Токарева Ю.А., Токарев А.Г., Дельмухаметова А.В., Аретинский А.В.
Психолого-педагогическое сопровождение управленческой деятельности
медицинского учреждения

*Уральский федеральный университет, ОП «Центр Ядерной медицины»,
ГБУЗ СО «Ачинская ЦРБ»
(Россия, Екатеринбург)*

doi: 10.18411/lj-12-2018-107

idsp: ljjournal-12-2018-107

Аннотация

Актуальность психолого-педагогического сопровождения управленческой деятельности обусловлена сложностью системы управления и ее зависимости от степени вовлеченности персонала. В проведенном исследовании установлено, что наиболее важными направлениями в работе психолога являются: повышение удовлетворенности трудом, совершенствование коммуникативных процессов и информационной системы организации. Низкие показатели удовлетворенности связаны с оценкой результата труда и неравнозначностью затраченных усилий и заработной платы. Данный показатель нивелируется интересом к работе и удовлетворенностью взаимоотношениями, как с партнерами, так и руководством.

Ключевые слова: психологическое сопровождение управленческой деятельности, психология управления, удовлетворенность трудом, деятельность медицинского учреждения

Существующие рыночные отношения в России обязывают соблюдение хозяйствующими субъектами высокого уровня качества организации и осуществления своей деятельности. Система здравоохранения оказывает не только медицинский, но и психологический эффект, влияющим на качество жизни населения страны. Условия осуществления помогающей функции, отношение к работе воздействуют, как на пациентов, так и на сотрудников медицинских организаций.

Состояние российской системы здравоохранения и ее управление занимают одно из центральных мест в реализации долгосрочных перспектив формирования экономического потенциала страны. Вопросы оптимизации процесса медицинской помощи, в том числе внедрения программ психолого - педагогического сопровождения, являются сегодня одним из важнейших приоритетов социальной и государственной политики. В принятых на федеральном и региональном уровнях программных документах: Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года; Концепции развития системы здравоохранения в Российской Федерации на период до 2020 г., Приоритетном национальном проекте «Здоровье» (2009-2012 годы), психологическая составляющая имеет важное значения, так как является внутренним условием достижения поставленных целей.

В ситуации реформирования здравоохранения России, формирования и интенсивного развития как государственного, так и негосударственного сектора экономики, внедрения различных рыночных механизмов хозяйствования необходимы методы постоянной оценки уровня эмоционального благополучия и психологической удовлетворенности субъектов воздействия. В связи с этим актуализируется необходимость исследования теоретических положений и практических подходов к выявлению роли психолого-педагогического сопровождения процесса управления медицинским учреждением.

Многочисленными исследованиями в области технологий психолого-педагогического сопровождения (Н.С. Глуханюк, Р.В. Овчарова, Ю.А. Токарева и др.) психолог медицинского учреждения участвует в разработке программ развития, проводит

мониторинговые исследования социально-психологического климата в коллективе, продуктивности управленческой коммуникации в системах администрация – сотрудники, администрация – сотрудники – пациенты, сотрудники – пациенты (по запросу администрации или плану работы) [2]. Психологическое сопровождение включает диагностическое, коррекционное и развивающее направления, нацеленные на поддержание всех элементов управленческой системы в оптимальном состоянии. Психологом-консультантом медицинского учреждения, должность которого все чаще вводится в штат российских клиник, осуществляется поиск и апробация форм эффективного делового взаимодействия. По заданию администрации психолог проводит наблюдение за процессом взаимодействия сотрудников и пациентов, организует или участвует в медицинских консилиумах, оказывает индивидуальную помощь сотрудникам и пациентам. Так же в деятельность по сопровождению может входить регулярное информирование членов коллектива о своих профессиональных обязанностях, плане, графике работы, системе взаимодействия с пациентами, администрацией и коллегами (партнерами). По запросу администрации психолог выполняет психологический анализ мероприятий, участвует в программах адаптации молодых специалистов [1].

Психолого-педагогическое сопровождение деятельности медицинского учреждения регламентируется следующими документами: 1) план работы на год, утвержденный руководителем медицинского учреждения; 2) текущие планы работы (на месяц и неделю) с отметками об их выполнении; 3) результаты индивидуальных психодиагностических исследований; 4) график работы, утвержденный руководителем учреждения; 5) аналитические отчеты о работе за год, утвержденные руководителем медицинского учреждения; 6) отчеты и аналитические материалы по результатам психодиагностических исследований, реализации программ психологической поддержки и планов оказания помощи конкретным категориям; 7) журнал учета основных видов деятельности по разделам, отражающим основные направления работы; 8) перечень психологических методик и программ, используемых в работе.

Направлениями работы психолога, связанными с психолого-педагогическим сопровождением управленческой деятельности медицинского учреждения являются: функциональные (помощь и содействие в выполнении основных управленческих функций) и групповые (помощь конкретным лицам и группам в оптимизации личностных и профессиональных ресурсов).

В нашем исследовании приняли участие два медицинских учреждения различных форм собственности: ОП «Центр ядерной медицины г. Екатеринбург, ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ» г. Ачит. Предметом научного интереса стало изучение запроса сотрудников и пациентов на содержание психолого-педагогической деятельности и оптимизацию сопровождающих мероприятий.

В проведенном нами опросе, в котором приняли участие по 3 представителя администрации клиники, 15 сотрудников и 30 пациентов, установлены значимые отличия в запросах администрации учреждений (табл.1).

Таблица 1

Результаты оценки мнений пациентов и специалистов медицинских учреждений о психологическом сопровождении медицинской помощи, %

Параметры оценки	ОП «Центр ядерной медицины г. Екатеринбург			ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ» г. Ачит		
	администрация	сотрудники	пациенты	администрация	сотрудники	пациенты
Анализ удовлетворенности трудом	100	100	28	66,6	66,6	73,3
Раскрытие личностного и профессионального потенциала	33,3	53,3	23,3	33,3	100	16,6

работника						
Совершенствовани е коммуникативных процессов и информационной системы организации	33,3	26,6	100	0	53,3	100
Определение полномочий с учетом квалификации и личных качеств	100	100	-	100	93,3	-
Планирование карьеры и повышение квалификации	100	100	-	100	100	-
Получение индивидуальной помощи в решении психосматических проблем со здоровьем	-	53,3	100	33,3	66,6	100

Итак, установлено, что наиболее важными направлениями являются: повышение удовлетворенности трудом (для специалистов «Центра Ядерной медицины»), раскрытие личностного и профессионального потенциала (для ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ»), совершенствование коммуникативных процессов и информационной системы организации (для пациентов медицинских учреждений), планирование карьеры и повышение квалификации (для администрации и специалистов медицинского учреждения). Пациенты клиники нуждаются в получении индивидуальной психологической помощи в решении психосматических проблем, влияющих на состояние здоровья.

Представленные в таблице данные были обобщены и сформированы в конкретные направления по совершенствованию управленческой деятельности.

С целью реализации ведущего запроса на изучение степени удовлетворенности трудом (100% администрации и сотрудников Центра ядерной медицины) проведена психодиагностика с использованием методики А.В. Батаршева.

В исследовании приняло участие 15 сотрудников медицинского учреждения. В ходе проведенного анализа выявлено, что удовлетворенность трудом составляет у 80 % (12 чел.) опрошенных, соответственно, 20 % (3 чел.) сотрудников не вполне удовлетворены трудом и условиями труда. Интерес к работе 53,3 % (8 чел.) высокий. Удовлетворенность достижениями в работе 66,6 % (10 чел.) средний. Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками 93,3 % (14 чел.) высокий. Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством 80% (12 чел.) средний. Притязания в профессиональной деятельности 46,6 % средний. Предпочтения выполняемой работы высокому заработку 33,3 % (5 чел.) низкий. Удовлетворенность условиями труда 46,6% (7 чел.) средний. Профессиональная ответственность 93,3 % (14 чел.) высокий.

Итак, полученные результаты позволяют выделить показатели с высоким уровнем удовлетворенности (интерес в работе, удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, профессиональная ответственность); средним (удовлетворенность условиями труда, удовлетворенность отношениями с руководством, удовлетворенность притязаниями и возможностями профессионального роста) и низким уровнем (удовлетворенность выполняемой работы и заработком).

Дальнейшие мероприятия по психолого-педагогическому сопровождению управленческой деятельности предложены следующие:

- провести комплексный анализ организационной структуры;
- выполнить системный анализ удовлетворенности трудом;
- разработать программу развития структуры;
- апробировать программу в организации.

Развитие организационной структуры управления базируется на следующих *принципах* управления:

- соответствие стратегии организации;
- равенство доступа к информации и знаниям;
- высокой эффективности труда;
- раскрытие потенциала работника;
- обеспечение поступательного развития.

Основные *направления* совершенствования управления медицинским учреждением:

- совершенствование структуры управления, максимальное ее упрощение, децентрализация ряда функций, определение полномочий сотрудников с учетом их квалификации и личных качеств (ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ» г. Ачит);
- разработка информационной системы организации, обеспечивающей эффективную коммуникационную связь между сотрудниками и подразделениями (ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ» г. Ачит, ОП «Центр ядерной медицины г. Екатеринбург);
- система постоянного повышения квалификации работников на основе обучения, переподготовки, развития инициативы, творчества (ОП «Центр ядерной медицины г. Екатеринбург);
- разработка системы подбора, обучения, оценки и перемещения кадров, планирование карьеры, применение стиля руководства, адекватного внутренним и внешним факторам, воздействующим на организацию (ГБУЗ СО «Ачитская ЦРБ» г. Ачит) ;
- работа по созданию культуры организации, выработке совместных ценностей, признаваемых и одобряемых сотрудниками (ОП «Центр ядерной медицины г. Екатеринбург).

При этом важно, в процессе психолого-педагогического сопровождения учесть, что наибольшая эффективность управленческой деятельности будет достигнута в том случае, если использовать вышепредставленные методы в комплексе, ориентируясь при этом на цели и стратегии развития предприятия.

1. Сидоренко Е. В., Приверженность организации / Е.В. Сидоренко. — М.: Школа менеджеров «АРСЕНАЛ». - 2006.
 2. Токарева Ю.А. Управленческое консультирование как элемент системной кадровой политики// Кадровая политика организации : ученые записки кафедры управления персоналом и психологии. Выпуск 1. – Екатеринбург : УрФУ, 2015. С.148-155.
 3. Токарева Ю.А., Коваленко Т.К., Токарев А.Г. Удовлетворенность трудом как фактор профессиональной и экономической эффективности // Международный научный журнал «Scientia. Экономика» .- Москва. 2016.№1. С.37-42.
 4. Федоров А.С. Удовлетворенность сотрудников: способы измерения // Справочник по управлению персоналом. – 2012.
-