УДК 811.111+619

КОММУНИКАБЕЛЬНОСТЬ ВЕТЕРИНАРА КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

Кольцова А.И., Протасова Е.М., Красильщик Е.А.

ФГБОУ ВО «Костромская государственная сельскохозяйственная академия», п. Караваево, Костромская область, e-mail: sashassmionova@gmail.com, Vetta261010@gmail.com, helenkr@yandex.ru

В статье (на основе обзора англоязычных сайтов) раскрывается проблема влияния коммуникабельности врача-ветеринара на его профессиональную деятельность. Вопросы взаимодействия ветврача и владельца животных рассматриваются в рамках этической образованности специалистов данной сферы деятельности. Акцентируется, что умение ветеринарного врача коммуникативно правильно выстроить взаимоотношение с клиентами во многом обусловливает возможности их трудоустройства и уровень заработной платы, поскольку успех в лечении практически любого заболевания зависит в числе прочих факторов и от тесных контактов владельца животного с ветеринарным врачом и от правильности ведения их коммуникации. Описаны представления владельцев животных о хорошем ветврачe, среди которых коммуникабельность, внимательность, вежливость и дружелюбность выделяются как значимые. Представлены рекомендации профессионального поведения, ведущие к эффективному общению. Говоря о роли знания иностранного языка, подчеркивается, что немаловажным аспектом компетентности врача-ветеринара является знание английского языка. Английский язык, без сомнения, можно считать по-настоящему универсальным языком. Английский язык понимают специалисты и образованные люди всего мира. Знание его необходимо не только для того, чтобы иметь возможность учиться или стажироваться за границей, но и для того, чтобы суметь поддержать разговор с иностранными клиентами, участвовать в международных конференциях и форумах специалистов ветеринарной медицины.

Ключевые слова: коммуникабельность, профессиональное поведение, эффективное общение, ветеринарный врач, знание иностранного языка

THE COMMUNICATION SKILLS OF THE VETERINARIAN AS A COMPONENT OF THE EFFICIENCY OF HIS PROFESSIONAL ACTIVITIES

Koltsova A.I., Protasova E.M., Krasilshchik E.A.

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Kostroma State Agricultural Academy», Karavaevo, Kostroma region, e-mail: sashassmionova@gmail.com, Vetta261010@gmail.com, helenkr@yandex.ru

The article (based on a review of English-language sites) reveals the problem of the influence of the communicability of a veterinarian on his professional activities. The issues of interaction between the veterinarian and the owner of animals are considered within the framework of the ethical education of specialists in this field of activity. It is emphasized that the ability of the veterinarian to communicate correctly build the relationship with clients determines their employability and wage level, since success in treating almost any disease depends besides other factors on close contacts between the owner of the animal and the veterinarian and provides the effectiveness of their negotiations. The article presents the ideas of owners of animals about a good veterinarian, among which sociability, attentiveness, politeness and friendliness stand out as significant. The recommendations of professional behavior leading to effective communication skills are presented. Speaking about the role of knowledge of a foreign language, it is emphasized that knowledge of English is an important aspect of the competence of a veterinarian. English, no doubt, can be considered a truly universal language. English is understood by specialists and educated people from all over the world. Knowledge of it is necessary not only to be able to study or train abroad, but also to be able to maintain a conversation with foreign clients, participate in international conferences and forums of veterinary medicine specialists.

Keywords: sociability, professional behavior, effective communication, veterinarian, knowledge of a foreign language

Ветеринарная медицина как важный элемент комплекса «население – природа – хозяйство», несомненно, тесно связана с решением проблем концепции устойчивого развития [1–3]. Успех ветеринарной отрасли среди многих иных факторов зависит от специалистов, вовлечённых в данную сферу деятельности, и от условий труда ветеринаров и животноводов.

Вопросы взаимодействия ветврача и владельца животных в связи с активным развитием фермерства, появления других форм собственности обозначили проблему этической образованности специалистов данной сферы деятельности. Нельзя не отметить также, что именно этот аспект профессионализма ветеринаров во многом обусловливает возможности их трудоустройства и уровень заработной платы [4]. Описаны важнейшие шаги для улучшения коммуникабельной компетентности специалиста.

Далее мы представляем обзор научных статей англоязычных сайтов, представляющих обозначенную проблему и предлагающих пути ее решения, исходя из практики действующих врачей–ветеринаров [5-6].

Ветеринар – это врач. И пусть он лечит животных, а не людей, это сложная работа, требующая отличного образования, практического опыта и, конечно же, умение общаться с клиентами (коммуникабельность). Залог успеха в лечении практически любого заболевания зависит от наитеснейшего контакта владельца животного с ветеринарным врачом и от правильности ведения их совместных переговоров. Ключевая роль здесь, несомненно, принадлежит врачу – именно он должен знать, как правильно вести диалог с обратившимися. Ведь для 60 % клиентов животное является членом семьи и им важно иметь связь с врачом и понимать клиническую проблему и как с ней справляться.

Отмечается также, что для коммуникабельности врача необходимо знать иностранный язык, и не только для того, чтобы иметь возможность учиться за границей, но и для того, чтобы суметь поддержать разговор с иностранными клиентами, участвовать в международных конференциях и форумах специалистов ветеринарной медицины.

Понимание того, насколько важно хорошему специалисту быть коммуникабельным и владеть языком страны проживания, способствует тот факт, что при выборе людьми постоянного врача, курирующего их питомцев, они исходят, прежде всего, из того, насколько специалист понравится им как человек. Его профессиональные качества, будучи неискушенным в данной сфере, человек сможет оценить лишь впоследствии. Поэтому очень важно произвести наиболее благоприятное впечатление на клиентов. Недавним выпускникам, которые пока еще не обладают хорошими знаниями и солидным практическим опытом, помогающим выделиться среди коллег – частнопрактикующих ветврачей, солидное и благонравное поведение может в глазах клиентов компенсировать недостаток опыта.

С точки зрения владельца животных, хороший ветврач аккуратен, честен, коммуникабелен, внимателен к инструкциям, проявляет заинтересованность и задаёт вопросы при возникающих затруднениях. Он одевается в соответствии с выполняемой работой, вежлив и дружелюбен, учитывает критику и извлекает уроки из своего опыта. Проявляет энтузиазм, заботится о сохранности материалов и оборудования, стремится не оставаться без дела, восприимчив и гибок при исполнении своих обязанностей, предъявляет высокие требования к себе, способен работать без постороннего надзора, знает правила техники безопасности и охраны труда, стремится к повышению своей квалификации, при необходимости задерживается на рабочем месте.

Непрофессиональность в ветеринарной профессии часто является результатом плохой коммуникабельности. Несмотря на лучшее ветеринарное лечение, клинические случаи не всегда могут иметь хорошие результаты. Плохие результаты в сочетании с плохой коммуникабельностью могут привести к жалобам от клиентов. Жалобы могут быть эмоционально и физически напряженными для ветеринарных специалистов, заставляя их подвергаться стрессу. Риски окружают ветеринарных специалистов каждый день, но понимание того, что наибольший риск вызывает плохая коммуникабельность, может помочь ветеринарам реализовать процессы, чтобы защитить себя и свою работу.

Доктор Аманда Чин, ветеринарный директор VetCheck, выделяет 12 шагов эффективной коммуникабельности [7]:

1. *Следует внимательно слушать клиента.* Чтобы эффективно сотрудничать с клиентом, недостаточно понимать его точку зрения. Путь партнерства – это всегда путь уважения.

2. *Следует проявлять сочувствие и заботу.* Проблема эмпатии самая распространенная в ветеринарной медицине, как бы это странно не казалось. Ветеринарные врачи из School of Veterinary Sciences, The University of Bristol, Bristol, United Kingdom также в своем исследовании выделили, что существует дефицит эмпатии, с которым следует бороться в будущем. Конечно, очень важно сочувствовать и сопереживать клиенту, чтобы он понял, что вам не безразлична жизнь его домашнего любимца, и смог довериться вам.

3. *Необходимо предлагать клиенту четкие ответы и инструкции.* Всегда нужно разговаривать с клиентом, объяснять каждое свое назначение и манипуляцию.

4. *Если ветврач понимает, что он не очень компетентен в каком-то вопросе, ему следует направить владельца к более знающему специалисту.* Это нормальная практика. Всего знать невозможно, и, порой, техническое оборудование одной клиники или кабинета может не позволять сделать качественно какое-то исследование. Клиент будет признателен, если благодаря направлению к иному специалисту, животному вовремя будет поставлен диагноз, и проведено успешное лечение.

5. *Следует не забывать решать все возможные проблемы и жалобы клиентов.*

6. *Очень важно реалистично сориентировать клиента в ожиданиях* (доктор Аманда Чин подчеркивает, что владельцы домашних животных должны иметь полное понимание рисков и осложнений; например, спинальная хирургия может привести к параличу или общей анестезии в редких случаях может привести к смерти). В подобных случаях необходимо устное или письменное объяснение.

7. *Следует информировать о происходящем всех членов семьи.* Не все члены семьи могут присутствовать на осмотре своего домашнего любимца, может быть так, что основной опекун не имеет возможности узнать информации из-за дел, поэтому врач должен сообщить о состоянии животного всем членам семьи в письменном или цифровом формате.

8. *Следует предоставлять устные и письменные сообщения в простой формулировке.* Письменные сообщения врача должны легко читаться, с минимальным использованием ветеринарных терминов, не быть больше, чем страница, должны быть даны ключевые инструкции по уходу на дому (кормление, ограничения, лекарства и т.д.) и подробно, на что обращать внимание или чего ожидать. Цифровые коммуникации проще и удобнее для клиентов, чтобы иметь обратную связь или поделиться со всеми членами семьи.

9. *Необходимо постоянно повышать свою квалификацию.* Даже специалистам самого высокого уровня время от времени требуется повышать свою квалификацию и узнавать что-то новое. Повышение квалификации расширяет перспективы карьерного роста, углубляет знания в конкретном вопросе, дает дополнительные навыки решения практических задач.

10. *Необходимо организовывать обучение всего персонала ветеринарной клиники или кабинета для создания команды хорошо образованных коммуникаторов.* Если врач работает не один, а с ассистентами, то следует учитывать то, что они тоже должны владеть навыками общения с клиентами.

11. *Необходимо вести информационные протоколы.* Важно записывать всю информацию, связанную с больным животным, это не только показывает ответственную сторону ветврача, но и облегчает его работу.

12. *Необходимо документировать все сообщения.* Эффективная коммуникабельность может улучшить результаты лечения, повысить уровень оплаты услуг, способствовать чувству удовлетворенности пациентов и, что еще более важно, снизить риск халатности. Предложение персонализированного и чуткого опыта гарантирует, что клиенты останутся довольными и будут дальше посещать именно эту клинику.

Возвращаясь к роли знания иностранного языка, следует отметить, что эта компетенция врача – ветеринара во многом определяет эффективность коммуникабельности. Английский язык, без сомнения, можно считать по-настоящему универсальным языком. Английский язык понимают специалисты и образованные люди всего мира. Многие английские слова знакомы и понятны людям на всей планете. Поэтому следует знать английский язык хотя бы на базовом уровне. Кроме того, язык играет важную роль, если у специалиста возникает возможность или желание работать за границей. Справедливо замечание «Если Вы не можете говорить, Вы не можете работать». Важно уметь доступно объяснить иностранному клиенту, почему его животному необходима та или иная процедура.

Следует иметь в виду, что при лечении животных реальными клиентами являются их владельцы. Если ветврач не может иметь дело с людьми, он, вероятно, не должен работать с животными, потому что именно с людьми он имеет дело постоянно. При этом, также нужно понимать, что люди не говорят на языке из учебников. Они говорят со сленгом, акцентом, выражениями. Поэтому нужно посещать специализированные курсы по повышению знаний языка.

Таким образом, мы можем заключить, что важно быть не только хорошим специалистом в своей области, знать теорию и иметь большой опыт работы, но и уметь общаться с клиентами, налаживать с ними общение, уметь поддержать, проявить сочувствие в нужный момент. Кроме того, для эффективной коммуникации врачу – ветеринару необходимо знать иностранный язык.

Список литературы

1. Глебова А.С., Красильщик Е.А. Ветеринарная медицина в комплексе проблем устойчивого развития. Актуальные вопросы развития науки и технологий: сборник статей заочной международной научно-практической конференции молодых учёных. Караваево: Костромская ГСХА, 2017. С. 183.

2. Красильщик Е.А., Виноградова Ю.В., Масленикова Т.В. Понятие «устойчивость» («Sustainability») в экономической терминологии (на материале англоязычных источников) [Текст] // Журнал «Международный студенческий научный вестник». М.: Изд. Информационно-технический отдел Академии Естествознания, 2016. № 5. С. 458.

3. Красильщик Е.А., Геворкян М.С., Гношева К.И. Устойчивость в архитектуре: обзор приоритетных направлений развития [Текст] // Журнал «Международный студен-

ческий научный вестник». М.: Изд. Информационно-технический отдел Академии Естествознания, 2016. № 5. С. 459.

4. Красильщик Е.А., Анфимова А.М., Пинкус А.И. Понятие «устойчивость в ветеринарной медицине» // Современные тенденции развития науки и технологий [Электронный ресурс]: по материалам XIX Международной научно-практической конференции (г. Белгород, 31 октября 2016 г.). Электронные данные. Режим доступа: http://issledo.ru/wpcontent/uploads/2016/11/Sb_k-10-4.pdf (дата обращения: 25.02.2019).

5. A.Diaz. Why Language matters. UK VetMove [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.ukvetmove.com/language-matters/ (дата обращения: 25.02.2019).

6. Alison M. Bard, David C.J. Main, Anne M. Haase, Helen R. Whay, Emma J. Roe, Kristen K. Reyher. The future of veterinary communication: Partnership or persuasion? A qualitative investigation of veterinary communication in the pursuit of client behaviour change // Онрайн журнал «Plos one». [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0171380 (дата обращения: 25.02.2019).

7. Dr. Amanda Chin. Why good communication is key to good veterinary practice And how it improves client compliance // Veterinary Practice News. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.veterinarypracticenews.com/why-good-communication-is-key-to-good-veterinary-practice/(дата обращения: 25.02.2019).