

О. А. Страхова³,
В. Ю. Ляпунова⁴

КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОЙ НЕСТАБИЛЬНОСТИ

Любая организация здравоохранения нацелена на достижение одновременно как экономической, так и социальной эффективности, а следовательно, медико-социальная деятельность организации здравоохранения должна быть эффективной с точки зрения ее работы как социального объекта. Именно эффективная медико-социальная деятельность организаций здравоохранения приобретает особую значимость в контексте глобального конфликта и должна помочь решить одну из главных стратегических задач отечественной экономики в условиях глобальной нестабильности — снижение социальной напряженности в обществе за счет стабилизации прежде всего психического здоровья населения России.

Сегодня геополитические изменения в мире и нашей стране вносят коррективы во все управленческие процессы, требующие иных подходов и нового инструментария, которые в условиях глобальной

неопределенности позволят решить основную задачу медицинской психологии в управлении учреждениями здравоохранения и поведением персонала этих организаций. Медицинская психология как наука в настоящее время остается не изученной и не исследованной в первую очередь с точки зрения понятийного аппарата и ее возможностей в решении управленческих задач в условиях глобальной нестабильности.

Известные ученые В. М. Бехтерев и И. М. Сеченов еще в начале XX века заложили фундамент самого понятия и применения психологии в медицине как науки, связанной с изучением физического, социального и духовного состояния человека. И именно поэтому в условиях глобальной нестабильности, на наш взгляд, должно быть продолжено исследование возможностей медицинской психологии как эффективного инструмента управления организациями здравоохранения с помощью активизации адаптационных возможностей персонала и его гармонизации.

Исследования, проведенные в Институте делового администрирования региональной ассоциации менеджеров здравоохранения (ИДА РАМЗ), позволили выявить проблемы повышения роли медицинской психологии в управлении организациями здравоохранения в условиях глобального конфликта при разрушении старого мирового порядка. К ним в первую очередь относятся: трансформационные изменения роли психологической службы в управлении организацией здравоохранения; роль медицинской психологии при осуществлении изменений в организации здравоохранения в условиях глобальной нестабильности; психологические проблемы организационных изменений и принятия решений руководителями организаций

³ Президент Института делового администрирования Региональной ассоциации менеджеров здравоохранения, доктор экономических наук, профессор, Заслуженный работник высшей школы РФ. Автор более 60 научных публикаций, в т. ч.: «Бизнес-планирование» (в соавт.), «Менеджмент» (в соавт.), «Организационное поведение» и др. Отмечена нагрудным знаком Министерства науки и высшего образования РФ за реализацию Президентской программы подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства РФ, Почетной грамотой губернатора Санкт-Петербурга и др.

⁴ Руководитель направления «Тренинг-менеджмент» Института делового администрирования Региональной ассоциации менеджеров здравоохранения. Автор ряда научных публикаций, в т. ч. «Стратегия устойчивого развития организаций здравоохранения в условиях глобальной нестабильности» (в соавт.) и др.

здравоохранения; основные принципы формирования новой концепции психологической службы в организации здравоохранения; управленческая гибкость в сочетании с эмпатией как основная поведенческая компетенция руководителей организации здравоохранения; этика профессионального общения с элементами эмпатического понимания как основа организационного поведения руководителей организаций здравоохранения; основная задача психологической службы — создание зоны комфорта с использованием инструментария медицинской психологии.

Из всех перечисленных проблем создание зоны комфорта в исследовании использования инструментария медицинской психологии выходит на первое место и, по сути, сегодня становится основной задачей психологической службы организации, так как именно это направление исследований поможет осуществить модификацию поведения персонала любой организации в условиях повышающихся рисков, связанных с глобальной нестабильностью. На сегодняшний день внешние угрозы заставляют создавать новый динамический комплекс защитных механизмов и управления рисками.

Выявленные проблемы современного понимания медицинской психологии стали предметом исследований, проводимых в институте на втором этапе. Были выделены проблемы повышения роли медицинской психологии в управлении организациями здравоохранения и сферы услуг в целом, что позволило разработать дальнейшую программу исследований в институте. В нее вошли направления: «Медико-социальная модель синдрома эмоционального выгорания руководителей организаций здравоохранения»; «Мотивационно-психологические аспекты управления персоналом»; «Роль организационного психолога в медицинской организации. Психологическое сопровождение реабилитационного процесса»; «Трансформационные изменения роли психологической службы в управлении предприятием здравоохранения»; «Психологическая грамотность как инструмент повышения качества в организациях здравоохранения»; «Организационное консультирование государственных учреждений в сфере здравоохранения»; «Новая модель компетенций психолога-консультанта в организации здравоохранения».

Новая модель компетенций психолога-консультанта организации здравоохранения жизненно необходима в условиях изменения мирового порядка, вызывающих у персонала и пациентов крайнюю тревожность, а следовательно, и нестабильность состояний. Поэтому специалист новой психологической службы должен соединить в себе функционал клинического и организационного психологов.

В современных условиях высокотехнологичная медицинская помощь — это не только новые технологии, в том числе цифровые, но и другая модель поведения руководителя организации, которая влечет за собой изменение организационной культуры учреждения здравоохранения в целом. От руководителя как такового сегодня требуется сочетание организационной гибкости и эмпатии.

В условиях глобальной нестабильности изменения в организациях становятся неизбежными, что может оказаться проблемой, если не использовать в управлении инструментарий медицинской психологии. В свою очередь, любая проблема менеджмента организаций здравоохранения в условиях глобальной нестабильности включает два аспекта: организационный и личностно-социальный.

На этапах программы исследований выявлена причинно-следственная связь основных психологических проблем в управлении организациями здравоохранения, которые требуют новой трактовки самого понятия «медицинская психология». Это позволит избежать таких ошибок в управлении, как неправильная мотивация, отсутствие надлежащего анализа внутренней и внешней среды, а также стратегических целей, неверное понимание стратегических целей организации и ошибочное изменение ее структуры. Все перечисленное резко снижает эффективность деятельности любой организации¹.

Эти проблемы сегодня поможет решить создание в организации «психологической службы» новой формации на основе новой трактовки роли и задачи медицинской психологии. В том числе достижимо совместить решение задач лечения пациентов и управления организацией с созданием зоны комфорта для всех участников процесса.

Одной из задач новой психологической службы является создание максимальной «зоны комфорта» для всего персонала, включая руководителей высшего звена. Это, в свою очередь, даст существенное повышение психических ресурсов и адаптационных возможностей персонала. Будет достигнута гармонизация процессов, что повлечет за собой эффективность организации в целом, а также повышение качества медицинских услуг. Задачами новой психологической службы являются профилактика и преодоление сложных и конфликтных ситуаций в коллективе и с пациентами одновременно.

Основными задачами новой психологической службы, использующей инструментарий медицинской психологии, являются повышение психических ресурсов и адаптационных возможностей персонала, использование психологической реабилитации как соответствующего медицинского сопровождения.

Специалисты медицинской психологической службы на базе нового понимания задач психологического сопровождения с использованием инструментария медицинской психологии должны развивать традиционные направления с учетом новых адаптационных возможностей человека. Также специалистам новой психологической службы необходимо владеть инструментами современного менеджмента.

При этом медицинская психология сама должна стать реальным инструментом эффективного менеджмента в любой организации здравоохранения и соответственно использовать все инструменты менеджмента, включая SWOT-анализ, а также техники модифи-

¹ См.: *Страхова О. А.* Организационное поведение: лидерство и модель компетенций руководителя. СПб. : ВЭШ СПбГУЭиФ, 2010.

кации поведения персонала в организации, которые позволят реализовать целостный подход к здоровью персонала, сочетая физическое состояние людей с социальным и духовным.

В институте разрабатывается теоретическая концепция эффективного взаимодействия психологической службы с менеджментом на основе целостного подхода к здоровью персонала. Для этих целей сама психологическая служба новой формации должна совмещать знания, навыки, умения медицинской психологии и менеджмента, то есть иметь медицинскую и организационную составляющие.

Также этот этап исследований в институте включает разработку модели компетенций новой психологической службы, которая в условиях проектного управления может получить статус межотраслевого проекта и проекта для организаций здравоохранения в целом.

На данном этапе исследований одной из основных задач станет возвращение в зону комфорта руководителя и персонала любого уровня с помощью новой модели их компетенций. Она будет создана на базе накопленного институтом опыта разработки моделей компетенций современных организаций здравоохранения и всей сферы услуг.

Программа проводимых в институте исследований также предусматривает осуществление учебно-консультационной, учебно-просветительской и научно-исследовательской деятельности, прежде всего с целью

повышения компетенций персонала организации и эффективности деятельности организации.

Проводимые исследования также предусматривают разработку системы повышения качества медицинских услуг, в том числе взаимодействия врача и пациента, с использованием инструментария медицинской психологии, что снизит рисковую грамотность в области обмена информацией. При передаче информации от врача к пациенту и между персоналом организации здравоохранения будут использоваться инструменты новой психологической службы.

Происходящие изменения геополитической ситуации влияют на состояние персонала и пациентов, то есть на все общество, и именно медицинская психология в ее расширенном понимании — в новой трактовке Института делового администрирования — будет способствовать решению психологических проблем и позволит оказать социальную помощь не только персоналу организации здравоохранения, но и пациентам и обществу в целом.

В современных условиях проводимые исследования приобретают особую значимость как для развития науки медицинской психологии, так и для решения на ее базе практических задач. Авторами предлагается концепция организации здравоохранения в условиях глобальной нестабильности, в основу которой положена новая стратегия профессиональной деятельности, в которой необходимо использовать один из основных эффективных инструментов — медицинскую психологию.