

Э.В. Зимина, Е.П. Васильева, О.Ю. Майорова

ОПЫТ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ» В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Аннотация:

В статье продемонстрирован опыт преподавания дисциплины «Основы кросс-культурной коммуникации» в системе дополнительного профессионального образования руководителей организации здравоохранения. Обосновывается необходимость формирования и развития компетенций управления отношениями и общением с учетом кросс-культурной составляющей.

Ключевые слова: *кросс-культурная коммуникация, организация здравоохранения, управление отношениями и общением, РМАНПО, медицина.*

Владение навыками кросс-культурной коммуникации является в настоящее время востребованной компетенцией в разных областях человеческой деятельности. От качества знаний специфики кросс-культурного общения и умения их адекватно использовать зависит построение эффективного взаимодействия не только между собеседниками, но и между работниками в процессе трудовой деятельности.

Актуальность дополнительных коммуникативных навыков в сфере здравоохранения связана с изменением этносоциальных условий функционирования отрасли:

- разнообразием национальных культур пациентов и медицинского сообщества;
- изменением их социально-экономического статуса;
- доступностью медицинских знаний для пациентов и их родственников.

Необходимость управлять трудовой деятельностью коллектива организации здравоохранения, понимая специфику другой национальной или профессиональной культуры, стала одной из реалий функционирования отрасли в настоящее время. Реализация стратегии пациентоориентированности здравоохранения требует не только обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности, но и особо внимательного отношения к пациенту, что непосредственно связано с формированием культуры бесконфликтного общения.

Эти факторы в значительной степени определяют удовлетворенность, с одной стороны, пациентов качеством медицинской помощи, а с другой, – сотрудников медицинской организации (далее МО) условиями труда и результатами своей работы.

Социальной стороной трудовой деятельности является общение. Таким образом, управление отношениями и общением в сфере здравоохранения через правильно выстроенные коммуникации позволяет регулировать взаимоотношения людей, встраивать разные культуры в единую среду профессиональной деятельности и создавать вокруг пациента необходимую для обеспечения качества медицинской помощи коммуникативную и информационную среду.

Управление отношениями и общением связано с понятием «кросс-культурная» коммуникация (ККК), под которой подразумевается коммуникативное взаимодействие представителей различных культур: национальных, религиозных, семейных, профессиональных и социальных [4]. Интерес к дисциплине возник под влиянием процессов глобализации и интеграции, которые расширили взаимодействие людей различных культур, обеспечив их объединение по разным

интересам. В этом аспекте носителями различных культур являются не только народы, но и разные социальные группы: семья, коллектив, группы людей, объединенные профессией, условиями труда и т. д. В процессе общения и деятельности людей различные культуры собеседников влияют на ход коммуникации и могут привести или к деструктивному, или к эффективному взаимодействию сторон. Знание основ ККК руководителем МО позволяет преодолеть коммуникативные барьеры общения, снизить количество конфликтов, улучшить мотивацию сотрудников и повысить удовлетворенность пациента качеством медицинской помощи. Эти знания становятся важными при любом взаимодействии людей, но особенно при управлении персоналом как главным ресурсом обеспечения качества и безопасности деятельности МО. Понимание важности ККК позволяет изменить общественное сознание людей в области толерантности и эмоционального интеллекта (способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач - *прим. ред.*). при любом межкультурном взаимодействии в процессе деятельности МО. Использование этих установок руководителем МО позволяет говорить о наличии у него кросс-культурной компетенции.

Дисциплина «Основы кросс-культурной коммуникации в организации здравоохранения» включена в дополнительную профессиональную образовательную программу по специальности (направлению подготовки) «Организация здравоохранения и общественное здоровье» [2].

Цель дисциплины — сформировать у руководителей МО общее представление об основах кросс-культурной коммуникации и показать необходимость управления отношениями и общением в форме толерантности к представителям разных культур.

Задачи дисциплины:

- раскрыть значение кросс-культурной коммуникации и причины, нарушающие взаимодействие представителей разных культур;
- определить барьеры кросс-культурного взаимодействия и способы их преодоления;
- расширить основные навыки по технике эффективной коммуникации и бесконфликтному общению.

Результат освоения дисциплины предусматривает:

- формирование у слушателей широкого понимания современного управления МО с позиции управления культурами;
- совершенствование способности использовать современные методы и технологии личной и профессиональной коммуникации;
- формирование умения организовывать и осуществлять эффективные внутренние и внешние коммуникации;
- формирование практических навыков диалога с представителями других культур (коллеги и пациенты) в МО.

За 2017-2018 гг. на кафедре общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО «Московский государственный медико-стоматологический университет им. А.И. Евдокимова» Минздрава России были проведены занятия по дисциплине «Основы кросс-культурной коммуникации в организации здравоохранения» на циклах профессиональной переподготовки и повышения квалификации по специальности (направлению подготовки) «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

Рабочая программа дисциплины состоит из разделов:

1. Основы кросс-культурной коммуникации в медицинской организации.

В этой теме понятие ККК раскрывается в аспекте ее необходимости для применения в МО. Подчеркивается, что кросс-культурный диалог может состояться на пересечении профессиональных культур людей, работающих в одной МО, национальных культур при общении коллег-врачей, врача и пациента и т. д. Важно показать взаимообусловленность ККК и эффективного взаимодействия.

Этот раздел считается вводным, в его рамках важно рассмотреть коммуникацию не как процесс общения людей с целью обмена информацией, а как процесс диалога людей различных культур с целью эффективного руководства МО.

2. Причины нарушения кросс-культурной коммуникации. Правила и мудрость кросс-культурного взаимодействия.

В этом разделе разбираются типичные ошибки коммуникантов при общении. Обсуждаются рекомендации по предупреждению подобных ошибок. Анализируются кейсы из профессиональной деятельности. Поднимается вопрос о важности толерантности и эмоционального интеллекта в коммуникации. Формулируются правила и мудрость кросс-культурного взаимодействия.

В процессе изучения материала следует подвести слушателей к самостоятельному выводу о необходимости знания факторов, которые могут повлиять на качество общения, и использования техник, преодолевающих коммуникативные ошибки.

3. Барьеры кросс-культурной коммуникации.

Барьеры ККК возникают вследствие индивидуальных особенностей коммуниканта, в отличие от причин нарушения ККК, которые могут быть характерны для всех при общении. Материал иллюстрирует многообразие барьеров, приво-

дящих к деструктивному общению, формулирует составляющие эффективной коммуникации.

Результатом изучения раздела является осознание личных препятствий, влияющих на эффективность общения, и способов их преодоления.

4. Приемы эффективной коммуникации.

В этом разделе разбираются условия, способствующие возникновению эффективной коммуникации, и определяются компоненты эффективной коммуникации. Вводится понятие «кросс-культурная компетенция».

Этот раздел способствует улучшению навыков общения и формированию навыков анализа компонентов эффективной коммуникации. Слушателями формулируются доказательства необходимости подготовки коммуникации (примеры из профессиональной деятельности).

5. Эффективная коммуникация. Основы конфликтологии.

Рассматриваются такие темы, как понятие эффективной коммуникации и ее составляющих; понимание важности использования приемов для достижения эффективности коммуникации; репрезентативные системы восприятия.

Вводится понятие конфликта и фаз его развития. Рассматривается роль конфликтогенов в возникновении конфликта.

Раздел призван показать практическую значимость приемов эффективной коммуникации. В нем дается понимание вариативности разрешения конфликта. Ситуации иллюстрируются и разбираются посредством примеров из профессиональной деятельности.

6. Техники эффективной коммуникации. Бесконфликтное общение.

Пирамида эффективного взаимодействия.

Раздел раскрывает особенности видов слушания и их влияния на развитие делового общения. Обсуждается культура делового разговора. Вырабатываются рекомендации по технике бесконфликтного общения. Приводятся примеры из профессиональной деятельности в МО.

Итог изучения всех разделов дисциплины подводится коллективным обсуждением иерархии составляющих эффективного взаимодействия. Составляется пирамида эффективного взаимодействия. Итоговое задание – моделирование ситуации из профессиональной деятельности и развитие ее в двух направлениях: конфликтном и бесконфликтном. Целью задания является демонстрация техник и приемов эффективной коммуникации.

В процессе преподавания дисциплины авторами используются активные формы взаимодействия со слушателями: дискуссия, тренинг, деловая игра, коммуникативные упражнения, игровой симулятор. Реализация современных образовательных технологий способствует не только расширению коммуникативных навыков слушателей, но и:

- признанию незаменимости кросс-культурной компетенции;
- формированию навыков анализа процесса коммуникации;
- пониманию типичных и индивидуальных ошибок, влияющих на процесс коммуникации;
- осознанию важности подготовки к деловому общению, особенно с представителями разных культур, в том числе и профессиональных;
- признанию необходимости использовать специальные приемы и техники, которые смогут улучшить или повысить эффективность коммуникации.

Важным аспектом преподавания дисциплины является получение и анализ обратной связи от слушателей. Основными проблемами, которые поднимаются ими на занятиях и вызывают активные обсуждения в форме групповых дискуссий, становятся:

- правила общения с вышестоящим руководством;
- взаимодействие между коллегами разных конфессий;
- преодоление непонимания между сотрудниками разных профессиональных культур в одной МО;
- способы разрешения конфликтной ситуации;
- общение с пациентом другого вероисповедания.

Слушатели понимают зависимость результативности профессиональной деятельности от качества взаимодействия между коммуникантами. Однако можно отметить тот факт, что очень часто обучающиеся высказывают желание услышать готовые «формулы успеха» общения, не задумываясь о том, что коммуникация всегда ситуационно обусловлена. Чтобы обеспечить необходимую направленность взаимодействия, нужно работать над качеством передаваемой информации, развивать умение видеть и анализировать реакцию собеседника на услышанное и рефлексировать над собственным поведением и речевой культурой.

Как результат освоения дисциплины авторы рассматривают развитие у руководителей МО готовности актуализировать в практике умения понимать культурный и социальный смысл профессиональных действий при выработке и реализации управленческих решений.

Эти качества также напрямую связаны со способностью к ситуационному лидерству, готовностью работать в команде, управлением собственной траекторией профессионального и личностного развития.

Представленный материал является авторским курсом «Основы кросс-культурной коммуникации в организации здравоохранения». Авторами были адаптированы образовательные технологии с позиции комплекса трудовых действий, определенных профессиональным стандартом «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» [1], и компетенций, необходимых для профессионального развития управленческих кадров в сфере здравоохранения [3].

Список литературы

1. Приказ Минтруда России от 07 ноября 2017 г. №768н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области организации здравоохранения и общественного здоровья» (зарегистрировано в Минюсте России 29 ноября 2017 г., регистрационный №49047). [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71722794/> (дата обращения 20.09.18)
2. Васильева Е.П. Образовательный модуль дисциплины «Основы кросс-культурной коммуникации»: методическая разработка / Е.П. Васильева, Э.В. Зимина. – М.: МГМСУ им. А.И. Евдокимова, 2017. – 31 с.
3. Найговзина Н.Б. Приоритетные пути развития системы подготовки и непрерывного профессионального развития кадров в сфере здравоохранения. // Бюллетень сибирской медицины. – 2014. – Т. 13. – № – С. 126-131.
4. Юрьева Т.В. Проблема кросс-культурных коммуникаций в аспекте практико-ориентированных педагогических технологий / Т.В. Юрьева // Ярославский педагогический вестник. – 2015. – №5. – С. 104-107.

Сведения об авторах

Эльвира Витальевна Зимина – доктор медицинских наук, профессор, заместитель заведующего Федерального научно-практического центра подготовки и непрерывного профессионального развития управленческих кадров здравоохранения на базе кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.И. Евдокимова Минздрава России (Москва).

Евгения Петровна Васильева – кандидат медицинских наук, методист Федерального научно-практического центра подготовки и непрерывного профессионального развития управленческих кадров здравоохранения на базе кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.И. Евдокимова Минздрава России (Москва).

Ольга Юрьевна Майорова – экономист Федерального научно-практического центра подготовки и непрерывного профессионального развития управленческих кадров здравоохранения на базе кафедры общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.И. Евдокимова Минздрава России (Москва).

EXPERIENCE IN TEACHING THE DISCIPLINE "FUNDAMENTALS OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION" IN THE SYSTEM OF ADDITIONAL PROFESSIONAL EDUCATION OF HEALTH MANAGEMENT PERSONNEL

E.M. Zimina – Doctor of Sciences in Medicine, Professor, Deputy head of the Federal scientific and practical center for training and continuous professional development of health management personnel at the Department of public health and healthcare of the Moscow state medical University named after A. I. Evdokimov (Moscow).

E.P. Vasilyeva – PhD in Medicine, methodologist of the Federal scientific and practical center for training and continuous professional development of health management personnel at the Department of public health and healthcare of the Moscow state medical University named after A. I. Evdokimov (Moscow).

O. Yu. Mayorova – economist at the Federal research and practice center for training and continuous professional development of healthcare managers at the Department of public health and healthcare of the Moscow state medical University named after A. I. Evdokimov (Moscow).

Abstract:

In this article, it is shown the experience of teaching health managers “The Basics of cross-cultural communication” in the system of the post-degree education. It is substantiated the necessity of the formation and development of the relationship and communication management competencies taking into the cross-cultural component.

Keywords: *cross-culture communication, health management, relationship management and communication, professional formation, medicine.*