

DOI: 10.24412/1994-3776-2022-3-113-117

УДК: 316.62

Ю. М. Коблякова**РОЛЬ СОЦИАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ КОММУНИКАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА ПЕРСОНАЛА МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ****Y. Koblyakova. The role of social diagnostics of the communication potential of the staff of medical institutions**

Аннотация. В статье дано обоснование значимости развития коммуникаций формата «врач-пациент» как возможного инструмента повышения эффективности работы медицинских учреждений. Представлена роль надпрофессиональных навыков, коммуникативных навыков медицинских работников, их влияние на удовлетворенность потребителей медицинских услуг, т.е. пациентов. Отмечено, как цифровизация и переизбыток информации способствуют возникновению проблем в сфере здравоохранения и влияют на репутацию медицинской организации. Для оценки текущего состояния и возможной коррекции коммуникационного потенциала медицинских учреждений предложено использование такого инструмента, как социальная диагностика.

Ключевые слова: коммуникации в организации, коммуникации в медицине, коммуникация между врачом и пациентом, коммуникативные навыки, социальная диагностика коммуникационного потенциала, soft skills, коммуникационный потенциал.

Контактная информация: 193023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21; тел.: 8 911 128 49 31; e-mail: koblyakova1@yandex.ru

Abstract. The article substantiates the significance of the development of communications in the «doctor-patient» format as a possible tool for improving the efficiency of medical institutions. The role of soft skills, communication skills of medical workers, their impact on the satisfaction of consumers of medical services, i.e. patients are presented. It is noted how digitalization and an overabundance of information contribute to the emergence of problems in the field of healthcare and affect the reputation of a medical organization. To assess the current state and possible correction of the communication potential of medical institutions the use a tool such as social diagnostics is proposed.

Keywords: communications in the organization, communication in medicine sphere, communication between a doctor and a patient, communication skills, social diagnostics of communication potential, soft skills, communication potential.

Contact information: 21 Sadovaya street, Saint Petersburg, 193023; tel.: 8 911 128 49 31; e-mail: koblyakova1@yandex.ru

Степень развитости коммуникационных процессов и растущая значимость, большая открытость коммуникационных систем в условиях современного общества явились предпосылкой того факта, что на успешность деятельность организаций значительное влияние оказывает коммуникационный потенциал сотрудников, подразделения организации, организации в целом.

Эпоха роста роли надпрофессиональных навыков (навыков группы soft-skills) на рынке труда повлияла не только на те сферы, где коммуникация и речь являются ключевыми факторами в процессе взаимодействия с клиентами, подрядчиками и государственными органами, но и на все отрасли и сферы жизнедеятельности человека, где задействованы

Коблякова Юлия Михайловна – аспирант кафедры социологии и управления персоналом Санкт-Петербургского государственного экономического университета; специалист по связям с общественностью ФГБУ «НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова» Минздрава РФ

Y. Koblyakova – graduate student of the Department of Sociology and Human Resource Management, Saint-Petersburg State Economic University; PR-specialist in FSBI N.N. Petrov National Medical Research Center of Oncology Ministry of Health of the Russian Federation.

© Коблякова Ю.М., 2022

специалисты, профессиональная деятельность которых требует многолетней и разноплановой подготовки, например изучения естественных и технических наук, медицины.

Рассматриваемая в совокупности комбинация знаний, навыков, личностных качеств, «основанных на толерантных, гуманистических, этических принципах в процесс коммуникации с пациентами» составляет профессионально-социальную культуру медицинского работника. К навыкам soft-skills, необходимым для профессиональной компетенции врача, принято относить следующие: способность к коммуникации, лидерству, кооперации, дипломатии, выстраиванию отношений; командные, публичные навыки; умения презентовать свои идеи, креативно решать открытые задачи, в том числе социального плана, и другие [5, с. 67–70]. Роль развитости этих навыков в медицинской среде возрастает с каждым десятилетием.

Расширяющийся частный сектор организаций, предоставляющих медицинские услуги, кратное увеличение перечня платных услуг, оказываемых в государственных медицинских центрах в том числе послужило предпосылкой к развитию коммуникаций в медицине. За последнее столетие медицинские учреждения в существенной степени обращают внимание на немедицинское взаимодействие с пациентами.

Репутация как бюджетных, так и коммерческих учреждений системы здравоохранения в значительной степени зависит от мнения непосредственных потребителей медицинских услуг, т.е. пациентов. В условиях цифровой трансформации общественной жизни существенное влияние на формирование репутации медицинской организации, в том числе и на оценку качества коммуникаций с медицинскими работниками, оказывают средства массовой информации, существующие в электронном формате, а также форумы, рейтинги и отзывы в сети Интернет. Рейтинги медицинских учреждений, публикуемые крупными сайтами-агрегаторами, такими как «ПроДокторов», «Напоправку» и другими, формируются посредством отзывов, отметок и рекомендаций пациентов, посетивших данное медицинское учреждение, прием у конкретного врача, определенную процедуру в конкретной клинике [2, 4].

Кроме того, согласно Постановлению Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», медицинским организациям, оказывающим платные услуги населению, необходимо на своих официальных сайтах размещать информацию, содержащую сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, перечне платных медицинских услуг с указанием цен, условиях, порядке, форме предоставления медицинских, медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, уровне их профессионального образования и квалификации и т.д. [1]. Т.е. для большинства медицинских учреждений, в том числе бюджетных (оказывающих какие-либо платные услуги населению) представление в сети Интернет и размещение информации о своей деятельности является обязательным.

Таким образом, на субъективную оценку качества оказания помощи медицинским учреждением, медицинскими работниками со стороны населения влияет не только взаимодействие с медицинским и административным персоналом в стенах учреждения, но и коммуникация в сети Интернет. Все, что пациент может прочесть и увидеть на сайтах, форумах, в социальных сетях отражается на его восприятии и субъективной оценке организации. Так формируется необходимость комплексной оценки коммуникационной системы медицинской организации с учетом данного факта.

Проблемы и сложности в сфере общения врача и пациента сегодня можно констатировать как один из факторов, влияющих на недостаточно высокую эффективность оказания медицинской помощи в целом. В связи с этим такие, казалось бы, второстепенные

по отношению к медицинской деятельности проблемы нередко приводят к серьезным медицинским последствиям.

Из-за недоверия врачам и сложностей в коммуникации между врачом и пациентом последние могут отказываться от приема назначенных препаратов и изменять рекомендуемые дозировки лекарственных средств, самостоятельно подбирать аналоги, избегать назначенных процедур, отказываться выполнять общие рекомендации врача, не относящиеся к назначенным медицинским препаратам (режим дня, сна и отдыха, рекомендованные ограничения в питании, физических нагрузках и т.д.). Цифровизация, развитие и распространение сети Интернет, социальных сетей, форумов, эпоха «блоггерства», переизбыток информационного шума – все это влияет на авторитет врача, медицинских организаций в глазах пациентов, способствует распространению ложной информации (Табл. 1).

Таблица 1 – Сложности в коммуникации формата «врач-пациент». Составлено автором

Проблемы	Причины	Следствия
<ul style="list-style-type: none"> - Недоверие - Недопонимание - Падение авторитета врача 	<ul style="list-style-type: none"> - «Ложная информация». Эпоха Интернета: развитие социальных сетей, форумов, «блоггерства» - Переизбыток информационного шума - Низкая медицинская грамотность и осведомленность о состоянии своего здоровья самих пациентов - Профессиональное выгорание медработников - Низкий уровень развитости soft skills у персонала медицинских учреждений 	<ul style="list-style-type: none"> - Отказ от приема назначенных препаратов - Самостоятельное изменение рекомендуемых дозировок, периодичности приема препарата - Самостоятельный подбор аналогов - Избегание назначенных процедур - Отказ от выполнения общих рекомендации врача - Умалчивание проблем и симптомов <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Ухудшение состояния здоровья пациентов</p>

В свою очередь, врачи и другие медицинские работники также могут быть не подготовлены к эффективной коммуникации с посетителями медицинских учреждений. Профессиональное выгорание, игнорирование роли коммуникации в общении формата «врач-пациент» со стороны образовательной и профессиональной систем играет решающее значение.

Все перечисленные факторы в совокупности способны привести к общему ухудшению состояния здоровья пациентов и кризису медицинской сферы. Развитие коммуникативных навыков медицинских работников может быть использовано как один из инструментов для формирования качественной коммуникации между врачом и пациентом. Такое эффективное взаимодействие играет важную роль в процессах диагностики и лечения.

В исследовании, проводимом группой специалистов из Ирана, изучалось влияние наличия коммуникативных навыков врачей на удовлетворенность пациентов, получающих медицинскую помощь. Исследуемая выборка составила 250 человек. Собранные данные были подвергнуты статистическому анализу с помощью программного обеспечения пакета SPSS. Для изучения данных проводился регрессионный анализ, использовались коэффициент корреляции Пирсона, U-критерий Манна-Уитни, критерий Краскела – Уоллиса. Величина P-значения менее 0,05 считалась статистически значимой [6, с. 192].

Исследование показало, что ряд факторов способен привести к повышению удовлетворенности пациентов. Так, было выявлено, что существует значительная корреляция между удовлетворенностью пациентов и способностью врача выделить соответствующее времени для посещения пациентов, объяснить диагноз, тактику лечения и роль предстоящих лечебных процедур. Кроме того, профессиональные медицинские навыки врачей, проведение тщательного обследования, а также наличие достаточных коммуникативных навыков, доверительные межличностные отношения с пациентами были наиболее важными факторами, которые вызвали удовлетворенность у потребителей медицинских услуг (была выявлена значительная корреляция, $p < 0,05$). Однако, не было обнаружено сильной корреляции между умением врача внимательно слушать пациентов и их удовлетворенностью от лечения (Табл. 2).

Таблица 2 – Результаты оценки критериев, влияющих на удовлетворенность пациентов. Составлено автором, данные из [6]

Фактор	Уровень значимости критерия (p-значение)	Статистическая значимость
Выделение достаточного времени на прием пациента	<0.001	Высокая значимость критерия, корреляция обнаружена
Объяснение процесса диагностики, диагноза и предстоящего лечения	<0.001	
Хорошие профессиональные навыки врача	<0.001	
Дружелюбное поведение врача	<0.001	
Уважение чувств пациента	<0.001	
Создание чувства спокойствия и уверенности	<0.001	
Тщательное обследование	<0.001	
Активное слушание	0.51	Корреляция не обнаружена

Проведенный анализ показал, что коммуникативные навыки врача играют важную роль в удовлетворенности пациентов, поэтому справедливо рекомендовать стратегии по улучшению коммуникативных навыков медицинских работников.

Коммуникация формата «врач-пациент» и сам коммуникационный потенциал сотрудников учреждения, подразделения медицинской организации оказывают значительное влияние на репутацию медицинской организации и эффективность ее деятельности. Уровень развития коммуникации, коммуникационный потенциал могут быть оценены с помощью такого инструмента, как социальная диагностика.

Согласно мнению многих специалистов, эффективное управление персоналом возможно в случае, когда управляющая система организации детально понимает, кем, какими специалистами, группами специалистов управляет, какие результаты управления возможно получить исходя из возможного управленческого воздействия [3, с. 106]. Вот почему для осуществления эффективного управления в медицинских учреждениях может быть использован анализ управляемой системы, т.е. персонала организации.

Социальная диагностика коммуникационного потенциала персонала медицинской организации может осуществляться для выявления актуальной ситуации развития коммуникаций в организации, выявления возможных «слабых мест», определения зон роста для дальнейшей корректировки коммуникационной стратегии организации, формирования плана по улучшению коммуникационного потенциала работников учреждения. Коммуникационный потенциал сотрудников медицинской организации сегодня – одна из составляющих их трудового потенциала в целом.

Социальную диагностику коммуникационного потенциала медицинской организации предлагается производить в несколько этапов, начав с оценки компетенций отдельного

сотрудника и подразделения, учитывая коммуникационный потенциал как медицинских, так и немедицинских сотрудников организации, а также потенциал самих информационных систем.

План социальной диагностики коммуникационного потенциала персонала медицинских учреждений:

1. оценка коммуникационного потенциала отдельного сотрудника;
2. оценка коммуникационного потенциала подразделения;
3. оценка коммуникационного потенциала медицинских сотрудников учреждения;
4. оценка коммуникационного потенциала немедицинских сотрудников учреждения;
5. оценка коммуникационного потенциала информационных систем учреждения (в том числе представление организации в сети Интернет);
6. оценка сводного коммуникационного потенциала учреждения.

Оценку коммуникативных компетенций сотрудников также предполагается проводить комплексно, принимая во внимание оценку их потенциала руководителем подразделения, кадровой службой, результаты проводимой самооценки, отзывы пациентов.

Таким образом, коммуникационный потенциал, развитые надпрофессиональные навыки (soft skills) сотрудников медицинских учреждений сегодня играют важную роль в процессе оказания медицинской помощи населению, а удовлетворенность пациентов во многом зависит от коммуникативных навыков медицинских работников. Во взаимодействии формата «врач-пациент» мы можем наблюдать кризисный период, когда такие проблемы, как недоверие, недопонимание между врачом и пациентом, падение авторитета врача в глазах потребителей медицинских услуг способны привести к существенным медицинским последствиям в лечебном процессе.

Для устранения сложностей в процессе коммуникации между работниками медицинских учреждений и непосредственными потребителями медицинских услуг необходимо проводить регулярную оценку коммуникаций для повышения эффективности работы медицинских организаций. Целью проведения комплексной социальной диагностики коммуникационного потенциала персонала медицинских учреждений может стать выявление коммуникационных проблем и поиск способов их устранения.

Литература

1. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136209/ (дата обращения: 23.07.2022).
2. НаПоправку. URL: <https://spb.napopravku.ru/> (дата обращения: 21.07.2022).
3. Потемкин В. К. Социология организации и управления: учебное пособие. – СПб.: «Издательство Инфо-да», 2020. – 102 с.
4. ПроДокторов. URL: <https://prodoctorov.ru/> (дата обращения: 21.07.2022).
5. Таптыгина Е.В. Процесс формирования soft skills в медицинском вузе // Симуляционные технологии. – 2018. – № 2. – С. 67-74.
6. Communication Skills of Physicians and Patients' Satisfaction / M. Biglu [et al.]. // Mater Sociomed. – 2017 Sep. – №29 (3). – P. 192–195.