

Наталья Леонидовна Короткова

Санкт-Петербургский государственный университет ветеринарной медицины, старший преподаватель кафедры иностранных языков, Санкт-Петербург, Россия
e-mail: nkorotkova@gmail.com

Роль коммуникации в профессиональной подготовке будущего ветеринарного врача

Аннотация. В статье рассматривается роль коммуникативных навыков в профессиональной деятельности врача ветеринарной клиники и возможности их развития в процессе профессиональной подготовки. Выделены ключевые аспекты коммуникации, конкретизированы профессионально-коммуникативные навыки врача ветеринарной медицины.

Ключевые слова: профессиональная подготовка, коммуникативные навыки, взаимодействие, ветеринарный врач.

Natalia L. Korotkova

Saint Petersburg State University of Veterinary Medicine, Senior Lecturer of the Department of Foreign Languages, Saint Petersburg, Russia
e-mail: nkorotkova@gmail.com

The Role of Communication in Professional Training of Future Veterinarians

Abstract. The article discusses the role of communication skills in the professional activities of a veterinary clinic doctor and the possibility of their development in the process of professional training. The key aspects of communication are distinguished, professional and communicative skills of a veterinary medicine doctor are specified.

Keywords: professional training, communication skills, interaction, veterinarian.

Введение (Introduction)

В современных условиях профессиональная подготовка будущих ветеринарных врачей диктует необходимость поиска новых эффективных средств организации образовательного процесса. Изменившиеся требования к качеству профессиональной подготовки связаны с тем, что условия и структура деятельности ветеринарных врачей меняются и усложняются, появляются новые специальности, перестраиваются принципы коммуникации, переосмысливаются ценности профессии. Дальнейший профессиональный путь специалиста во многом зависит от построения профессиональной подготовки, поскольку именно во время обучения в вузе начинается процесс устойчивой самоидентификации в профессии и выстраивания картины профессиональной реальности [1, с. 70].

Процесс вузовской подготовки должен быть ориентирован на конкретную социокультурную ситуацию и характерные для нее профессиональные задачи, в процессе решения которых проявится профессиональная компетентность выпускника [2, с. 104]. Анализ истории развития ветеринарной медицины в России показал, что эта отрасль была практически полностью ориентирована на нужды агропромышленного сектора [3]. Основываясь на исторически обусловленном понимании задач и функций ветеринарного врача, стандарт высшего образования по специальности «Ветеринария» не выделяет ветеринарную клинику как самостоятельную сферу деятельности. В соответствии со

стандартом зоотехники и врачи ветеринарных клиник проходят общую профессиональную подготовку, несмотря на то, что их профессиональная деятельность различается весьма существенно.

С нашей точки зрения, основное отличие между сферами сельскохозяйственной и клинической ветеринарии лежит в области коммуникации. Психология труда традиционно относит профессию ветеринарного врача к бионимическим [4, с. 160], однако деятельность ветеринара, работающего в городской клинике, связана с высокой коммуникативной нагрузкой и, соответственно, имеет явные признаки соционимических профессий. Качество коммуникации определяет такие важнейшие параметры работы, как результативность лечения, эмоциональное состояние врача, клиента и пациента, финансовый успех.

Методы (Methods)

В зарубежных научных исследованиях накоплен достаточно обширный материал по вопросам коммуникации в области ветеринарной медицины и ветеринарного образования. Ветеринарные школы включают в учебные программы курсы по коммуникации, причем во многих колледжах обучение коммуникации проходит через весь период профессиональной подготовки [5].

Задача нашего исследования состоит в том, чтобы, опираясь на опыт зарубежных коллег, выявить содержание и структуру профессиональной коммуникации врача вете-

ринарной клиники, конкретизировать профессионально-коммуникативные умения в профессиональной деятельности ветеринарного врача и рассмотреть, как данные умения формируются в процессе профессиональной подготовки. В качестве основного метода исследования использован теоретический анализ научной и методической литературы по проблемам ветеринарной коммуникации.

Литературный обзор (Literature Review)

Теоретической базой нашего исследования стали публикации таких ученых, как Дж. Шоу (J. Shaw), К. Адамс (C. Adams), Б. Боннетт (B. Bonnett), С. Курц (S. Kurtz), Дж. Пан (J. Pan), Э. Армитидж-Чан (E. Armitage-Chan), Л. Моссоп (L. Mossop), С. Холдейн (S. Haldane) и др. Абсолютное большинство исследователей (часть из которых — практикующие ветеринарные врачи с многолетним опытом работы) согласны в том, что обучение коммуникативным навыкам в процессе профессиональной подготовки и/или практики — залог успешности будущей профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность ветеринарного врача связана со многими стрессовыми факторами, среди которых называют высокую загруженность, финансовые затруднения, страх допустить ошибку, сложные эмоции, связанные с необходимостью применять эвтаназию, конфликтные ситуации с клиентами и коллегами. Оптимальный способ предотвращения эмоционального выгорания и достижения жизненного баланса — правильно выстроенная коммуникация с владельцами животных и коллегами [6].

Основываясь на опыте изучения коммуникации в гуманной медицине, С. Курц (S. Kurtz), Ж. Шоу (J. Shaw), К. Адамс (C. Adams), Б. Боннетт (B. Bonnett), В. Хамуд (W. Hamood) отмечают, что в ветеринарной практике коммуникативные навыки имеют столь же важное значение, оказывая непосредственное положительное воздействие на процессы диагностики, лечения и выздоровления. Доверие и взаимопонимание выстраиваются на протяжении всего процесса общения и зависят от способности врача использовать коммуникативные стратегии и навыки межличностного общения. Вместе с тем ветеринарная коммуникация обладает собственными уникальными чертами, которые должны учитываться в процессе обучения.

В концепции британской исследовательницы Э. Армитидж-Чан (E. Armitage-Chan) именно развитие коммуникативных навыков имеет ключевое значение для становления профессиональной идентичности ветеринарного врача, поскольку успешность его профессиональной деятельности напрямую зависит от умения учитывать интересы как минимум четырех субъектов ветеринарной практики — пациента, клиента, клиники и самого врача, и способности эффективно взаимодействовать с ними [7; 8]. Согласно исследованию, проведенному С. Хандейл (S. Handale) и др., и практикующие ветеринары, и студенты ветеринарной медицины оценивают навыки межличностного общения как наиболее важные в профессиональной деятельности [9].

Клинические обстоятельства определяют успешность разных моделей коммуникации, в связи с чем не представляется возможным говорить о каком-либо золотом стандарте или всеобщем определении идеальных

отношений между врачом, клиентом и пациентом. Тем не менее общей закономерностью является смещение патерналистской парадигмы, в которой врачу делегируется вся ответственность за лечение, к отношениям партнерства, подразумевающим активное участие всех заинтересованных сторон [10].

Результаты и обсуждение (Results and Discussion)

В опубликованных за последние годы работах, посвященных вопросам коммуникации в ветеринарной медицине, можно выделить три основные темы:

- коммуникация «клиент — ветеринар»;
- профессиональная коммуникация в команде;
- обучение коммуникативным навыкам.

Рассмотрим их по очереди.

Особенности коммуникации «клиент — ветеринар»

Одно из основных различий между коммуникацией в гуманной и ветеринарной медицине заключается в наличии третьего субъекта — животного, которое не может самостоятельно артикулировать собственные потребности. Некоторым образом это сравнимо с ситуацией общения «педиатр — пациент», где крайне важно установление доверительных и партнерских отношений между врачом и родителями ребенка. Развитие доверия в отношениях «клиент — ветеринар» имеет решающее значение, поскольку оно не только повышает качество сбора анамнеза, но и улучшает клиническую диагностику и последующее лечение [11]. Тем не менее эти ситуации общения не тождественны друг другу. Во-первых, в рамках гуманной медицины не ставятся вопросы эвтаназии, соответственно, не приходится иметь дела со сложностями, связанными с принятием соответствующих решений. Во-вторых, ветеринарные врачи гораздо чаще сталкиваются со смертью. В-третьих, финансовые ограничения клиента могут стать причиной отказа от лечения или даже применения эвтаназии. В-четвертых, финансовые успехи ветеринарных врачей напрямую зависят от их коммуникативных навыков.

Группой австралийских ученых было проведено качественное исследование, нацеленное на выявление специфики коммуникативных ситуаций, характерных для работы ветеринарного врача, и, соответственно, важнейших коммуникативных навыков [12]. Участники исследования — практикующие ветеринарные врачи — выделили следующие ключевые аспекты коммуникации:

Коммуникация с животным. Основная проблема, которая была сформулирована, — необходимость нахождения баланса между общением с животным и общением с владельцем животного. Участники описали использование различных сенсорных приемов для коммуникации с животным, таких как взгляд, слушание, обоняние, прикосновение, подчеркнув, что общение с животным начинается, как только ветеринар входит в приемную.

Продажа услуг. Ветеринарная практика представляет собой сферу услуг, для успеха которой необходимы навыки привлечения и удержания клиентов. Процитируем высказывание одного из врачей: «Обслуживание клиентов и отношения с ними — это главное в ветеринарной практике, потому что не имеет значения, насколько вы хороший ветеринар,

если вы не умеете общаться с людьми, то они не вернутся и не будут думать о том, что вы сделали. Это по-настоящему важно для бизнеса. Мы — индустрия обслуживания клиентов, нравится нам это или нет» [12, р. 195] (перевод наш. — Н. К.).

Коммуникация по финансовым вопросам. Этот аспект связан с предыдущим, но не равнозначен ему. Важный коммуникативный навык — способность врача предоставить клиенту достаточное количество непредвзятой информации для принятия разумного решения. Вопросы обсуждения стоимости могут быть весьма деликатными, зачастую они ассоциируются с конфронтацией, жалобами, раздражением. Важно, чтобы врач был способен проявить как эмпатию по отношению к владельцу, для которого затраты на лечение могут быть довольно обременительными, так и твердость, если речь идет о благополучии животного. Отмечается, что ветеринары, как правило, объясняют затраты с точки зрения оказанных услуг и потраченного времени, тогда как владельцы ждут объяснений с точки зрения здоровья и благополучия животного.

Обсуждение эвтаназии. Хорошие коммуникативные навыки очень важны при обсуждении эвтаназии, поскольку эта процедура всегда представляет собой моральную и этическую дилемму. Врачу необходимо учитывать такие факторы, как возраст клиента, значение животного для него, его религиозные взгляды и особенности культуры. Особых навыков требует необходимость объяснения детям вопросов, связанных с окончанием жизни животного. Врачам часто трудно справиться с эмоциональным состоянием хозяев. Многие врачи говорят об отсутствии необходимой подготовки в данной области.

Итак, коммуникация «клиент — ветеринар» на самом деле представляет собой трехстороннее общение, в процессе которого не всегда легко сохранять баланс между соблюдением интересов всех трех субъектов.

Исследователи подчеркивают, что часто ветеринарным врачам приходится работать в условиях жестких временных ограничений. По данным Ж. Шоу (J. Shaw) и коллег, в среднем у ветеринарного врача есть 24 мин. на прием одного пациента [13]. Следствием этого стала тенденция к самостоятельному поиску клиентами недостающей информации в интернете. В исследовании, проведенном группой британских ученых, показано, что 54 % врачей воспринимают такой поиск как негативный фактор в отношениях «ветеринар — клиент», более того, 40 % опрошенных заявили, что действия на основании подобного поиска оказывают отрицательное влияние на здоровье животного, а 49 % врачей считают, что они должны посвящать больше времени клиентам, использующим интернет-источники, для ведения образовательной и разъяснительной работы [14].

Еще один вызов, с которым сталкиваются ветеринарные врачи, — это игнорирование клиентами рекомендаций, полученных от врача. Аналогичная проблема существует и в рамках гуманной медицины. Понятие «комплаенс» было введено в научный оборот в конце 1970-х гг. и обозначает степень соответствия поведения пациента в отношении выполнений указаний врача [15]. Конструктивная коммуникация и выстраивание партнерских отношений — важней-

шие условия комплаенса как в гуманной, так и в ветеринарной медицине. Отсутствие комплаенса (или нонкомплаенс) может иметь многочисленные отрицательные последствия, например повышенный риск рецидива заболевания, неудовлетворительное лечение хронических заболеваний, неспособность предотвратить заболевание с помощью профилактических мер, побочные эффекты, связанные с внезапной отменой или передозировкой лекарства, увеличение затрат на лечение, потеря доверия к препаратам, потеря доверия к врачу или клинике.

Профессиональная коммуникация в команде

Условия деятельности врача ветеринарной клиники требуют умения работать в команде. Неэффективная командная коммуникация — это одна из основных причин критических происшествий, которые могут привести к травмам и гибели животных. При этом одна лишь совместная работа не делает коллектив людей командой. Необходимо наличие общих целей, ценностей и подходов к реализации совместной деятельности, наличие взаимодополняющих навыков, способность выполнять любые внутригрупповые роли [16, с. 14].

Исследование, выполненное американскими учеными К. Л. Руби (K. L. Ruby) и Р. М. Дебоуз (R. M. DeBowes), показало, насколько сложной может быть командная коммуникация в ветеринарной практике и насколько она необходима для успешной работы. С их точки зрения, многие ветеринарные клиники представляют собой, скорее, не команды, а рабочие группы, в которых специалисты работают рядом друг с другом. Однако если цель — медицинский уход высокого качества и благоприятная атмосфера, то необходимо превращать эти группы в команды. Задачи клинической команды многогранны; они включают обеспечение высококачественного обслуживания пациентов и клиентов, создание гигиеничной медицинской среды, тщательное и полное ведение медицинской документации, поддержание клиентоориентированной атмосферы, наличие стабильной и приятной рабочей обстановки. Решение этих задач возможно только при условиях взаимозависимости членов команды, принятия совместных решений, разделения ответственности [17].

В зарубежной научной литературе существует довольно большое количество исследований, посвященных разным аспектам командной коммуникации в ветеринарии и путям ее усовершенствования. С одной стороны, навыки командной работы важны практически в любой сфере деятельности, поскольку слаженная командная работа повышает производительность труда, способствует личностному и профессиональному росту участников, снижает уровень стресса. Однако, так же как и в рассмотренных ранее аспектах взаимодействия в триаде «ветеринар — пациент — клиент», специфические условия деятельности ветеринарной клиники обуславливают характерные результаты неэффективной командной коммуникации, такие как страдания и смерть животных, недовольство клиентов, финансовые потери, судебные иски.

Обучение коммуникативным навыкам

С. Курц (S. Kurtz), посвятившая исследованиям коммуникации в гуманной и ветеринарной медицине более 30 лет, предлагает размышлять о систематическом и целенаправ-

ленном преподавании коммуникации в рамках следующей концептуальной модели. Модель включает три основных вопроса:

- зачем учить коммуникации?
- чему стоит учить и учиться?
- как мы учим и учимся коммуницировать? [10]

Ответ на первый вопрос включает в себя обращение к нескольким весьма устойчивым допущениям, сложившимся в отношении обучения коммуникации и препятствующим его реализации. Первое из них касается дополнительной и сугубо комплиментарной роли коммуникативных умений среди профессиональных компетенций ветеринарного врача. Однако существует обширная доказательная база того, что коммуникация — важнейший клинический навык, который, наряду с другими компонентами клинической компетентности, оказывает самое существенное влияние на результаты лечения. Доказана положительная зависимость между умениями эффективной коммуникации и комплаенсом, удовлетворенностью клиентов и врачей, снижением количества жалоб, снижением финансовых затрат и улучшением клинически значимых исходов.

Второе допущение можно сформулировать следующим образом: «Способность к коммуникации — это черта характера; человек либо обладает ей либо нет». Однако коммуникация — набор приобретенных навыков, причем особое значение имеет именно развитие разнообразных и многочисленных навыков, а не абстрактное «улучшение общения» в целом. Если только речь не идет о психиатрических отклонениях, обучение коммуникативным навыкам доступно каждому — от первокурсников до опытных практиков с многолетним стажем.

Третье допущение основано на вере в то, что лучшим учителем является опыт. Опыт, безусловно, закрепляет привычки, но сам по себе он не делает различий между полезными и вредными привычками. Отсутствие осознанного обучения и наставничества в области коммуникации приводит к ригидности коммуникативных навыков, использованию одних и тех же методов, вне зависимости от их эффективности. Отсюда же следует отсутствие критического взгляда и адекватной оценки собственных коммуникативных привычек.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что коммуникация — предмет обучения наравне с другими компонентами профессиональной компетентности.

Ответ на вопрос «Чему стоит учить и учиться в области ветеринарной коммуникации?» в самом общем виде представляет собой следование пяти принципам. Эффективная коммуникация должна:

- обеспечивать взаимодействие, а не просто передачу информации;
- снижать неопределенность в отношении проблем пациента, ожидаемых результатов, роли, отношения и намерений врача, работы команды;
- обдумываться и планироваться с точки зрения желаемых результатов;
- демонстрировать динамизм, т. е. гибкость и умение использовать различные техники общения;

– следовать спиральной, а не линейной модели, поскольку повторение и обратная связь — важные элементы эффективного общения.

С. Курц (S. Kurtz) выделяет три типа коммуникативных навыков:

- содержательные — что говорит врач;
- процессуальные — как врач общается, выстраивает взаимодействие, использует невербальные средства коммуникации;
- перцепционные — что врач думает и чувствует (эмоции, предубеждения, намерения и т. д.).

Несмотря на то, что эти навыки взаимозависимы и одинаково важны для успешной коммуникации, в процессе профессиональной подготовки развитию процессуальных навыков уделяется недостаточное внимание.

Одна из наиболее полных и часто используемых в зарубежной практике моделей коммуникации в ветеринарной медицине — Калгари-Кембриджская модель взаимодействия (Дж. Силверман, С. Курц). Эта модель была разработана в 1996 г. для области гуманной медицины, и именно она служит основой для преподавания процессуальных навыков коммуникации. Модель включает в себя пять основных этапов: начало приема; сбор информации; осмотр; разъяснение и планирование; завершение приема. На каждом этапе решаются определенные задачи, при этом от начала до конца консультации непрерывно идут два процесса: структурирования приема и выстраивания взаимоотношений.

Последний вопрос — «Как мы должны учить и учиться коммуникации?» — приводит нас к пониманию того, что выбор методов для обучения коммуникации должен обеспечивать движение студентов от теоретического знания к реальному овладению коммуникативной компетенцией. Это означает, что чтение лекций по коммуникации имеет ограниченную ценность по сравнению с практико-ориентированным проблемным обучением в малых группах. Одновременно необходимо повышение квалификации преподавательского состава, поскольку зачастую преподаватели коммуникации также являются чистыми «теоретиками». В процессе обучения полезна смена ролей — студенты становятся инструкторами, а инструкторы — учащимися. Преподаватель выступает, скорее, в роли фасилитатора, чья задача — ставить вопросы, предлагать советы, если это необходимо, показывать возможности альтернативных решений, структурировать занятие. Отработка коммуникативных навыков подразумевает создание безопасной (как для студентов, так и для клиентов и животных) среды. Этому способствует использование видеозаписей с последующим обсуждением, а также привлечение симулированных пациентов. Занятие должно завершаться групповым обсуждением коммуникативных удач и неудач.

Заключение (Conclusion)

Анализ научных исследований позволил установить, что специфика деятельности врача ветеринарной клиники определяется необходимостью соблюдения баланса между интересами четырех субъектов — животного, хозяина, клиники и самого врача, что делает коммуникативную компетентность одной из смыслообразующих для

профессии. Профессионально-коммуникативные умения ветеринарного врача должны обеспечивать эффективную коммуникацию в таких областях, как общение с животным, продажа услуг, решение финансовых вопросов, обсуждение эвтаназии и командная работа. Для студен-

тов ветеринарной медицины важнейшее значение имеет обучение коммуникативным навыкам, поскольку правильно выстроенное взаимодействие с пациентами, клиентами и коллегами — основа успешной профессиональной деятельности.

Библиографический список

1. Дроботенко Ю. Б. Изменения профессиональной подготовки студентов педагогического вуза в условиях модернизации педагогического образования Российской Федерации : дис. ... д-ра пед. наук. Омск, 2016. 519 с.
2. Развитие компетентности будущего педагога в образовательном процессе современного вуза : моногр. / Н. О. Верещагина, И. В. Гладкая, Е. Н. Глубокова [и др.]. СПб. : Изд-во Рос. гос. пед. ун-та им. А. И. Герцена, 2016. 207 с.
3. Минеева Т. И. История ветеринарии : учеб. пособие. СПб. : Лань, 2005. 384 с.
4. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения : учеб. пособие. М. : Академия, 2004. 304 с.
5. Communication Skills Training: What the Vet Schools are Doing / L. Mossop, C. Gray, A. Blaxter [et al.] // *Veterinary Record*. 2015. No. 176 (5). P. 114–117. DOI: 10.1136/vr.h425
6. Фактор «К». Навыки коммуникации в ветеринарной практике [The “K” Factor. Communication Skills in Veterinary Practice] / С. Адамс, А. Блеттнер, М. А. Диас, И. Л. Васкес // *Veterinary Focus*. 2020. Специальное издание. 56 с.
7. Armitage-Chan E. A., May S. A. Developing a Professional Studies Curriculum to Support Veterinary Professional Identity Formation // *Journal of Veterinary Medical Education*. 2018. No. 45 (4). P. 489–501. DOI: 10.3138/jvme.1216-192r1
8. Armitage-Chan E. Best Practice in Supporting Professional Identity Formation: Use of a Professional Reasoning Framework // *Journal of Veterinary Medical Education*. 2020. No. 47 (2). P. 125–136. DOI: 10.3138/jvme.0218-019r
9. Expectations of Graduate Communication Skills in Professional Veterinary Practice / S. Haldane, K. Hinchcliff, P. Mansell, C. Baik // *Journal of Veterinary Medical Education*. 2017. No. 44 (2). P. 268–279. DOI: 10.3138/jvme.1215-193R
10. Kurtz S. Teaching and Learning Communication in Veterinary Medicine // *Journal of Veterinary Medical Education*. 2006. No. 33 (1). P. 11–19. DOI: 10.3138/jvme.33.1.11
11. Pun J. K. H. An Integrated Review of the Role of Communication in Veterinary Clinical Practice // *BMC Veterinary Research*. 2020. No. 16. DOI: 10.1186/s12917-020-02558-2
12. Hamood W. J., Chur-Hansen A., McArthur M. L. A Qualitative Study to Explore Communication Skills in Veterinary Medical Education // *International Journal of Medical Education*. 2014. No. 5. P. 193–198. DOI: 10.5116/ijme.542a.975d
13. Communication Skills Education Onsite in a Veterinary Practice / J. Shaw, G. Barley, A. Hill [et al.] // *Patient Education and Counseling*. 2010. No. 80 (3). P. 337–344. DOI: 10.1016/j.pec.2010.06.012
14. United Kingdom Veterinarians' Perceptions of Clients' Internet Use and the Perceived Impact on the Client — Vet Relationship / L. R. Kogan, J. A. Oxley, P. Hellyer, R. Schoenfeld-Tacher // *Frontiers in Veterinary Science*. 2017. No. 4. DOI: 10.3389/fvets.2017.00180
15. Ложкина Л. И. Компаенс как актуальная проблема медицинской психологии: теоретико-методологические аспекты // *Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика*. 2015. Т. 15, вып. 3. С. 75–80. DOI: 10.18500/1819-7671-2015-15-3-75-80
16. Гроув Э. С. Высокоэффективный менеджмент. М. : Филинь, 1996. 280 с.
17. Ruby K. L., DeBowes R. M. The Veterinary Health Care Team: Going from Good to Great // *The Veterinary Clinics of North America. Small Animal Practice*. 2007. No. 37 (1). P. 19–35. DOI: 10.1016/j.cvsm.2006.10.004

References

- Adams S., Blettner A., Dias M. A., Vaskes I. L. (2020) Faktor “K”. Navyki kommunikatsii v veterinarnoi praktike [The “K” factor. Communication Skills in Veterinary Practice], *Veterinary Focus*, Spetsial'noe izdanie, 56 p. (in Russian)
- Armitage-Chan E. (2020) Best Practice in Supporting Professional Identity Formation: Use of a Professional Reasoning Framework, *Journal of Veterinary Medical Education*, no. 47 (2), pp. 125–136, doi: 10.3138/jvme.0218-019r (in English)
- Armitage-Chan E. A., May S. A. (2018) Developing a Professional Studies Curriculum to Support Veterinary Professional Identity Formation, *Journal of Veterinary Medical Education*, no. 45 (4), pp. 489–501, doi: 10.3138/jvme.1216-192r1 (in English)
- Drobotenko Yu. B. (2016) *Izmeneniya professional'noi podgotovki studentov pedagogicheskogo vuza v usloviyakh modernizatsii pedagogicheskogo obrazovaniya Rossiiskoi Federatsii* [Changes in the Professional Training of Students of a Pedagogical University in the Context of the Modernization of Pedagogical Education in the Russian Federation]*, Dr. ped. sci. diss. Omsk, 519 p. (in Russian)
- Grouv Eh. S. (1996) *Vysokoehffektivnyi menedzhment* [High Output Management]. Moscow, Filin' Publ., 280 p. (in Russian)
- Haldane S., Hinchcliff K., Mansell P., Baik C. (2017) Expectations of Graduate Communication Skills in Professional Veterinary Practicem, *Journal of Veterinary Medical Education*, no. 44 (2), pp. 268–279, doi: 10.3138/jvme.1215-193R (in English)
- Hamood W. J., Chur-Hansen A., McArthur M. L. (2014) A Qualitative Study to Explore Communication Skills in Veterinary Medical Education, *International Journal of Medical Education*, no. 5, pp. 193–198, doi: 10.5116/ijme.542a.975d (in English)
- Klimov E. A. (2004) *Psikhologiya professional'nogo samoopredeleniya* [Psychology of Professional Self-Determination]*. Moscow, Akademiya Publ., 304 p. (in Russian)

- Kogan L. R., Oxley J. A., Hellyer P., Schoenfeld-Tacher R. (2017) United Kingdom Veterinarians' Perceptions of Clients' Internet Use and the Perceived Impact on the Client — Vet Relationship, *Frontiers in Veterinary Science*, no. 4, doi: 10.3389/fvets.2017.00180 (in English)
- Kurtz S. (2006) Teaching and Learning Communication in Veterinary Medicine, *Journal of Veterinary Medical Education*, no. 33 (1), pp. 11–19, doi: 10.3138/jvme.33.1.11 (in English)
- Lozhkina L. I. (2015) Komplains kak aktual'naya problema meditsinskoj psikhologii: teoretiko-metodologicheskie aspekty [Compliance as an Actual Problem of Medical Psychology: Theoretical-Methodological Aspects], *Izvestiya Saratovskogo universiteta. Novaya seriya. Seriya: Filosofiya. Psikhologiya. Pedagogika [Izvestiya of Saratov University. Philosophy. Psychology. Pedagogy]*, vol. 15, issue 3, pp. 75–80, doi: 10.18500/1819-7671-2015-15-3-75-80 (in Russian)
- Mineeva T. I. (2005) *Istoriya veterinarii [History of Veterinary Medicine]**. Saint Petersburg, Lan' Publ., 384 p. (in Russian)
- Mossop L., Gray C., Blaxter A., Gardiner A., MacEachern K., Watson P., Whittlestone K., Robbé I. (2015) Communication Skills Training: What the Vet Schools are Doing, *Veterinary Record*, no. 176 (5), pp. 114–117, doi: 10.1136/vr.h425 (in English)
- Pun J. K. H. (2020) An Integrated Review of the Role of Communication in Veterinary Clinical Practice, *BMC Veterinary Research*, no. 16, doi: 10.1186/s12917-020-02558-2 (in English)
- Ruby K. L., DeBowes R. M. (2007) The Veterinary Health Care Team: Going from Good to Great, *The Veterinary Clinics of North America. Small Animal Practice*, no. 37 (1), pp. 19–35, doi: 10.1016/j.cvsm.2006.10.004 (in English)
- Shaw J., Barley G., Hill A., Larson S., Roter D. (2010) Communication Skills Education Onsite in a Veterinary Practice, *Patient Education and Counseling*, no. 80 (3), pp. 337–344, doi: 10.1016/j.pec.2010.06.012 (in English)
- Vereshchagina N. O., Gladkaya I. V., Glubokova E. N., Pisareva S. A., Solomin V. P., Tryapitsyna A. P. (2016) *Razvitie kompetentnosti budushchego pedagoga v obrazovatel'nom protsesse sovremennogo vuza [Development of the Competence of a Future Teacher in the Educational Process of a Modern University]**. Saint Petersburg, Rossiiskii gosudarstvennyi pedagogicheskii universitet imeni A. I. Gertsena Publ., 207 p. (in Russian)

* Перевод названий источников выполнен автором статьи / Translated by the author of the article.