

Если участник деловой игры продемонстрировал непонимание сути поставленной проблемы, отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы, отсутствие познавательной активности; практически не принимал участия в игре, то можно говорить о допороговом уровне сформированности его профессиональной компетентности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Настольная книга преподавателя иностранного языка: Справ. пос. / Е.А. Маслыко, П.К. Бабинская, А.Ф. Будько, С.И. Петрова. – 3-е изд., стереотип. – Минск: Вышэйш. школа, 1997. – 522 с.

ROLE PLAY AS AN INSTRUMENT FOR PROFESSIONAL COMPETENCE DEVELOPMENT OF FUTURE TEACHERS

L.N. Smirnova

Vologda State University, Vologda

Role play is worth spending time due to its being an important instrument in students' professional competence development. The article offers a sample of a role play modelling professional activity of a foreign language teacher.

Key words: *teaching a foreign language, role play, professional competence, art in a foreign language class.*

Об авторе:

Смирнова Людмила Николаевна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры немецкого и французского языков Вологодского государственного университета, *e-mail:* ludmilasm76@mail.ru.

УДК 378

МОДЕЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРОВИЗОРА

В. М. Томилова

Пермская государственная фармацевтическая академия, Пермь

В статье анализируются подходы к обучению иностранному языку с целью формирования и развития информационно-коммуникативной компетенции в модели профессиональной коммуникации.

Ключевые слова: *информационно-коммуникативной компетенции, моделирование ситуаций профессионального общения, фармацевтическое консультирование и информирование.*

Формирование профессиональной иноязычной коммуникативной компетентности является многогранным процессом, требующим разработки эффективной модели подготовки специалистов. Профессиональная коммуникативная компетентность специалиста определяется его способностью

решать коммуникативные задачи в определенных ситуациях делового общения. В процессе коммуникации выделяют такие модели, как информационная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная и ритуальная. Информационная модель общения предназначена для получения и передачи информации, ее анализа, интерпретации и комментирования. Передаваемая информация расширяет информационное поле коммуникантов, сообщает сведения, разъясняет обстоятельства сложившейся ситуации, предоставляет конкретные факты и цифры, позволяющие получить новые знания или принять эффективное решение. Убеждающая модель общения необходима тогда, когда специалисту важно изменить отношение его коммуниканта к предмету общения. Цель экспрессивной модели общения – сформировать у участников взаимодействия психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию. Суггестивная, т.е. модель внушения, предполагающая искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике коммуникативного взаимодействия. В профессиональной деятельности к ритуальной модели общения обращаются тогда, когда необходимо закрепить и поддержать формальные отношения в деловой среде и обеспечить регуляцию социального взаимодействия. Очевидно, что представленные модели общения не охватывают все возможности деловой коммуникации, но позволяют определить специфику взаимодействия с учётом целей и задач, стоящих перед коммуникантами.

Обращение к вопросам психологии общения, его стратегиям стало особенно актуальным в связи с серьезными изменениями, которые происходят в высшем фармацевтическом образовании. Сегодня наличие умений в области фармацевтического консультирования и информирования пациентов является обязательным для обучающихся по специальности «Фармация». По программе нового ФГОС по специальности «Фармация» был введен предмет «Фармацевтическое информирование и консультирование». Под фармацевтическим информированием понимают предоставление информации пациентам при отпуске лекарственных препаратов, назначенных врачом. Задачей специалиста с фармацевтическим образованием состоит в информировании пациента о наличии препарата, возможности замены, дозе, кратности и длительности приема, основных побочных эффектах и условиях хранения. Фармацевтическое консультирование проводится в том случае, если пациент обращается к провизору/фармацевту с описанием своей проблемы или за ОТС препаратом. Фармацевтическое консультирование является обычной практикой за рубежом. Анализ зарубежных публикаций по данной теме позволяет сделать следующие выводы: несмотря на довольно внушительную практику консультирования и информирования, специалисты утверждают, что необходима серьезная работа по развитию у фармацевтов коммуникативных навыков и умений, умений работать с информацией, специалисты рассматривают варианты алгоритма взаимодействия «провизор – пациент». Сегодня востребован эффективный коммуникант, способный

собирать, оформлять информацию под конкретного собеседника и обмениваться ей, то есть необходим специалист, умеющий определять и строить стратегию собственного коммуникативного поведения.

С нашей точки зрения для осуществления данной деятельности специалист должен обладать развитыми умениями информационной деятельности (сбора/отбора информации) и умениями коммуникативного взаимодействия для эффективного обмена данной информацией. Таким образом, речь необходимо вести о формировании информационно-коммуникативной компетенции, которую мы рассматриваем как целевую установку гуманитарной подготовки провизора.

Информационно-коммуникативная компетенция рассматривается как профессионально-значимое интегративное качество личности, характеризующее умения самостоятельно искать, отбирать нужную информацию, анализировать, представлять, обмениваться информацией, используя ее вербально и не вербально в зависимости от поставленной цели. Информационно-коммуникативная компетентность интегрирует информационную деятельность с коммуникацией, выполнением специалистом социальной роли, актуализирует умение создавать оптимальное коммуникативное пространство. Умения информационной компетенции универсальны и представлены в ФГОСах практически по всем дисциплинам. Важно научить студента ориентироваться в «собственном» информационном поле, методам, способам и средствам получения, хранения, переработки информации. На уровне ее оценивания специалисту важно уметь анализировать, оценивать и обобщать информацию. На наш взгляд, реализация современных подходов к процессу обучения должна привести к тому, что студент научится видеть связи и взаимосвязи предметов, проблем, подходить к изучению вопросов и их решению системно. В результате специалист будет способен оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений, овладеет методами анализа, способностью обобщать и критически оценивать результаты, выявлять и формулировать актуальные проблемы. Процесс использования информации непосредственно связан с культурой вербального и невербального общения.

Собрав и обработав информацию, специалист общается с пациентом в коммуникативной ситуации «Консультация». Особый интерес представляет то, что коммуникативная ситуация «Медицинская консультация» имеет институциональную форму и довольно хорошо разработана в методическом плане (Е. Бжоско, В. Жура, Л. Гаспарян и др.), в ней определены статусно-ролевые функции участников в рамках субъект-субъектного общения, с учетом их целей и задач на информационно-когнитивном, регулятивно-организационном и эмотивно-эмпатийном уровнях. Этого нельзя сказать о феномене «Фармацевтическая консультация», который требует детального рассмотрения. Следует отметить, что ситуация коммуникативного взаимодействия «Фармацевтическая консультация» активно обсуждается в

зарубежных публикациях, разрабатываются методические указания по проведению консультаций и разъяснительной, просветительской работы с посетителями аптек. Исследователи обращают особое внимание на формирование умений коммуникативной компетенции, рассматриваются алгоритмы взаимодействия с пациентом.

Важен выбор оптимального и эффективного способа образовательной деятельности для решения поставленных программой задач. Очевидно, что именно игровое моделирование ситуаций позволяет управлять схемой речепорождения на мотивационно-побуждающем, формирующем и реализующем уровнях и представляет собой процесс использования социально и профессионально значимых ситуаций для организации свободного, естественного общения в аудитории, с максимальным учетом предусматриваемых программой учебных материалов. Игровое моделирование нашло применение в методике обучения иностранным языкам, так как оно позволяет достичь высокой степени адекватности реальной ситуации и ее модели, где грань между реальной системой и игровой подвижна и во многом зависит от степени принятия роли. Игровое моделирование, в основе которого положена универсальная моделирующая способность игры как вида деятельности, не только воссоздаёт ситуации и условия иноязычного общения и позволяет реализовать их в обучении, но и организует интенсивное формирование и развитие, тренировку операций и действий иноязычной речевой деятельности, обеспечивая необходимую повторяемость их использования в решении коммуникативных задач в рамках так называемого игрового тренинга [Маслыко 1991:20]. В учебной модели отражаются значимые характеристики моделируемого объекта и функции, объединив ситуацию общения в ее деятельностном понимании и то, что будет говорить студент в этой ситуации (лексические модели), мы создаем условия реальной коммуникации в аудитории. Такая постановка вопроса обращает исследователя к анализу реальной профессиональной деятельности специалиста, выявлению типичных ситуаций общения. Представляется, что отличительные признаки реальной действительности, например, атрибутика аптеки, позволяют студенту включиться в предметно-коммуникативную деятельность. Произносимые реплики, фразы приобретают реальные образы и это способствует снятию интеллектуального напряжения, мотивированности речевых действий, успешному усвоению языкового материала в контексте принятой роли провизора или посетителя в процессе решения коммуникативной задачи студент приобретает навыки и умения коммуникативного взаимодействия. Для формирования умений коммуникативного взаимодействия в ситуации делового общения нами выделены основные компоненты содержания диалогического дискурса «провизор – пациент», которые служат информационной и операционной основами обучающей деятельности, в которых мы отнесли:

- аутентичные тексты, содержащие профессионально значимую

информацию: инструкции по применению лекарственных препаратов;

- типичные диалоги-образцы для реализации основных коммуникативных целей: этикетный диалог для установления и регулирования межличностных отношений, диалог-расспрос для получения и уточнения необходимой информации, диалог-побуждение и диалог-обмен мнениями в общении с пациентом;

- типичные языковые и речевые средства для реализации эмотивно-эмпатийной, информационно-коммуникативной и регулятивно-коммуникативной функций общения.

Рольевой репертуар провизора в модели ролевого взаимодействия «провизор-пациент» соответствует базовым моделям коммуникации:

1) полный и адекватный прием информации: какое лекарственное средство и сколько нужно пациенту (информационная модель);

2) обработка информации: проверка правильности указанной дозы, назначения, выяснение наличия препарата в аптеке (информационная модель);

3) выдача лекарства согласно полученной информации (информационная и ритуальная модели);

4) выдача информации о правилах применения и хранения лекарства (информационная и убеждающая модели);

5) убеждение пациента в том, что прием лекарства будет способствовать выздоровлению (экспрессивная, суггестивная и убеждающая модели);

6) убеждение в том, что пациент (пожилой человек, инвалид и т.д.) адекватно принял информацию (суггестивная и убеждающая модели).

Доминирующей моделью в профессиональном речевом общении провизора является двустороннее коммуникативное взаимодействие, реализуемое в форме диалога, который характеризуется определенными структурно-семантическими связями в моделях коммуникации. Наиболее продуктивными, на наш взгляд, являются модели «вопрос – ответ»; «опрос – ответ – переспрос – утверждение», «утверждение – вопрос – ответ», «утверждение – реплика – вопрос – ответ», «вопрос – контрвопрос – ответ».

Каждому типу вопроса соответствует определенная смысловая нагрузка: общий вопрос означает подтверждение или отрицание информации, специальный вопрос дает характеристику явления или предмета, разделительный вопрос позволяет убедиться, что информация принята правильно, в то время как функция альтернативного вопроса – в ее уточнении. Что касается модели «утверждение», то особую значимость в речевом репертуаре провизора приобретают две грамматические конструкции, несущие информацию рекомендательного характера: выражение модальности и повелительное наклонение. Соотнесение функций, выполняемых провизором в процессе приема, обработки и выдачи информации с моделями коммуникации позволяет создавать диалоги-образцы и использовать как материал для моделирования.

Результатом исследовательской и обучающей деятельности стало учебное пособие *Prescribing Information*, в котором реализованы заявленные подходы (Е. Наугольных, В.Томилова). Система заданий ориентирована на развитие умений в различных видах информативного чтения и комплексных умений коммуникативного взаимодействия, включает активную работу с диалогом-образцом и решение ситуативных задач. Практика работы с данным пособием показывает, что это эффективный инструмент формирования и развития информационно-коммуникативной компетентности как профессионально значимого свойства личности специалиста. Система обучения трансформируется из репродуктивной в активную, включающую студента в решение профессиональных проблем, обеспечивая мотивированность его учебной деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Маслыко Е.А. Методические основы обучения иноязычному общению в системе непрерывного образования / Е.А. Маслыко // Методика обучения иностранным языкам в системе непрерывного образования. – Минск: Вышэйш. школа, 1991. – С.10-25.

**MODEL OF PROFESSIONAL COMMUNICATION
OF A PHARMACIST**

V.M. Tomilova

Perm State Pharmaceutical Academy, Perm

The article analyzes the approaches to learning a foreign language in order to form and develop information and communication competence in the model of professional communication.

Key words: information and communicative competence, modeling situations of professional communication, pharmaceutical counseling and informing.

Об авторе:

ТОМИЛОВА Валентина Михайловна – кандидат педагогических наук, доцент, зав. кафедрой иностранных языков Пермской государственной фармацевтической академии, *e-mail: tomilova@mail.ru*