угроза ее недостижения.

Успех может быть частичным (решена поставленная задача, но не превзойден уровень предыдущих достижений и уровень социальных нормативов), или полным (достижение цели повышенной трудности, которая заметно превышает предыдущие достижения человека, его возможности и способности, а также средние социальные нормативы).

Успешной можно считать деятельность, если ее результаты обладают необходимой социальной и личностной значимостью и, в целом, соответствуют первоначально поставленным целям. Успешность деятельности предполагает наличие обратной связи в виде оценок окружающими результатов и способов деятельностной активности личности, а также в различных формах собственной оценки личностью своих удачных (или неудачных) способов, средств и результатов самовыражения. Реализованная в общении и деятельности, активность личности может быть оценена окружающими как бессмысленная, неуспешная. В этой связи возникает вопрос о внутренних результатах возникшей обратной связи: проявляет ли личность в дальнейшем свою активность или подавляет ее, способна ли корректировать свои поведение и деятельность с целью достижения конечного успеха.

А.В. Либин выделяет ряд компонентов поведенческих стратегий, которые связаны с устойчивыми личными особенностями, влияющими на достижение успеха. К таким компонентам отнесены: соревновательность; преимущественная ориентация на успех (а не на избегание неудач); реалистично высокий уровень притязаний. Автор подчеркивает, что успех человека в большей степени связан с личностными предпосылками, чем с ситуационными (имея в виду обстоятельства, затрудняющие или облегчающие достижение намеченных целей) [36].

Создатель праксиологии Т. Котарбинский включает в понятие успешность деятельности такие критерии, как: полезность, точность, искусность, чистота продукта [31]. При этом полезным с точки зрения заданной цели является такое действие, благодаря которому достижение цели становится возможным или легче достижимым. Точность определяется как степень отступления (несоответствия) продукта от образца. Искусность означает учет большого числа дополнительных соображений при обработке продукта или, с другой стороны, многофункциональность продукта. Чистота продукта определяется как степень отсутствия отрицательных черт, которые не соответствуют главным и вторичным целям.

Можно выделить несколько оснований (или критериев) для понимания профессионального и личностного успеха человека.

Во-первых, успех может оцениваться по конкретным результатам (заработанным деньгам, купленным благам, созданным шедеврам или сделанным открытиям, по полученным знаниям, премиям, наградам и т.д.).

Во-вторых, успех может оцениваться по затраченным усилиям, поскольку одни и те же результаты у разных людей имеют разную ценность.

В-третьих, при оценке жизненного успеха бывает важно понять, чем пришлось заплатить данному человеку за свои достижения. Может оказаться, что за успех пришлось заплатить совестью, достоинством, благополучием близких людей, а средством для достижения успеха стали предательство, разрыв значимых социальных связей, подлость.

Поэтому обратим внимание на мысль Н.С. Пряжникова и Е.Ю. Пряжниковой о том, что «искусство построения жизненного успеха не в том, чтобы как в супермаркете покупать этот успех, платя за него своим достоинством, превращенным в «валюту», а в том, чтобы, достигая намеченных целей, еще и приумножать свое внутреннее достоинство» [48, с. 38].

В качестве субъективного критерия успеха выступает удовлетворённость от достижения цели, поставленной перед собой самим человеком. Ощущение человеком своего успеха связано с его системой отношений (к себе, к другим людям, к миру в целом).

.2 Особенности профессиональной деятельности и профессиональной успешности фармацевтов-провизоров аптек

Латинское слово «provisor» буквально означает «предвидящий»; также оно имело значения «поставщик», в Кратком словаре иностранных слов переводится как «тот, кто запасает съестные припасы» [33, с. 311].

В Российской империи <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F\_%D0%B8%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%8F> звание провизора рассматривалось как фармацевтическая учёная степень <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D1%87%D1%91%D0%BD%D0%B0%D1%8F\_%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D1%8C>, выше аптекарского ученика <http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D0%BF%D1%82%D0%B5%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9\_%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BA&action=edit&redlink=1> и аптекарского помощника <http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D0%BF%D1%82%D0%B5%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9\_%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%89%D0%BD%D0%B8%D0%BA&action=edit&redlink=1> и ниже магистра фармации <http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9C%D0%B0%D0%B3%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80\_%D1%84%D0%B0%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8&action=edit&redlink=1>. Обычной аптекой <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BF%D1%82%D0%B5%D0%BA%D0%B0> разрешалось управлять только фармацевту, имеющему степень магистра или провизора, возрастом не ниже 25 лет. В сельской местности аптеками могли управлять не только провизоры, но и помощники провизоров. Для получения степени провизора нужно было проработать в аптеке в качестве ученика не менее двух лет, сдать экзамен на аптекарского помощника, проработать в этом качестве не менее трех лет, прослушать университетский <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9> фармацевтический курс и сдать экзамен <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BA%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD> на степень провизора.

Сегодня фармацевт-провизор - это специалист с высшим фармацевтическим образованием, работающий в сфере производства, хранения и продажи лекарственных препаратов. Провизор - это профессионал в области знаний о лекарственных средствах (фармакология, фармакокинетика, фармакотерапия, фармацевтическая опека), технологий их приготовления (аптечная и заводская технологии), экономики (организация экономики фармации, менеджмент и маркетинг лекарственных средств, технологии продаж), контроля качества, и, наконец, психологии общения.

В соответствии с Международным стандартом надлежащей аптечной практики (Good Pharmacy Practice) фармацевт-провизор современной аптеки осуществляет такие функции: пропаганда здорового образа жизни; профилактика заболеваний; влияние на рациональное применение рецептурных лекарственных средств; консультирование населения по грамотному и ответственному самолечению.

В классификации профессий, выделенных по основанию предмета труда, разработанных Е.П. Климовым, А.К. Марковой [28; 29; 30; 39], определены пять основных типов профессий: «человек - живая природа», «человек - техника (и неживая природа)», «человек - знаковая система», «человек - художественный образ» и «человек - человек». По этой классификации деятельность фармацевта-провизора аптеки относится к профессии типа «человек - человек».

Анализ указанных трудов показал, что авторы в виде методологических оснований для выделения типов профессий используют следующие положения: возможность рассматривать любую профессию как сложное явление, при этом строго относящееся по тому или иному признаку к определенному роду сходных профессий, легкость использования, обеспечиваемая непротиворечивостью оснований и четкостью описания. Актуальность и необходимость всестороннего изучения профессий типа «человек - человек» связана с широким распространением социономических профессий в современном обществе: с представителями этих профессий люди имеют дело в различных сферах социальной практики.

В большинстве профессий типа «человек - человек» нет жестких требований к результату и процессу деятельности. Критерии успеха или неуспеха деятельности часто субъективны, варьируются в зависимости от решаемых профессионалом задач. Формальные показатели успешности (если они существуют) могут не входить в систему субъективных критериев, т.к. не соответствуют специфике деятельности. Отсутствие единых, четких и непротиворечивых объективных критериев может вести к тому, что одна и та же ситуация будет оцениваться как успешная и как неуспешная разными наблюдателями, самим субъектом труда и потребителями.

В социономических профессиях особенно высока роль социальных ожиданий, которые и выступают в качестве идеала деятельности. Социальная (внешняя) оценка деятельности профессионалов основывается на обобщенном идеальном представлении не только о деятельности, но и о самом профессионале, эту деятельность осуществляющем. Идеальные представления имеют характер социальных стереотипов и используются в качестве субъективных критериев успешности профессиональной деятельности. Выявление представлений об идеале успешности профессиональной деятельности получает особую значимость по сравнению с профессиями других типов.

Профессии типа «человек - человек» отличаются особенностями предмета, средств, условий, продукта деятельности, что достаточно подробно описано Е.П. Климовым [30, с. 67]. Деятельность в социономических профессиях ориентирована на других людей (или их группы), обладающих собственной активностью, оценивающих, содействующих (или противодействующих) действиям субъекта труда. Для обозначения второго участника процесса деятельности используется понятие «потребитель труда» - это люди, непосредственно взаимодействующие с профессионалом в ходе профессиональной деятельности, на которых направлены профессиональные усилия субъекта труда.

Данные исследования В.А. Толочека [62] позволяют выделить следующие признаки совместной деятельности: общая цель участников; соподчинение индивидуальных мотивов деятельности; распределение действий, функций, ролей между участниками в ходе планирования деятельности; необходимость согласования индивидуальных действий; единый конечный результат деятельности; обращение к другим участникам за оценкой индивидуальных действий. Эти характеристики в разной степени имеют место в деятельности представителей различных профессий типа «человек - человек». Данное положение относится и к деятельности субъекта и потребителя труда в социономических профессиях.

Еще несколько лет назад в объявлениях о приеме на работу фармацевтов и провизоров доминировали всего два пожелания: профильное образование и отсутствие вредных привычек. Сегодня требования работодателей существенно расширились: им нужен аккуратный, общительный и добросовестный работник. Дополнительными психологическими требованиями для личности таких работников являются: уравновешенность, собранность, острота ощущений и восприятий, скорость реакции, хорошая память, внимание и наблюдательность.

Проведя анализ объявлений о вакансиях, выставленных в сети Интернет, удалось составить перечень качеств, которые работодатели хотят видеть у фармацевта-провизора аптеки: коммуникабельность, обаяние, контактность, образованность и обучаемость, расторопность, выносливость, точность и аккуратность, честность, порядочность, любовь к людям и к своей профессии.

В торговом зале аптеки должна царить уютная и спокойная атмосфера, благоприятный психологический климат - покупатели должны быть довольны. Умение найти общий язык с любым клиентом - обязательное качество для хорошего фармацевта. Умение общаться и устанавливать отношения пригодятся и при коммуникации в коллективе аптеки.

Хороший фармацевт-провизор аптеки должен успевать усваивать информацию об инновационных лекарственных средствах, следить за новинками фармацевтики и с удовольствием делится своими знаниями, как с покупателями, так и с коллегами. Причем для успешной работы аптечному сотруднику недостаточно профильных знаний. Иногда требуются умения психолога, иногда - менеджера, в другой ситуации - юриста. Большинство крупных аптек уже компьютеризированы, и знание современных информационных технологий вкупе с навыками пользователя сети Интернет фармацевту необходимы. Очень часто работодатель желает принять на работу специалиста со знанием английского языка.

Деятельность фармацевта-провизора разнообразна и обширна: он должен принимать товар, вести внутреннюю документацию, поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте, следить за правильностью выкладки, общаться с медицинскими представителями компаний-производителей, поддерживать безупречный внешний вид. Причем необходимо помнить, что работа с покупателями - его главная обязанность. Все это предполагает выносливость и работоспособность фармацевта-провизора.

Внешний вид фармацевта-провизора должен соответствовать имиджу организации: если руководство ввело обязательное ношение униформы, приказ един для всех. Безупречно отглаженный халат, всегда чистые руки, точные выверенные движения - отличия настоящего профессионала. Порядочный и честный фармацевт не только сам не станет предпринимать каких-либо действий, наносящих материальный вред аптеке или ее посетителям, но и не позволит это делать своим коллегам.

Как уже говорилось выше, основная обязанность фармацевта-провизора - работа с людьми. Какое-либо конкретное лекарственное средство спрашивает треть от общего числа покупателей. Вместо вопроса о наличии препарата обычно звучат жалобы: болит зуб, болит голова, расстроился желудок, ослаб иммунитет, течет нос, появился кашель и так далее. Аптечный сотрудник слушает и предлагает те или иные препараты, различные по цене и производителю. Идеальный (с точки зрения работодателя) фармацевт умеет грамотно предложить лучшие, и (желательно) дорогие препараты. Умелая презентация товара - один из высших показателей профессионализма фармацевта-провизора.

Хороший фармацевт видит проблему клиента и предлагает дополнительные пути ее решения. Покупатель чувствует заботу и радуется, что ему напоминают о нужном, предвосхищая его вопросы. Руководитель рад, что средняя стоимость покупки, как и оборот аптеки в целом, растет, а число клиентов увеличивается.

Не менее важны для фармацевта-провизора аптеки терпимость и доброжелательность. Посетители аптек часто бывают раздраженными, нервничают, ведут себя агрессивно. Это неудивительно: у них проблемы со здоровьем, провоцирующие законный страх за свое будущее, часто - желание выплеснуть накопившиеся негативные эмоции. Задача фармацевта - развеять страхи, помочь, проявить сочувствие, предложить эффективное лекарство. Пригодится тут и умение сопереживать - поставить себя на место обратившегося посетителя аптеки.

Какие бы слова не произносил фармацевт-провизор, убедить покупателя в своем к нему расположении можно только совокупностью искренних вербальных, вокальных и невербальных сигналов. Несмотря на то, что наши соотечественники достаточно доверчивы, «надетой» вышколенной улыбкой и ложными эмоциями их не обмануть - покупатель тонко чувствует, насколько расположен к нему фармацевт-провизор. В ответ на искреннюю заботу, умение слушать и сопереживать такой посетитель аптеки станет постоянным покупателем, и даже в том случае, если фармацевт-провизор сменит место работы, будет обращаться исключительно к нему.

1.3 Теоретический анализ понятия коммуникативной компетентности

профессиональный успешность провизор коммуникативный

Понятия «компетенция», «компетентность» и производное «компетентный» в ХХ в. широко использовались в быту и литературе. Так, в «Кратком словаре иностранных слов» (1952 г.) приводится следующее определение: «компетентный (от лат. competens - надлежащий, соответствующий, способный) - знающий, сведущий в определенной области; имеющий право по своим знаниям или полномочиям делать или решать что-либо, судить о чем-либо» [33, c. 176]. Авторы толкового словаря под редакцией Д.И. Ушакова впервые в отечественной литературе развели по смыслу понятия компетентность и компетенция: «Компетентность - осведомлённость, авторитетность; компетенция - круг вопросов, явлений, в которых данное лицо обладает авторитетностью, познанием, опытом, кругом полномочий» [60, c. 319].

В зарубежной психологии термин «компетентность» (лат. competens - надлежащий, способный) широко используется, начиная с конца 1950-х годов (К. Данцигер, Дж. Уаймен, Ю. Хабермас и др.). Наиболее известным учёным, исследовавшим данный вопрос, был Джон Равен [50]. Он определяет компетентность как специфическую способность эффективного выполнения конкретных действий в предметной области, включая узкопредметные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, понимание ответственности за свои действия. Он также рассматривает компетентность как сочетание психических качеств, позволяющее действовать самостоятельно и ответственно, обладание человеком способностью и умением выполнять определенные функции. Судить о наличии компетентности можно по характеру результата труда человека.

Ю. Хабермас уже в работах 60-х годов, а также в двухтомнике «Теория коммуникативного действия» под коммуникативным действием понимает такое взаимодействие, по крайней мере, двух индивидов, которое упорядочивается согласно нормам, принимаемым как обязательные. Если инструментальное действие ориентировано на успех, то коммуникативное действие - на взаимопонимание действующих индивидов, что предполагает координацию усилий людей. Впервые определение «коммуникативной компетенции» дает Д. Хаймз в 1972 г., он утверждал, что высказыванию присущи свои правила, которым подчиняются правила грамматики, и усвоение которых обеспечивает способность пользоваться языком в процессе коммуникации.

В 1975 г. описание коммуникативной компетенции было дано британским лингвистом Яном Ван Эком на основе спецификаций Совета Европы. Он считал, что коммуникативная компетенция включает следующие компоненты: лингвистическая компетенция (знание грамматических правил); социо-лингвистическая компетенция (умение использовать и интерпретировать языковые формы в соответствии с ситуацией); дискурсная компетенция (умение понимать и логически выстраивать отдельные высказывания в целях смысловой коммуникации); стратегическая компетенция (умение использовать вербальные и невербальные стратегии для компенсации недостающих знаний); социо-культурная компетенция (определённая степень знакомства с социо-культурным контекстом); социальная компетенция (желание и готовность взаимодействия с другими, умение управлять ситуацией).

В «Общеевропейских компетенциях владения иностранным языком» приводятся такие компоненты коммуникативной компетентности, как лингвистические маркеры социальных отношений, нормы вежливости, выражения народной мудрости, регистры общения, диалекты и акценты. Маркеры социальных отношений, включающие выбор и использование формул приветствия, форм общения, восклицаний, условности при ведении диалога, варьируются в зависимости от статуса общающихся, их отношений, ситуации и регистра общения [43, c. 113].

Наиболее подробное описание коммуникативной компетенции принадлежит Л. Бахману (1990 г.), он включает в нее следующие ключевые компетенции: лингвистическую (осуществление высказываний возможно только на основе усвоенных знаний, понимания языка как системы); дискурсную (связанность, логичность, организация); прагматическую (умение передать коммуникативное содержание в соответствии с социальным контекстом); разговорную (на основе лингвистической и прагматической компетенций, уметь говорить связно, без напряжения, в естественном темпе, без затяжных пауз для поиска языковых форм); социально-лингвистическую (знать, когда говорить, когда нет, с кем, когда, где и в какой манере); стратегическую (умение использовать коммуникативные стратегии для компенсации недостающих знаний в условиях реального языкового общения); речемыслительную (готовность к созданию коммуникативного содержания в результате речемыслительной деятельности: взаимодействие проблемы, знания и исследования).

Большой вклад в разработку проблем компетентности в целом внесли отечественные исследователи: И.А. Зимняя, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, Л.А. Петровская, А.В. Хуторской и др. Проблема коммуникативной компетентности рассматривается российскими психологами в двух аспектах - сущность и структура коммуникативной компетентности (Л.А. Петровская, Д.А. Иванов, К.Г. Митрофанов, О.В. Соколов и др.); специфика коммуникативной компетентности (А.А. Бодалев, В.И. Загвязинский, М.С. Каган, Л.А. Петровская и др.).

В психологическом словаре под редакцией А.В. Петровского коммуникативную компетентность определяют, как «способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с другими людьми» [49, c. 168]. В состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.

А.В. Хуторской, исследуя проблемы компетентностного подхода в образовании, вводит понятие образовательной компетентности - это «совокупность смысловых ориентации, знаний, умений, навыков и опыта деятельности личности по отношению к определенному кругу объектов реальной действительности, необходимых для осуществления личностно и социально значимой продуктивной деятельности». Автор выделяет семь общеобразовательных ключевых компетентностей, среди которых рассматривается и коммуникативная компетентность [66].

Коммуникативная компетентность, по мнению А.В. Хуторского, включает в себя следующие компоненты:

знания в области коммуникативных дисциплин (педагогики, психологии, конфликтологии, культуры речи, риторики);

владение языками, средствами вербального (техникой речи, аргументации и ведения спора) и невербального взаимодействия с окружающими;

умения устанавливать контакты, работать в группе, находить продуктивные способы реагирования в конфликтных ситуациях, регулировать собственное поведение в общении, владение различными социальными ролями в коллективе;

умения представить себя, написать письмо, анкету, заявление, задать вопрос, вести дискуссию, сделать выступление и др.;

способность к эмпатии (умение сопереживать, чувствовать другого);

коммуникативные и организаторские способности.

В коммуникативную компетентность Л.А. Петровская включает способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, удовлетворительное владение определенными нормами общения, поведения, что в свою очередь, предполагает усвоение этно- и социально-психологических эталонов, стандартов, стереотипов поведения, овладение «техникой» общения (правилами вежливости и другими нормами поведения) [45].

Коммуникативная компетентность, по мнению Д.А. Иванова, О.В. Соколова, К.Г. Митрофанова, - это «готовность и способность к осуществлению успешной коммуникации» [24, c. 77]. Успешной авторы считают коммуникацию, участники которой либо достигли своих целей, либо произошли изменения, которые рассматриваются ими как позитивные.

Авторы представляют состав коммуникативной компетентности в виде разного рода умений, которые сводятся в несколько списков. Требования, выдвигаемые к коммуникативной компетентности, предусматривают как устную, так и письменную (чтение, понимание и написание различного рода текстов) формы коммуникации. Каждая из этих основных способностей или умений анализируется, т.е. подразделяется на свои составляющие, и переводится на язык действия.

Рассмотрим для примера дискуссию [24].

Способность участвовать в дискуссии один на один или в группе означает, что человек, находящийся на первом уровне, умеет:

а) получать информацию о предмете дискуссии, чтобы говорить то, что имеет к нему отношение;

б) выражаться ясно и адекватно ситуации;

в) слушать, понимать речь участников и соотносить свои высказывания с ними.

На втором уровне человек умеет:

а) поддерживать дискуссию относительно простых предметов адекватно ее целям и ситуации, приводя аргументы, высказывая мнения и идеи;

б) владея, в том числе, и невербальными средствами коммуникации: манера, жесты, громкость голоса и др.;

в) способствовать прогрессу дискуссии, например, подводя итог сказанного, фокусируя внимание участников на целях дискуссии и т.д.;

г) продемонстрировать, что он слышит и понимает участников, например, с помощью языка телодвижений, показывая свой интерес;

д) адекватно реагирует, например, путем тактично высказанного комментария, вопроса и т.д.

Первые два уровня являются фундаментом, т.е. все, что достигнуто на предыдущих ступенях, на дальнейших уровнях сохраняется [24].

На третьем уровне человек умеет:

а) поддерживать дискуссию относительно сложных предметов адекватно ее целям и ситуации, т.е. решать, когда и в какой мере участвовать в дискуссии для достижения ее цели (например, дать сложное объяснение или аргументацию, объяснить событие, высказать мнение в соответствие с актуальной ситуацией);

б) при слушании других участников и соотнесении своих высказываний с ними учитывать более тонкие их особенности, например, культурную принадлежность, тендерные аспекты и т.д.;

в) стимулировать окружающих к эффективному участию в дискуссии, создавая возможность включения их в дискуссию.

Все умения сгруппированы в несколько блоков, из которых и состоит коммуникативная компетентность. Это умения, связанные с анализом и обобщением информации, участием в обсуждениях и публичных выступлениях, составлением разных текстов (деловые документы, эссе, программы, письма и т.н.).

В целом коммуникативная компетентность, с одной стороны, рассматривается авторами как характеристика личности человека, его способность, с другой стороны, как поведение, позволяющее разрешать жизненные, практические ситуации (в том числе и коммуникативные). Часто в трактовках коммуникативной компетентности эти две стороны разводятся и противопоставляются друг другу.

Логика рассмотрения коммуникативной компетентности как свойства личности приводит к пониманию, что есть люди как более, так и менее «коммуникативно способные». У одних коммуникативная компетентность проявляется ярко, у других ее развитие требует значительных усилий.

Логика деятельностного рассмотрения коммуникативной компетентности диктует необходимость создания в процессе образования условий для осуществления успешной осмысленной деятельности, в которой человек приобретал бы опыт реализации коммуникативных умений и корректировки своего коммуникативного поведения. Коммуникативные умения помогают развить коммуникативную способность и достичь коммуникативной компетентности. Такая логика не отменяет понятия способности, но и не сводит коммуникативную компетентность целиком только к ней [24].

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется посредством знаков, точнее знаковых систем. Опыт общения занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности личности. С одной стороны, он социален и включает интериоризированные нормы и ценности культуры, с другой - индивидуален, поскольку основывается на индивидуальных коммуникативных способностях и психологических событиях, связанных с общением в жизни личности. Динамический аспект этого опыта составляет процессы социализации и индивидуализации, реализуемые в общении, обеспечивающие социальное развитие человека, а также адекватность его реакций на ситуацию общения и их своеобразие. В общении особую роль играет овладение социальными ролями: организатора, участника общения и другими ролями.

Различают вербальную (в качестве знаковой системы используется речь) и невербальную коммуникацию (используются различные неречевые знаковые системы). Невербальная коммуникация требует более детального деления на различные формы. Выделяют 4 формы: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение. Каждая из них имеет свою собственную знаковую систему, и поэтому практически существует пять видов коммуникативного процесса.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения декодирует эту информацию. Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдёт смена «коммуникативных ролей», - отмечает А.А. Бодалев, - т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации [9].

Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия на собеседника. Чтобы полностью описать процесс взаимовлияния, недостаточно только знать структуру коммуникативного акта, необходимо ещё проанализировать и мотивы общающихся, их цели, установки и пр. Для этого нужно обратиться к тем знаковым системам, которые включены в речевое общение, помимо речи.

Исследования показали, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки и интонации 38%, неречевое взаимодействие 53%. Говорим мы голосом, беседуем всем телом: таким образом, коммуникативный процесс оказывается неполным, если мы отвлекаемся от невербальных его средств.

Первым среди них выделяется оптико-кинестическая система знаков, что включает в себя жесты, мимику, пантомимику. Значимость оптико-кинестической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований - кинестика. Глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесённые слова, мимические выражения несут более 70% информации. Важно отметить, что познавательную основную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы.

Паралингвистическая система - это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи. Все эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а смежными путями, приёмами.

Проксемика как специальная область, занимающаяся пространственной и временной организации общения, располагает в настоящее время уже большим экспериментальным материалом. Её основатель Э. Холл проксемику «Пространственной психологией». Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также особой знаковой системой, несут смысловую нагрузку, как компоненты коммуникативных ситуаций. Экспериментально доказано преимущество некоторых пространственных форм организации общения, как для двух партнёров по коммуникативному процессу, так и в массовых аудиториях.

Ряд исследований в этой области связан с изучением специфических наборов пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций, они получили название «хронотопов».

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе - это «контакт глаз», имеющий место в визуальном общении. Контакт глазами на первый взгляд кажется такой знаковой системой, значение которой весьма ограничено. Английский исследователь М. Аргайл и его сотрудники разработали далее определённую «формулу интимности», выяснив зависимость степени интимности, в том числе и от такого параметра, как дистанция общения, в разной мере позволяющая использовать контакт глаз. Однако сейчас спектр таких исследований стал значительно шире: знаки, представляемые движением глаз, включаются в более широкий диапазон ситуаций общения.

Как отмечает Л.А. Петровская, коммуникативная компетентность складывается из способностей [45]:

давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;

социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Прогноз формируется в процессе анализа коммуникативной ситуации на уровне коммуникативных установок.

Коммуникативная установка партнёра - это своеобразная программа поведения личности в процессе общения. Уровень установки может прогнозироваться в ходе выявления: предметно-тематических интересов партнёра, эмоционально-оценочных отношений к различным событиям, отношение к форме общения, включенности партнёров в систему коммуникативного взаимодействия. Это определяется в ходе изучения частоты коммуникативных контактов, типа темперамента партнёра, его предпочтений, эмоциональных оценок форм общения.

При таком подходе к характеристике коммуникативной компетентности целесообразно рассмотреть общение как системно-интегрирующий процесс, который имеет следующие составляющие:

коммуникативно-диагностическую (диагностика социопсихологической ситуации в условии будущей коммуникативной деятельности, выявление возможных социальных, социально-психологических и других противоречий, с которыми возможно предстоит столкнуться личности в общении);

коммуникативно-программирующую (подготовка программы общения, разработка текстов для общения, выбор стиля, позиции и дистанции общения;

коммуникативно-организационную (организация внимания партнёров по общению, стимулирование их коммуникативной активности и т.д.);

коммуникативно-исполнительскую (диагноз коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности, прогноз развития этой ситуации, осуществляемый по заранее простроенной индивидуальной программе общения).

Эмоционально-психологическая саморегуляция создаёт настрой на общение в соответствующих ситуациях, эмоциональный настрой на ситуацию общения, означает, прежде всего, перевод обыденных эмоций человека в тональность, соответствующую ситуации взаимодействия [45].

В процессе эмоционально-психологической саморегуляции следует различать три фазы:

длительное эмоциональное «заражение» проблемой, темой и материалами предстоящей ситуации общения;

эмоционально-психологическую идентификацию на стадии разработки модели своего поведения и программы предстоящего общения;

оперативную эмоционально-психологическую перестройку в обстановке общения.

Эмоционально-психологическая саморегуляция приобретает характер целостного и завершенного акта в единстве с перцептивными и экспрессивными навыками, которые также составляют необходимую часть коммуникативно-исполнительского мастерства. Она проявляется в умении остро, активно реагировать на изменения обстановки общения, перестроить общение с учётом перемены эмоционального настроя партнёров. Психологическое самочувствие, эмоциональный настрой личности прямо зависят от содержания и результативности общения.

Перцептивные навыки личности проявляются в умении управлять своим восприятием и организовывать его:

верно, оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению;

устанавливать необходимый контакт; по первому впечатлению прогнозировать «ход» общения. Они позволяют личности, верно, оценивать эмоционально-психологические реакции партнёров по общению и даже прогнозировать эти реакции, избегая тех, которые помешают достигнуть цели общения.

Экспрессивные навыки коммуникативно-исполнительской деятельности принято рассматривать как систему умений, создающих единство голосовых, мимических, визуальных и моторнофизиолого-психологических процессов. По своей сути это навыки самоуправления выразительной сферой коммуникативно-исполнительской деятельности.

Связь эмоционально-психологической саморегуляции с выразительностью есть органическая связь внутреннего и внешнего психологического. Это стремление и обеспечивает внешнее поведение, выразительные действия личности в общении. Экспрессивные навыки личности проявляются как культура речевых высказываний, соответствующих нормам устной речи, жестов и пластики поз, эмоционально-мимического сопровождения высказывания, речевого тона и речевой громкости.

1.4 Изучение связи профессиональной успешности фармацевтов-провизоров аптек с их коммуникативной компетентностью

Профессиональная деятельность в социономических профессиях имеет черты совместной деятельности субъекта и потребителя труда. Под совместной деятельностью в данном случае понимается деятельность не коллективного субъекта, а общая, «встречная» деятельность двух (и более) субъектов, от индивидуальных действий которых зависит единый итог деятельности. «Включенность» потребителя труда в данную деятельность может быть различна, в связи с чем можно говорить о разной степени «совместности» деятельности в зависимости от особенностей конкретной профессии.

Схема профессиональной деятельности у фармацевта-провизора аптеки имеет общий вид «субъект (1) - деятельность - субъект (2) - окружающий мир». При этом под субъектом (1) имеется в виду субъект труда (фармацевт-провизор аптеки), под субъектом (2) - потребитель его труда (посетитель аптеки). В этом случае как результат деятельности, ее успех/ неуспех, так и процесс ее протекания зависят от компетентности и объединенных усилий двух (или более) субъектов.

Сложившиеся за продолжительное время задачи фармацевтического персонала аптечного учреждения в последние десятилетия значительно расширились: кроме производства и отпуска лекарственных средств фармацевт-провизор получил новые функции - информировать и консультировать людей, приходящих в аптеку за помощью. В 1998 г. Советом Международной фармацевтической федерации (FIP - Federation International Pharmaceutical) была разработана декларация, в которой дано четкое определение понятия фармацевтическая помощь: «это деятельность, имеющая целью, во-первых, обеспечение населения и конкретно каждого человека всеми товарами аптечного ассортимента и, во-вторых, оказание научно-консультационных услуг медицинскому персоналу и отдельным гражданам по вопросам выбора наиболее эффективных и безопасных лекарственных средств и других предметов аптечного ассортимента, способов их хранения, использования, порядка приобретения и т.п.».

Именно такой помощи от аптеки желают и потребители. В XXI в. недостаточно просто продать посетителю лекарство, рекомендованное врачом - от фармацевта-провизора требуется квалифицированная и подробная консультация покупателя об особенностях применения каждого конкретного препарата, условиях его домашнего хранения, грамотном сочетании с другими лекарственными средствами, следует также уточнить имеющиеся противопоказания, напомнить о возможных рисках развития побочных эффектов.

При этом нельзя забывать, что основная специфика работы фармацевта-провизора аптеки состоит в том, что работникам постоянно приходится общаться в торговом зале с большим количеством различных людей, у которых имеются разнообразные проблемы. Поэтому возрастает требование к владению фармацевтами-провизорами аптеки коммуникативной компетентностью, наряду с собственно профессиональными знаниями и склонностью к такому труду.

Особенности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек - человек» накладывают свой отпечаток на критерии успешности для социономического типа профессий. В.А. Бодров [10], рассматривая специфические критерии успешности деятельности для представителей профессий типа «человек - человек», выделяет следующие: способность установить хорошие взаимоотношения с потребителем труда; достижения и изменения потребителя труда после взаимодействия с профессионалом; удовлетворенность потребителя труда своим взаимодействием с профессионалом.

Остановимся подробнее на особенностях оценки успешности профессиональной деятельности в профессии фармацевт-провизор аптеки.

Успешность профессиональной деятельности с позиции потребителя труда как субъекта оценивания. Специфической чертой для социономических профессий является то, что потребитель труда (посетитель аптеки) оценивает не только результат, но и сам процесс деятельности. Более того, потребитель выступает главным источником информации об успешности деятельности профессионала. В ряде случаев деятельность субъекта труда (фармацевта-провизора аптеки) юридически нормирована относительно взаимодействия с потребителем труда (например, «Закон о правах потребителя»). Все это приводит к тому, что потребители труда считают себя компетентными в оценке видов деятельности, осуществляемых профессионалами этого типа, способны дать комплексную оценку не только деятельности, но и личности субъекта труда.

Черты совместной деятельности с потребителем труда накладывают свой отпечаток и на оценку собственной деятельности фармацевтом-провизором аптеки. В качестве одного из субъективных критериев может выступать удовлетворенность потребителя труда (посетителя аптеки). Поскольку деятельность профессионала направлена на потребителя, она может и оцениваться с опорой на оценку труда потребителем, а одним из субъективных критериев профессиональной успешности может являться удовлетворение второго участника трудового взаимодействия.

Проведенный анализ должностной инструкции фармацевтов-провизоров аптеки показал, что их коммуникативная деятельность предполагает: эффективное ведение переговоров с поставщиками лекарственных средств, способность управлять беседой, способность выяснять потребности покупателя, проведение презентации лекарственных средств, способность отвечать на возражения покупателя, установление, поддержание и завершение психологического контакта, ориентированность на клиента, способность выстраивать партнерские отношения.

Успешность осуществления этой деятельности напрямую зависит от уровня коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения успешного действия в определенном круге ситуаций межличностного воздействия. Коммуникативный акт включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и операционального состава действия, реализацию плана или его коррекцию, оценку успешности. Коммуникативная компетентность по мнению, представленному в исследовании Д.А. Иванова, К.Г. Митрофанова, О.В. Соколова − это также «готовность и способность к осуществлению успешной коммуникации» [24, с. 54]. Указанные исследователи успешной считают коммуникацию, участники которой достигли своих целей, либо в их позициях произошли изменения, которые рассматриваются ими как позитивные.

Л.А. Петровская определяет коммуникативную компетентность через умение ставить и решать определенные типы коммуникативных задач: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера (партнеров), выбирать адекватные стратегии коммуникации, оценивать успешность коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения [45]. Все перечисленное может рассматриваться как необходимые условия успешной профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров аптеки.

Как указывалось выше, профессиональная деятельность фармацевта-провизора аптеки в основном сопряжена с работой в торговом зале, что предполагает постоянное и тесное общение с посетителями аптеки.

Компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции - отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с инерционностью позиции - владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнера и своеобразия ситуации. В целом компетентность в общении обычно связана с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Гибкость в адекватной смене психологических позиций - один из существенных критериев успешности профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров.

Развитие компетентного общения в современных условиях предполагает ряд принципиальных направлений его гармонизации. При этом для практики развития коммуникативной компетентности важно различать такие виды общения, как служебно-деловое или ролевое и интимно-личностное. Основанием для различия обычно является психологическая дистанция между партнёрами, это «Я - Ты» контакт. При определенных условиях другой человек приобретает статус ближнего, а общение становится доверительным в глубоком смысле, поскольку речь идет о доверии партнёру себя, своего внутреннего мира, а не только «внешних» сведений, например, связанных с совместно решаемой типовой служебной задачей. Умение управлять процессом общения, устанавливать доверительные отношения с посетителями аптеки - также важный критерий оценки успешности профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров.

Таким образом, коммуникативная компетентность является необходимым условием успешной профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров аптек.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Организация и проведение эмпирического исследования направлено на достижение следующей цели: выявить различия в коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности.

Эмпирическое исследование проводилось для проверки гипотезы, заключающейся в предположении о существовании различий в коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности.

Эмпирические задачи исследования.

1. Отобрать для участия в исследовании группы профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров аптеки.

. В отобранных группах профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров аптеки изучить показатели коммуникативной компетентности.

. Провести сравнительный анализ и выявить различия в коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности.

. Обобщить, интерпретировать и представить результаты исследования.

Этапы проведения исследования.

Эмпирическое исследование осуществлялось в три этапа.

На первом этапе с помощью анкеты «Удовлетворенность потребителей аптечных услуг» (разработана в рамках деятельности сети аптек «Апрель»), опросника «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева, объективных показателей успешности профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров аптеки был осуществлён подбор двух групп фармацевтов-провизоров аптеки для участия в исследовании: «профессионально успешные» и «профессионально неуспешные».

На втором этапе в отобранных группах «профессионально успешных» и «профессионально неуспешных» фармацевтов-провизоров аптеки изучались показатели коммуникативной компетентности с помощью опросника «Коммуникативная компетентность» Э.Ф. Зеера, Э.Э. Сыманюк, теста «Коммуникативные умения» Л. Михельсона.

Третий этап был посвящён сравнительному анализу и выявлению различий в показателях коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем успешности профессиональной деятельности.

База исследования. Исследование проводилось на базе сети аптек «Апрель» города Краснодара.

Сеть аптек «Апрель» функционирует в Краснодарском крае с 2000 г. (в г. Краснодаре с 2003 года). Компания динамично развивается и к настоящему времени представляет собой крупнейшую региональную аптечную сеть из более, чем 70 аптек в г. Краснодаре и Краснодарском крае, 80% из них составляют аптечные супермаркеты. В аптеках сети «Апрель» представлен широкий ассортимент продукции: лекарственные средства, изделия медицинского назначения, лечебная косметика, товары для детей, медицинские приборы, предметы личной гигиены.

Фармацевты-провизоры аптеки проходят специальный отбор и обучение, всегда готовы дать посетителям сети аптек «Апрель» квалифицированный совет и рассказать об особенностях того или иного препарата.

Дополнительные услуги, которые предлагают сотрудники аптеки покупателям: бесплатное измерение веса, артериальное давление, консультации пенсионеров по организации здорового образа, профилактике заболеваний сердечно-сосудистых заболеваний и др.

В сети аптек «Апрель» ведется рейтинг профессиональной успешности сотрудников с помощью анкеты «Удовлетворенность потребителей аптечных услуг», объективных показателей результативности труда (объем продаж, количество обслуженных клиентов аптеки). Наиболее успешные сотрудники награждаются денежными премиями, туристическими путевками заграницу и другими ценными подарками.

Выборка исследования. В исследовании принимали участие 40 фармацевтов-провизоров аптек сети «Апрель» в возрасте от 22 до 55 лет (средний возраст - 31 год), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 до 10 лет (средний стаж 5 лет).

Подбор фармацевтов-провизоров осуществлялся с помощью анкеты «Удовлетворенность потребителей аптечных услуг» (разработана в рамках деятельности сети аптек «Апрель»), опросника «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева, объективных показателей (объем продаж, количество обслуженных клиентов аптеки) успешности профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров. На основании данных методик были выделены две группы фармацевтов-провизоров.

Группа 1: 20 «профессионально успешных» фармацевтов-провизоров в возрасте от 23 до 47 лет (средний возраст - 32 лет), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 до 10 лет.

Группа 2: 20 «профессионально неуспешных» фармацевтов-провизоров аптек, в возрасте от 22 до 55 лет (средний возраст - 31 год), стаж профессиональной деятельности в данной организации от 1 до 10 лет.

Методы исследования:

эмпирические: беседа, анкетирование, тестирование;

методы математической обработки: сравнение двух групп с применением параметрического критерия математической статистики t-критерия Стьюдента (данные проверены по критерию Ливена). Для подсчёта t-критерия Стьюдента использовалась система автоматического подсчета «Statistika» на www. psyсhol-ok. ru.

Методики исследования.

. Тест-опросник «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева [64, с. 470-473].

Опросник позволяет выявить: 1) интегративный показатель удовлетворенности трудом, отражающий благополучие/неблагополучие личности в трудовом коллективе; 2) оценить составляющие удовлетворенности трудом: интерес к работе, удовлетворенность достижениями в работе, удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, предпочтение выполняемой работы высокому заработку, удовлетворенность условиями труда, профессиональная ответственность.

Суждение об интегральной удовлетворенности трудом производится на основе сопоставления полученных баллов с максимальными показателями, приведенными в ключе обработки. Средний уровень определяется в 45-55% диапазоне от общей суммы баллов, низкий - от 1% до 44%, высокий - выше 56%.

В данном исследовании для подбора групп профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров выделялись средне-низкий уровень - до 50%-го диапазона от общей суммы баллов, средне-высокий уровень - после 50%-го диапазона от общей суммы баллов.

. Анкета «Удовлетворенность потребителей аптечных услуг».

Анкета разработана в рамках деятельности сети аптек «Апрель» для оценки деятельности фармацевта провизора, выявления удовлетворенности оказанными услугами клиентов аптеки.

В данной анкете клиента аптеки просят оценить по 3-х балльной шкале (1 - негативная оценка, 2 - средние показатели, 3 - позитивная оценка) уровень обслуживания фармацевта-провизора по следующим параметрам: знание лекарственных препаратов, быстрота обслуживания, инициативность в подборе препаратов, удовлетворение потребностей покупателя, общительность, тактичность, позитивное отношение к покупателю, доброжелательность.

В данном исследовании для подбора групп профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров выделялись средне-низкий уровень - до 16 баллов, средне-высокий уровень - свыше 16 баллов.

. Тест-опросник «Коммуникативная компетентность», разработанный Э.Ф. Зеером, Э.Э. Сыманюк [20, с. 126-132].

Методика позволяет исследовать особенности организации знаний относительно системы общественных отношений, социума, в котором живет человек, и межличностного взаимодействия. Коммуникативная компетентность позволяет ориентироваться в любой коммуникативной ситуации, адекватно ее оценивать, принимать верные решения и достигать поставленных целей.

Опросник состоит из пяти шкал: «социально-коммуникативная адаптивность», «стремление к согласию», «толерантность», «оптимизм» и «фрустрационная толерантность».

Рассмотрим подробнее количественно-качественную интерпретацию шкал, поскольку качественная интерпретация результатов методики является обратной к баллам и уровням.

Уровни выраженности: до 20 баллов - высокий; 21-30 - выше среднего; 31-40 - средний; 41-50 - ниже среднего; 51 и более - низкий.

Социально-коммуникативная адаптивность. Низкие баллы - пластичность, гибкость в общении, умение взаимодействовать с самыми различными людьми, легко приспосабливаться к изменяющимся обстоятельствам, делать переоценку событий, адекватно находить в них свое место. Высокие баллы - стеснительность, замкнутость, скромность, неуверенность в себе как в собеседнике, неумение поддержать разговор, чувство «лишнего», скованность в общении. Низкая выраженность социально-коммуникативной адаптивности (высокие баллы) может быть связана с индивидуально-психологическими особенностями личности. В частности с интровертированностью, для которой характерна затруднительность внешней коммуникации, низкой или заниженной самооценкой, неуверенностью в себе, низким уровнем эрудиции, узким кругом интересов, недостатком знаний и умений в области психологических техник общения.

. Стремление к согласию. Низкие баллы - отсутствие боязни несовпадения мнений, расхождений во взглядах, стремление по каждому вопросу иметь свою точку зрения и отстаивать ее, принципиальность, несговорчивость. Высокие баллы - стремление все проблемы решить «мирным путем», уступить, договориться. Эта особенность может быть обусловлена доброжелательностью, миролюбием. Стремлением избегать конфликты, как слишком сильные эмоциональные переживания, слабостью воли, нерешительностью, ориентацией на других, нежеланием брать ответственность на себя, безразличием, индифферентностью.

. Толерантность. Низкие баллы - умение без раздражения и вражды относиться к чужому мнению, взглядам, характеру, привычкам, быть терпимым. Высокие баллы - нетерпимость к неопределенности, проявляющаяся в стремлении следовать четким, устоявшимся взглядам на вещи, дела, поступки. Отсутствие сомнений, ортодоксальность мышления, однозначность восприятия: положительный-отрицательный, плохой-хороший, добрый-злой, черное-белое, или-или, без полутонов. Боязнь неопределенности, неожиданностей, неумение, ждать, которое приводит к необдуманным и преждевременным действиям.

. Оптимизм. Низкие баллы - жизнелюбие, вера в себя, в свои возможности, жизнерадостность и увлеченность. Данные черты характеризуют творческих, достигающих успеха личностей, но при этом может отсутствовать чувство с самосохранения, превышаться разумный уровень риска. Высокие баллы - пессимизм, недоверчивость, боязнь трудностей, отсутствие самостоятельности, опасения «как бы чего не вышло», скептицизм, разочарованность, мрачность, стремление во всем и во всех видеть прежде всего негативное, отрицательное.

5. Фрустрационная толерантность - способность человека противостоять разного рода жизненным трудностям без утраты психологической адаптивности. Низкие баллы - эмоциональная устойчивость и стабильность, высокий уровень самообладания и саморегуляции эмоциональных состояний, умение владеть собой в эмоциогенных ситуациях. Способность к отказу от первоначальной способности поведения и выдвижения более приемлемой, в данной ситуации. Высокие баллы - низкое самообладание, несдержанность, возбудимость. Неумение держать себя в руках и речевая несдержанность.

4. Тест «Коммуникативные умения» Л. Михельсона в адаптации Ю.З. Гильбуха [8, с. 116-123].

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть, построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверху» (агрессивные).

Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций, разделенных на пять типов: в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12); ситуации, в которых респондент должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24); ситуации, в которых к респонденту обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25); ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27); ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: компетентному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

Помимо этого дополнительно данного теста можно выявить блоки умений: умение оказывать и принимать знаки внимания; реагирование на справедливую критику; реагирование на несправедливую критику; реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника; умение обратиться с просьбой; умение ответить отказом на чужую просьбу; умение самому оказать сочувствие, поддержку; умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны окружающих; умение вступить в контакт с другим человеком, контактность; реагирование на попытку вступить с тобой в контакт.

3 Представление и анализ результатов исследования КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ФАРМАЦЕВТОВ-ПРОВИЗОРОВ АПТЕКИ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСПЕШНОСТИ

.1 Обоснование разделения фармацевтов-провизоров аптеки на группы «профессионально успешных» и «профессионально неуспешных»

В данном параграфе представлены результаты деления фармацевтов-провизоров на профессионально успешных и профессионально неуспешных по опроснику «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева, анкете «Удовлетворенность потребителей аптечных услуг».

К «профессионально успешным» были отнесены фармацевты-провизоры со средне-высокими показателями (выше 50%-го диапазона от общей суммы баллов) интегральной удовлетворенности трудом; получившие также средневысокие оценки (свыше 16 баллов) потребителей аптечных услуг; имеющие высокий объем продаж и результативно обслуженное количество клиентов аптеки (оценка руководства).

К «профессионально неуспешным» были отнесены фармацевты-провизоры со средне-низкими показателями (до 50%-го диапазона от общей суммы баллов) интегральной удовлетворенности трудом; получившие средне-низкие оценки (до 16 баллов, включительно) потребителей аптечных услуг; имеющие низкий объем продаж и большое количество нерезультативно обслуженных клиентов аптеки (оценка руководства).

Рассмотрим средние значения показателей удовлетворенности трудом по опроснику А.В. Батаршева профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров, представленные в таблице 1 и на рисунке 1.

Таблица 1 - Средние значения показателей удовлетворенности трудом профессионально успешных и неуспешных фармацевтов-провизоров

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкалы | Показатели профессионально успешных фармацевтов-провизоров, балл (%-ный диапазон) | Показатели профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров, балл (%-ный диапазон) |
| Интерес к работе | 4,2 | 3,2 |
| Удовлетворенность достижениями в работе | 3,3 | 2,4 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками | 5,7 | 3,5 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством | 3,2 | 2,6 |
| Уровень притязаний в профессиональной деятельности | 1,8 | 2,2 |
| Предпочтение выполняемой работы высокому заработку | 2,3 | 1,4 |
| Удовлетворенность условиями труда | 3,5 | 3,2 |
| Профессиональная ответственность | 1,3 | 1,2 |
| Общая удовлетворенность трудом | 18,7 (66,8%) | 13,6 (48,5%) |

Данные таблицы 1 можно наглядно представить в виде рисунка.



Рисунок 1 - Средние значения показателей интегральной удовлетворенности трудом профессионально успешных и неуспешных фармацевтов-провизоров

По данным, приведенным в таблице 1 и рисунке 1, можно выявить следующие тенденции в показателях удовлетворенности трудом профессионально успешных и неуспешных фармацевтов-провизоров.

Средние значения показателя интегральной удовлетворенности трудом профессионально успешных фармацевтов-провизоров находятся в диапазоне 66,8% от общей суммы баллов, профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров - в диапазоне 48,5%. Профессионально успешные фармацевты-провизоры статистически значимо (по t-критерию Стьюдента, t кр = 9,74, p ≤ 0,001) превосходят профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров по показателю интегральной удовлетворенности трудом.

Также профессионально успешные фармацевты-провизоры обладают более высокими показателями интереса к работе, предпочтения выполняемой работы высокому заработку, удовлетворенности достижениями в работе, взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, по сравнению с профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами.

По показателям уровня притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенности условиями труда, профессиональной ответственности между профессионально успешными и профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами выраженных различий не наблюдается.

Рассмотрим средние значения показателей удовлетворенности потребителей аптечных услуг деятельностью фармацевта-провизора в группах профессионально успешных и неуспешных фармацевтов-провизоров, представленные в таблице 2 и на рисунке 2.

Таблица 2 - Средние значения (в баллах) показателей удовлетворенности потребителей аптечных услуг деятельностью фармацевтов-провизоров

|  |  |
| --- | --- |
| Группы | Удовлетворенность потребителей аптечных услуг деятельностью фармацевта-провизора |
| Профессионально успешные фармацевты-провизоры | 19,7 |
| Профессионально неуспешные фармацевты-провизоры | 14,2 |

Данные таблицы 2 можно наглядно представить в виде рисунка.



Рисунок 2 - Средние значения (в баллах) показателей удовлетворенности потребителей аптечных услуг деятельностью фармацевтов-провизоров

По данным, приведенным в таблице 2 и рисунке 2, можно выявить следующие тенденции в показателях удовлетворенности потребителей аптечных услуг деятельностью фармацевта-провизора в группах профессионально успешных и неуспешных фармацевтов-провизоров.

Средние групповые показатели удовлетворенности потребителей аптечных услуг деятельностью фармацевта-провизора находятся на высоком уровне у профессионально успешных фармацевтов-провизоров, на среднем уровне - у профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров.

Профессионально успешные фармацевты-провизоры статистически значимо (по t-критерию Стьюдента, t кр = 6,12, p ≤ 0,001) превосходят профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров по показателю удовлетворенности потребителей аптечных услуг деятельностью фармацевта-провизора.

3.2 Сравнительный анализ показателей коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности

Рассмотрим средние значения показателей коммуникативной компетентности опросника «Коммуникативная компетентность» Э.Ф. Зеера, Э.Э. Сыманюк в группах профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров, представленных в таблице 3 и на рисунке 3.

Перед описанием полученных результатов необходимо внести пояснение в интерпретацию показателей опросника «Коммуникативная компетентность» Э.Ф. Зеера, Э.Э. Сыманюк. Чем ниже баллы и уровни выраженности показателей по шкалам опросника, тем более развиты социально-коммуникативная адаптивность, стремление к согласию, толерантность, оптимизм и фрустрационная толерантность. Качественная интерпретация результатов методики является обратной к баллам и уровням.

Таблица 3 - Средние значения (в баллах) показателей коммуникативной компетентности профессионально успешных и неуспешных фармацевтов-провизоров

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели коммуникативной компетентности | Профессионально успешные | Профессионально неуспешные |
| Социально-коммуникативная адаптивность | 25,6 | 30,8 |
| Стремление к согласию | 30,5 | 31,2 |
| Толерантность | 31,6 | 38,2 |
| Оптимизм | 29,1 | 28,4 |
| Фрустрационная толерантность (противостояние жизненным трудностям) | 26,8 | 40,4 |

Данные таблицы 3 можно представить в виде рисунка.



Рисунок 3 - Средние значения (в баллах) показателей коммуникативной компетентности профессионально успешных и неуспешных фармацевтов-провизоров

По данным, приведенным в таблице 3 и рисунке 3, можно выявить следующие тенденции в показателях коммуникативной компетентности профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров.

Показатели социально-коммуникативной адаптивности, профессионально успешных фармацевтов-провизоров находятся на уровне ниже среднего, профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров - на границе между средним и ниже среднего уровнями. Выявлена тенденция увеличения показателей социально-коммуникативной адаптивности от профессионально успешных к профессионально неуспешным фармацевтам-провизорам.

Таким образом, как профессионально успешные, так и профессионально неуспешные фармацевты-провизоры обладают достаточной гибкостью в общении, умением взаимодействовать с самыми различными людьми, приспосабливаться к изменяющимся социальным обстоятельствам. Профессионально успешные фармацевты-провизоры несколько превосходят по социально-коммуникативной адаптивности профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров.

Показатели стремления к согласию профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров находятся на границе между средним и ниже среднего уровнями (различаются незначительно).

Таким образом, как профессионально успешные, так и профессионально неуспешные фармацевты-провизоры стремятся по большему кругу вопросов иметь собственную точку зрения и отстаивать ее, при этом способны договариваться.

Показатели толерантности профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров находятся на среднем уровне. При этом наблюдается тенденция снижения показателей толерантности от профессионально неуспешных к профессионально успешным фармацевтам-провизорам.

Таким образом, профессионально успешные фармацевты-провизоры более терпимы к чужому мнению, взглядам, привычкам, чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры.

Показатели фрустрационной толерантности (противостояние жизненным трудностям) профессионально успешных фармацевтов-провизоров находятся на уровне ниже среднего, профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров - на границе между средним и выше среднего уровнями.

Выявлена тенденция выраженного увеличения показателей фрустрационной толерантности от профессионально успешных к профессионально неуспешным фармацевтам-провизорам.

Таким образом, у профессионально успешных фармацевтов-провизоров более выражены способность противостоять разного рода трудностям, саморегуляция эмоциональных состояний, умение владеть собой в эмоциогенных ситуациях, речевая сдержанность, чем у профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров.

Показатели оптимизма профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров находятся на уровне ниже среднего (различаются незначительно), что свидетельствует о том, что у них присутствует жизнелюбие, жизнерадостность, вера в себя, в свои возможности.

Таким образом, у профессионально успешных фармацевтов-провизоров более выражены социально-коммуникативная адаптивность, толерантность и фрустрационная толерантность по сравнению с профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами. В показателях стремления к согласию и оптимизма значимых различий не наблюдается.

Рассмотрим средние значения показателей коммуникативной компетентности по тесту коммуникативных умений Л. Михельсона в группах профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров, представленных в таблице 4 и рисунке 4.

Таблица 4 - Средние значения (в баллах) показателей коммуникативной компетентности профессионально успешных и неуспешных фармацевтов-провизоров по тесту Л. Михельсона

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Профессионально успешные | Профессионально неуспешные |
| Зависимые позиции в общении | 5,9 | 6,3 |
| Компетентные позиции в общении | 18,6 | 13,2 |
| Агрессивные позиции в общении | 2,5 | 7,4 |

Данные таблицы 4 можно представить в виде рисунка.



Рисунок 4 - Средние значения (в баллах) показателей коммуникативной компетентности профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров по тесту Л. Михельсона

По данным, приведенным в таблице 4 и рисунке 4, можно выявить следующие тенденции в показателях коммуникативной компетентности профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров.

В группах профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов провизоров преобладают компетентные позиции в общении. При этом профессионально успешные фармацевты-провизоры имеют более высокие значения показателей компетентной позиции в общении, чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры. Наблюдается увеличение показателей компетентного общения от профессионально неуспешных к профессионально успешным фармацевтам-провизорам.

В группе профессионально успешных фармацевтов провизоров выявлено наименьшее количество агрессивных позиций в общении. Зависимые позиции в общении занимают срединное положение, но также являются невыраженными.

В группе профессионально неуспешных фармацевтов провизоров наименее выражены зависимые позиции в общении. Агрессивные позиции в общении занимают срединное положение.

При этом профессионально неуспешные фармацевты-провизоры имеют более высокие значения показателей агрессивной позиции в общении, чем профессионально успешные фармацевты-провизоры. Наблюдается увеличение показателей агрессивного общения от профессионально успешных к профессионально неуспешным фармацевтам-провизорам.

По показателям зависимых позиций в общении наблюдается их незначительное преобладание у профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров над профессионально успешными.

В целом в обеих группах преобладают компетентные позиции в общении. Профессионально успешные фармацевты-провизоры чаще занимают компетентные позиции в общении, чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры.

Профессионально неуспешные фармацевты-провизоры чаще занимают агрессивные позиции в общении, чем профессионально успешные фармацевты-провизоры. Данная тенденция в большей степени проявляется в реагировании на справедливую и несправедливую критику, задевающее и провоцирующее поведение со стороны собеседника, умении ответить отказом на чужую просьбу, умении самому оказать сочувствие, поддержку, умении вступить в контакт с другим человеком.

3.3 Выявление статистических различий в показателях коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров с разным уровнем профессиональной успешности

Для выявления статистических различий в показателях коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров с разным уровнем профессиональной успешности применялся метод сравнения двух выборок с помощью параметрического критерия математической статистики t-критерия Стьюдента. Для подсчёта t-критерия Стьюдента использовалась система автоматического подсчета «Statistika» на www. psyсhol-ok. ru.

Обозначим уровни значимости t-критерия Стьюдента для N = 40: t кр = 2,024 при (р ≤ 0,05), 2,712 при (p ≤ 0,01), 3,566 при (p ≤ 0,001).

В таблицах 5, 6 представлены результаты проведенных математических вычислений по оценке выраженности различий в показателях коммуникативной компетентности опросника «Коммуникативная компетентность» Э.Ф. Зеера, Э.Э. Сыманюк, теста «Коммуникативные умения» Л. Михельсона между профессионально успешными и профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами.

Таблица 5 - Значения t-критерия Стьюдента по оценке различий в показателях коммуникативной компетентности опросника Э.Ф. Зеера, Э.Э. Сыманюк между профессионально успешными и неуспешными фармацевтами-провизорами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели коммуникативной компетентности | Значения t-критерия Стьюдента | Уровень значимости |
| Социально-коммуникативная адаптивность | 3,261 | р ≤0,01 |
| Стремление к согласию | 0,317 | р > 0,05 |
| Толерантность | 5,932 | р ≤0,001 |
| Оптимизм | 0,504 | р > 0,05 |
| Фрустрационная толерантность (противостояние жизненным трудностям) | 9,420 | р ≤0,001 |

В результате проведенного статистического анализа выявлены значимые различия в показателях социально-коммуникативной адаптивности (р ≤ 0,01) между профессионально успешными и профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами. Показатели социально-коммуникативной адаптивности профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров значимо превышают данные показатели профессионально успешных фармацевтов-провизоров.

Также выявлены значимые различия (р ≤ 0,001) в показателях толерантности, между профессионально успешными и профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами. Показатели толерантности, профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров значимо превышают данные показатели профессионально успешных фармацевтов-провизоров.

В результате подсчёта t-критерия Стьюдента выявлены значимые различия в показателях фрустрационной толерантности между профессионально успешными и профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами. Показатели фрустрационной толерантности профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров значимо превышают данные показатели профессионально успешных фармацевтов-провизоров.

Таким образом, профессионально успешные фармацевты-провизоры обладают значимо более высокой социально-коммуникативной адаптивностью (гибкостью в общении, умением взаимодействовать с самыми различными людьми, приспосабливаться к изменяющимся социальным обстоятельствам), толерантностью (более терпимы к чужому мнению, взглядам, привычкам), фрустрационной толерантностью (противостоянием жизненным трудностям, саморегуляцией эмоциональных состояний), чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры.

Между показателями оптимизма, стремления к согласию профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров статистически значимых различий не выявлено.

Рассмотрим результаты проведенных математических вычислений по оценке выраженности различий в показателях коммуникативной компетентности теста «Коммуникативные умения» Л. Михельсона, представленные в таблице 6.

Таблица 6 - Значения t-критерия Стьюдента по оценке выраженности различий в показателях коммуникативной компетентности теста Л. Михельсона между профессионально успешными и неуспешными фармацевтами-провизорами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели коммуникативной компетентности | Значения t-критерия Стьюдента | Уровень значимости |
| Зависимые позиции в общении | 0,529 | р > 0,05 |
| Компетентные позиции в общении | 8, 784 | р ≤0,001 |
| Агрессивные позиции в общении | 6,271 | р ≤0,001 |

В результате проведенного статистического анализа выявлены значимые различия в показателях компетентных позиций в общении (р ≤ 0,001) между профессионально успешными и профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами.

Показатели компетентных позиций в общении профессионально успешных фармацевтов-провизоров значимо превышают данные показатели профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров.

Также выявлены значимые различия в показателях агрессивных позиций в общении (р ≤ 0,001) между профессионально успешными и профессионально неуспешными фармацевтами-провизорами. Показатели агрессивных позиций в общении профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров значимо превышают данные показатели профессионально успешных фармацевтов-провизоров.

Между показателями зависимых позиций в общении профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров статистически значимых различий не выявлено.

Таким образом, профессионально успешные фармацевты-провизоры являются статистически значимо более компетентными и менее агрессивными в профессиональном взаимодействии, чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры.

3.4 Выводы по результатам эмпирического исследования

В результате проведённого анализа результатов эмпирического исследования можно сделать следующие выводы.

1. По результатам опросника «Коммуникативная компетентность» Э.Ф. Зеера, Э.Э. Сыманюк профессионально успешные фармацевты-провизоры аптеки обладают значимо более высокой социально-коммуникативной адаптивностью (гибкостью в общении, умением взаимодействовать с самыми различными людьми, приспосабливаться к изменяющимся социальным обстоятельствам), толерантностью (более терпимы к чужому мнению, взглядам, привычкам), фрустрационной толерантностью (противостоянием жизненным трудностям, саморегуляцией эмоциональных состояний), чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры.

Соответственно профессионально неуспешные фармацевты-провизоры аптеки обладают меньшей социально-коммуникативной адаптивностью (меньшей гибкостью в общении, умении взаимодействовать с самыми различными людьми), толерантностью (могут проявлять нетерпимость к неопределенности, предпочтение следовать четким устоявшимся взглядам), фрустрационной толерантностью (могут проявлять раздражение, неудовольствие при появлении преграды, несдержанность, в том числе речевую), по сравнению с профессионально успешными фармацевтами-провизорами.

Профессионально успешные и профессионально неуспешные фармацевты-провизоры стремятся по большему кругу вопросов иметь собственную точку зрения и отстаивать ее, при этом способны договариваться; у них присутствует жизнерадостность, вера в себя, в свои возможности.

2. По результатам теста «Коммуникативные умения» Л. Михельсона в группах профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров преобладают компетентные позиции в общении.

При этом профессионально успешные фармацевты-провизоры имеют значимо более высокие значения показателей компетентной позиции в общении, чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры. Профессионально неуспешные фармацевты-провизоры имеют значимо более высокие значения показателей агрессивной позиции в общении, чем профессионально успешные фармацевты-провизоры.

Данная тенденция в большей степени проявляется в реагировании на справедливую и несправедливую критику, задевающее и провоцирующее поведение со стороны собеседника, умении ответить отказом на чужую просьбу, умении самому оказать сочувствие, поддержку, умении вступить в контакт с другим человеком.

. В результате проведенного исследования выдвинутая гипотеза о существовании различий в коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности подтвердилась.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе проведенного теоретико-эмпирического исследования коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности были решены поставленные задачи.

Проведен теоретический анализ подходов к проблеме успешности профессиональной деятельности, уточнено понятие успешность профессиональной деятельности; рассмотрены профессиональная успешность фармацевта-провизора аптеки и связь профессиональной успешности фармацевта-провизора с его коммуникативной компетентностью.

Успешность деятельности в работе рассматривается как наличие «удачных» действий, которые могут и не отражаться прямо на продуктивности, но либо вести к ее повышению в будущем, либо позитивно отражаться на деятельности партнеров по взаимодействию. Успешной можно считать деятельность, если ее результаты обладают необходимой социальной и личностной значимостью и, в целом, соответствуют первоначально поставленным целям. Успешность деятельности предполагает наличие обратной связи в виде оценок окружающими результатов и способов деятельностной активности личности, а также в различных формах собственной оценки личностью своих удачных (или неудачных) способов, средств и результатов самовыражения.

В качестве оценочных критериев успешности профессиональной деятельности фармацевта-провизора аптеки выделены: удовлетворенность потребителей труда; удовлетворенность субъекта труда, объективные показатели результативности деятельности (объем продаж, результативно обслуженное количество клиентов).

В работе особое внимание уделено коммуникативной стороне деятельности фармацевтов-провизоров аптек, поскольку она является одним из ведущих компонентом деятельности данных специалистов. Коммуникативная компетентность рассматривается через умение ставить и решать определенные типы коммуникативных задач: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера (партнеров), выбирать адекватные стратегии коммуникации, оценивать успешность коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения. Коммуникативная компетентность обеспечивает успешность исхода продажи. Отличительной особенностью коммуникации фармацевтов-провизоров аптек является высокий уровень эмоциональной напряженности и частое попадание в состояние фрустрации из-за возможных обвинений, претензий, вероятности отказа со стороны особой категории клиента на любом этапе взаимодействия.

На основании проведенного теоретического анализа литературы были выделены коммуникативные характеристики, определяющие возможную успешность профессиональной деятельности фармацевтов-провизоров аптеки: коммуникативная компетентность, чувство эмпатии, эмоциональная устойчивость, толерантность.

В процессе эмпирического исследования в отобранных группах профессионально успешных и профессионально неуспешных фармацевтов-провизоров аптеки изучались показатели коммуникативной компетентности с помощью опросника «Коммуникативная компетентность» Э.Ф. Зеера, Э.Э. Сыманюк, теста «Коммуникативные умения» Л. Михельсона.

Далее проводился сравнительный анализ, и выявлялись различия в показателях коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптеки с разным уровнем профессиональной успешности.

В результате проведенного эмпирического исследования были получены следующие результаты.

Профессионально успешные фармацевты-провизоры аптеки обладают значимо более высокой социально-коммуникативной адаптивностью (гибкостью в общении, умением взаимодействовать с самыми различными людьми, приспосабливаться к изменяющимся социальным обстоятельствам), толерантностью (более терпимы к чужому мнению, взглядам, привычкам), фрустрационной толерантностью (противостоянием жизненным трудностям, саморегуляцией эмоциональных состояний), чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры. Также профессионально успешные фармацевты-провизоры являются статистически значимо более компетентными и менее агрессивными в профессиональном взаимодействии, чем профессионально неуспешные фармацевты-провизоры.

Профессионально неуспешные фармацевты-провизоры аптеки обладают меньшей социально-коммуникативной адаптивностью (меньшей гибкостью в общении, умении взаимодействовать с самыми различными людьми), толерантностью (могут проявлять нетерпимость к неопределенности, предпочтение следовать четким устоявшимся взглядам), фрустрационной толерантностью (могут проявлять раздражение, неудовольствие при появлении преграды, несдержанность, в том числе речевую), по сравнению с профессионально успешными фармацевтами-провизорами.

Как профессионально успешные, так и профессионально неуспешные фармацевты-провизоры стремятся по большему кругу вопросов иметь собственную точку зрения и отстаивать ее, при этом способны договариваться; у них присутствует жизнерадостность, вера в себя, в свои возможности. В целом в обеих группах преобладают компетентные позиции в общении.

Полученные результаты исследования могут послужить основой для профотбора, аттестации фармацевтов-провизоров, построения системы профессионального обучения и развития профессиональной успешности и коммуникативной компетентности фармацевтов-провизоров аптек.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абульханова, К. А. Социальное мышление личности / К. А. Абульханова // Современная психология: состояние и перспективы исследований. - Ч. 3. - Социальные представления и мышление личности. - М. : ИП РАН, 2002. - С. 88-103.

2. Альбуханова-Славская, К. А. Проблема личности в психологии / К. А. Абульханова-Славская // Психологическая наука в России ХХ столетия: проблемы теории и истории. - М. : ИП РАН, 2001. - С. 270-373.

3. Александрова, Н. В. Коммуникативная компетентность - эффективность в профессии (когнитивно-поведенческая модель социально-психологического тренинга менеджеров и врачей) / Н. В. Александрова, В. А. Тарабанова, Э. Г. Эйдемиллер // Журнал практического психолога. - 1999. - № 7-8. - С. 15-21.

4. Ананьев, Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2002. - 288 с.

5. Андреева, Г. М. Социальная психология : учеб. пособие для вузов / Г. М. Андреева. - М. : Аспект Пресс, 2001. - 384 с.

. Батаршев, А. В. Психодиагностика способности к общению или как определить организаторские и коммуникативные качества личности / А. В. Батаршев. - М. : ВЛАДОС, 1999. - 174 с.

. Батаршев, А. В. Психология личности и общения / А. В. Батаршев. - М. : ВЛАДОС, 2004. - 246 с.

. Блинова В.Л. Психологические основы самопознания и саморазвития: учеб.-метод. пособие / В. Л. Блинова, Ю. Л. Блинова. - Казань: ТГГПУ, 2009. - 222 с.

9. Бодалев, А. А. Личность в общении / А. А. Бодалев. - М. : Педагогика, 1983. - 272 с.

10. Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности : учеб. пособие для вузов / В. А. Бодров. - М. : ПЕР СЭ, 2001. - 511 с.

11. Брушлинский, А. В. Мышление и общение / А. В. Брушлинский, В. А. Поликарпов. - 2-е изд., доработ. - Самара : Дом печати, 1999. - 128 с.

. Брушлинский, А. В. Проблема субъекта в психологической науке / А. В. Брушлинский, М. И. Воловикова, В. Н. Дружинин. - Под ред. чл.-корр. РАН, проф. А. В. Брушлинсклого. - М. : Академический проект, 2000. - 320 с.

. Буева, Л. П. Человек : деятельность и общение / Л. П. Буева. - М. : Мысль, 1978. - 325 с.

. Вержинская, Е. А. Профессионально-коммуникативная компетентность как фактор успешности профессиональной деятельности будущего специалиста / Е. А. Вержинская // Современные проблемы науки и образования. - 2013. - № 6. (приложение «Педагогические науки»). - C. 11.

. Деркач, А. А. Профессионализм деятельности в особых и экстремальных условиях. Психолого-акмеологические основы / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин. - М. : МААН, 1998. - 178 с.

. Деркач, А. А. Акмеология: личностное и профессиональное развитие человека. Акмеологические основы управленческой деятельности / А. А. Деркач. - М. : РАГС, 2000. - 536 с.

. Джеймс, У. Введение в философию. Проблемы философии / У. Джеймс, Б. Рассел. - М. : Республика, 2000. - 318 с.

. Емельянов, Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: автореф. дис. … док. психол. наук : 19.00.03 / Юрий Николаевич Емельянов. - Л., 1991. - 36 с.

19. Жуков, Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников. - М. : МГУ, 1991. - 96 с.

20. Зеер, Э. Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход : учеб. пособие. / Э. Ф. Зеер, А. М., Павлова, Э. Э. Сыманюк. - М. : МПСИ, 2005. - 216 с.

21. Зеер, Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. - М. : Академический проект, 2005. - 336 с.

. Зимняя, И. А. Компетентностный подход. Каково его место в системе современных подходов к проблемам образования? : (теоретико-методологический аспект) / И. А. Зимняя // Высшее образование сегодня. - 2006. - № 8. - С. 20-26.

23. Злобина, Е. Г. Общение как фактор развития личности / Е. Г. Злобина. - Киев : Наукова думка, 1981. - 115 с.

24. Иванов, Д. А. Компетентностный подход в образовании. Проблемы, понятия, инструментарий : учеб.-метод. пособие / Д. А. Иванов, К. Г. Митрофанов, О. В. Соколова. - М. : АПКиППРО, 2008. - 165 с.

25. Ильин, Е. П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности / Е. П. Ильин. - СПб. : Питер, 2008. - 432 с.

. Каган, М. С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений / М. С. Каган. - М. : Политиздат, 1988. - 319 с.

. Карпович, Т. Н. Психологическая диагностика социального интеллекта личности / Т. Н. Карпович. - Мозырь : Содействие, 2007. - 164 с.

28. Климов, Е. А. Введение в психологию труда / Е. А. Климов. - М. : Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998. - 359 с.

29. Климов, Е. А. Психология профессионала / Е. А. Климов. - М. : Институт практической психологии; Воронеж : МОДЭК, 1996. - 400 с.

. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. - М. : Академия, 2007. - 302 с.

31. Котарбинский, Т. Трактат о хорошей работе / Т. Котарбинский. - Под ред. проф. Г. Х. Попова; пер. с польск. Л. В. Васильева и В. И. Соколовского. - М. : Экономика, 1975. - 302 с.

32. Королева, Н. И. Клиентоориентированные технологии как показатель коммуникативной компетентности в сервисной деятельности: монография / Н. И. Королева. - СПб. : СПб. гос. ун-т сервиса и экономики, 2010. - 171 с.

. Краткий словарь иностранных слов / Под ред. И. В. Лехина. - М. : Гос. Изд-во Иностранных и Национальных словарей, 1952. - 488 с.

. Леонтьев, А. А. Общение как объект психологического исследования / А. А. Леонтьев // Методологические проблемы социальной психологии. - М. : Наука, 1975. - С.106-123.

. Леонтьев, А. А. Психология общения : учеб. пособие / А. А. Леонтьев. - 3-е изд. - М. : Смысл, 1999. - 365 с.

. Либин, А. В. Дифференциальная психология: учеб. пособие / А. В. Либин. - М. : Смысл, 1999. - 534 с.

37. Ломов, Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. - М. : Наука, 1984. - 444 с.

38. Ломов, Б. Ф. Проблема общения в психологии / Б. Ф. Ломов. - М. : Наука, 1981. - 326 с.

39. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. - М. : Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. - 308 с.

. Маслоу, А. Мотивация и личность / А. Маслоу; пер. с англ. A. M. Татлыбаева; вступ. ст. Н. Н. Акулиной. - СПб. : Евразия, 1999. - 479 с.

41. Мещеряков, Б. Г. Большой психологический словарь / Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. - М. : Прайм-Еврознак, 2003. - 672 с.

42. Наследов, А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных / А. Д. Наследов. - М. : Речь, 2004. - 416 с.

. Общеевропейские компетенции владения иностранным языком: изучение, обучение, оценка : монография / Департамент по языковой политике. - Страсбург: Московский государственный лингвистический университет (русская версия), 2005. - 256 с.

. Панферов, В. Н. Деятельность и общение / В. Н. Панферов. - М. : Психология, 1986. - 352 с.

. Петровская, Л. А. Компетентность в общении: социально- психологический тренинг / Л. А. Петровская. - М. : МГУ, 1989. - 216 с.

46. Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности / под общ. ред. В. А. Бодрова. - М. : ПЕР СЭ, 2003. - 768 с.

47. Пряжников, Н. С. Психологический смысл труда / Н. С. Пряжников. - М. : ИПП; Воронеж: МОДЭК, 1997. - 352 с.

. Пряжников, Н. С. Психология труда и человеческого достоинства / Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. - М. : ИПП; Воронеж: МОДЭК, 2001. - 312 с.

. Психология : Словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Политиздат, 1990. - 494 с.

. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Дж. Равен; пер. с англ. - М. : Когито-Центр, 2002. - 396 с.

. Родина, О. Н. О понятии «успешность трудовой деятельности» / О. Н. Родина // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. - М., 1996. - № 3. - С. 60-68.

. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. - СПб. : Питер, 2000. - 720 с.

. Самоукина, Н. В. Психология профессиональной деятельности / Н. В. Самоукина. - СПб. : Питер, 2004. - 224 с.

. Самоукина, Н. В. Настольная книга директора по персоналу / Н. В. Самоукина. - М. : Эксмо, 2009. - 528 с.

. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. - СПб. : Речь, 2000. - 350 с.

. Сидоров, К. Р. Концепт «уровень притязаний» в истории зарубежной психологии / К. Р. Сидоров // Вестник Удмуртского университета. - Ижевск, 2008. - № 2. - С. 56-62.

57. Стрелков, Ю. К. Инженерная и профессиональная психология / Ю. К. Стрелков. - М. : Академия; Высшая школа, 2001. - 360 с.

58. Творогова, Н. Д. Я в контексте психологии успеха / Н. Д. Творогова // Мир психологии. - М., 2002. - №2. - С. 53-60.

. Теплов, Б. М. Проблемы индивидуальных различий / Б. М. Теплов. - М. : Педагогика, 1961. - 536 с.

. Толковый словарь русского языка: В 4 т. / под ред. Д. Н. Ушакова. - Т. 1. - М., 1935; Т. 2. М., 1938; Т. 3. М., 1939; Т. 4, М., 1940. - Репринт. изд. - М. : Изд-во Иностранных и Национальных словарей, 2010.

. Толочек, В. А. Стили профессиональной деятельности / В. А. Толочек. - М. : Смысл, 2000. - 199 с.

. Толочек, В. А. Современная психология труда / В. А. Толочек. - СПб. : Питер, 2005. - 479 с.

. Тутушкина, М. К. Современная практическая психология/ М. К. Тутушкина. - СПб. : Академия, 2005. - 432 с.

. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. - М. : Институт Психотерапии, 2002. - 490 с.

. Фонарев, А. Р. Профессиональная деятельность как смысл жизни и акме профессионала / А. Р. Фонарев // Мир психологии. - 2001. - № 2. - С. 104-109.

. Хуторской, А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования / А. В. Хуторской // Народное образование. - 2003. - №2. - С. 58-64.

. Шадриков, В. Д. Деятельность и способность (Программа «Обновление гуманитарного образования в России») / В. Д. Шадриков. - М. : Логос, 1994. - 287 с.

. Шадриков, В. Д. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентностный подход / В. Д. Шадриков // Высшее образование сегодня. - 2003. - № 8. - С. 26-27.

. Шадриков, В. Д. Психология деятельности и способности человека : учеб. пособие / В. Д. Шадриков. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Логос, 1996. - 320 с.

. Якобсон, П. М. Общение людей как социально-психологическая проблема / П. М. Якобсон. - М. : Знание, 1973. - 32 с.