

Лек. 8

Значимость коммуникативной компетентности для эффективного общения врача с коллегами

В условиях динамично развивающейся медицины, особое значение приобретает коммуникативная компетенция медицинского персонала. Доказано, что способность к коммуникативной организации профессиональной деятельности определяет степень профессионализма медиков, обеспечивает эффективный выбор действий для достижения целей через умение профессионального общения. Поэтому коммуникативная компетенция является одной из определяющих степень профессионализма



Врача оценивают не только пациенты, родственники и близкие, их деятельность и компетентность подлежат оценке еще и со стороны коллег. Ведь каждый врач должен эффективно сотрудничать с другими врачами и профессионалами в области общественного здравоохранения, а также активно взаимодействовать со специалистами других специальностей



Коммуникативная компетентность врача включает в себя понятие критики, но критика в априори может быть разной, и порой, она звучит оскорбительно для критикуемого человека. Задача врача или любого медицинского работника аргументировано и мягко изложить суть проблемы и указать на ошибки или недочеты в работе своих коллег.



Встречаются люди, цель которых критиковать ради самой критики, они не ставят себе цели исправить какие - то огрехи или ошибки. Наоборот, очень часто бывает, что в работе коллег, которую они критикуют, нет никаких существенных ошибок. Такими людьми может двигать зависть, чувство вины или неполноценности, агрессивная предвзятость к определенной тематике и т. д. Их отличает абсолютная неконструктивность, а часто – и неадекватность. К сожалению это качество может проявляться и на рабочем месте. К таким людям необходим особый подход.

Задача каждого студента развить в себе навыки конструктивной критики, это поможет нам как в учебе, так и в дальнейшей профессиональной деятельности врача.



Конструктивная

критика

Конструктивная критика - это высказывания, указывающие на недостатки в действиях кого - либо, основанные на соблюдении этических норм и правил.

В процессе профессиональной деятельности многие сотрудники сталкиваются с необходимостью, а в ряде случаев и с желанием высказать критические замечания в адрес своих коллег.

Роль руководителя какого - либо подразделения неизбежно связана с задачей критической оценки деятельности, поступков, поведения своих подчиненных.

Критика может быть вызвана как объективной, так и субъективной необходимостью. Объективная необходимость определяется отклонениями от формальных, организационно регламентированных процессов профессиональной деятельности, несоблюдением со стороны исполнителя каких - либо инструктивных предписаний. Субъективная необходимость критики определяется личностным восприятием руководителя (или другого критикующего лица) той или иной производственной ситуации. К субъективной необходимости критики можно отнести также несоблюдение кем - либо этических норм и правил поведения.

Правила конструктивной критики

- Если хотите указать человеку на его ошибку, начинайте с похвалы и искреннего признания его достоинств.
- Обращая внимание людей на их ошибки, старайтесь делать это в косвенной форме. Например, вспомните похожий случай.
- Используйте критику-«рикошет»: критику поступков абстрактного (вымышленного) лица.
- Выдвигать свое мнение, (несогласие, критику) нужно в порядке обсуждения, не навязывая его.
- Не употребляйте неоправданных приемов усиления аргументации. Нежелательны аргументы типа: «Сколько раз я вам говорил!»



Правила конструктивной критики

- Свою ошибку, неверный шаг признайте быстро, решительно и чистосердечно.
- Вместе с критикой желательна аргументированная самокритика
- Сделайте так, чтобы недостаток выглядел легко исправимым. Очень часто людей повергает в уныние безвыходность их положения. Не «давите» на психику, а помогите найти выход.
- Говорите только о деле, не переходите на личность: критикуйте поступки, а не человека. Дайте ему возможность «спасти лицо».



Правила конструктивной критики

Чтобы критика была плодотворной, не оскорбительной и не обидной, необходимо использовать следующие несложные правила.

- Прежде всего изъять из критики обвинительное «жало», сместить акцент на конструктивные предложения.
- Замечания целесообразно делать наедине, чтобы не задеть самолюбия критикуемого.
- Стремиться искренне и серьезно понять точку зрения партнера; обсудить аргументы «за» и «против»; проявить сочувствие к его мыслям и желаниям.
- Проявить уважение к мнению партнера, не отвергая его сразу и резко, даже если оно вам кажется абсурдным. Дайте возможность высказаться до конца и старайтесь не доказывать, а выяснять факты.
- Вести разговор в доброжелательном, твердом и спокойном тоне.



Формы конструктивной критики



Очень легко похвалить подчиненного. Гораздо труднее сделать ему корректное, деловое, не обидное замечание. Вот некоторые возможные варианты критических оценок.

- Критика - ирония: «Делали, делали и... сделали. Работа что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?!»;
- Критика - упрек: «Эх, вы! Я был о вас гораздо более высокого мнения»;
- Критика - намек: «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо...»;
- Критика - смягчение: «Что же сделали так неаккуратно? И не вовремя?!»;
- Критика - замечание: «Не так сделали. В следующий раз советуйтесь»;



- Критика - предупреждение: «Если вы еще раз допустите брак, пеняйте на себя!»;
- Критика - требование: «Работу вам придется переделать!»;
- Критика - вызов: «Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения»;
- Конструктивная критика: «Работа выполнена неверно. Что собираетесь теперь предпринять?»;
- Критика - опасение: «Я очень опасаясь, что в следующий раз работа будет выполнена на таком уровне».



- Подбадривающая критика: «Ничего. В следующий раз сделаете лучше. А сейчас - не получилось»;
- Критика - упрек: «Ну, что же вы? Я на вас так рассчитывал(а)!»;
- Критика - надежда: «Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это задание лучше»;
- Критика - аналогия: «Раньше, когда я был таким, как вы, я допустил точно такую же ошибку. Ну и попало же мне от моего начальника!»;
- Критика - похвала: «Работа сделана хорошо. Но только не для этого случая»;



- Безличная критика: «В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии»;
- Критика - озабоченность: «Я очень озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких наших товарищей, как...»;
- Критика - сопереживание: «Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано...»;
- Критика - сожаление: «Я очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно»;
- Критика - удивление: «Как?! Неужели вы не сделали эту работу?! Не ожидал(а)...».

А как же воспринимать критику?



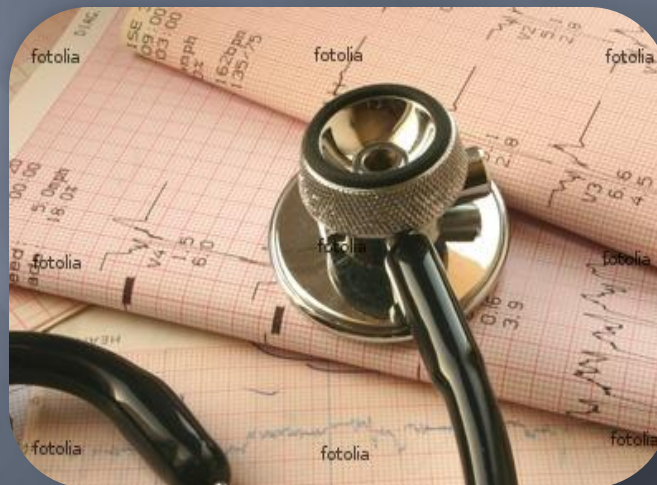
Ведь то, как критиковать мы уже разобрали, но еще один очень важный момент это восприятие критики. Нам, как молодым специалистам, довольно часто придется сталкиваться с критикой, и мы должны знать как вести себя в такой ситуации.

Критика становится полезной лишь тогда, когда люди ее воспринимают. Это правило можно свести к следующим установкам.



- Критика в мой адрес - мой личный резерв совершенствования.
- Критика - это форма помощи для устранения недостатков в работе.
- Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь пользу.
- Деловое восприятие критики не должно зависеть от того, кто (какой человек, с какими целями) высказывает критические замечания.
- Восприятие критики не должно зависеть от того, в какой форме она преподносится: главное, чтобы были проанализированы недостатки.

- Любая критика требует размышлений минимум о том, чем она вызвана, максимум - как исправить положение.
- Полезное обращение к критическим замечаниям состоит в том, чтобы увидеть те сферы работы, которые оказались вне твоего поля зрения.
- Первый шаг правильного восприятия критики - ее фиксация, второй - осмысление под углом зрения пользы для дела, третий - исправление недостатка, четвертый - создание условий, исключающих его повторение.
- Если меня критикуют, значит, верят в мои способности исправить дело и работать без сбоев.
- Когда критика в ваш адрес отсутствует - это показатель пренебрежения к вам как к работнику или неверие в ваши способности воспринимать ее по - деловому.
- Наиболее ценная критика та, которая указывает на несовершенство того, что кажется нормальным.
- Критика возможных негативных последствий принятых мною решений предпосылка своевременного предотвращения сбоев в работе.



**Спасибо за
внимание!!!**