

8. Ламбен Ж.- Ж. Стратегический маркетинг. – СПб.: Наука, 1996.
9. Лебедев А.Н., Боковников А.К. Влияние ролевой установки на экономическое поведение российских потребителей // Вопросы психологии. 1995. № 3. С. 46-52.
10. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. – 2-е изд. – М.: Политиздат, 1977.
11. Локк Дж. Опыт о человеческом разуме // Избр. философ. произведения: 2-х т. Т. 1. – М.: Соцэгиз, 1960.
12. Лурия А.Р. Ощущения и восприятие. – М.: Изд-во МГУ, 1975.
13. Наумов В.Н. Поведение потребителей. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2002.
14. Потемкин В.К., Потемкина Е.В. Рыночная стратегия туристического обслуживания населения. – СПб.: 1996.
15. Россинтер Дж. Р., Перси Л. Реклама и продвижение товаров. – СПб.: Питер, 2000.
16. Симонов П.В. Эмоциональный мозг. Физиология. Нейроанатомия. Психология эмоций. – М.: Наука. 1981.
17. Фоксол Г. Психология потребителя в маркетинге. – СПб.: Питер, 2001.

DOI: 10.51692/1994-3776_2021_2_137

УДК: 316.47

Ю.М. Коблякова

О СПЕЦИФИКЕ СИСТЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Y. Koblyakova. About specificity of the professional communication system in medical institutions

Аннотация: В статье представлена информация о развитии и эволюции коммуникации, о специфике современных профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях. Описана структура коммуникационной системы и ее особенности для организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере оказания медицинских услуг. Приведены данные об оценке качества письменной коммуникации врачей, оказывающих первичную помощь и врачей-специалистов. Сделан вывод о актуальных проблемах в области профессиональных коммуникаций медицинских учреждений

Ключевые слова: коммуникационная система, коммуникации в здравоохранении, профессиональные коммуникации, медицинский персонал, проблемы коммуникации

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

Abstract: The article provides information about development and evolution of communication, specificity of modern professional communications in medical institutions. The structure of the communication system and its features in medical institutions are described. The data about the assessment of the quality of written communication between primary care physicians and medical specialists are presented. There is a conclusion about the actual problems in the sphere of professional communications of medical institutions.

Keywords: communication system, communication in healthcare, professional communications, medical personnel, communication problems

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

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 – aspirant 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

Объектом исследований многих специалистов, ведущих свою деятельность в различных научных направлениях, все чаще становятся профессиональные коммуникации, их особенности и развитие [3, с. 159]. Понимание специфики и сущности коммуникаций, может помочь разработать эффективные инструменты выстраивания и функционирования коммуникационных механизмов, направленных на решение проблемных ситуаций в различных сферах жизни общества.

Сегодня становится очевидным тот факт, что эффективность деятельности любой организации во многом зависит не только от достигаемых максимально возможных результатов по основным направлениям деятельности, которые можно выразить количественными или качественными величинами, но и от эффективности функционирования «связующих процессов, к которым относятся управленческие решения, конфликты и коммуникации» [2, с. 14]. В процессе управления любым хозяйствующим субъектом вне зависимости от организационно-правовой формы собственности и сферы деятельности организации коммуникации играют важную роль: любой обмен информацией между участниками в рамках управленческой структуры организации происходит в рамках коммуникационного процесса и, следовательно, от эффективности этого взаимодействия будет зависеть результативность организации в целом. Вот почему для любой современной организации коммуникации между ее структурными элементами и отдельными сотрудниками, а также процесс совершенствования этих коммуникаций сегодня приобретает все большее значение. Теории коммуникации рассматривают взаимодействие людей в процессе передачи какого-либо вида информации.

Коммуникационный процесс – фактические отношения между людьми, представляющие собой межличностные коммуникации: работников друг с другом и представителей организации с клиентами, поставщиками и подрядчиками. Такие взаимоотношения могут характеризоваться как полным взаимопониманием и поддержкой, так и абсолютно противоположными характеристиками. Кроме того, эти виды отношений могут быть обусловлены различной степенью удовлетворения потребностей и интересов взаимодействующих сторон. В отношениях между людьми в рамках одной организации мы можем выделить коммуникации формальные – между работниками подразделений по уровням производства, коммуникации между руководителями и подчиненными и неформальные, предоставляющие возможности для социального межличностного общения.

Эволюция коммуникационного процесса исторически подразумевает под собой как закономерное развитие коммуникационных каналов передачи информационных сообщений, т.е. средств коммуникации, так и развитие самих изначально исторически сложившихся форм общения между людьми, сопровождающихся определенным культурным фундаментом [4, с. 5]. Такие формы общения и культурные особенности исторически восходят к первобытным обрядам и ритуалам, а на современном уровне развития общества, могут проявляться, воплощаться в процессе переговоров с бизнес-партнерами крупнейших корпораций, самопрезентации во время собеседования с потенциальным работодателем посредством дистанционных каналов связи или в процессе организации международных мероприятий и форумов с участием первых лиц государств.

Говоря о коммуникационных аспектах эволюции культуры, важно отметить, что социальная коммуникация, включающая аккумуляцию и распространение культурных ценностей, наравне с процессом создания этих ценностей и их освоением, т.е. практическим применением, является центральным элементом процесса культурной деятельности [4, с. 7]. В процессе эволюции культуры в результате общественного прогресса совершенствовались и усложнялись коммуникационные средства, посредством которых передавалась информация. Так, текущая общественная коммуникационная система сменяется новой последовательно, а не стихийно в связи с кризисом каналов коммуникации, заключающемся в том, что потребности общества в целом и отдельных индивидуумов в частности больше не

могут быть удовлетворены текущими коммуникационными каналами. Такой кризис разрешается посредством бифуркации, процессом разделения перегруженных каналов. Справедливо говорить о четырех бифуркациях, происходящих в процессе смены пяти культурных этапов [1, с. 160]. Эволюция культуры и ее коммуникационных аспектов прошла ряд последовательных этапов (пракультура, археокультура, палеокультура, неокультура, постнеокультура). В этот период можно наблюдать закономерность, когда используемые коммуникационные средства совершенствуются, что сопровождается общественным прогрессом. А общественный прогресс, в свою очередь, способствует развитию коммуникации: произошел переход от устной к документной коммуникации к электронной коммуникации.

Сеть развитых сегодня социальных и профессиональных коммуникаций, хотя и имеет общие концептуальные черты, специфична для каждой из сфер общественной жизни. И такие сферы общественной жизни, как здравоохранение, социальное здоровье, работа медицинских учреждений – не исключение. Специфика коммуникационной системы в сфере здравоохранения 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 другими. 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 настоящее время в уходе за пациентами со стороны медицинских учреждений, несомненно, участвует большое число разных специалистов, подразделений и служб, которым необходимо обмениваться информацией о пациентах и обсуждать их лечение. Как следствие, растет интерес к информационным и коммуникационным системам и технологиям, растет потребность их правильной организации и использования для поддержания быстрой работы системы здравоохранения. Тем не менее, несмотря на то, что коммуникационные системы и технологии в здравоохранении широко обсуждаются, им уделяется недостаточно внимания, и внедрение различных механизмов и механик их улучшения все еще не является обычным явлением для многих медицинских служб. Действительно, если информация является источником жизненной силы здравоохранения, то системы связи – это то, что заставляет этот источник работать [6, с. 89].

Вот почему сейчас важным аспектом является рассмотрение компонентов коммуникационной системы, включая основные каналы связи, средства связи и режимы взаимодействия. Несмотря на то, что существуют значительные передовые исследования в таких узкоспециализированных областях, как, например, телемедицина и удаленное консультирование, клиническое внедрение даже более простых услуг, таких как голосовая почта или электронная почта, все еще не применимо повсеместно.

Многое в данной области могло бы измениться, если бы более широко осознавалось, что часто самое большое хранилище информации в сфере здравоохранения находится в неосязаемом виде – «головах людей», работающих в нем, а самая большая информационная сеть – это сложная сеть разговоров, которые связывают взаимодействия этих людей. Коммуникационное пространство представляет собой большую часть информационных транзакций в здравоохранении. Мы можем представить всю информацию, которой обмениваются в сфере здравоохранения, как «образующее пространство». Коммуникационное пространство – это та часть общего количества информационных транзакций, которая включает межличностное взаимодействие. Например, личные

разговоры, телефонные звонки, письма и электронная почта – все это порождает транзакции, которые попадают в коммуникационное пространство. Даже небольшие клинические бригады способны создавать большие и сложные коммуникационные пространства. Теоретически количество различных разговоров, которые могут иметь место в любой момент времени, определяется количеством людей, которым включены в это общение. При трех членах медицинской бригады между любыми двумя людьми может происходить три отдельных коммуникационных процесса, разговора. Если число членов команды увеличится до пяти человек, количество возможных разговоров увеличится до десяти, а для команды из десяти медработников количество возможных разговоров уже будет подвержено прерываниям, на практике будет иметь плохое качество системы связи и плохую работоспособность. На административном уровне плохая передача информации может иметь серьезные экономические последствия [6, с. 90].

Итак, в целом, коммуникационное пространство, является самой большой частью информационного пространства системы здравоохранения. Именно здесь собирается и аккумулируется большая часть информации в рабочем пространстве конкретного медицинского учреждения.

Коммуникационные системы – это формальные или неформальные структуры, которые организации используют для поддержки своих коммуникационных потребностей. Коммуникационная система включает людей, сообщения, которые им необходимо передать, технологии, которые являются «посредниками» в процессе коммуникации, и организационную структуру, которая определяет и ограничивает коммуникации, которые потенциально могут возникнуть.

К элементам коммуникационной системы в медицинском учреждении относятся каналы связи, типы сообщений, коммуникационная политика, агенты коммуникаций, коммуникационные услуги, устройства связи и режимы взаимодействия. По каналам связи происходит передача сообщений. Существует множество различных доступных каналов связи – от простого личного разговора до сложных телекоммуникационных каналов. Каналы связи могут быть синхронными, когда две стороны обмениваются сообщениями одновременно (например – телефонный разговор), и асинхронными, когда люди могут быть разделены во времени в процессе поддержания своего взаимодействия (электронная почта).

Сообщения, передаваемые по медицинским каналам связи, структурированы для решения конкретной задачи с использованием доступных ресурсов в соответствии с потребностями получателя (медработника, административного сотрудника). Неформальные сообщения, имеющие переменную структуру, могут быть в виде голосовых сообщений или сообщений, направляемых по электронной почте. Структурированные или формальные сообщения чаще всего представлены сводными данными о выписке из больницы или результатами лабораторных исследований. При компьютерном генерировании формальных сообщений, они обычно соответствуют определенному стандарту, например, стандарт «HL7» сейчас во многих странах де-факто является международным стандартом обмена сообщениями в сфере здравоохранения [6, с. 91].

Коммуникационная политика в медицинском учреждении может быть ограничена формальной процедурой, а не используемой технологией. Например, это может быть политика, запрещающая врачам общей практики получать медицинскую документацию напрямую без разрешения главного врача-клинициста медицинского учреждения.

Что касается агентов, то система связи может быть специально построена вокруг агентов, участвующих в различных информационных транзакциях. Например, в загруженном пациентами клиническом отделении можно разработать систему, в которой конкретному специалисту-администратору отделения можно поручить регистрировать все входящие телефонные звонки. Таким образом, его конкретная коммуникационная роль представляет собой организационную структуру, созданную для поддержки политики, направленной на

минимизацию прерывания работы специализированного медицинского персонала, которому в противном случае пришлось бы отвечать на телефонные звонки.

Подобно тому, как компьютерные системы могут запускать ряд различных программных приложений, мы можем представить себе коммуникационную систему, предоставляющую ряд различных коммуникационных услуг. Так, например, голосовая связь или передача медицинских документов по факсу (услуги, доступные по телефонной линии) – это совершенно разные виды услуг, использующий один основной канал.

Службы связи могут работать на разных устройствах связи – телефонах, факсах, планшетных компьютерах и т.д. Различные устройства подходят для разных ситуаций и задач. Коммуникационные устройства являются источником постоянных инноваций и развиваются постоянно.

Режимы взаимодействия, способы разработки взаимодействия во многом определяет полезность различных информационных систем. Некоторые способы взаимодействия нацелены на то, чтобы получатель сообщения обращал внимание немедленно (например – сигнал вызова телефона), в то время как другие могут быть сконструированы так, чтобы не отвлекать получателя сообщения.

Также в сфере здравоохранения из-за соображений конфиденциальности пациентов важно, чтобы посторонние лица не имели доступа к их историям болезни. Для защиты конфиденциальности сообщения могут быть зашифрованы или «закодированы», чтобы предотвратить их перехват и интерпретацию посторонними лицами. Только те сотрудники медицинской организации, у кого есть доступ к описанным системам, должны иметь возможность видеть эти сообщения. Наиболее важные коммуникации обычно имеют чрезвычайно надежные протоколы безопасности, которые очень трудно взломать. Использование аналогичных методов шифрования, таких, как в системах интернет-банкинга, в здравоохранении обычно обеспечивает такую же степень защиты медицинской информации [6, с. 92].

Так, коммуникационная система представляет собой набор различных компонентов, и полезность всей системы определяется соответствием всех компонентов заданным целям, ограничениям, степени их корректного сочетания. Если хотя бы один элемент не будет соответствовать заданным характеристикам, коммуникационная система может работать неэффективно. Например, отправка рентгеновского снимка на небольшое электронное устройство вряд ли будет полезна, поскольку размер изображения может превышать пропускную способность используемого беспроводного канала.

Важно отметить, что сегодня письменные виды коммуникации остаются самым часто используемым, а иногда и единственным средством общения между медицинскими работниками. Причем, согласно социологическим опросам, мнения врачей общей практики и врачей-специалистов относительно качества такой коммуникации во многом расходятся. Например, только 29,1% врачей-специалистов хорошо оценивают качество медицинских документов, направляемых врачами общей практики. В свою очередь, врачи общей практики считают ответы врачей-специалистов своевременными лишь в 22,5% случаев, а сами специалисты оценивают этот показатель в 61,8%. Обе стороны желают получать качественную обратную связь друг от друга, а на практике они практически не делают этого. В целом, документация врачей-специалистов оценивается как более качественная, чем у семейных врачей (78,6% и 39,5% соответственно), а в медицинских документах врачей общей практики неточные списки лекарств были обнаружены в 42% случаев [7, с. 1258-1259].

Таким образом, система профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях имеет свои особенности, обусловленные спецификой передаваемой медицинской информации, коммуникационных каналов, ролей и задач медицинского персонала и существующих стандартов в области оказания медицинских услуг. В профессиональных

коммуникациях медицинских учреждений особо актуальными являются следующие проблемы: выбор актуальных коммуникационных каналов, выбор подходящих форматов для медицинских сообщений, своевременность коммуникации между медицинскими работниками, организация коммуникационного процесса в целом.

Литература

1. Красавина А.В. Исторические аспекты развития научного представления об общественной коммуникации и коммуникационной культуре / А.В. Красавина // Вестник МГУКИ. – 2011. – 1 (39) январь–февраль. – С. 159–162.
2. Логунова И.В. Модель коммуникационного процесса организации / И.В. Логунова // ЭКОНОМИНФО. – 2012. – № 17 Управление предприятием. – С. 14-16.
3. Назарова Е.А. К истокам теории и практики социальной коммуникации в различных сферах современного общества / Е.А. Назарова // Коммуникология. – 2017. – Том 5. № 4. – С.159-166.
4. Основы теории коммуникации: учебное пособие / А.В. Пряхина, А.Н. Сыркина. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2019. – 124 с.
5. Яковлева И.В. Коммуникация в сфере здравоохранения: управленческий аспект // Государственное управление. Электронный вестник. – 2016. – Вып. № 59. – С.168 – 188.
6. Coiera E. Communication Systems in Healthcare / E.Coiera // Clin Biochem Rev. – 2006 May. – 27(2). – P. 89–98.
7. Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations / P. Vermeir, D. Vandijck, S. Degroote et al // The international journal of clinical practice. – 2015. – 69(11). – P.1257-1267.

DOI: 10.51692/1994-3776_2021_2_142

УДК: 31.108

В.В. Солоха

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РЕКРУТМЕНТА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

V. Solokha. Current trends in recruitment in a digital economy

Аннотация: В некоторых научных подходах, цифровизация рассматривается как концепция внедрения цифровых технологий в различные сферы жизни и производства. Цифровизация активно используется в сфере поиска и подбора персонала. В данной статье рассматриваются тенденции в сфере рекрутмента, с применением it-технологий и Интернет-ресурсов.

Ключевые слова: рекрутинг, тенденции, цифровизация, IT-технологии, цифровизация экономики, интернет, поиск и подбор персонала

Контактная информация: 193023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21; e-mail: valeria.solokha@gmail.com

Abstract: Globally, digitalization is a concept of economic activity based on digital technologies being introduced in different areas of life and production. Digitalization is actively used in the field of personnel search and recruitment. This article examines trends in recruitment, with the introduction of it-technologies and Internet resources.

Keywords: recruitment, recruiting, trends, digitalization, IT-technologies, digitalization of economy, Internet, personnel search

Contact information: 21 Sadovaya street, Saint Petersburg, 193023; e-mail: valeria.solokha@gmail.com

Современное развитие информационно-коммуникационных технологий оказывает прямое и непосредственное влияние на все области бизнеса. HR- технологии, в частности, рекрутинг, сегодня невозможно представить без автоматизации и цифровизации. Специалисты в сфере управления и подбора персонала используют в своей работе

Солоха Валерия Владимировна – магистр программы «Социальное управление в организации». Санкт-Петербургский государственный Экономический университет

V. Solokha – master program “Social management in the organization”. St. Petersburg State University of Economics