

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЕННО-МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Тимофеев Д. А.¹, Цвигайло М. А.², Раздевилова О. П.³

¹ГБОУ ВПО «Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского» Минздрава России, e-mail: timofeevda@mail.ru

²Филиал № 6 ФГУ «442 окружной военный клинический госпиталь» Министерства Обороны РФ, начальник филиала, e-mail: cviric@mail.ru

³ГБОУ ВПО «Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского» Минздрава России, e-mail: olga.razdevilova@mail.ru

Эффективность деятельности военно-медицинских учреждений в существенной степени определяется уровнем профессиональной подготовки и морально-деловыми качествами личного состава и руководителей. Учитывая специфику предназначения учреждений военного здравоохранения, функционирование которых детально регламентированы приказами и другими нормативными документами, очевидно, что эффективность и качество деятельности этих учреждений детерминированы характеристиками организационного поведения руководителей и персонала. Деятельность не только руководителей военно-медицинских учреждений, но и специалистов в современных условиях сопровождается необходимостью реализации управленческих функций. Внедрению в практику управления военно-медицинской организацией элементов организационного поведения должны предшествовать специальные исследования и соответствующее обучение руководителей и специалистов военно-медицинской службы. Комплексное знание организационного поведения обеспечит его применение как незаменимого и высокоэффективного инструмента для понимания проблем, повышения эффективности и качества деятельности военно-медицинских организаций.

Ключевые слова: организационное поведение, военно-медицинская организация, управление персоналом, военное здравоохранение, эффективность деятельности.

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AS INSTRUMENT FOR INCREASING EFFICIENCY AND QUALITY OF WORK IN MILITARY MEDICAL ORGANIZATIONS

Timofeev D. A.¹, Tsvigailo M. A.², Razdevilova O. P.³

¹State-Funded Educational Institution of Higher Professional Education Saratov State Medical University named after V. I. Razumovskiy, e - mail: timofeevda@mail.ru

²Branch No. 6 of Federal State Institution "District Military Clinical Hospital 442" of the Ministry of Defense of the Russian Federation, e-mail: cviric@mail.ru

³State-Funded Educational Institution of Higher Professional Education Saratov State Medical University named after V. I. Razumovskiy,

Work efficiency in military medical organizations is mainly determined by level of professionalism and moral qualities of staff and administration. Considering particular purpose of military healthcare institutions, the functioning of which is strictly regulated by orders and other standardized documents, it is obvious that efficiency and quality of work in these institutions are determined by organizational behavior characteristics of administration and staff. Nowadays, work not only of administrators in military medical institutions, but also specialists is in need of implementation of managerial functions. Special research and corresponding training for administrators and specialists in military medical service should precede the implementation of organizational behavior elements in managing a military medical organization. Complex expertise in organizational behavior will ensure it application as indispensable and highly effective instrument for understanding problems and increasing efficiency and quality of work in military medical organizations.

Keywords: organizational behavior, military medical organization, work force management, military healthcare, work efficiency.

Как показывает опыт практической деятельности, в странах, где глубоко и систематически занимаются вопросами организации управления, отмечается самая высокая результативность производства и удовлетворенность потребностей людей. Это положение в полной мере относится и к военному здравоохранению [4, 7].

Служебная деятельность и работа в учреждениях военного здравоохранения предъявляет повышенные требования к персоналу [9, 10], а эффективность деятельности военно-медицинских учреждений в существенной степени определяется уровнем профессиональной подготовки и морально-деловыми качествами личного состава и руководителей [3,7].

Учитывая специфику предназначения учреждений военного здравоохранения, в которых структура, штат, материально-техническое обеспечение и функционирование детально регламентированы приказами и многими другими нормативными документами, очевидно, что эффективность и качество деятельности этих учреждений детерминированы характеристиками организационного поведения руководителей и персонала. Под организационным поведением понимается мультидисциплинарная область знаний о поведении людей в организации и его влиянии на деятельность этих организаций [5]. В основе понимания и практического использования организационного поведения лежат базисные концепции о природе человека и природе организации, а также подходы к персоналу (поддерживающий, системный, ситуационный и направленный на результат), которые являются самыми проверенными временем в их практическом применении [5].

Игнорирование закономерностей организационного поведения становится предпосылкой к возникновению конфликтов, вызывающих текучесть кадров, нарушение воинской и трудовой дисциплины, снижению эффективности и качества деятельности при достижении индивидуальных, групповых и общеорганизационных целей. Знание основ организационного поведения и использование их в практике дает руководителю мощные рычаги побуждения людей к активной профессиональной деятельности, позволяет ему полнее использовать потенциальные резервы коллектива [1, 5].

В учреждениях военного здравоохранения существуют подразделения разных уровней, от занимающихся непосредственным лечением пациентов до подразделений обслуживания и обеспечения. Их функционирование требует наличия работников с различным уровнем образования и квалификации. В них отмечается значительное число сотрудников женского пола. Качество деятельности медицинских организаций планируется и создается на каждом этапе производственного процесса. При этом один из самых ответственных и сложных этапов – исполнение, детерминирован уровнем мотивации, квалификации персонала [2] и особенностями функций и условий, в которых осуществляется деятельность личного состава военно-медицинской службы.

В частности, важной характеристикой условий военно-профессиональной деятельности офицеров медицинской службы является сочетание воздействия на них специфических факторов врачебной деятельности и факторов военной службы. Работа

военного врача представляет собой один из самых многоплановых и трудоемких видов профессиональной деятельности в области профессий типа «человек – человек». Многогранность и сложность решаемых ими задач не только повышают степень ответственности за качество профессиональной деятельности, но и неизбежно влекут за собой возрастание нагрузки на психику и организм офицеров медицинской службы. Специфические условия военно-профессиональной деятельности, как правило, не позволяют им рассчитывать на адекватные реабилитационные мероприятия для восполнения использованных физиологических резервов организма.

Анализ опыта медицинского обеспечения военных конфликтов последних десятилетий, а также оказания медицинской помощи пострадавшим в результате техногенных и природных катастроф свидетельствует о том, что профессиональная деятельность офицеров медицинской службы протекает в условиях высокого нервного напряжения, выраженного воздействия на их организм комплекса климатогеографических и экономических факторов. При решении нестандартных и ответственных задач, связанных с сохранением жизни человека, военному врачу, как правило, приходится действовать в условиях постоянного дефицита времени и многообразия функциональных должностных обязанностей. Кроме воздействия факторов военной службы, следует отметить и особые социально-психофизиологические факторы, присутствующие в их труде [10]. Так, одновременно с накоплением опыта, формированием индивидуального стиля деятельности у военных медиков появляется «психическая усталость», «профессиональная дезадаптация». Вероятность возникновения дезадаптации у разных специалистов разная. Профессия военного врача требует постоянной работы над собой, значительное число компонентов его деятельности недоступны наблюдению и учету. Выраженность утомления часто объясняется большим количеством внутренней психической работы. В своей профессиональной деятельности военные врачи постоянно сталкиваются с отрицательными явлениями, оказываются в большей или меньшей степени вовлеченными в них, следствием чего бывают изменения психоэмоционального статуса данной категории специалистов. У врачей с выраженным «синдромом эмоционального выгорания» наблюдаются такие проявления, как низкий уровень профессионального и служебного роста, удовлетворенности работой, мотивации к продолжению военно-профессиональной деятельности и проявлению организационного социально значимого поведения, а также рост увольняемости из рядов вооруженных сил по состоянию здоровья [10].

Это обуславливает трансформацию деятельности командиров и начальников всех уровней, административного аппарата военно-медицинских организаций преимущественно в управленческую, и даже работа специалистов сопровождается необходимостью реализации

организаторских функций, что в совокупности актуализирует проблему эффективности управления персоналом в данных учреждениях [6, 8]. Так, опросы современных руководителей медицинских организаций свидетельствуют о востребованности и актуальности знаний по вопросам поведения сотрудников, влияющего на эффективность их работы и достижение личных, групповых и организационных целей, а также важности применения этих знаний в практической работе [6]. Для этой категории личного состава наиболее востребованными оказались знания по вопросам управленческой власти, политики, конфликтов и переговоров, создания мотивирующей работы и среды, эффективного руководства и принятия решений, трудовой мотивации, создании групп и команд с высокими показателями в работе, а также психофизиологического состояния человека, включенного в профессиональную деятельность [6]. При этом, как уже было отмечено, выраженная регламентация руководящими документами деятельности и поведения руководителей и подчиненного личного состава военно-медицинских организаций ограничивает диапазон возможностей управления организационным поведением. В этих условиях повышается роль организационной культуры и типов поведения административного аппарата, которые позволят без потери управляемости обеспечить возможность реализации адекватных складывающимся условиям функционирования организации инициативе и творческой активности сотрудников.

Поэтому руководством Главного военно-медицинского управления МО РФ признается важным уже на додипломном этапе обучения формирование четких представлений у выпускников медицинского вуза важности не только врачебной, но и управленческой деятельности, связанной, прежде всего, с руководством деятельностью личного состава [3].

Четыре принципиальные функции или обязанности менеджера – планирование, организация, руководство и контроль над человеческими, финансовыми, материальными и другими ресурсами для достижения целей организации невозможно реализовать без понимания поведения персонала и управления им [5]. При планировании определяется организационная стратегия, требующая решения, каких организационных целей следует добиваться и как для этого лучше всего распределить и использовать ресурсы. Это комплексная и трудная задача, поскольку решения, которые должны быть приняты руководителями, обычно сопровождаются множеством неопределенностей. Из-за этих неопределенностей, принимая решение о конкретных действиях, руководители рискуют. Знание сущности организационного поведения может помочь повысить качество принимаемых решений, увеличить шансы на достижение успеха и снизить риск, неизбежный при планировании и принятии решений. В ходе организации работы руководители задают

структуру рабочих отношений, определяющих, каким образом члены организации должны сотрудничать друг с другом для достижения поставленных целей. Процесс организации включает распределение сотрудников на отдельные группы, команды или отделы в соответствии с выполняемыми задачами. Организационное поведение предлагает много рекомендаций по тому, как организовать сотрудников (человеческий ресурс организации) таким образом, чтобы оптимально использовать их навыки, умения и способности. В процессе руководства руководители оказывают влияние на сотрудников и группы так, чтобы все члены организации работали на достижение общих целей. Изучение различных методов руководства и их влияния на достижение групповых и организационных целей – важный аспект организационного поведения. Осуществляя контроль, руководители отслеживают и оценивают индивидуальные, групповые и организационные показатели работы, чтобы определить, в какой мере достигаются поставленные цели. Если это происходит, руководители могут заняться сохранением и улучшением показателей; если нет, им необходимо прибегнуть к корректирующим действиям. Функция контроля также позволяет руководителям оценить, насколько хорошо они выполняют другие функции: планирования, организации и руководства.

Исходя из вышесказанного, очевидно, что только руководители и врачевный персонал, хорошо разбирающиеся в организационном поведении, могут реализовывать эти функции в полном объеме.

Учитывая, что главным ресурсом любой организации являются люди, от поведения которых в процессе реализации их функций зависит эффективность и качество ее функционирования, успешность осуществления управленческой деятельности руководителями военно-медицинских учреждений в первую очередь детерминирована умением управлять поведением и деятельностью подчиненных на индивидуальном, групповом и организационном уровнях.

Теории и концепции организационного поведения позволяют руководителям и персоналу лучше разбираться в складывающихся служебных и рабочих ситуациях, объективно их оценивать и устанавливать, где и когда следует предпринять корректирующие действия. Организационное поведение предоставляет инструменты, пользуясь которыми, руководитель может принять оптимальное решение при возникновении проблем или появлении возможностей, требующих адекватного и своевременного реагирования.

Внедрению в практику управления военно-медицинской организацией элементов организационного поведения должны предшествовать специальные исследования и соответствующее обучение руководителей и специалистов военно-медицинской службы.

Только комплексное знание организационного поведения обеспечит его применение как незаменимого и высокоэффективного инструмента для понимания проблем, повышения эффективности и качества деятельности военно-медицинских организаций.

Список литературы

1. Алленов А. М., Громова В. Л., Никифоров С. А. Психологическая характеристика руководителей медицинских учреждений на разных этапах развития российского здравоохранения // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 3; URL: www.science-education.ru/123-19838 (дата обращения: 22.09.2015).
2. Бедорева И. Ю. Научное обоснование системы менеджмента качества медицинской организации: автореф. дис. ... д-ра мед. наук. – Новокузнецк, 2009. – 45 с.
3. Быков И. Ю. Концепция подготовки врачебного состава и кадровой политики медицинской службы Вооруженных Сил Российской Федерации / И. Ю. Быков, В. В. Шаппо, В. М. Давыдов // Военно-медицинский журнал. – 2006. – № 8. – С. 4-14.
4. Вартанян Ф. Е. Современные тенденции медицинского образования в мире. – М.: РМАПО, 2004. – 109 с.
5. Джордж Дж. М., Джоунс Г. Р. Организационное поведение. Основы управления / пер. с англ. Юнити. – М., 2003. – С. 6-13.
6. Еругина М. В., Тимофеев Д. А., Цвигайло М. А. Актуальные вопросы обучения врачей основам управления на кафедре организации здравоохранения, общественного здоровья и медицинского права // Саратовский научно-медицинский журн. – Саратов, 2014. – Т. 10, № 4. – С. 591-595.
7. Зенин Р. В. Совершенствование подготовки начальников лечебно-профилактических учреждений МО РФ и их кадрового резерва в системе дополнительного профессионального образования: дис. ... канд. мед. наук. – М., 2009. – 164 с.
8. Зимина Э.В. Научное обоснование системной подготовки управленческих кадров здравоохранения: дис. ... д-ра мед. наук. – М., 2007. – 289 с.
9. Оптимизация боевой подготовки личного состава медицинской службы / В. А. Решетников, О. В. Лавриненко, Н. Г. Коршевер, И. А. Пуртов // Воен.-мед. журн. – 2004. – Т. 325, № 12. – С. 9-15.
10. Тимофеев Д. А. Влияние социально-психологических факторов профессиональной деятельности офицеров медицинской службы на их оценку условий военной службы // Социология медицины. – М., 2006. – № 1. – С. 34-38.