

# СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ

DOI: 10.24412/1994-3776-2022-4-6-9

УДК: 316.6

Ю. М. Коблякова

## ДОМИНАНТЫ И ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ СОЦИАЛЬНЫХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

### Y. Koblyakova. Dominants and distinctive features of social and professional communications in medical institutions

**Аннотация.** В статье описана роль и сфера влияния социальных и профессиональных коммуникаций в медицинских организациях. Выявлены отличительные черты коммуникаций на современном рынке медицинских услуг, дана характеристика особенностей коммуникационного пространства в сфере здравоохранения. Автором сформулированы и представлены основные доминанты реализации социальных и профессиональных коммуникаций для медицинских учреждений. Среди них – специфика сферы медицинских услуг на различных уровнях (законодательном, юридическом, внутренне регламентированном, социально-значимом, техническом), специфика субъектов взаимодействия и устоявшихся отношений между ними, специфика сложившейся деловой практики, предмета взаимодействия, каналов взаимодействия и сроков взаимодействия.

**Ключевые слова:** коммуникации в организации, профессиональные коммуникации, социальные коммуникации, коммуникации в медицине, рынок медицинских услуг, коммуникационная система.

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

**Abstract.** The article describes the role and sphere of influence of social and professional communications in medical organizations. The distinctive features of communications on the modern market of medical services are revealed, the characteristics of the features of the communication space in the sphere of healthcare are given. The author formulated and presented the main dominants of the implementation of social and professional communications for medical institutions. There are the specifics of the sphere of medical services at various levels (legislative, legal, internally regulated, socially significant, technical), the specifics of the subjects of interaction and the established relations between them, established business practices, the specifics of the object of interaction, channels of interaction and terms of interaction in this classification.

**Keywords:** communications in the organization, professional communications, social communications, communication in medicine sphere, medical services market, communication system.

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

Социальные и профессиональные коммуникации, органично существуя во всех сферах жизни общества, с точки зрения процесса управления в социальных системах справедливо рассматривать в качестве средства, благодаря которому координируется и осуществляется управленческая деятельность. Управление в современных социальных системах приобретает все большую «социальность», и роль коммуникаций, построения развитой коммуникационной системы возрастает.

---

**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 – postgraduate 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

В управлении деятельностью медицинской организации важным аспектом является повышение уровня ее конкурентоспособности на рынке медицинских услуг. В этом контексте организация стремится реализовывать медицинские услуги с качественными и ценовыми характеристиками, соответствующими спросу рынка, запросам потребителей медицинских услуг [3, с. 47]. Одним из основных звеньев данного процесса является коммуникация – как между медицинскими работниками и непосредственными потребителями медицинских услуг, пациентами, так и между различными представителями медицинского сообщества. Вот почему обеспечение повышения социально-экономической эффективности деятельности такой организации и ее инвестиционной привлекательности будет зависеть в том числе и от уровня развития системы социальных и профессиональных коммуникаций медицинской организации.

Социальные и профессиональные коммуникации, осуществляющиеся в медицинских учреждениях, имеют свою специфику и характерные черты. Специфика коммуникационной системы в медицинской сфере обусловлена особенностями взаимодействия, статусом участников коммуникации в этой области, нормативными документами и действующими стандартами оказания медицинской помощи. Коммуникация в сфере здравоохранения предполагает взаимосвязь между существующими теоретическими подходами, опытом практической реализации и важными для системы здравоохранения внешними факторами: политическими, социальными, культурными, экономическими, экологическими и т.д. Проблемы коммуникации в этой области могут быть решены путем создания таких условий, в которых информация адекватно распространяется, понимается, воспринимается и обсуждается различными секторами и группами, работающими с уязвимыми категориями населения [5, с.170].

В рассматриваемом контексте применительно к медицинским учреждениям, их взаимодействию с населением, поселенческой общностью социальные и профессиональные коммуникации осуществляются в соответствии со рядом существенных особенностей, доминант: специфика самой сферы медицинских услуг (на законодательном, юридическом, внутренне регламентированном, социально-значимом, техническом уровнях); спецификой субъектов взаимодействия и устоявшимся отношениям между ними, сложившейся деловой практикой; спецификой предмета взаимодействия; спецификой каналов взаимодействия и сроков взаимодействия (Рис. 1).



**Рисунок 1.** Доминанты социальных и профессиональных коммуникаций в медицинской сфере. *Источник:* составлено автором с использованием [3; 4; 5]

Специфика медицинской сферы на законодательном уровне состоит в особом регулировании деятельности медицинских организаций и медицинских работников. Эта сфера регулируется, прежде всего, Федеральными законами № 323-ФЗ «Об основах охраны

здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г., № 489-ФЗ «О внесении изменений в статью 40 Федерального закона “Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации” и Федеральный закон “Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации” по вопросам клинических рекомендаций» от 25.12.2018 г [1, 2]. Также существует ряд иных нормативно-правовых актов, регулирующих эту сферу – указы, приказы, постановления, распоряжения и др.

Важно отметить, что такое стратегическое государственное регулирование медицинской сферы обусловлено тем, что регулирующая и обеспечивающая роль государства и его органов управления усиливается в процессе приведения в соответствие индустриального развития среды обитания потребностям социального здоровья населения [4, с.74].

Юридически деятельность в этой сфере также имеет свои особенности, связанные с большим числом юридических документов и процессов – договоры, судебный процесс, претензионная работа, специфика корпоративного права в целом, работа по защите прав потребителей медицинских услуг.

Деятельность медицинских работников, а также права и обязанности пациентов, правила поведения в медицинском учреждении, кроме федерального законодательного уровня регламентируются также внутренними документами организации – внутренние приказы, распоряжения, распорядки, согласия на обработку персональных данных и т.д.

Принимая во внимание социальную значимость деятельности медицинских организаций, любому, действующему в этой сфере медицинскому учреждению необходимо обращать внимание на имидж организации, актуализированные в области социального здоровья населения проблемы, грамотное взаимодействие с пациентами, пациентскими организациями, органами власти, другими медицинскими учреждениями, широкой общественностью.

В деятельности, привычных способах коммуникации в медицинской сфере сложился определенный деловой этикет, практики взаимодействия, определяющиеся используемыми техническими средствами, способами связи, защищенными каналами – специальные медицинские системы (МИС), аккумулирующие и перенаправляющие информацию, системы записи пациентов, организованные способы взаимодействия врач-врач, специалист-специалист, врач-пациент посредством определенных технических средств, технологическая обработка и кодирование конфиденциальных данных и т.д.

В области специфики субъектов взаимодействия и устоявшихся отношениям между ними важно обратить внимание на взаимоотношения двух видов – между медицинскими работниками и между медицинскими работниками и пациентами. В первом случае отношения в большей степени будут носить профессиональный характер, во втором – роли участников взаимодействия, их цели и статус различны. Пациенты являются непосредственными потребителями медицинских услуг, желающими получить качественно оказанную медицинскую помощь, а медицинскими работниками – субъектами, оказывающие медицинские услуги населению.

Предмет взаимодействия как между различными медицинскими работниками, так и между медицинскими работниками и потребителями медицинских услуг – оказание медицинской помощи: проведение медицинских манипуляций и операций, консультаций, направленных от медицинских работниками в сторону пациентов, и профессиональное взаимодействие по поводу назначаемого, проводимого лечения и манипуляций – между медицинскими работниками. Комплексный, неоднородный и изменяющийся предмет коммуникации в рассматриваемой сфере требует регулярной оценки, актуализации, выявления динамики со стороны исследователя в этой области.

Специфика каналов взаимодействия связана, в свою очередь, с особенностями предмета, сферы и субъектов взаимодействия. Общие принципы каналов коммуникации в медицине регламентируются законодательно и на уровне руководства медицинских учреждений. Появляющиеся с течением времени менее формальные каналы коммуникаций

(например, социальные сети, СМИ и проч.) регулируются на уровне медицинского учреждения. Каждому из применяемых каналов коммуникаций соответствует свой этикет, правила и порядок взаимодействия, допустимый ряд вопросов, по поводу которых это взаимодействие осуществляется.

Сроки взаимодействия в коммуникациях в медицинской сфере будут зависеть от специфики конкретного предмета взаимодействия, специализации и уровня медицинской организации, личностных особенностей субъектов взаимодействия.

Таким образом, в сфере оказания населению медицинских услуг социальные и профессиональные коммуникации приобретают следующий вид. Это коммуникации, осуществление которых регламентировано законодательно, юридически, на уровне организации, которые имеют специфический комплексный предмет взаимодействия, взаимоотношение участников взаимодействия, сферу приложения, свой язык и деловой этикет, особенности длительности взаимодействия и специфические каналы коммуникаций. Такие коммуникации возможны к рассмотрению в двух субъектных аспектах – «медицинский работник – медицинский работник» и «медицинский работник – потребитель медицинских услуг».

Заключим, что коммуникационная система в здравоохранении имеет свою специфику и особенности, что обуславливает особенности формирования социальных и профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений.

В коммуникации с пациентами необходимо принимать во внимание особую роль коммуникативных навыков медицинского персонала для внедрения и реализации социальных технологий поддержки социального здоровья населения.

#### Литература

1. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_121895/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/) (дата обращения 25.02.2022 г.).
2. Федеральный закон от 25.12.2018 N 489-ФЗ «О внесении изменений в статью 40 Федерального закона «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» по вопросам клинических рекомендаций // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_314269/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314269/) (дата обращения 25.02.2022 г.).
3. Михайлов С.Г., Румянцева Т.В. Повышение конкурентоспособности предприятия сферы медицинских услуг на основе эффективного управления персоналом. Монография. СПб.: Изд-во Инфо-да, 2019. 144 с.
4. Потемкин В.К. Социальное здоровье населения в условиях индустриального развития среды обитания. – СПб.: «Издательство Инфо-да», 2009. – 102 с.
5. Яковлева И.В. Коммуникация в сфере здравоохранения: управленческий аспект // Государственное управление. Электронный вестник. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/59\\_2016yakovleva.htm](http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/59_2016yakovleva.htm) (дата обращения 22.02.2022 г.)