УДК 37.013.42:316

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ И ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ТРЕНИНГОВЫХ ФОРМ РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛОМ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ В РАМКАХ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ В КАДРОВОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ

Гаврилова И.С., Чумаков В.И., Жидовинов А.В.

ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет» Минздрава РФ, Волгоград, e-mail: gavrilova-irene@rambler.ru

Проведен анализ эффективности применения социально-психологических тренингов по социальному взаимодействию с персоналом медицинских учреждений. Актуализируются основные социальные, педагогические и психологические требования к работе с персоналом медицинских учреждений. Выделяются базовые технологии и принципы обучения специалистов-медиков. Описывается технология тренинга с медицинским персоналом, которая, представляет собой прицельное и выгодное, с точки зрения минимальности экономических затрат, вложение в развитие человеческого потенциала в рамках кадрового менеджмента, поскольку в процессе тренинга отрабатываются навыки, приобретаются знания и умения, которые необходимы человеку для достижения конкретных профессиональных целей. Описываются андрагогические принципы технологии тренинга с медицинским персоналом, раскрываются основные аспекты взаимодействия тренера и участников.

Ключевые слова: социальное взаимодействие, социально-психологический тренинг, снижение уровня социальных рисков, коммуникативная компетентность, социология медицины

SOCIAL-PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL TRAINING IMPLEMENTATION EXPERIENCE IN MEDICAL PERSONNEL DUE TO SOCIAL ADMINISTRATION IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

Gavrilova I.S., Chumakov V.I., Zhidovinov A.V.

The Volgograd state medical university, Pavshikh Bortsov Sq., Volgograd, e-mail: gavrilova-irene@rambler.ru

The implementation analysis of socio-psychological training effectiveness on social interaction with the staff of medical institutions was carried out. The main social, pedagogical and psychological requirements for the work with the personnel of medical institutions are updated. The basic technologies and principles of training of medical specialists are singled out. The technology of training with medical personnel is described, which, from the point of view of the minimal economic costs, is an investment and advantageous investment in the development of human potential in the frame of personnel management, since in the process of training skills are developed, knowledge and skills necessary for a person to achieve concrete Professional goals. The andragogical principles of training technology with medical personnel are described, the main aspects of interaction between the trainer and participants are revealed.

Keywords: social interaction, socio-psychological training, social risks reduction, communicative competence, sociology of medicine

Тренинги по социальному взаимодействию как технология работы с медицинским персоналом в качестве одного из аспектов модульной системы медико-социальной работы с пациентами (авт. Гаврилова И.С.), являются наиболее эффективными мероприятиями по профилактике профессионального выгорания в плане организации «…взаимодействия отдельных подсистем подготовки кадрового обеспечения (совершенствование профессиональной подготовки кадров, квалификационные продвижения, нормативно-правовое, научно-методическое, информационное и финансовое, информационное и финансовое обеспечение деятельности в медицинской сфере)» [4, 30].

Почему именно социальное взаимодействие попадает под пристальное внимание специалистов области социологии медицины? Ответ очевиден - социальное взаимодействие или интеракция формируется из суверенных актов, т.е. социальных действий. Из методологии социальных наук видно, что социальное взаимодействие включает, роли, статусы, социальные отношения, значения, символы, в нашем случае, наиболее необходимые при работе с медико-педагогическим персоналом, являющимся одновременно и специалистами сферы здравоохранения (т.е. ежедневный контакт с пациентами), и преподавателями медицинского вуза, которые призваны обучать дисциплине, и обучать тому самому грамотному социальному взаимодействию с пациентами своих студентов. [1, 2, 29]

Не случайно собственно поведение, действия притягивают внимание современной социологии. Не представляется возможным понять суть таких понятий как общество,

социальные группы, личность, социальные взаимодействия без разбора того, как ведут себя те или иные люди; социальные группы, общество в целом в разных ситуациях. Вопросами социального поведения вплотную занимались и разрабатывали в своих теориях многие классики социологии – М.Вебер, П.Сорокин, Э. Фромм, Т. Парсонс, Р.Мертон и другие. [3, 28]

В нашем исследование акцент делается на работе по формированию навыков эффективного социального взаимодействия с представителями именно медицинских профессий как наиболее уязвимых в плане профессионального выгорания. Если рассматривать систему подготовки и переподготовки медицинских кадров, то, как правило, за скобками всегда остается их психо-эмоциональная сфера, мотивационная сторона работы, социальная включенность в окружающие профессиональные процессы и т.д. В.И. Чумаков отмечает, что обучение взрослого человека происходит гораздо с большими препятствиями по сравнению с детьми и подростками, поскольку у взрослого человека имеется свой активный жизненных опыт, личное видение ситуаций, своя система и шкала ценностей, плотно укоренившаяся в сознании, внешние и внутренние факторы, препятствующие «отключению» от раздражителей и посвящению себя предмету обучения. Тем не менее, мы делаем акцент на том, что именно эти «трудности» в руках опытного тренера превращаются в грамотный инструментарии, другими словами, чем больше препятствий, тем интереснее группа!

На основании проведенного исследования был сделан вывод о том, что не все принципы обучения взрослых релевантны к изучаемой профессиональной группе, а именно те, что отображают специфику социальной включенности и реализации их социальных ожиданий.

Принципы обучения взрослых специалистов-медиков

1. Взрослые должны хотеть учиться.
2. Взрослые будут учиться только тогда, когда они чувствуют в этом необходимость.
3. Можно развить потребность в обучении.
4. Взрослые учатся делая.
5. Возможности использовать только что усвоенные умения и знания, усиливают желание учиться у взрослых.
6. Обучение взрослых должно концентрироваться на проблемах - и проблемы должны быть реалистичными.
7. Опыт влияет на обучение взрослых.
8. Взрослые должны иметь всякую возможность перебивать, задавать вопросы и спорить.
9. Взрослые учатся лучше всего в неформальной обстановке.
10. При обучении взрослых должно использоваться разнообразие методов.

Таблица 1.

Характеристики обучения взрослых

Характеристики взрослого учащегося	Потребности взрослого учащегося	Причастность тренера
Перспектива проблематики времени Взрослый ожидает того, что уйдет с тренинга с новыми знаниями	Быстро попробовать изучение. Связано с тем, что взрослый хочет, или что ему нужно изучить	Ударение на участнике. Вовлеченность: Играет роль Изучает причины и т.д.
Личностный концепт Взрослый хочет делать выбор в своем обучении. Хочет, чтобы его видели как способного.	Климат доверия и уважения. Возможность планировать и принимать решения по поводу обучения.	Тренер больше как посредник, чем учитель. Поддерживать само- направленность.
Готовность учиться Взрослые хотят быть компетентными в своей работе и будут учиться, чтобы увеличить роль компетенции	Возможность определить свои потребности в обучении для того, чтобы улучшить свою работу. Увидеть четкую картину «разрыва» между тем, где они есть и тем где они хотят быть в своей компетенции	Поддерживать старание взрослых учиться и развивать свою компетенцию. Поддерживать когда ошибаются
Жизненный опыт Взрослые приносят жизненный опыт на работы, независимо от того каков он	Практические занятия помогают взрослым учиться. Отвергнуть опыт взрослого, значит, отвергнуть его самого	Понимать и уважать прошлый опыт взрослого. И предоставить ему интерпретацию его опыта.

Преобладающий тип обучения взрослых: профессиональной группы медико-педагогического профиля

Поскольку тренинг социального взаимодействия предполагает работу с устоявшейся в профессиональном плане, социальной группой, то для модификации за основу была взята западная классификация выделения преобладающего типа обучения. Нельзя сказать, что он является универсальным, но, опираясь на практический опыт проведения тренингов с врачами, средним медицинским персоналом, специалистами социальной защиты и т.д. данная классификация, претерпев некоторую трансформацию, показалась нам наиболее оптимальной. [5, 6, 22, 23]

Сенсоры абсолютно полностью и без остатка вовлекают себя в новый опыт. Они наслаждаются тем, что они здесь и сейчас и рады преобладанию над ними нового опыта. Их разум открыт к восприятию, они не скептичны, и это склоняет их к тому, чтобы быть энтузиастами во всем новом. Их философия такова: «Однажды я все попробую». [7, 30]

Рефлекторы склонны к тому, чтобы изучать новый опыт и наблюдать за ним с различных перспектив. Они собирают данные, из первых рук и из других, и предпочитают все обдумать, прежде чем прийти к какому-то заключению, тщательный сбор данных про новый опыт и события это то, что важно для них, поэтому они оттягивают достижения определенных выводов так долго как это только возможно. Их философия это быть осторожным. [8, 31]

Мыслители адаптируют и объединяют наблюдения в сложные, но логические теории. Они обдумывают проблемы через вертикальный, пошаговый, логический путь. Они ассимилируют различные факты в связные теории. Они склонны быть перфекционистами, которые не успокоятся, пока все не будет связано в рациональную схему. Они любят анализировать и синтезировать. Их философия ценит рациональность и логику. [9, 24, 32]

Деятель заинтересован в том, чтобы пробовать идеи, теории, и технику для того чтобы увидеть работают ли они на практике. Они позитивно исследуют новые идеи и принимают первую возможность поэкспериментировать с новым применением. Они те люди, которые возвращаются с курсов менеджмента, наполненные новыми идеями которые они хотят испробовать на практике. Их философия: «всегда есть лучший путь и если он работает то это хорошо». [10, 25, 35]

Преобладающий стиль обучения: сильные и слабые стороны

Следует отметить, что не один из видов не имеет большего преимущества над другими. Все стили имеют относительно сильные и слабые стороны. Относительность, базируется на том, в какой обучающей ситуации человек находится. Понимание этого это хорошее начало для того, чтобы определить сильные стороны каждого стиля, и свести на минимум слабости, какая бы обучающая обстановка не была. [11, 26, 33]

Сенсор: Сильные стороны: гибкий и открытый ко всему; готов действовать; любит подвергаться новой ситуации; оптимистичен во всем, что касается нового и не противостоит переменам.

Слабые стороны: склонен поступать без обдумывания; часто рискует понапрасну; спешит к действиям без подготовки; чувствует скуку, когда дело касается продолжения работы/консолидации обучения.

Рефлектор: Сильные стороны: аккуратен, тщателен и методичен; вдумчив; хорошо слушает других и усваивает информацию; Редко необдуманно принимает решения.

Слабые стороны: склонен воздерживаться от прямого участия; медлителен в принятии решений; Склонность к крайней осторожности и нежеланию рисковать; Не особенно приветлив.

Мыслитель: Сильные стороны: логическое вертикальное мышление; рационален и объективен; хорошо задает зондирующие вопросы; дисциплинированный подход ко всему.

Слабые стороны: ограничен во всестороннем мышлении; низкая терпимость к неуверенности, беспорядку, и неопределенности; не выносит ничего субъективного и интуитивного; Много использует слово «должен».

Деятель: Сильные стороны: желает испробовать все на практике; практичен, приземлен, реалистичен; деловит – сразу идет к цели; технически ориентирован.

Слабые стороны: тенденция отвергать все, что не имеет очевидного применения; не очень заинтересован в теории и основных принципах; тенденция хвататься за первое целесообразное решение проблемы; не терпит нерешительность; больше ориентируется на задание. [12, 13, 20, 21, 27]

Преобладающие стили обучения: деятельность для саморазвития

Сенсор: Делайте что-то, чего вы никогда не делали раньше, по крайней мере, раз в неделю. Читайте незнакомые газеты, где точки зрения отличаются от ваших. Поменяйте размещение мебели в вашем офисе. Посетите ту часть вашей организации, которой вы пренебрегали. Практикуйте

краткие беседы с незнакомцами. Выбирайте телефон людей из вашей рабочей записной книжки наугад и общайтесь с ними. На больших собраниях заставляйте себя проявлять инициативу и поддерживать беседу со всеми присутствующими.

Рефлектор: Практикуйте наблюдение, особенно на встречах где обговариваемый вопрос не касается вас прямым образом. Изучайте поведение людей. Замечайте, кто говорит, кто истолковывает, кто слушает. Обращайте внимание на то, когда люди наклоняются вперед и когда наклоняются назад. Замечайте детали их невербальной речи. Заведите дневник и записывайте детали вашего дня каждый вечер. Отразите события дня и попытайтесь прийти к заключению касательно их. Запишите то к чему вы пришли относительно деталей. Практикуйте обзор после встреч. Делайте обзор исходя из последовательности событий, а не из того, что прошло хорошо, а что плохо. Перечислите уроки, которые вы взяли благодаря этой деятельности.

Мыслитель: Попытайтесь выделять непостоянство и слабости в спорах других людей. Анализируйте организационные графики для обнаружений несовпадений и конфликтов. Возьмите две неоконченных точки зрения и сделайте сравнительный анализ.

Деятель: Создавайте возможности для экспериментов с новыми методиками. Испытывайте их на практике. Экспериментируйте в обычном порядке с теми людьми, чьей поддержкой вы можете поручиться, хотя не надо слишком рисковать. Изучайте методики других и моделируйте себя соответственно им. Закрепите проект «сделай сам». Обновите мебель, постройте навес в саду, или сделайте расширение дома. На работе, подсчитайте вашу собственную статистику, станьте сами себе консультантом по улучшению организации, встречайтесь с другими для поиска практичных решений по поводу решений рабочих проблем. Научитесь печатать или выучите иностранный язык. [14, 15, 16, 33]

Преобладающий стиль обучения: вспомогательное вмешательство

Сенсор: предоставьте благоприятное дружественное отношение; предоставьте возможность говорить об идее, которая появилась в результате нового обучения, и об их интуитивном использовании обучения; предоставьте возможность идеям перейти в действие; предоставьте время для стимуляции и интересной деятельности связанной с обучением и его использованием; обеспечьте деталями в написании в отношении использования, но не пребывайте в них. Предоставьте взаимоотношения демократического наставничества.

Рефлектор: предоставьте личностное, выражающие согласие окружение; обеспечьте искренним интересом в них как в личностях, когда они начинают использовать обучение: задавайте вопросы «Как?» для того что бы получить их мнение по поводу лучшего использования; будьте терпеливы в вырисовывании их планов и целей; дайте им шанс приспособиться к отклонениям от нормы; помогите им определить свою роль и свое место в любом плане по обучению; обеспечьте их личной поддержкой.; сделайте ударение на том, как нужные действия могут свести на минимум их риск.

Мыслитель: поговорите про все за и против использования любого изученного материала; обосновывайте то, что вы используете точными фактами; предоставьте уверенность в том, что никаких сюрпризов не возникнет; дайте точное пояснение тому, как обучения вписываются в большую картину; окажите помощь в определении пошагового подхода в использовании различных обучающих программах; соглашаясь, будьте личностны, не соглашаясь, не соглашайтесь с содержимым, а не с человеком; будьте готовы давать много пояснений в использовании обучающих программ при этом, будучи терпеливым.

Деятель: давайте прямые ответы на вопросы, которые они имеют по поводу обучающих программ; задавайте вопросы на пример «Что?» для того, чтобы поддержать применение обучающих программ; подчеркните как использование изученного приведет к результатам важным для них; сделайте логическое ударение на использовании изученного материала для новых идей, или подходах на работе; соглашаясь, соглашайтесь с фактами и идеями, изученного материала, не с человеком; если есть время, поговорите с ними открыто о том, что происходит и свяжите происходящее с результатом или целями обучающегося. [17, 18, 19, 34]

Выводы: сложившаяся традиция кадрового менеджмента в концепции социального управления на настоящий момент претерпевает изменения как любая систем, являющейся открытой. С некоторым сожалением приходится выделить тот факт, что, руководителями региональных государственных медицинских учреждений не учитывается положительный опыт фармацевтических компаний (как западных, так и отечественных), которые преуспели в деле подготовки и сопровождения своих кадров. Отсюда следует, что для снижения уровня социального напряжения в медицинском

профессиональном секторе невозможен без федеральной, региональной программы работы с медицинскими кадрами, осуществляемой специалистами социальной работы и психологами.

Список литературы:

1. Гаврилова И.С. Тренинг по социальному взаимодействию Тренинг по социальному взаимодействию: учебно-методическое пособие / И.С. Гаврилова. – Волгоград: Изд-во ВолгГМУ, 2016. – 104 с

2. Кардаш О.И. Фокус-групповая оценка мнения участников реабилитационного процесса о важности учета индивидуальных потребностей постинсультных больных // Состояние здоровья: медицинские, социальные и психолого-педагогические аспекты VII Международная научно-практическая интернет-конференция: сборник статей. отв. ред. С. Т. Кохан, 2016. С. 702-710.

3. Положение об интерактивных формах обучения [Текст]: (ВГБОУ ВПО «ВолгГМУ») / ГОУ ВПО «ВолгГМУ»; Минздравсоцразвития РФ; гл. ред. В.И. Петров; Редкол.: В.Б. Мандриков, А.И. Краюшкин [и др.]. – Волгоград : Изд-во ВолгГМУ, 2012 – 40 с.

4. Решетников, А.В. Социология медицины: руководство. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2010. – С. 592

5. Сафронова Е.Ю. Экспериментальная апробация структурно-функциональной модели становления профессиональной этики специалистов здравоохранения в системе повышения квалификации //Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Образование. Педагогические науки, вып. 3 (220), 2011 С.130-134.

6. Соколовская Е.В. Как выбрать тренинг: памятка руководителю //Управление развитием персонала, вып. 2 (июнь), 2013 – С.126-135.

7. Токарева Ю.М. Социальные факторы формирования рискового поведения в современной семье// Актуальные проблемы развития человеческого потенциала в современном обществе [Электронный ресурс]: материалы III междунар. науч.-практ. интернет-конф. (6–7 декабря 2016 г.) / Перм. гос. нац. исслед. ун-т. – Электрон. дан. – Пермь, 2016, С 293-295.

8. Токина В.А., Ускова К.С. // Сказкотерапия как разновидность технологий медико-социальной реабилитации онкологических детей // Смоленский альманах. Публикации молодежных ученых и студентов. Материалы IV всероссийской научно-практической конференции студентов и молодых ученых с международным участием «Актуальные проблемы науки XXI века» (44-й конференции молодых ученых и 68-й студенческой научной конференции Смоленского государственного медицинского университета) / Под. ред. И.В. Отвагина. Смоленск: Изд-во СГМУ, 2016г.с. 249-252

9. Чижова В.М. Человек как адресат медицины и социальной работы // Человек в пространстве болезни: гуманитарные методы исследования медицины, Саратов, 2009. С. 10-13.

10. Чижова, В.М. Задачи преподавания социологии в медицинском вузе // Грани познания. 2014. № 3 (30). С. 90-92.

11. Чижова, В.М. Проблемы формирования гуманистического мышления у студентов в современном вузе// Социальная сфера общества: инновационные тенденции развития / Сборник материалов Международной научно-практической конференции. АНОО ВПО «Институт экономики и управления в медицине и социальной сфере». 2011. С. 29-32.

Информационные источники

1. Приказ Минздравсоцразвития России от 07.07.2009 №415н (ред. от 26.12.2011) «Об утверждении Квалификационных требований к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения».

2. Приказ Минздрава РФ от 25 февраля 2016 г. № 127н «Об утверждении сроков и этапов аккредитации специалистов, а также категорий лиц, имеющих медицинское, фармацевтическое или иное образование и подлежащих аккредитации специалистов»

3. Приказ Минтруда России от 12.04.2013 N 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.05.2013 N 28534)

4. Приказ Минтруда России от 8 сентября 2015 г. n 608н об утверждении профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессиональногообразования и дополнительного профессионального образования» (зарегистрировано в Минюсте России 24 сентября 2015)