

DOI: 10.33920/med-05-2312-04

УДК: 614.2

# КОММУНИКАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ СЕСТРИНСКОЙ СЛУЖБЫ

**С. В. Кропотова**

*ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России, 443099, г. Самара, Россия*

**Резюме.** Большую часть времени руководитель сестринской службы уделяет обмену информацией. Она является источником информации для своих подчиненных, администрации, врачей, пациентов, внешнего окружения организации, которые, в свою очередь, являются источниками информации для нее. Эффективность информационного обмена между участниками этих коммуникаций во многом определяет успех всей организации.

**Цель.** Изучить роль и значение коммуникаций в деятельности руководителя сестринской службы. **Результаты.** Определены коммуникационные способности руководителя сестринской службы, выявлены коммуникационные умения, определены барьеры межличностных коммуникаций. **Заключение.** Важно не только располагать своевременной и точной информацией, но и уметь осмысливать ее, делать необходимые выводы и результативно воплощать в управленческих решениях. В связи с этим необходимость присутствия информационной составляющей в управлении очевидна, поскольку она является основой всего управленческого процесса.

**Ключевые слова:** сестринский персонал; коммуникационный процесс; руководитель сестринской службы.

## COMMUNICATIONS IN ACTIVITY HEAD OF NURSING SERVICE

**S. V. Kropotova**

*Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Samara State Medical University» of the Ministry of Health of Russia, 443099, Samara, Russia*

**Abstract.** The nursing director spends most of his time sharing information. She is a source of information for her subordinates, administration, doctors, patients, and the external environment of the organization, which in turn are sources of information for her. The effectiveness of information exchange between the participants in these communications largely determines the success of the entire organization.

**Target.** To study the role and importance of communications in the activities of the head of a nursing service. **Results.** The communication abilities of the head of the nursing service were determined. communication skills were identified, and barriers to interpersonal communications were identified.

**Conclusion.** It is important not only to have timely and accurate information, but also to be able to comprehend it, draw the necessary conclusions and effectively implement it in management decisions. In this regard, the need for an information component in management is obvious, since it is the basis of the entire management process.

**Key words:** nursing staff; communication process; head of nursing service.

**For correspondence:** Kropotova S. V. FSBEI HE «Samara State Medical University» of the Ministry of Healthcare of Russia, 443099, Samara, e-mail: kropotova.svetlana@list.ru

**Information about author:**

Kropotova S. V. <https://orcid.org/0000-0002-4285-9839>

## АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Общеизвестно, что значение информации и коммуникации во всех сферах человеческой деятельности на современном этапе постоянно возрастает, что связано с изменениями социально-экономического характера, появлением новейших достижений в области техники и технологии, результатами научных исследований.

Научно-техническая революция выдвинула информацию в качестве важнейшего фактора производственного процесса. Информационный процесс необходим как непереносимое условие работы современной техники, как средство повышения качества рабочей силы, как предпосылки успешной организации самого процесса производства.

Информация нужна всем: управляющим структурам, коллективам предприятий, общественным организациям и т. д. Невозможно опираться только на интуицию, на свой жизненный и практический опыт. Необходимо получать и осваивать все расширяющуюся информацию, помогающую решать возникающие вопросы.

Информация выступает сегодня как один из первостепенных ресурсов, значение которого не меньше, чем значение материальных, сырьевых и других ресурсов. Кстати, использование последних в значительной степени зависит именно от состояния и использования информации. В отличие от большинства ресурсов, которые способны истощаться, информационный потенциал может использоваться многократно как коллективами, так и отдельными работниками. При этом он постоянно увеличивается и обогащается.

Управление в полной мере использует полную, объективную и своевременную информацию, собираемую, обрабатываемую и распространяемую с помощью современных научных методов и технических средств — коммуникационных возможностей. Сейчас это — объективная необходимость, обусловленная, в частности, требованиями рынка адекватно реагировать на возникающие в динамично развивающейся обстановке проблемы.

**Цель** исследования: изучение роли и значения коммуникаций в деятельности руководителя сестринской службы.

Исследовательская работа проводилась на базе Самарской областной клинической больницы им. М. И. Калинина. Это крупное, современное лечебно-профилактическое учреждение, обслуживающее пациентов, поступающих по неотложным показаниям, т. е. по скорой помощи, а также оказывающее плановую медицинскую помощь. В состав больницы входят: поликлиника, стационар из 33 отделений, из которых 20 коечных, 13 параклинических, в том числе крупное отделение реанимации, при котором имеется палата гемодиализа, а также родильный дом и детский стационар.

## МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для решения поставленных задач в работе были использованы:

- анкетирование;
- интервьюирование;
- тестирование.

В основе методов анкетирования и интервьюирования лежит опрос, который представляет собой метод сбора первичной информации, основанной на непосредственном (интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии исследователя и опрашиваемого (респондента).

При тестировании были использованы тесты и стандартизированные методики сопоставления количественных и качественных показателей степени развитости изучаемых свойств.

Для определения наличия преград межличностного общения старших медицинских сестер в отделениях была использована методика анонимного опроса.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследуя процесс коммуникаций, можно определить путь, по которому проходят все коммуникации (служебные бумаги и устные распоряжения) по управлению сестринским персоналом.

Распоряжения от главного врача, заместителей главного врача поступают к главной медицинской сестре, заведу-

ющим отделениями, а далее по обоим каналам — к старшей медицинской сестре. Следует иметь в виду, что в каналах связи из-за наличия «шумов» возможно искажение распоряжений, проходящих по различным каналам. При этом акценты распоряжений, полученных старшей медицинской сестрой от заведующего отделением, могут отличаться от указаний главной медицинской сестры. Знания и коммуникационные способности старшей медицинской сестры помогут ей выйти из этого затруднительного положения. Еще сложнее обстоит дело с распоряжениями, отдаваемыми медицинским сестрам отделений, так как чем ближе к непосредственным исполнителям, тем по большому числу каналов связи к ним поступают распоряжения. И здесь снова руководитель сестринской службы должна помочь рядовой медицинской сестре.

Большую часть времени руководитель сестринской службы тратит на осуществление коммуникаций:

- умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми;
- стремление расширять контакты, участие в групповых мероприятиях;
- умение влиять на людей;
- стремление проявить инициативу и т. д.

Для выявления коммуникативных способностей руководителя сестринской службы нами была разработана анкета, которая состояла из 20 вопросов и содержала следующие разделы.

Введение — где указывалась цель опроса, наименование учреждения, проводящего данное исследование.

Сведения, позволяющие выявить качественный состав об опрашиваемых: возраст, общий стаж работы, стаж руководящей работы, уровень образования, квалификационная категория.

Специальная часть, вопросы которой имеют несколько направлений: умение общаться с подчиненными, устанавливать контакты с незнакомыми людьми, отношение к общественной работе.

Респондентам был предложен бланк с анкетой и чистый лист бумаги для отве-

та. Результаты исследования по каждому вопросу были выражены в процентах к общему числу опрошенных.

В ходе исследования были проанкетированы 20 руководителей сестринской службы. Результаты исследования показали, что старшие медицинские сестры — это специалисты среднего возраста: 14 из 20 опрошенных (70 %) — лица от 35 до 50 лет, имеющие общий стаж работы от 15 до 35 лет и стаж работы на руководящей должности от 1 года до 10 лет.

Все старшие медицинские сестры (100 %) имеют высшую квалификационную категорию, 18 из них (90 %) с начала своей трудовой деятельности работают в медицинской организации.

Начиная свою трудовую деятельность 4 (20 %) опрошенных испытывали трудности общения в новом коллективе, у 4 (20 %) из 20 опрошенных наблюдалась неуверенность в себе, у 12 (60 %) респондентов каких-либо затруднений в общении с коллективом не возникало.

При анкетировании было выявлено, что на должность старшей медицинской сестры приказом главного врача были назначены 7 человек, т. е. 35 %; 10 (50 %) опрошенных выбраны трудовым коллективом, в 3 (15 %) случаях не было других кандидатур.

На вопрос «Много ли у Вас друзей?» 12 (60 %) человек ответили, что общаются со всеми коллегами, 8 (40 %) человек — общаются с большей частью коллектива.

Улучшению коммуникационного процесса в коллективе между руководителями и подчиненными способствует проведение различных мероприятий, например Дня медицинской сестры, научно-практических конференций, дней рождения. Организуют такие мероприятия в своем коллективе все респонденты — 20 человек (100 %).

Легко и охотно заводят новые знакомства 75 % опрошенных (15 человек), 10 % (2) опрошенных избегают новых знакомств, остальные 15 % — 3 респондента ответили, что им трудно начинать разговор первыми.

Постоянно находиться среди людей нравится 15 (75 %) респондентам, 5 (25 %) человек быстро устают от обще-