

ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНЦИИ КАК ИНТЕГРАТИВНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

DOI: 10.25629/НС.2018.09.13

КАТАХОВА С.С.

МИРЭА – Российский технологический университет. Москва

Аннотация. Совершенствование работы медицинских учреждений России в рамках модернизации системы здравоохранения является первостепенной задачей, поэтому в данной статье автор наряду с другими исследователями определяет управленческую компетентность руководителя как совокупность компетенций в терминах определенных способностей к выполнению действий в контексте работы. Согласно автору, управленческая компетентность имеет такие ключевые составляющие как: профессиональную, личностную, социальную, психологическую. При этом автор особое внимание уделяет в своей статье психологической компетенции как важного условия профессионализма руководителя в системе здравоохранения. Отмечено, что специфика отрасли здравоохранения предполагает наличие у руководителя медицинского учреждения не только профессиональных знаний, но и знаний психологии управления для эффективного выполнения им своих функций, то есть психологическая составляющая априори заложена в основе руководящей деятельности. В статье приведены основные стили управления, рассматриваемые на современном этапе как наиболее эффективные. Автором отмечено, что выбор стиля руководства должен определяться поставленными задачами, а процесс принятия управленческого решения представляет собой сложный психологический процесс, основанный на индивидуальных поведенческих предпочтениях руководителя, при этом его поведенческая стратегия оказывает серьезное влияние на решение проблемных ситуаций в условиях неопределенности.

Ключевые слова. Профессиональная компетентность, психологическая компетенция, руководитель в системе здравоохранения, стили управления, лечебное учреждение, кадровое обеспечение, деятельность.

Введение

Одной из главных задач модернизации сферы здравоохранения является совершенствование работы лечебных учреждений на базе улучшения кадрового обеспечения, что требует более высокого уровня управленческой компетентности руководителей. Исследователи, изучающие данную проблему, определяют управленческую компетентность руководителей медицинских учреждений как совокупность компетенций в терминах определенных способностей к выполнению действий в контексте работы.

Наличие у человека комплекса компетенций, то есть его способности устанавливать связи между знаниями, умениями и рабочими ситуациями и готовности к определенным действиям и есть компетентность. Компетентность включает ключевые составляющие, такие как профессиональную, личностную, социальную, психологическую, которые определяются рядом исследователей как компетенции [2].

Профессиональная компетенция является интегративной характеристикой способности и возможности субъекта осуществлять свою профессиональную деятельность в той или иной сфере на основе приобретенных знаний, умений, навыков и опыта как жизненного, так и профессионального.

Личностная или персональная компетенция определяется готовностью субъекта к постоянному самопознанию, саморазвитию, самосовершенствованию и; умением управлять своим временем, планировать и организовать свою деятельность и выстраивать стратегию своего профессионального развития и обучения для эффективного выполнения своих должностных обязанностей.

Социальная компетенция может быть определена в соответствии с нашим исследованием как относящаяся к личности и ее взаимодействию с окружающими людьми, коллективом: уметь выстраивать межличностные бесконфликтные отношения с подчиненными и сотрудниками; быть готовым к взаимодействию и работе в команде; использовать свои интуицию, жизненный и профессиональный опыт для конструктивного решения возникающих проблем и конфликтных ситуаций, и при этом нести личную ответственность за свои действия и обязательства перед коллективом.

Психологическая компетенция руководителя характеризуется, прежде всего, наличием у него определенных психологических знаний:

- о человеке как индивидуальности, личности, которая включена в совместную профессиональную деятельность;
- о стратегиях и методах общения с подчиненными, то есть владение коммуникативными навыками, а также теми, которые обеспечивают эффективное взаимодействие с подчиненными;
- об умении управлять своим состоянием и оказывать влияние на коллектив, используя разнообразные способы мотивации сотрудников.

Поскольку отрасль здравоохранения является специфической, характеризующейся сложностью, содержательной и эмоциональной насыщенностью, повышенной ответственностью, необходимостью постоянного повышения квалификации, то лидерские компетенции руководителя именно в этой области, как показывают многочисленные исследования, базируются на его психической устойчивости.

Следовательно, знание основ психологии управления, совершенно необходимо, так как именно этот раздел психологии представляет анализ психологических условий и особенностей управленческой деятельности с целью повышения эффективности и качества работы учреждения, а формирование психологической компетенции руководителя является необходимым условием успешной его деятельности. Именно психологическая подготовка занимает особое место в управленческой деятельности, и психологические знания имеют особое значение в управленческом процессе. Имея знания основ психологии и культуры общения, такой руководитель способен эффективно осуществлять свои профессиональные функции в целях повышения результативности труда. Такая подготовка помогает общению с подчиненными, способствует пониманию их потребностей и создает мотивацию к деятельности, а также помогает избегать конфликтных ситуаций как внутри коллектива, так и между подчиненными [5].

Обсуждение

Специфика медицинского учреждения в значительной степени отличается от других отраслей, а значит, и управление таковым гораздо более сложный процесс, и требование к психологической компетенции руководителя, выражающееся в терминах «подчинение» и «руководство» постоянно повышается, начиная от восприятия, внимания и, заканчивая ответственностью за человеческую жизнь.

Психологическая компетентность руководителя является важным условием его профессионализма, представляющим систему специальных психологических знаний, соответствующих умений, направленных на преодоление отчуждения персонала, снижение конфликтности, повышение уровня доверия и сплоченности коллектива, а также включающим личностные качества, способствующие формированию доверия к руководителю.

Нельзя не согласиться с М.А. Пономаревой [11] и другими исследователями, что психологическая компетентность руководителя проявляется в его способности эффективно взаимодействовать с подчиненными в системе межличностных отношений.

В здравоохранении достаточно часто профессиональные функции врача могут сочетаться с административными обязанностями, то есть врач-практик становится администратором медицинского учреждения. Он начинает работать в новом для него профессиональном поле и

основой его деятельности становятся управленческие компетенции, что предполагает готовность к освоению новых знаний, приобретению нового профессионального опыта и увеличения степени ответственности. Опыт и знания, приобретенные за период работы, формируют пороговую компетентность, позволяющую осуществить переход в новый статус. В этом контексте особое значение приобретает наличие организационно-психологического ресурса у этого руководителя, включающего понимание, прежде всего специфики «работник – руководитель», что является одной из базовых составляющих компетенций управления.

В литературе рассматривается ряд специфических подходов к диагностике психологических личных качеств, приводящих к успешной деятельности на руководящем посту, однако этот вопрос не разработан в должной степени.

Исходя из экономических реалий сегодняшнего дня, от руководителя любого крупного медицинского учреждения требуются еще и менеджерские качества. А это совсем непростая задача, а своего рода вызов профессиональным и лидерским качествам и требует от такого руководителя стратегического мышления, умения общаться с работниками учреждения на разных уровнях, мотивировать их, собирая команду единомышленников, а также обладать умением вести переговоры, то есть сочетать руководство с лидерством. В рамках подготовки управленческих кадров в системе здравоохранения врачей клинических специальностей обязывают пройти обучение с получением соответствующего сертификата по специальности: «Организация здравоохранения и общественное здоровье» или специальную подготовку по менеджменту в здравоохранении (Приказ Минздрава России №707 от 08.10. 2015 года).

Следует еще раз подчеркнуть, что в основе руководства и лидерства, заложена психологическая составляющая или компетенция. Поэтому сегодня актуальными являются исследования в области психологии управления, работа с личностью, изучение взаимоотношений в коллективе и отношения коллектива к системе администрирования. Формирование психологической компетентности и культуры общения - необходимое условие успешной деятельности руководителя. В системе оказания медицинских услуг существует определенная, отличная от других сфер обслуживания, психологическая особенность восприятия и взаимодействия в системе врач-пациент, которая не может не быть одной из главных составляющих управленческой компетентности [2,5].

Однако, несмотря на включение в план вопросов управления персоналом, объем подготовки в области психологии недостаточен, что связано с особенностями взаимодействия в сфере «человек-человек» у профессий, имеющих ответственность работника за другого человека (врачи, педагоги, социальные работники и другие). Высокие требованиями к профессиональной компетентности руководителя медицинского учреждения обусловлены интенсивностью и загруженностью рабочего дня, с одной стороны, и его коммуникативными умениями взаимодействовать с клиентами, пациентами, общение с которыми достаточно часто приводит к негативным, стрессовым переживаниям, с другой стороны.

Позитивный социально-психологический климат – основное условие увеличения производительности деятельности, удовлетворенности сотрудников работой и коллективом. Социально-психологический климат создается руководителем самостоятельно и является очень важной и творческой задачей, требующей знаний в области предвидения и возможного оценивания вероятности возникновения ситуаций разного характера во взаимоотношениях сотрудников. А это задача ежедневной работы всех руководителей. Формирование хорошего социально-психологического климата основано на понимании руководителями психологии людей, их эмоционального состояния, настроения, душевных переживаний, взаимоотношений друг с другом [5].

Управление в любой организационной системе зачастую зависит от индивидуального стиля управления руководителя. При этом стоит отметить, что стиль управления сам по себе не является природной особенностью личности человека, хотя и базируется на определенных природных психологических качествах лидера, как-то: мировоззрение, настойчивость, властность, от-

крытость, креативность и др., но может быть скорректирован под разные ситуации самим управленцем. Руководитель может использовать разные стили для управления и мотивации своих подчиненных, исходя из ситуаций, включая чрезвычайные, поставленных ближайших и рассчитанных на перспективу задач, а также своего опыта и особенностей характера [12].

Наиболее распространены следующие четыре стиля управления, три из которых были определены Куртом Левиним, известным психологом. К ним относятся авторитарный, либеральный, демократический [13].

Первый, то есть авторитарный, характеризуется централизованностью власти. Решения остаются за лидером, от подчиненных не требуется никакого проявления инициативы, приветствуется лишь беспрекословное исполнение поставленных задач. При таком стиле руководства коллегиальность в принятии решения полностью отрицается. Все функции руководства сосредоточены в руках одного человека.

Второй, то есть либеральный, характеризуется делегированием полномочий подчиненным, а значит, сводит к минимуму участие руководителя в управленческом процессе, что приводит к формированию у подчиненных креативности и инициативности, а значит повышению ответственности.

Третий, то есть демократический или коллегиальный, характеризуется участием всего коллектива или сообщества в принятии решений, что означает повсеместную поддержку и всяческое поощрение инициативы подчиненных. В литературе можно встретить и другое название такого лидерства, а именно, распределенный.

В современных условиях оптимальным для руководителя признан динамичный стиль управления, который определяется четкостью позиций по любым вопросам, творческим подходом к решению любых поставленных задач, готовностью идти в разумных пределах на риск; предприимчивостью и деловитостью, чутким и внимательным отношением к людям, опорой на коллективное мнение.

В литературе рассматриваются и другие стили руководства или лидерства, но таковые не имеют отношения к сфере медицинских услуг и поэтому, и мы не видим смысла их здесь представлять.

При выборе стиля руководства руководитель опирается на поставленные задачи. Принятие управленцем любого решения является сложным психологическим процессом, который основан на его индивидуальных поведенческих предпочтениях и его индивидуальных особенностях. Готовность руководителя к принятию того или иного решения говорит о выборе им своей поведенческой стратегии для решения различных ситуаций, в том числе и проблемных. Особенность профессии, несомненно, оказывает серьезное влияние на принятие управленческого решения. В медицине руководитель – это субъект своей управленческой и клинической деятельности, который постоянно обязан принимать продуктивные управленческие решения в ситуациях риска и в условиях неопределенности. Следовательно, именно особенности профессии оказывают влияние на принятие управленческих решений, а индивидуальные особенности личности руководителя медицинского учреждения не является столь значимым.

Выводы

Таким образом, совершенно однозначно можно сказать, что нет понятия оптимального стиля эффективного управления на все случаи жизни в сфере медицины. Пожалуй, стоит еще раз подчеркнуть, что для решения сложнейших задач, которые в настоящее время стоят перед руководителями медицинской сферы, необходимость базового образования в области основ психологии управления как никогда становится актуальным. Эти знания могут служить залогом успешного выбора управленческого стиля по каждой текущей ситуации, возможности гибкого подхода и смены выбранного стиля в случае необходимости при изменении текущей ситуации. Все вышперечисленные нюансы говорят о недостаточном исследовании в области эффективных ме-

тодов управления кадрами в сфере медицины, которое должно учитывать и использовать технологии из области психологии управления персоналом, что поможет в перспективе сформировать модель эффективного управленца в здравоохранении.

Исследователи определяют стиль руководства как форму реализации методов управления, а именно, способы и приемы воздействия на коллектив для более эффективного использования имеющихся ресурсов с целью решения поставленных задач.

Следует отметить, что в медицине, как ни в одной другой сфере деятельности, принцип многофакторности должен непременно учитываться при выборе стиля руководства, который определяется прежде всего компетентностью руководителя, и при значительном превосходстве его компетентности над компетентностью подчиненных целесообразным может оказаться авторитарный стиль, в случае же, когда коллектив, возглавляемый руководителем, близок к нему по уровню знаний и обладает высокой степенью групповой сплоченности, то демократичный стиль может быть определяющим.

В настоящее время в здравоохранении популярными становятся экономические методы управления, которые включают экономический анализ деятельности организации, методы планирования и прогнозирования, а также статистический анализ. Метод экономического стимулирования обеспечивает материальную заинтересованность работников, создавая мотивации для оказания высококвалифицированной медицинской помощи. Однако делать выводы об эффективности такого метода управления еще пока рано.

Заключение

В заключение еще раз необходимо подчеркнуть, что для того, чтобы успешно возглавлять современное медицинское учреждение, подготовку руководителя и, особенно, в плане ее психологической составляющей необходимо направить на формирование личности, способной создать новое и многое изменить в системе здравоохранения. Обладая такой подготовкой, руководитель эффективно может выполнять свои функции. Проведенный анализ имеющихся в печати данных и практических наработок показывает, что коллективы, в которых руководитель умеет предвидеть и оценить обстановку, а также принять нестандартные решения и обеспечить их практическую реализацию, добиваются лучших результатов в своей деятельности при одинаковых кадровых и материальных возможностях.

Литература:

1. Васина Н.В., Гайдамашко И.В., Лаптев Л.Г., Манохина О.А. Введение в профессию менеджера: основы инновационной научно-исследовательской и профессиональной деятельности. Москва, 2014
2. Гайдамашко И.В. Психологические аспекты развития профессиональной компетентности руководителя образовательной организации// Современная психология, 2014 №2.
3. Гайдамашко И.В., Кандыбович С.Л., Секач М.Ф. Психология: наука и практика // Психолого-педагогический поиск. 2017. № 4 (44). С. 66-75.
4. Гайдамашко И.В., Сысоев В.В., Колюхов Н.И. Психологические детерминанты процесса принятия управленческого решения руководителем// Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Психологические науки. 2012. № 2. С. 108-112.
5. Гайдамашко И.В., Чепурная Ю.В. Особенности психологического обеспечения становления руководителя образовательной организации высшего образования// Образовательная среда сегодня: стратегии развития. 2015 №3(4). С.138-142
6. Донцов А.И., Перельгина Е.Б., Гайдамашко И.В., Костина Г.А. Развитие институционального доверия и его регулирование// Человеческий капитал. 2017. № 6 (102). С. 3-6.
7. Исмагилова Ф.С. Профессиональное консультирование: учебное пособие. Екатеринбург: Издательство Урал. ун-та, 2011, 210 с.
8. Лисицын Ю.П., Улумбекова Г.Э. Общественное здоровье и здравоохранение: учебное пособие для студентов вузов. Третье издание. Москва, «ГЭОТАР-Медиа», 2011. 544 с.
9. Медик В.А., Юрьев В.К. Общественное здоровье и здравоохранение: учебное пособие

для вузов. Второе издание. М.: «ГЭОТАР-Медиа», 2012, 608 с.

10. Общественное здоровье и здравоохранение: Национальное руководство / под ред. В.И. Стародубова, О.П. Щепина - М: ГЭОТАР-Медиа, 2014 г. — 624 с.

11. Пономарева М.А. Психологическая компетентность руководителя/ М.А.Пономарева.- Москва: Форум, 2012.-208 с.

12. Сирота Н.А., Ярославская М.А. Психологические особенности адаптации медицинских и социальных работников в проблемных ситуациях // Медицинская психология в России, 2010, №2.

13. J. Health Management. URL: <http://jhm.sagepub.com/icons/home/top.gif>.

Катахова Светлана Сергеевна. E-mail: katahova@rambler.ru

Дата поступления 16.07.2018

Дата принятия к публикации 10.09.2018

FORMATION OF PSYCHOLOGICAL COMPETENCE AS THE INTEGRATIVE COMPONENT OF MANAGERIAL COMPETENCE OF THE LEADER IN THE HEALTH CARE SYSTEM

DOI: 10.25629/HC.2018.09.13

KATAHOVA S.S.

MIREA – Russian Technological University. Moscow

Abstract. Improvement of the work of medical institutions in Russia within the framework of modernization of the health care system is a priority task, therefore, in this article, the author, along with other researchers, determines the administrative competence of the leader as a set of competences in terms of certain abilities to perform activities in the context of work. According to the author, managerial competence has such key components as: professional, personal, social, psychological. At the same time, the author pays special attention in the article to the psychological competence as an important condition for the professionalism of the leader in the healthcare system. It is noted that the specifics of the healthcare industry presupposes that the leader of the medical institution has not only professional knowledge, but also the knowledge of management psychology for the effective performance of his functions, that is, the psychological component is a priori laid in the basis of leadership activity. The article shows the main management styles considered at the present stage as the most effective. The author noted that the choice of leadership style should be determined by the tasks set, and the process of making managerial decisions is a complex psychological process based on the individual behavioral preferences of the leader, while his behavioral strategy has a serious impact on solving problem situations in conditions of uncertainty.

Keywords. Professional competence, psychological competence, leader in the health care system, management styles, medical institution, staffing, activities.

References:

1. Vasina N.V., Gaidamashko I.V., Laptev L.G., Manokhina O.A. *Vvedenie v professiyu menedzhera: osnovy innovatsionnoi nauchno-issledovatel'skoi i professional'noi deyatel'nosti* [Introduction to the manager's profession: the foundations of innovative research and professional activities]. Moscow, 2014.

2. Gaidamashko I.V. *Psikhologicheskie aspekty razvitiya professional'noi kompetent-nosti rukovoditelya obrazovatel'noi organizatsii* [Psychological aspects of development of professional competence of the head of the educational organization]. *Sovremennaya psikhologiya*, 2014, no. 2.

3. Gaidamashko I.V., Kandybovich S.L., Sekach M.F. *Psikhologiya: nauka i praktika* [Psychology: Science and Practice]. *Psikhologo-pedagogicheskiy poisk*, 2017, no. 4 (44), pp. 66-75.

4. Gaidamashko I.V., Sysoev V.V., Konyukhov N.I. Psikhologicheskie determinanty pro-tsessy prinyatiya upravlencheskogo resheniya rukovoditelem [Psychological determinants of the managerial decision-making process by the manager]. *Vestnik Moskovskogo gosudar-stvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Psikhologicheskie nauki*, 2012, no. 2, pp. 108-112.

5. Gaidamashko I.V., Chepurnaya Yu.V. Osobennosti psikhologicheskogo obespecheniya stanovleniya rukovoditelya obrazovatel'noi organizatsii vysshego obrazovaniya [Peculiarities of psychological support for the formation of the head of an educational organization of higher education]. *Obrazovatel'naya sreda segodnya: strategii razvitiya*, 2015, no. 3(4), pp. 138-142.

6. Dontsov A.I., PereLygina E.B., Gaidamashko I.V., Kostina G.A. Razvitie institutsional'nogo doveriya i ego regulirovanie [Development of institutional trust and its regulation]. *Chelovecheskii capital*, 2017, no. 6 (102), pp. 3-6.

7. Ismagilova F.S. *Professional'noe konsul'tirovanie* [Professional Counseling]. Yekaterinburg: Ural University Publ., 2011, 210 p.

8. Lisitsyn Yu.P., Ulumbekova G.E. *Obshchestvennoe zdorov'e i zdravookhranenie* [Public health and health]. Moscow: "GEOTAR-Media", 2011, 544 p.

9. Medik V.A., Yur'ev V.K. *Obshchestvennoe zdorov'e i zdravookhranenie* [Public health and health]. Moscow: "GEOTAR-Media", 2012, 608 p.

10. *Obshchestvennoe zdorov'e i zdravookhranenie: Natsional'noe rukovodstvo* [Public health and health: National leadership]. In V.I. Starodubov, O. P. Shchepin (eds.). Moscow: "GEOTAR-Media", 2014, 624 p.

11. Ponomareva M.A. Psikhologicheskaya kompetentnost' rukovoditelya. Moscow: Forum, 2012. 208 p.

12. Sirota N. A., Yaroslavskaya M. A. Psikhologicheskie osobennosti adaptatsii meditsinskikh i sotsial'nykh rabotnikov v problemnykh situatsiyakh. [Psychological features of adaptation of medical and social workers in problem situations]. *Meditsinskaya psikhologiya v Rossii*, 2010, no. 2.

13. J. Health Management. URL: <http://jhm.sagepub.com/icons/home/top.gif>.

Katahova Svetlana Sergeevna. E-mail: katahova@rambler.ru

Date of receipt 16.07.2018

Date of acceptance 10.09.2018