

сийской) научно-методической конференции РИЦ БашГУ- 2014 –С.75-77

ШКОЛА ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ КАК ЭТАП ОПТИМИЗАЦИИ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА

Салалыкина Е.В., Маковкина Д.В.

*МАОУ ВПО «Краснодарский
муниципальный медицинский институт
высшего сестринского образования»
Краснодар, Россия*

Исторически школой человеческих отношений рассматривалось поведение человека в группе, а также влияние неформальных групп на поведение работника, на производство в целом. Представители школы человеческих отношений рекомендовали уделять серьезное внимание изменению неформальной структуры при перестройке формальной структуры организации. Формальный менеджер должен стремиться к тому, чтобы стать и неформальным лидером, завоевав привязанности людей. Это – не простая задача, а «социальное искусство». Большое место в исследованиях ученых, примыкающих к школе человеческих отношений, занимают проблемы мотивации людей в организации. Очень важно учитывать то обстоятельство, что человеку свойственны не только биологические, но и социальные потребности – общения, самоактуализации, признания – а их удовлетворить значительно сложнее [2].

Представители данной школы рекомендовали использовать приемы управления человеческими отношениями, включающие более эффективные действия непосредственных начальников, консультации с работниками и предоставление им более широких возможностей общения на работе [1].

Неформальные отношения в процессе производства были признаны за весомую организационную силу, способную либо бойкотировать распоряжения

менеджмента, либо способствовать проведению его установок в жизнь. Поэтому, по мнению представителей школы человеческих отношений, неформальные отношения ни в коем случае нельзя пускать на самотек, ими следует научиться управлять на базе сотрудничества между рабочими и администрацией. Тем самым формальная организация как бы подкреплялась неформальными структурами, причем последние уже не расценивались как ущербные, а, напротив, признавались необходимым компонентом эффективной деятельности всего предприятия. [4].

По данным исследований, менеджеры до 90% рабочего времени проводят в общении с другими людьми. И это ясно, если учесть, что руководителю необходимо реализовать свою роль в межличностных отношениях, участвовать в принятии решений и выполнять управленческие функции планирования, организации, мотивации, координации, регулирования и контроля. Естественно, что в таких условиях отсутствие навыков межличностных коммуникаций резко снижает эффективность профессиональной деятельности менеджера и организации в целом. Менеджеры должны в совершенстве владеть искусством коммуникации, так как, образно говоря, они выполняют работу «чужими руками». [3].

Каждый сотрудник участвует ежедневно в процессе обмена информации в организации, и эффективность коммуникационного процесса влияет на успешность бизнеса в целом. Если нарушается процесс обмена информацией в организации, то сразу наступает раскоординация коллективных действий.

Что же делает коммуникации эффективными, а что препятствует передаче информации в организации? В чем особенность коммуникационного процесса в современных условиях? Главным направлением совершенствования процесса коммуникации в менеджменте является совершенствование коммуникативных навыков всех участников коммуникативного процесса. [5].

В нашем исследовании принимали участие медицинские сестры. Показатель общей гармоничности мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях, выявленный по методике Н.П. Фетискина, высокий у 80% респондентов; средний – у 20%; низкий – у 0% респондентов. Это говорит об умении большинства медсестер быстро устанавливать контакты и находить общий язык с коллегами и пациентами, они способны к диалогу, взаимопониманию, взаимоуважению, взаимосотрудничеству, умеют адекватно реагировать и воспринимать мнения своих коллег, идти на компромисс, чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, эмоционально отзывчивы, общительны.

Однако, методом наблюдения, в работе медсестер выявлены следующие недостатки в существующих коммуникациях: некорректное поведение, повышение голоса, грубость, проявление неуважения, недовольство, раздражение, прием пищи, жевание жевательной резинки во время разговора с пациентом, перекалывание ответственности с себя на младший медицинский персонал, перенос своего негативного состояния на пациента, общение с пациентом в командно-приказном тоне и т.д.

Таким образом, данные наблюдения не полностью нашли своего подтверждения с результатами исследования. Это говорит о том, что медицинские сестры не совсем честно отвечали на предложенные вопросы тестирования. С целью повышения эффективности работы, улучшения деловой атмосферы внутри коллектива были разработаны корпоративные стандарты профессионального поведения сотрудников ЛПУ, утвержденные главным врачом.

Медицинские сестры тратят большую часть своего рабочего времени на коммуникации. Они общаются с пациентами и их семьями, коллегами и врачами, другим персоналом ЛПУ, посетителями. Им ежедневно приходится демонстрировать эффективные методы обмена ин-

формацией внутри коллектива и вне его. Следовательно, очень важно, чтобы медперсонал владел навыками эффективного общения, высоким уровнем коммуникации.

Литература:

1. Абчук В. А.// Лекции по менеджменту: Решение. Предвидение. Риск. - СПб, 2008.
2. Бойделл Т.// Как улучшить управление организацией. - М., 2005.
3. Виханский О. С., Наумов А. И.// Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс.-М., 2005.
4. Салалыкина Е.В., Лынова Е.Н.Современные коммуникационные процессы в организации деятельности медицинского персонала//Сборник материалов I международной (X Всероссийской) научно-методической конференции РИЦ БашГУ- 2014 –С.160-162
5. Салалыкина Е.В., Лынова Е.Н.Профессиональное выгорание как причина ухудшения взаимодействия персонала в коллективе //Сборник материалов I международной (X Всероссийской) научно-методической конференции РИЦ БашГУ- 2014 –С.75-77

ВОПРОСЫ СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ СТУДЕНТОВ В ПЕРИОД ОБУЧЕНИЯ В ВУЗЕ

Салалыкина Е.В., Калинина В.А.,
Ананич В.А.

*МАОУ ВПО «Краснодарский муниципальный медицинский институт высшего сестринского образования»
Краснодар, Россия*

Важнейшим социальным требованием к высшим учебным заведениям является ориентация образования не только на усвоение обучающимся определенной суммы профессиональных знаний, но и на развитие его личности, познавательных и созидательных способностей, успешной социализации в обществе и ак-