

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА КАК ФАКТОР УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫМ ПОВЕДЕНИЕМ ЛИЧНОГО СОСТАВА ВОЕННО- МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

¹Тимофеев Д.А., ¹Еругина М.В., ²Цвигайло М.А., ¹Кром И.Л., ¹Власова М.В

¹ФГБОУ ВО «Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского» Минздрава России, Саратов, e-mail: timofeevda@mail.ru;

²Филиал № 2 ФГКУ «442 ВКГ» Министерства обороны РФ, Псков

Реализация потенциала организационной культуры позволяет мобилизовать личный состав учреждений военного здравоохранения на эффективное достижение групповых и организационных целей. Для этого организационная культура должна быть согласована с общей целью учреждения, а его высшее руководство должно формировать и культивировать такую систему ценностей и норм, которая прямо или косвенно способствует достижению стратегических задач организации. В военно-медицинской организации военная и гражданская составляющие организационной культуры должны быть конгруэнтными, взаимодействующими и не противоречить друг другу. В условиях соблюдения принципа единоначалия наиболее часто формируется организационная культура, в которой воплощаются ценности, нормы, правила, представления и стиль поведения их руководителя. Это предполагает важность подготовленности руководителей учреждений военного здравоохранения по вопросам реализации заложенного в организационной культуре потенциала.

Ключевые слова: организационная культура, здравоохранение, военно-медицинская организация, управление персоналом, успешность и эффективность деятельности.

ORGANIZATIONAL CULTURE AS WORKFORCE MANAGEMENT FACTOR IN MILITARY MEDICAL ORGANIZATION

¹Timofeev D.A., ¹Erugina M.V., ²Tsvigailo M.A., ¹Krom I.L., ¹Vlasova M.V.

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

² Branch №2 of FGKU "442 military clinical hospital" of the Ministry of Defence of the Russian Federation, Pskov

Realization of potential of organizational culture encourages the staff in military healthcare institutions to achieve its group and organizational goals effectively. In this regard, organizational culture must correspond to the common goal of the organization, and its top management must form and cultivate the system of values and norms, which directly or indirectly contribute to the achievement of strategic tasks of the organization. In a military healthcare organization, military and civil constituents of organizational culture should be congruent, complimentary of each other; they should not be adverse. If the single-authority principle is observed, such organizational culture is frequently formed, in which the leader's values, norms, rules, beliefs and behavior are embodied. This implies the importance of the military healthcare institution managers being prepared for realizing the potential of organizational culture.

Keywords: organizational culture, healthcare, military healthcare organization, personnel management, successful and effective work.

Управление отношениями между отдельными сотрудниками и структурными подразделениями, из которых состоит организация, представляет сложную и многоплановую проблему, в решении которой существенная роль придается формированию организационной культуры, способной создать рабочую обстановку, наиболее эффективно мотивирующую сотрудников и координирующую их виды деятельности [1; 2; 8; 9].

Важность организационной культуры для успешного функционирования предприятий и организаций является общепризнанной. Все без исключения преуспевающие компании создали и поддерживают у себя ярко выраженные организационные культуры, наиболее

соответствующие целям и ценностям компании и четко отличающие одну фирму от другой. Однако из этого не следует, что сильные культуры являются атрибутом крупных компаний, чаще именно сильные культуры способствуют созданию и деятельности успешных организаций [1; 2; 6; 9].

Развитие общества во многом определяется организационной культурой, выступающей фактором повышения производительности труда и социального прогресса [6]. Управление организацией невозможно без учета социокультурного фактора. Формирование организационной культуры, позволяющей каждому работнику самоутвердиться в процессе максимального проявления способностей, осознать значимость своей личности, становится общепризнанным ориентиром развития любой организации, независимо от ее отраслевой принадлежности [6].

В то же время следует отметить недостаточную степень разработанности вопросов, связанных с организационной культурой в организациях здравоохранения, и в частности военного здравоохранения [3; 5; 7; 8]. Из общедоступных источников, посвященных различным аспектам организационной культуры, можно выделить научные труды по экономике, социологии, психологии и менеджменту, в которых исследуется деятельность фирм и предприятий, преимущественно ориентированных на получение прибыли и обеспечение более высокой конкурентоспособности [2; 4-6; 10].

Существенно меньше материалов о влиянии организационной культуры (за исключением вопросов этики и деонтологии в работе медицинских работников) в сфере функционирования учреждений военного здравоохранения. При этом известно, что специфика деятельности и предназначения, степень регламентации практически всех сфер функционирования военно-медицинских организаций нормативно-правовыми актами является одной из самых высоких. Работа врачебного состава представляет собой особый вид деятельности, сопряженной с высокими психоэмоциональными нагрузками, связанными не только с собственно выполнением своих профессиональных обязанностей, но также с исполнением обязанностей военной службы, с пребыванием в состоянии постоянной психологической готовности к оказанию медицинской помощи и выполнению других военно-врачебных функций, интеллектуальной и психоэмоциональной вовлеченностью в проблемы пациентов и организации, в которой работают и проходят службу [7; 8; 10]. Это значит, что организационное поведение личного состава, проявляющееся через его индивидуально-психологические характеристики, выраженность и соотношение глубинной и поверхностной мотивации в работе, координацию индивидуальных и групповых усилий в процессе совместной деятельности, определяет в целом успешность функционирования организации. В свою очередь, организационное поведение в значительной степени

детерминировано сформированной в данном учреждении организационной культурой, значение которой современными исследователями в этой области определяется как существенное и недооцененное. В частности, в числе работ исследователей, наиболее обобщающих значение организационной культуры для деятельности организаций, она характеризуется, как «потенциал организации, который проявляется в конкретных экономических и финансовых показателях в будущем» [9], а также как основа функционирования медицинской организации и ведущий фактор, обуславливающие повышение конкурентоспособности учреждения в условиях современного рынка медицинских услуг [3; 4]. Организации с сильной культурой, которая предполагает наличие согласованного набора ценностей и норм, тесно связывающих членов друг с другом, в значительной мере способствуют их вовлеченности в процесс достижения организационных целей. Это приводит к высоким показателям функционирования организации и позволяет ей получить конкурентное преимущество, в то время как в организациях со слабой культурой для координирования организационного поведения в первую очередь применяются не ценности и нормы, а формальная организационная структура. Поэтому исследования формирования организационной культуры и ее реализации в специфических условиях работы учреждений военного здравоохранения представляются актуальными и имеют научный и практический интерес.

В число наиболее важных особенностей функционирования военно-медицинских организаций, оказывающих существенное влияние на организационную культуру, входит выполнение офицерами медицинской службы двух социальных функций врача и офицера [10]. Как следствие этого, присутствует преобладание командно-административного стиля взаимоотношений, жесткое установление ролей и строгая регламентация функций сотрудников, необходимость выполнять приказы, порядки, регламенты и стандарты в учреждениях военного здравоохранения. Кроме того, в военном здравоохранении одним из важных субъектов управления оказания медицинской помощи (услуг) является пациент, который может быть не только военнослужащим, но и гражданским лицом. Указанное обстоятельство оказывает дополнительное влияние на характер функционирования современной медицинской организации. В частности, моральные и этические аспекты как элементы взаимодействия персонала между собой, с пациентами и руководителями, а также как профессионально важные качества медицинского работника постепенно вытесняются из поведения, уступая место следованию многочисленным формальным предписаниям и стандартам, а профессиональные медицинские знания, умения и навыки часто ограничивают комплекс основных проявляемых в деятельности врачебных компетенций и потенциал влияния организационной культуры. К специфике функционирования военно-медицинских

учреждений следует отнести также наличие внутренних субкультур, обусловленных различными вариантами взаимодействия, такими как военнотружущий – военнотружущий, военнотружущий – гражданский персонал, врач – пациент, врач – врач, врач – средний медицинский персонал и другие, определяющие организационное поведение личного состава и, соответственно, влияющие на успешность деятельности всей организации.

Указанное предполагает важность понимания феномена и реализации потенциала организационной культуры.

Понятие «культура» в современных гуманитарных науках относится к числу фундаментальных. Среди огромного количества научных категорий и терминов трудно найти другое понятие, которое имело бы такое множество смысловых оттенков и использовалось бы в столь разных контекстах. В настоящее время различных определений культуры насчитывается более пятисот [6]. В контексте темы данной работы представляется целесообразным использовать определение организационной культуры как набора неформальных ценностей и норм, контролирующих то, как сотрудники и группы в организации взаимодействуют друг с другом и с людьми, не входящими в организацию [2]. Выбор данной дефиниции обусловлен ее краткостью при приемлемом обобщении включенных в нее смыслов.

Организационная культура включает два типа ценностей: конечные (цель, которую организация стремится достичь, например превосходства, стабильности, предсказуемости, рентабельности, экономии, моральности, качества) и инструментальные (желательный тип поведения, который организация хочет видеть у своих сотрудников - усердная работа, уважение традиций и руководителя, консервативность и осторожность, бережливость, творческий и смелый подход, честность, готовность пойти на риск и поддержание высоких стандартов). Чтобы поощрять руководителей разного уровня и сотрудников следовать требуемым конечным и инструментальным ценностям, а, следовательно, выбирать поведение, ориентированное на достижение организационных целей, в организациях разрабатывают конкретные нормы - неформальные правила поведения, создаваемые для регулирования типов поведения, считающихся для организации важными. В дальнейшем личный состав организации в процессе взаимодействия друг с другом воспринимает и усваивает, как следует интерпретировать те или иные ситуации и реагировать на них так, чтобы это соответствовало общим ценностям и нормам организации. В конечном счете члены организации ведут себя в соответствии с ее ценностями и нормами, даже не осознавая этого.

Источниками конечных и инструментальных ценностей, характерных для культуры конкретной организации, как правило, являются основатель организации и этические ценности.

Личные ценности и убеждения основателя организации оказывают очень важное влияние на культуру организации, ее нормы, истории, мифы и легенды, создаваемые со временем. Основатели создают основу и среду, на которых развивается культура, поскольку именно они определяют исходные организационные ценности и набирают сотрудников, разделяющих эти ценности и приоритеты. Со временем члены организации начинают смотреть глазами основателя на то, что должна достичь компания, т.е. на конечные ценности, которые, в свою очередь, предопределяют формирование сопутствующих для их достижения инструментальных ценностей и организационных норм, реализация которых делает конечные ценности более четкими и сильными. Очевидно, что данная функция основателя в военно-медицинской организации будет принадлежать ее руководителю и лицам, осуществляющим управленческие функции в данном учреждении, и зависеть от их личностных и профессиональных качеств.

Этические ценности предназначены для формирования типов поведения членов своей организации, основанного на этических и моральных ценностях, определяющих, что следует делать организации и как ее члены должны взаимодействовать друг с другом и с лицами за пределами организации. В них заключены принципы, подчеркивающие важность взаимоотношений персонала друг к другу, проявлений причастности к делам своей организации, которые способствуют достижению ее целей. Необходимость в военно-медицинских организациях руководствоваться большим количеством документов, регламентирующих их функционирование и поведение военнослужащих, предполагает необходимость приемлемого совмещения дополняющих их этических ценностей, содействующих успешности деятельности данных учреждений.

В составе наборов ценностей, которые используют [2] успешно действующие организации - «смещение в сторону действия»; акцент на ценности, ориентированные на то, что организация умеет делать лучше всего, сохраняя поддержку контроля над основными видами деятельности, прежде всего связанные с запросами потребителей; формирование таких ценностей и норм, которые мотивируют сотрудников действовать на максимально возможном уровне, исходя из убеждения, что производительность обеспечивается сотрудниками и что уважение к человеку — это основное средство, при помощи которого организация может создать необходимую культуру для производительного поведения.

В числе важных элементов организационной культуры находятся истории из прошлой жизни (поступки сотрудников, внесших существенно позитивный или крайне негативный

вклад в работу организации, которые помогают понимать культурные ценности и нормы), а также ритуалы организации, наглядно выражающие основные ценности, цели данного учреждения, критерии оценки деятельности и поведения входящих в него лиц.

Церемонии и обычаи – также часто встречающийся атрибут проявления организационной культуры. Они представляют собой формальные действия (ритуалы) по поводу важных для организации событий, помогают сотрудникам понимать и усваивать организационные ценности и нормы.

Организационный язык, как еще один важный элемент культуры, включает в себя не только вербальное использование специфических профессиональных терминов и фраз, помогающее добиваться взаимопонимания между членами такой организации. Часто он выходит за пределы речи и включает различные формы невербальной коммуникации, например как люди одеваются, приветствуют друг друга, оформление рабочих помещений и целый ряд других вариантов, что также помогает получить хорошее представление о нормах и ценностях данного учреждения.

В современных условиях возможности использования организационной культуры в учреждениях здравоохранения расширяются, в частности в реализации маркетинговых стратегий, демонстрирующих при взаимодействии с потребителем организации наиболее привлекательные аспекты своей работы, выгодно отличающие их от других, добиваясь тем самым конкурентного преимущества и повышения экономической эффективности своей деятельности.

Таким образом, организационной культуре отводится значимая роль в управлении организационным поведением личного состава и, соответственно, повышении успешности деятельности военно-медицинской организации. Организационная культура фактически включена в стратегию функционирования организации, обладает целостной системой конкретных ценностей, норм и установок, использование которых формирует стереотипы действий и вариантов реагирования, определяющие поведение сотрудников, выполняет важную воспитательную функцию.

Для реализации потенциала организационной культуры как стратегического инструмента военно-медицинской организации, способного мобилизовать личный состав на эффективное достижение групповых и организационных целей, она должна быть согласована с общей целью данного учреждения, а высшее руководство должно формировать и культивировать такую систему ценностей и норм, которые прямо или косвенно способствуют достижению стратегических задач организации. Составляющие ее элементы должны быть значимыми (включать в себя то, к чему стоит стремиться и не противоречить целям общества); достижимыми (они не должны быть нереалистичными);

уместными (иметь четкое и прямое отношение к тому, чем занимается персонал); согласованными (со всеми исполнителями); служить целям организации, а также иметь обратную связь при использовании персоналом этих элементов в своем поведении посредством оценочной реакции на него руководителей. Применительно к военно-медицинской организации, в которой доминирующую роль играют факторы, связанные с принадлежностью руководящего состава к числу военнослужащих, элементы организационной культуры должны быть конгруэнтными, имея в виду, что ее военная и гражданская профессиональная и социальная составляющие не должны противоречить друг другу.

В современных условиях, когда происходят значительные изменения в системе управления, структуре, используемых технологиях и оборудовании, а также в определяемых руководством целях и задачах военно-медицинских организаций, представляется важным согласованность данных изменений со сформировавшимися в организациях проявлениями организационной культуры. Это относится, прежде всего, к установившимся личностным и групповым взаимодействиям, принятым ценностям, нормам и правилам, совокупность которых определяет сплоченность и эффективность взаимодействия и деятельности групп и организации в целом, а также к необходимости учета интересов пациентов в процессе достижения данным учреждением формальных показателей.

В характерных для любой военной организации условиях соблюдения принципа единоначалия, наличия строгой должностной иерархии и необходимости поддержания стабильной управляемости в данных учреждениях, в них наиболее часто формируется организационная культура, в которой воплощаются ценности, нормы, правила, представления и стиль поведения их руководителя. Это предполагает важность подготовленности руководителей учреждений военного здравоохранения по вопросам реализации заложенного в организационной культуре потенциала.

Список литературы

1. Бочаров С.А. Оценка и анализ организационной культуры предпринимательской фирмы: дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05. – М., 2007. – 221 с.
2. Джордж Дж.М., Джоунс Г.Р. Организационное поведение. Основы управления / пер. с англ. Юнити. – М., 2003. – 447 с.
3. Зайцева Н.В. Анализ организационной культуры как фактор повышения эффективности стратегии управления медицинской организацией // Социология медицины. – 2013. – № 1 (22). – С. 30-38.

4. Казакова Т.В. Социально-психологическое обеспечение качества медицинской помощи в военно-медицинских организациях: дис. ... канд. психолог. наук : 19.00.05 / Казакова Татьяна Викторовна; [Место защиты: Военный университет]. – М., 2011.- 194 с.
5. Карелина И.Л. Модернизация культуры управления медицинской организации в контексте реформы здравоохранения: дис. ... канд. социол. наук : 22.00.08. – Саратов, 2006. – 172 с.
6. Теплова Л.Е. Теория и методология управления развитием организационной культуры потребительской кооперации: дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.05. – Белгород, 2005. – 504 с.
7. Тимофеев Д.А., Цвигайло М.А., Раздевилова О.П. Организационное поведение в процессе управления личным составом в военно-медицинских организациях // Здоровье и образование в XXI веке. – 2016. – Т. 18, № 2. – С. 382-386.
8. Тимофеев Д.А., Цвигайло М.А., Раздевилова О.П., Власова М.В. Детерминанты и потенциальные следствия отношения к работе (службе) персонала военно-медицинских организаций // Здоровье и образование в XXI веке. – 2016. – Т. 18, № 2. – С. 464-469.
9. Тихомирова О.Г. Организационная культура: формирование, развитие и оценка. – СПб.: ИТМО, 2008. – 148 с.
10. Чечулина И.А. Отношения врача и пациента в военно-медицинской практике: дис. ... канд. мед. наук : 14.00.52 / Чечулина Ирина Анатольевна; [Место защиты: ГОУВПО «Волгоградский государственный медицинский университет»]. – Волгоград, 2006. – 133 с.