ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

УДК 614.2

К ВОПРОСУ О ФОРМИРОВАНИИ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Н.Н. Проскурнина

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Северо-Кавказский федеральный научно-клинический центр Федерального медико-биологического агентства», Ессентуки, Россия

Ключевые слова: корпоративная культура, методы исследования, система ценностей, имидж организации.

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы, связанные с изучением организационной культуры в медицинском учреждении. Дан обзор методов изучения норм культуры, ценностей, правил и предписаний, существующих в конкретном учреждении. Проведен анализ результатов исследования культуры организации и сделаны соответствующие выводы.

Основные принципы культуры, чувство духовной общности персонала организации, часто оказывают гораздо большее влияние на результаты деятельности, чем технологические или экономические ресурсы.

ON THE QUESTION OF THE FORMATION OF ORGANIZATIONAL CULTURE IN THE MEDICAL INSTITUTION

N.N. Proskurnina

The Federal State-Financed Institution «North Caucasian Research and Clinical Center» under the Federal Medical Biological Agency, Essentuki, Russia

Key words: corporate culture, research methods, value system, image of the organization.

Abstract: The article deals with issues related to the study of organizational culture in a medical institution. A review of methods for studying the norms of culture, values, rules and regulations existing in a particular institution is given. The analysis of the results of the culture of the organization is carried out and the corresponding conclusions are drawn.The basic principles of culture, the sense of

spiritual community of the organization's personnel, often have a much greater impact on performance than technological or economic resources.

Введение. Вопросы, связанные с изучением организационной культуры, в настоящее время, являются достаточно актуальными, т.к. существует потребность в усовершенствовании разных сторон функционирования трудового коллектива, оптимизации трудового процесса и минимизации различных потерь.

Целью изучения данного вопроса является систематизация информации о различных методах исследования организационной культуры и возможность их применения для анализа культуры в медицинском учреждении.

Объект исследования: персонал медицинского центра (МЦ) «Юность» ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России.

Предмет исследования – особенности организационной культуры МЦ «Юность» ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России учреждения и методы её изучения.

Исследование данной проблематики даёт возможность получения необходимых сведений об удовлетворённости работников учреждения сложившейся культурой и определяет направления ее совершенствования.

Организационная культура - это убеждения, совокупность норм поведения, установок и ценностей, которые предопределяют стиль работы и поведение людей в данной организации [2].

Культуру, сложившуюся в организации, можно изучать различными методами, среди которых можно выделить следующие [2]:

- интервью, опросы и анкетирование;
- косвенные методы;
- изучение сложившихся в организации правил, традиций, норм;
- изучение сложившейся управленческой практики.

В данном исследовании применялся метод опроса и анкетирования.

В настоящий момент психологи и социологи разрабатывают и дополняют подходы к изучению организационной культуры, также изучают возможности к дополнению и взаимодействию этих методов друг другом.

Особый интерес, как следствие процессов реформирования, вызывает культура медицинских учреждений, так как:

- это довольно закрытые коллективы, с неохотой пускающие людей со стороны, которые настороженно относятся к изучению их «внутренней» жизни;

- на сегодняшний день существует мало исследований организационной культуры медицинских организаций.

Основная часть исследования таких коллективов направлена на изучение эмоционального состояния, эмоционального выгорания медицинских работников. Это и обуславливает новизну исследования.

Качество работы, уровень культуры медицинского учреждения являются ключевыми условиями в создании её профессионального имиджа.

Глобальные изменения, происходящие на протяжении последних десятилетий на рынке медицинских услуг в России, сопровождаются ростом числа коммерческих и муниципальных субъектов рынка, а также либерализацией цен на медицинские услуги. Это способствует приобретению инновационных подходов в области менеджмента и психологии управления. Медицинские учреждения прилагают значительные усилия для поддержания конкурентных позиций на рынке платных медицинских услуг.

Наиболее доступным инструментом является применение конкурентной организационной культуры, которая влияет на формирование имиджа организации, воспитывает чувство общности членов коллектива, создает впечатление потребителей медицинских услуг об организации. [1]

Фундаментом взаимоотношений как внутри профессиональных групп, в том числе и в профессиональных группах состоящих из медицинских специалистов, так и между ними является благополучие организации, в которой они работают [3].

Исследования данного вопроса показывают, что каждая организация, в том числе и медицинское учреждение, разрабатывает свою организационную культуру, включая в неё набор правил и предписаний, управляющих повседневным поведением сотрудников на своём рабочем месте.

Среди сотрудников МЦ «Юность» ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России в г.Ессентуки и санатория «Нарат» ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России в г.Теберде был проведен опрос в отношении важности организационной культуры для формирования благоприятного социально-психологического климата в коллективе. Опрос проводился с применением тестового варианта, где были представлены 10 вопросов с 4-мя вариантами ответов. В опросе участвовало 45 человек (7 руководителей и 38 человек из числа младшего и среднего медицинского персонала).

В результате проведенного опроса были получены следующие результаты:

– осознание работником себя и своего места в учреждении адекватно сформировано у 72,5% респондентов;

– определенный дресс-код, т.е. единая форма объединяет людей, способствует формированию общности, командного духа (83,5%);

– привычки и традиции, сложившиеся в коллективе, сплачивают коллектив и создают в нем благоприятную атмосферу (90,0%);

– по мнению 78,5% респондентов система ценностей в учреждении основана на системе оценки руководством поведения сотрудника, что не всегда бывает достаточно объективным.

Достаточно популярным в области исследования данного вопроса является опросник OCAI, авторы К. Камерон и Р. Куинн, который дает оценку шести ключевым измерениям культуры организации [3].

В соответствии с классификацией К. Камерона и Р. Куинна существуют четыре основных типа культуры, элементы которых в определенном сочетании определяют специфику конкретной культуры в организации: клановая культура (A); адхократическая культура (B); иерархическая культура (D); рыночная культура (C). Краткое описание типов культур представлено в таблице 1.

Данный инструмент как взаимодополняющий также использовался в качестве инструмента исследования.

Методом исследования организационной культуры был выбран анкетный опрос, в рамках которого автором использовался унифицированный инструментарий, обеспечивший широкий охват респондентов. Анкетирование проводилось по специальным оценочным таблицам.

В исследовании принимали участие сотрудники МЦ «Юность» ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России в г.Ессентуки в количестве 35 человек.

В опросе участвовали руководители медицинских и немедицинских структурных подразделений, а также специалисты. Всего опрошено 32 человека, из них 9 – руководители подразделений.

По результатам исследования, общие характеристики организации воспринимаются сотрудниками в большей степени, как проявления кланового типа организационной культуры. Однако достаточную силу имеют иерархичный и рыночный тип.

Таблица 1

Описание типов культур по К. Камерону и Р. Куину [2]

Клановая культура	**Адхократическая культура**
Очень дружественное место работы, где у людей масса общих интересов. Организация похожа на большую семью. Лидер организации воспринимаются как воспитатель и возможно даже, как родитель. Люди в организации держатся вместе благодаря лояльности и традициям. В этом типе делается акцент на долгосрочную выгоду совершенствования личности, придает значение высокому уровню сплоченности коллектива и моральному климату. Успех определяется в терминах доброго отношения к потребителям и заботы о сотрудниках. Организация поощряет участие людей в бизнесе и согласие.	Динамичное предпринимательское и творческое место работы. Сотрудники обладают способностью идти на риск. Лидеры считаются новаторами и людьми, готовыми рисковать. Связующей сущностью организации является преданность экспериментированию и новаторству. Подчеркивается необходимость деятельности на переднем рубеже. В долгосрочной перспективе организация делает акцент на росте и приобретении новых ресурсов. Успех означает производство/предоставление уникальных и новых продуктов и/или услуг. Важно быть лидером на рынке продукции или услуг. Организация поощряет личную инициативу и свободу мышления.
Иерархическая культура	**Рыночная культура**
Очень формализованное и структурированное место работы. Тем, что делают люди, управляют процедуры. Лидеры гордятся тем, что они – рационально мыслящие координаторы и организаторы. Критически важно поддержание плавного хода деятельности организации. Организацию объединяют формальные правила и официальная политика. Долгосрочные заботы организации состоят в обеспечении стабильности и показателей плавного хода рентабельного выполнения операций. Успех определяется в терминах надежности поставок, плавных календарных графиков и низких затрат.	Организация, ориентированная на результаты, главной заботой которой является выполнение поставленной задачи. Люди целеустремленные и конкурируют между собой. Лидеры – твердые руководители и суровые конкуренты. Они жестки и требовательны. Организацию связывает единство взглядов на стремление побеждать любыми силами. Фокус перспективной стратегии настроен на конкурентные действия, решение поставленных задач и достижение измеримых целей. Успех определяется в терминах проникновения на рынки, преодоление барьеров и увеличения рыночной доли. Важно конкурентное ценообразование и лидерство на рынке услуг.

Анализируя составленный профиль, можно сделать вывод, что руководители МЦ «Юность» ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России в г.Ессентуки хотели бы изменений в организационной культуре в сторону адхократической культуры. Это означает, что сотрудники стремятся к восприятию инновационных подходов в организации и управлении. Сотрудникам важна дружеская атмосфера внутри коллектива, однако,

стремление к управлению носит характер квалифицированных консультаций и опирается на достижение группового согласия.

Сотрудники хотят видеть свою организацию в большей степени, ориентированной на адохратический и рыночный тип организационной культуры. Сотрудники не хотели бы видеть в своей организации формализма и жёсткого контроля со стороны руководства и коллег.

В стиле лидерства, они бы желали видеть черты иерархичной и клановой организации, а не рыночной. Также сотрудники хотели бы, чтобы в организации цели ставились исходя не из адхократической культуры, а из клановой.

Исследование показало, что для сотрудников важна такая связующая сущность организации, как традиции, обязательность и преданность сотрудников, им необходим здоровый внутренний климат и забота о людях.

Для дальнейшего развития необходимо ориентироваться на внедрение элементов адхократического типа культуры организации. Она характеризуется следующими параметрами.

Стиль лидерства: лидеры приветствуют новаторство и являются людьми, готовыми идти на риск.

Сущностная ценность организации: преданность экспериментированию и новаторству.

Критерии успешной деятельности: производство и предоставление уникальных и новых продуктов и услуг.

Приоритеты в организации: подчеркивается необходимость деятельности на передовом рубеже. В долгосрочной перспективе организация делает акцент на росте и приобретении новых ресурсов [4].

Сложившаяся культура в МЦ «Юность» ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России в г. Ессентуки, по большей части, устраивает сотрудников, и они не стремятся к кардинальным изменениям. Однако они желают некоторых изменений в отдельных аспектах уже сложившей организационной культуры.

Проанализировав организационную культуру МЦ «Юность» ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России методом OCAI, мы представляем себе более точную картину организационной культуры. Благодаря использованию данного метода разработка путей совершенствования организационной культуры для медицинского учреждения будет более целесообразной и точной.

Список литературы

1. Бравве Ю.И. Социологический мониторинг персонала медицинского учреждения / Ю.И. Браве, Г.П Ахременко, С.А. Песков // Социология

медицины. 2014. - №2 (17). - С.13-19.
2. Виханский О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов - М.: Гардарики, 2015. - 154 с.
3. Ермакова И.Ю. Жизнь по правилам корпоративным / И.Ю. Ермакова // Медицинский вестник. - 2014. - №10. - С.48-50.
4. Свиридова Т.Б. Сущность инновационных механизмов управления ресурсами здравоохранения / Т.Б.Свиридова // Экономика здравоохранения, 2014. №12. С.6-12.

References

1. Bravae Yu.I. Sociological monitoring of the personnel of a medical institution / Yu.I. Brava, G.P. Akhremenko, S.A. Sands // Sociology of Medicine. 2014. №2 (17). C.13-19.
2. Vikhanskiy O.S. Management / O.S. Vikhansky, A.I. Naumov - M .: Gardariki, 2015. - 154 p.
3. Ermakova I.Yu. Life by corporate rules / I.Yu. Ermakova // The medical bulletin. - 2014. - №10. - P.48-50.
4. Sviridova T.B. Essence of innovative mechanisms of health resources management / T.B. Sviridova // Economics of Health, 2014. - №12. - C.6-12.

Сведения об авторах. Наталья Николаевна Проскурнина – кандидат социологических наук, доцент, специалист по социальной адаптации и развитию персонала УМЦ ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России, proskurnina.n@mail.ru.