

**Зеленина Лилия Евгеньевна,**

кандидат педагогических наук, доцент, кафедра профессионально-ориентированного языкового образования, Уральский государственный педагогический университет; 620017, Россия, г. Екатеринбург, пр-т Космонавтов, д. 26; e-mail: zel-liliya@yandex.ru

**Митрофанова Ксения Александровна,**

кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры медицинской физики, информатики и математики, Уральский государственный медицинский университет; 620028, Россия, г. Екатеринбург, ул. Репина, 3; e-mail: kmits@mail.ru

**ОБУЧЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ: ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** межкультурные компетенции; студенты-медики; высшее медицинское образование; медицинские вузы; культурное многообразие; социальная справедливость.

**АННОТАЦИЯ.** В статье обосновывается необходимость обучения межкультурной коммуникации в учреждениях высшего образования. Общемировые тенденции, связанные со стиранием границ между государствами и более активным межнациональным взаимодействием, определяют вектор развития системы высшего образования. Также данные тенденции влияют на формирование современных систем здравоохранения. Растущие миграционные потоки ставят новые задачи перед специалистами медицинского профиля, такие как обеспечение доступной качественной медицинской помощи разным социально-культурным группам населения, применение принципов социальной справедливости при решении клинических проблем, обеспечение эффективной коммуникации между медицинским работником и пациентом в условиях культурного многообразия. Таким образом, современный медицинский вуз должен отвечать вызовам времени и подготовить специалистов в сфере здравоохранения к межкультурной коммуникации посредством развития у них межкультурной компетенции. В статье приведен опыт зарубежных исследователей по внедрению курсов обучения студентов межкультурной коммуникации. Данные курсы направлены на развитие у студентов культурной идентичности, межкультурной восприимчивости, осознания межкультурных различий и межкультурных коммуникативных навыков. Процесс обучения межкультурной коммуникации студентов медицинских специальностей включал создание и реализацию международных образовательных проектов, метод рассказывания, метод обучения через обслуживание, межкультурное взаимообучение и более традиционные методы, используемые при аудиторной и самостоятельной работе. Во всех описанных исследованиях отмечается положительное влияние обучения межкультурной коммуникации на развитие межкультурной компетенции студентов медицинских специальностей. Следовательно, перспективность данного направления в системе медицинского образования не вызывает сомнений, поскольку понимание межкультурных процессов в обществе специалистом сферы здравоохранения является залогом оказания качественной медицинской помощи.

**Zelenina Liliya Evgen'evna,**

Candidate of Pedagogy, Associate Professor, Department of Professionally-oriented Linguistic Education, Institute of Foreign Languages, Ural State Pedagogical University, Ekaterinburg, Russia.

**Mitrofanova Ksenia Aleksandrovna,**

Candidate of Pedagogy, Associate Professor, Department of Medical Physics, Informatics and Mathematics, Ural State Medical University, Ekaterinburg, Russia.

**TEACHING INTERCULTURAL COMMUNICATION IN THE SYSTEM OF PROFESSIONAL EDUCATION: TRAINING OF SPECIALISTS IN HEALTHCARE**

**KEYWORDS:** intercultural competences; medical university students; higher medical education; medical universities; cultural diversity; social justice.

**ABSTRACT.** The paper describes the need to teach intercultural communication at higher education institutions. The global tendencies associated with blurring the borders between countries and more active international interaction determine the vector for the development of the higher education system. These tendencies influence the development of modern healthcare systems. The increased migration flows make medical specialists face new challenges such as provision of accessible high-quality medical care to various social and cultural population groups, application of the principles of social justice in solving clinical problems, and guarantee of efficient communication between the medical specialist and the patient in the culturally diverse environment. Thus, the modern medical school should meet the requirements of the time and train healthcare specialists in intercultural communication by developing their intercultural competence. The paper presents the experience of foreign researchers of implementation of intercultural communication courses for students. The courses are aimed at the development of cultural identity, intercultural perception, and awareness of intercultural differences and intercultural communication skills. The process of teaching medical students intercultural communication included the design and implementation of international educational projects, the method of storytelling, learning through service, intercultural peer learning, and more conventional teaching methods in the classroom and during self-study. All studies described in the given article show the positive impact of intercultural training on the development of in-

tercultural competence in medical students. Therefore, the urgency of intercultural communication training in the system of medical education is obvious, as the understanding of intercultural processes in society by the healthcare specialist guarantees the provision of high-quality medical care.

**В**ысшее образование сегодня должно отражать изменения, вызванные многонациональным характером организации общества. Благодаря тенденциям глобализации и технологическому развитию в мире концепция межкультурной компетенции специалистов становится особенно актуальной. По мере того, как общество становится глобально независимым, студентам необходимо развивать определенные межкультурные навыки, которые преобразуются в компетенции, необходимые для работы и взаимодействия в мировых масштабах [11, с. 257]. В современных условиях социальная ответственность гражданина определяется межкультурной осознанностью и владением межкультурными коммуникативными навыками наряду с сильной академической подготовкой [13]. По меньшей мере современные выпускники будут профессионально взаимодействовать в разнообразных социальных условиях и соответственно нуждаются в развитии коммуникативной компетенции, позволяющей им общаться с разными социальными категориями людей и демонстрировать принципы социальной справедливости при решении сложных общественных проблем [7, с. 168].

Более того, характерные для населения многих стран демографические изменения требуют такого подхода к оказанию медицинской помощи, который позволил бы организациям здравоохранения избежать неравенства при выполнении своих функций, обеспечить равные права для всех групп населения и тем самым культурную безопасность как специалистов в сфере здравоохранения, так и пациентов [4, с. 318–319]. Врачи, работающие с мультикультурным населением, должны знать, как культура и язык могут влиять на коммуникацию врача и пациента и оказываемую медицинскую помощь, а также владеть навыками, необходимыми для определения разных потребностей пациента, и быть способными эффективно удовлетворять их. Такие навыки включают в себя способность понимать восприятие болезни самим пациентом, определять социально-культурную среду пациента, выявлять проблемы, которые могут повлиять на оказание медицинской помощи, способность эффективно общаться с пациентом при разном социально-культурном положении и при необходимости взаимодействовать с переводчиком.

Следовательно, возникает необходимость внедрения образовательных курсов и программ, направленных на обучение меж-

культурной коммуникации специалистов здравоохранения. Успешная инициатива по развитию межкультурной компетенции должна иметь длительное влияние на участников, обеспечивающее долгосрочные, в идеале постоянные изменения в отношениях, знаниях и навыках, результатом чего становится оказание оптимальной помощи независимо от культурной принадлежности пациента [9, с. 615]. Инициативы по развитию межкультурной компетенции прежде всего направлены на искоренение расовой и этнической дискриминации в сфере здравоохранения. Важно внедрять их как на индивидуальном, так и на организационном уровнях. Более того, необходимо разрабатывать методически оправданные системы оценки компетенций будущих специалистов [1, с. 113].

Необходимость рассматривать вопросы культурного и этнического разнообразия в медицинском образовании как способа повышения качества медицинской помощи уже осознана, соответствующие проблемы широко обсуждаются. В качестве инструмента, который поможет справиться с межкультурными проблемами, была предложена межкультурная компетенция. Рассматривая аспекты развития межкультурной компетенции, исследователи говорят о необходимости определения культурной идентичности как ключевой области изучения межкультурной коммуникации, в данном случае важно повысить самосознание культурной идентичности, которая позволит студентам исследовать свое этноцентристское мышление, свое социальное и экономическое положение в обществе и те преимущества, которыми они обладают [6, с. 134]. При разработке программ обучения межкультурной коммуникации важно также избегать акцента только на культурных различиях. Дискриминирующее отношение к разным группам населения является нечестным и должно быть минимизировано, следовательно сейчас сохранение и поддержание здоровья среди населения и искоренение неравенства являются ключевыми задачами всех национальных систем здравоохранения. Здесь важно внедрять глобальный подход к знакомству обучающихся с проблемами культурного неравенства в здравоохранении [8, с. 36].

В зарубежной литературе описаны курсы по формированию межкультурной компетенции, реализованные с применением разных методов и подходов и соответственно имеющие разные результаты. В одном исследовании, опираясь на идею о том, что

межкультурная коммуникация, помимо языка, фокусируется на социальных аспектах и образе мыслей, авторы предложили техники СМВМ (Center for Mind-Body Medicine), которые вносят существенный вклад в создание межкультурной атмосферы [14, с. 142–144]. Новый подход заключался в формировании небольших групп для проведения семинаров. Данные семинары были направлены на создание пространства для открытой дискуссии и помогли студентам сформировать свою точку зрения на проблему, принимая во внимание эмоции и предрассудки. Результатом проведения данных семинарских занятий стало увеличение взаимного уважения и эмоциональной поддержки среди членов группы, что, в свою очередь, способствовало достижению образовательных целей [14, с. 145]. Другие авторы использовали метод «рассказывания» (storytelling), чтобы вовлечь студентов в более глубокие размышления о том, что они изучают в рамках межкультурной коммуникации, подтолкнуть к осознанию собственной идентичности и поведения в разных социальных условиях [13]. На основании результатов опроса было показано, что «цифровое повествование» (digital storytelling) способствовало вовлечению студентов в серьезные и продуктивные дебаты, касающиеся вопросов обучения с использованием информационных технологий и культурных различий [13]. Еще одно пилотное исследование было проведено для изучения опыта студентов-медиков из Австралии и Индонезии, принимавших участие в двусторонней межкультурной образовательной деятельности с использованием электронных технологий, основанной на взаимобучении (RIPPLE) по вопросам глобального здоровья [5, с. 10]. Участники были случайным образом поделены на 11 межкультурных «виртуальных» групп. Данные группы взаимодействовали онлайн на протяжении двух недель, изучая выбранную ими тему по глобальному здоровью; каждая из групп описала полученный опыт в виде структурированного научно-исследовательского резюме.

Студенты-медики из обеих стран обнаружили пользу в совместной работе в небольших виртуальных группах, что позволило дополнить существующие методики обучения глобальному здоровью. Подобные инициативы способствуют развитию межкультурной компетенции, которая является важной частью ключевой, коммуникативной компетенции и позволяет врачам эффективно общаться с пациентами разной культурной принадлежности и адекватно лечить их. Другие исследователи реализовали проект межкультурного обучения через обслуживание (service-learning) [7, с. 167]. В целом

большинство студентов дали положительную оценку проекту. Вовлечение студентов посредством обучения через обслуживание может улучшить культурную толерантность, осознанность, критическое мышление студентов, повысить их внимание к проявлениям культурной гегемонии, а также способствовать развитию альтруизма. Польза от подобных проектов заключается прежде всего в том, что студенты могут практиковаться в коммуникации с теми, кто сильно на них не похож, тем самым развивая критическую эмпатию, навыки построения взаимоотношений и осознанность.

Касательно медицинской подготовки на уровне повышения квалификации аккредитационные комиссии требуют от выпускников демонстрации развитых компетенций, таких как чуткость и отзывчивость к пациентам разного происхождения, с учетом таких демографических характеристик, как пол, культура, религия и сексуальная ориентация [9, с. 614]. В связи с этим была предложена программа обучения для слушателей медицинских специальностей, в которой были поставлены три задачи: приобрести самоосознание влияния культуры как в личном, так и профессиональном планах; принять во внимание влияние культуры на отношения пациентов к здоровью, болезни, лечению и излечению; также развить межкультурные коммуникативные навыки для улучшения оказания медицинской помощи пациентам [9, с. 615]. Выпускники данной программы хотели упростить вопросы культуры до обсуждения того, что «можно» и «нельзя делать» при общении с пациентами. В конечном итоге создалось впечатление, что если они продемонстрируют хорошие межличностные и коммуникативные навыки, нет необходимости изучать специфические культурные навыки [9, с. 618]. В другом исследовании описывают разработку, внедрение и оценку образовательного модуля по человеческому многообразию [10, с. 233]. Задачи данного модуля: дать возможность студентам получить фактическую и практическую информацию о других культурах, изучить свое собственное отношение к культурному многообразию. Исследование показало статистически значимые изменения в отношениях студентов в сторону «положительных» к другим культурам за период обучения, что позволило считать данный опыт успешным [10, с. 239].

Учитывая то, что межкультурная коммуникация стала ключевым компонентом во множестве областей, был предложен эксперимент по проведению двух занятий по межкультурной коммуникации в двух группах японских студентов, изучавших английский язык [15, с. 162]. Согласно ре-

зультатам, большинство студентов почувствовало, что выполнение заданий в ходе занятий по межкультурной коммуникации позволило им размышлять о себе самих, оценить свои взгляды и предрассудки, т. е. была подтверждена польза занятий по межкультурной коммуникации [15, с. 169]. Под влиянием глобализации и потребности в более глубоком понимании культуры межкультурная коммуникация становится той областью, которая требует пристального внимания в современной образовательной среде. Лингвистическая подготовка играет важную роль в формировании компетентного специалиста в здравоохранении, соответственно обучение иностранному языку (в частности английскому) может стать эффективным способом повышения уровня межкультурной компетенции студентов медицинских вузов [12, с. 128].

Обучение межкультурной коммуникации может также быть реализовано через межвузовские проекты. На протяжении нескольких лет успешно реализуется межвузовская олимпиада по иностранному языку, направленная на развитие межкультурной восприимчивости посредством создания творческого проекта в межнациональной команде [3, с. 101]. Также, например, обучение в области общественного здоровья должно учитывать глобальные перспективы, поскольку проблемы и решения в данной области имеют глобальные определяющие факторы и способствуют вовлечению студентов. Очевидным вариантом здесь является создание академической сети. Авторы внедрились проект международ-

ного партнерства по вопросам общественного здоровья, который охватил университеты в Германии, Индии, Турции и Нигерии [8, с. 36]. Запущенный в 2005 г., он направлен на обмен информацией, проведение дискуссий о возможности адаптации к условиям конкретной страны концепций общественного здоровья, что способствовало структурному развитию университетов-участников и межкультурному диалогу.

Не вызывает сомнения ценность и перспективность гуманитарных наук в медицинском образовании и обучения межкультурной коммуникации в частности [2, с. 63–64]. Приобретение знаний о культурном разнообразии и развитие уважения к мнениям и особенностям восприятия других людей составляют сущность пациенто-центрированного подхода и могут помочь специалистам в сфере здравоохранения развить поддерживающие, скооперированные и эффективные отношения с пациентами. В свою очередь, предрассудки, неправильное понимание культурных норм и неверная интерпретация поведения пациентов могут привести к менее благоприятным исходам лечения для здоровья и меньшей удовлетворенности коммуникацией между врачом и пациентом. Безусловно, сложно иметь дело с теми, кто сильно от нас отличается. Для эффективного взаимодействия с людьми необходимо развивать культурную осознанность наших собственных взглядов и отношений, чувствительность к вопросам культуры и вырабатывать навыки, позволяющие справляться с трудными ситуациями во время коммуникации.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Куликов С. Н., Митрофанова К. А., Ивачев П. В. Развитие системы дидактического тестирования результатов обучения в медицинском вузе // *Инновации в образовании*. — 2016. — № 2. — С. 111–123.
2. Митрофанова К. А. Перспективы гуманитарных наук в медицинском образовании // *Инновации в образовании*. — 2015. — № 4. — С. 60–72.
3. Митрофанова К. А., Гаврилюк О. А., Чемезов С. А. Межвузовская интернет-олимпиада по английскому языку среди студентов-медиков: опыт организации и проведения // *Дистанционное и виртуальное обучение*. — 2016. — № 1 (103). — С. 100–106.
4. Almutairi A. F., Dahinten V. S., Rodney P. Almutairi's Critical Cultural Competence model for a multicultural healthcare environment // *Nursing Inquiry*. — 2015. — Vol. 22. — № 4. — P. 317–325.
5. Ambrose M., Murray L., Handoyo N. E., Tunggal D., Cooling N. Learning global health: the pilot study of an online collaborative intercultural peer group activity involving medical students in Australia and Indonesia // *BMC Medical Education*. — 2017. — № 17. — P. 10.
6. Anderson-Lain K. Cultural identity forum: Enacting the self-awareness imperative in intercultural communication // *Communication Teacher*. — 2017. — Vol. 31. — № 3. — P. 131–136.
7. Bilthe S. J. Teaching intercultural communication through service-learning // *Communication. Teacher*. — 2016. — Vol. 30. — № 3. — P. 165–171.
8. Brozoska P., Akgun S., Antia B. E., Thankappan K. R., Nayar K. R., Razum O. Enhancing an international perspective in public health teaching through formalized university partnership // *Frontiers in Public Health*. — 2017. — Vol. 5. — Article 36.
9. Chun M. B. J. Pitfalls to avoid when introducing a cultural competency training initiative // *Medical Education*. — 2010. — № 44. — P. 613–620.
10. Dogra N. The development and evaluation of a program to teach cultural diversity to medical undergraduate students // *Medical Education*. — 2001. — № 35. — P. 232–241.
11. Engberg M. E., Davidson L. M., Manderino M., Jourian T. J. Examining the relationship between intercultural engagement and undergraduate students' global perspective // *Multicultural Education Review*. — 2016. — Vol. 8. — № 4. — P. 253–274.

12. Mitrofanova K. A., Andreyeva A. V., Teleshev V. A., Blyakhman F. A. Integration of English in Medical Informatics Course for Advanced Medical Education in Russia // Proceedings of the 12th International Multi-Conference on Society, Cybernetics and Informatics: IMSCI 2018 (Orlando, Florida, USA, July 8–11, 2018). — 2018. — Vol. 2. — P. 127–132.

13. Ribeiro S. P. M. Developing intercultural awareness using digital storytelling [Electronic resource] // Language and Intercultural Communication. — 2016. — Mode of access: <http://dx.doi.org/10.1080/14708477.2015.1113752> (date of access: 15.09.2018).

14. Shalom Y. B., Grebelsy-Lichtman T., Alayan F. Intercultural encounters as a 'Mind Body' experience: a case study in Jerusalem // Intercultural Education. — 2018. — Vol. 29. — № 1. — P. 139–147.

15. Velasco D. Incorporating intercultural communication activities in English language class // IAFOR Journ. of Language Learning. — 2017. — Vol. 3. — № 2. — P. 161–172.

## REFERENCES

1. Kulikov S. N., Mitrofanova K. A., Ivachev P. V. Razvitie sistemy didakticheskogo testirovaniya rezul'tatov obucheniya v meditsinskom vuze // Innovatsii v obrazovanii. — 2016. — № 2. — S. 111–123.

2. Mitrofanova K. A. Perspektivy gumanitarnykh nauk v meditsinskom obrazovanii // Innovatsii v obrazovanii. — 2015. — № 4. — S. 60–72.

3. Mitrofanova K. A., Gavrilyuk O. A., Chemezov S. A. Mezhvuzovskaya internet-olimpiada po angliyskomu yazyku sredi studentov-medikov: opyt organizatsii i provedeniya // Distsionnoe i virtual'noe obuchenie. — 2016. — № 1 (103). — S. 100–106.

4. Almutairi A. F., Dahinten V. S., Rodney P. Almutairi's Critical Cultural Competence model for a multicultural healthcare environment // Nursing Inquiry. — 2015. — Vol. 22. — № 4. — P. 317–325.

5. Ambrose M., Murray L., Handoyo N. E., Tunggal D., Cooling N. Learning global health: the pilot study of an online collaborative intercultural peer group activity involving medical students in Australia and Indonesia // BMC Medical Education. — 2017. — № 17. — P. 10.

6. Anderson-Lain K. Cultural identity forum: Enacting the self-awareness imperative in intercultural communication // Communication Teacher. — 2017. — Vol. 31. — № 3. — P. 131–136.

7. Bilthe S. J. Teaching intercultural communication through service-learning // Communication. Teacher. — 2016. — Vol. 30. — № 3. — P. 165–171.

8. Brozoska P., Akgun S., Antia B. E., Thankappan K. R., Nayar K. R., Razum O. Enhancing an international perspective in public health teaching through formalized university partnership // Frontiers in Public Health. — 2017. — Vol. 5. — Article 36.

9. Chun M. B. J. Pitfalls to avoid when introducing a cultural competency training initiative // Medical Education. — 2010. — № 44. — P. 613–620.

10. Dogra N. The development and evaluation of a program to teach cultural diversity to medical undergraduate students // Medical Education. — 2001. — № 35. — P. 232–241.

11. Engberg M. E., Davidson L. M., Manderino M., Jourian T. J. Examining the relationship between intercultural engagement and undergraduate students' global perspective // Multicultural Education Review. — 2016. — Vol. 8. — № 4. — P. 253–274.

12. Mitrofanova K. A., Andreyeva A. V., Teleshev V. A., Blyakhman F. A. Integration of English in Medical Informatics Course for Advanced Medical Education in Russia // Proceedings of the 12th International Multi-Conference on Society, Cybernetics and Informatics: IMSCI 2018 (Orlando, Florida, USA, July 8–11, 2018). — 2018. — Vol. 2. — P. 127–132.

13. Ribeiro S. P. M. Developing intercultural awareness using digital storytelling [Electronic resource] // Language and Intercultural Communication. — 2016. — Mode of access: <http://dx.doi.org/10.1080/14708477.2015.1113752> (date of access: 15.09.2018).

14. Shalom Y. B., Grebelsy-Lichtman T., Alayan F. Intercultural encounters as a 'Mind Body' experience: a case study in Jerusalem // Intercultural Education. — 2018. — Vol. 29. — № 1. — P. 139–147.

15. Velasco D. Incorporating intercultural communication activities in English language class // IAFOR Journ. of Language Learning. — 2017. — Vol. 3. — № 2. — P. 161–172.