

2. «Методические рекомендации по организации и проведению лекционных занятий» / ФГБОУ ВПО «Новосибирский государственный педагогический университет», Куйбышевский филиал, Кафедра русского языка и методики преподавания, 2015.

УДК 615.15: 34.03

К.Э. Летникова, Е.В. Кашина, Е.С. Ворожцова

**КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ  
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО РАБОТНИКА (ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ  
И ПРАВОВОЙ АСПЕКТЫ)**

Пермская государственная фармацевтическая академия

г. Пермь, Российская Федерация

K.E. Letnikova, E.V. Kashina, E.S. Vorozhtsova

**COMMUNICATIVE COMPETENCE OF PHARMACEUTICAL WORKER  
(PSYCHOLOGICAL AND LEGAL ASPECTS)**

Perm State Pharmaceutical Academy

Perm, Russian Federation

E-mail: [kristinochka.letnikova@mail.ru](mailto:kristinochka.letnikova@mail.ru)

**Аннотация:** Профессиональная деятельность провизора неразрывно связана с коммуникациями: проведение фармацевтического консультирования пациентов по вопросам выбора, рационального применения и использования лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента; информирование медицинских специалистов о лекарственных средствах и т.д. Осуществление фармацевтической деятельности и исполнение профессиональных обязанностей

провизора регламентируются значительным количеством нормативных правовых актов. В связи с этим коммуникативная деятельность фармацевтического работника раскрывается не только в психологическом поле («как говорить»), но и в правовом («что говорить»). В статье авторы рассматривают два аспекта коммуникативной компетентности фармацевтического работника – психологический и правовой.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, права потребителя, право на информацию

**Annotation:** The professional activity of a pharmacist is inextricably linked with communications: to conduct pharmaceutical counseling to patients for the choice, rational use of medicines and pharmaceutical products; to inform medical specialists about medicines, etc. The significant number of legal acts regulate pharmaceutical activity and professional duties of pharmacist. Therefore, the communicative activity of pharmacists is revealed not only in the psychological field (“how to speak”), but also in the legal field (“what to say”). In the article, the authors consider two aspects of the communicative competence of pharmacists – psychological and legal ones.

**Keywords:** communicative competence, consumer rights, right to information

### **Введение**

Необходимым условием для формирования инновационной экономики страны «Концепция развития – 2020» называет «модернизацию системы образования, которая предусматривает формирование системы непрерывного образования на основе внедрения национальной квалификационной рамки, что позволит максимально эффективно использовать человеческий потенциал и создать условия для самореализации граждан в течение всей жизни» [5].

**Цель исследования** – изучить данные литературы и нормативные правовые акты о коммуникативной компетентности фармацевтических специалистов

### **Результаты и обсуждение**

Для осуществления фармацевтической деятельности специалист должен обладать совокупностью деловых качеств, отвечающим требованиям профессиональной среды [2]. Значительное количество профессиональных стандартов

определяет квалификационные характеристики, необходимые работнику для осуществления его деятельности. К примеру, утвержденный Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 марта 2016 г. № 91н «Профессиональный стандарт «Провизор», содержит характеристику обобщенных трудовых функций, которым должен соответствовать фармацевтический работник. Одной из обобщенных трудовых функций является «информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента», которая раскрывается через оказание консультативной помощи по вопросам выбора, применения, правилам приема и режиму дозирования, совместимости ЛП и пр. [1].

Раскрытие профессиональной деятельности провизора в коммуникативном поле ставит вопрос о необходимости формирования у специалиста коммуникативной компетентности. Под коммуникативной компетентностью понимают умение общаться, быстро и четко устанавливать деловые и дружеские контакты с людьми, хорошая осведомленность в области коммуникаций (общения) и умение воплотить знания на практике [6].

Подготовка фармацевтических специалистов с высшим образованием осуществляется на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 33.05.01 Фармация (ФГОС ВО). Данный нормативный правовой акт устанавливает лишь универсальные компетенции, в том числе «УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия». Что не вполне позволяет говорить о формировании компетентности, отвечающей требованиям профессионального стандарта «Провизор» [3]. Однако как отмечено во ФГОС ВО профессиональные компетенции должны формироваться на основе профессиональных стандартов, анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями и т.д. [3].

Следовательно, формирование коммуникативной компетентности фармацевтического специалиста является обязательным требованием нормативных правовых актов (НПА) и соответствует современной ситуации на фармацевтическом рынке.

Анализ научной базы eLibrary.ru выявил более ста тысяч публикаций, посвященных коммуникативной компетентности в различных профессиональных сферах. Более 9000 работ были посвящены коммуникативной компетентности врача. Однако публикаций, посвященных изучению коммуникативной компетентности фармацевтического специалиста, нами было обнаружено всего 6, что говорит, о недостаточной изученности данного вопроса.

Как отмечает Казакова Е.Л. «коммуникативная компетентность фармацевтического специалиста состоит из нескольких компонентов: языкового (лексические и грамматические навыки); речевого (умение аргументировать свою позицию, вести дискуссию, задавать вопросы, слушать, устанавливать контакт); учебно-познавательного (умение работать с информацией); социокультурного (культура коммуникации в условиях сотрудничества, умение выслушать партнера, встать на его позицию и сформулировать ее); этикетного и общекультурного» [9].

Показателями коммуникативной компетентности работника здравоохранения, по мнению Желткевич О.В. и Желткевич С.Н., являются умения, такие как: умение вести деловое общение; быстро ориентироваться в условиях внешней стороны общения; правильно планировать свою речь; находить адекватные средства для передачи информации; обеспечивать обратную связь с клиентом в ситуации общения [8].

Сегодня сложилось мнение, что провизор – это человек, работающий продавцом в аптечной организации, и круг его обязанностей ограничивается только отпуском товаров аптечного ассортимента. Однако такая точка зрения является неправильной. Круг должностных обязанностей фармацевтического работника

достаточно широк, и включает не только грамотное осуществление коммуникативного процесса, но и соблюдение положений многочисленных НПА, регулирующих фармацевтическую деятельность.

Ряд НПА регламентирует перечень информации и порядок ее предоставления фармацевтическим работником. Так, информация о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента должна доводиться до конечного потребителя наглядно в виде ценника и в устной форме, в качестве фармацевтического консультирования. Право покупателя на получение информации о товаре является одним из дополнительных средств его правовой защиты [4], а информация, предоставляемая покупателю, – одним из критериев потребительского выбора товара [7]. Право потребителя на фармацевтическое консультирование регулируется не только нормами законодательства о защите прав потребителей, но и положениями НПА. Так общие нормы закрепляют:

- предоставление необходимой и достоверной информации о товаре;
- ознакомление с товарно-сопроводительной документацией. Специальные нормы подзаконных НПА обязывают фармацевтического работника информировать о:

- рациональном применении лекарственного препарата (ЛП);
- режиме и дозах приема ЛП, правилах хранения в домашних условиях, взаимодействии с пищей и другими группами лекарственных препаратов;
- противопоказаниях, побочных действиях;
- наличии лекарственных препаратов нижнего ценового сегмента.

Таким образом, коммуникативный процесс фармацевтического работника выходит за рамки психологического поля и охватывает правовую сферу деятельности. Поэтому мы считаем, что при составлении модели коммуникативной компетентности фармацевтического специалиста необходимо включать знания не только о том «как говорить» (психологический аспект), но и о том «что говорить» (правовой аспект). Следует отметить, что фармацевтическое консультирование должно отвечать также нормам профессиональной этики и деонтологии. В

данной статье мы сознательно не рассматриваем этический аспект фармацевтического консультирования, хотя считаем его неотъемлемой частью сформированной коммуникативной компетентности фармацевтического специалиста.

#### **ЛИТЕРАТУРА:**

1. Приказ Минтруда России от 09.03.2016 № 91н «Об утверждении профессионального стандарта «Провизор» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.04.2016 N 41709) // СПС Консультант Плюс, 2018 (Дата обращения: 29.10.2018).

2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 17.03.2004 № 2 (ред. от 24.11.2015) «О применении судами Российской Федерации Трудового кодекса Российской Федерации» // СПС Консультант Плюс, 2018 (Дата обращения: 25.10.2018)

3. Приказ Минобрнауки России от 27.03.2018 № 219 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - специалитет по специальности 33.05.01 Фармация» (Зарегистрировано в Минюсте России 16.04.2018 N 50789) // СПС Консультант Плюс, 2018 (Дата обращения: 29.10.2018)

4. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй: в 3 т. / Н.А. Баринов, К.П. Беляев, Е.В. Вавилин и др.; под ред. П.В. Крашенинникова. М.: Статут, 2011. Т. 1. 533 с. // СПС Консультант Плюс, 2018 (Дата обращения: 25.10.2018)

5. Митрофанова О.И. Профессиональные стандарты: учебно-практическое пособие / отв. ред. Д.Л. Кузнецов. М.: КОНТРАКТ, 2017. 136 с.

6. Клейн Е.Е. Лекции по психологии личности. ВятГГУ, 2013. 47 с.

7. Кирилловых А.А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. М.: Деловой двор, 2012 // СПС Консультант Плюс, 2018 (Дата обращения: 25.10.2018).

8. Желткевич О.В., Желткевич С.Н. Исследование коммуникативной компетентности специалистов здравоохранения // Ярославский психологический сборник. 2017. – № 37. – С. 53-55

9. Казакова Е.Л. Роль коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности фармацевта-провизора // Молодая наука. 2017. – Ч. 4. – С.54-56.

УДК 378.4

Д.В. Литвинова, М.М. Колясникова, П.Г. Костромина, К.С. Невмержицкая  
**АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНЧЕСКОГО НАУЧНОГО КРУЖКА  
КАФЕДРЫ НЕРВНЫХ БОЛЕЗНЕЙ, НЕЙРОХИРУРГИИ И МЕДИЦИН-  
СКОЙ ГЕНЕТИКИ ЗА ПЕРИОД 2016-2018 УЧЕБНЫХ ГОДОВ**

Уральский государственный медицинский университет

г. Екатеринбург, Российская Федерация

D. V. Litvinova, M. M. Kolyasnikova, P. G. Kostromina, K. S. Nevmerzhitskaya  
**ANALYSIS OF THE ACTIVITIES OF THE STUDENT SCIENTIFIC CIRCLE  
OF NEUROLOGY, NEUROSURGERY AND MEDICAL GENETICS FOR  
THE PERIOD OF 2016-2018 ACADEMIC YEARS**

Ural state medical University

Ekaterinburg, Russian Federation

Email: [litvinova-dasha174@mail.ru](mailto:litvinova-dasha174@mail.ru)

**Аннотация:** В статье рассмотрены показатели активности студенческого научного кружка по неврологии.

**Ключевые слова:** неврология, студенческий научный кружок.

**Annotation:** The article describes the activity indicators of the student's scientific circle in neurology.

**Keywords:** neurology, student science circle.

**Введение**