

КУЛЬТУРА СЛУЖБОВИХ СТОСУНКІВ ТА ЯКІСТЬ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В МЕДИЧНИХ ЗАКЛАДАХ

Рогач І.М.

Обласна клінічна лікарня, м.Ужгород

Сьогодні вже стає беззаперечним, що ефективність і якість колективної праці знаходяться в тісній залежності від рівня культури управлінських взаємостосунків між керівником і виконавцями, від взаємин

між окремими членами колективу, тобто, не будучи знатоком людської вдачі, керівник не може розраховувати на успіх [1,2,3,4,5].

Однак в житті особисто-психологічні аспекти в службових стосунках, практично, не враховуються. Так, з 395 працівників апаратів управління сільських медичних закладів, які відповіли на запитання анонімного анкетування, 67,8% посадових осіб груп функціональних і лінійних керівників (тобто заступники, головні спеціалісти, зав.відділеннями) відмітили незадоволеність своїми стосунками з керівником, насамперед, через недотримання останнім елементарних етичних норм поведінки (безтактовність, не уміння вислухати, грубість, зневага і інше) і 31,3% - на беззмістовність розмови (відсутність необхідної посадової ерудиції, скептицизм до ініціативи). Серед працівників апарату управління - відповідно 74,5% та 9,8%. На монополізацію службового положення керівником (зарозумілість, зверхність, диктат власної думки, категорійність суджень) вказали 44,1% та 94,1% відповідно.

Як наслідок, підлеглі не прагнули до удосконалення і доопрацювання з власної ініціативи окремих положень наказів, службових листів, довідок, доповідей (навіть вбачаючи явні упущення!), як і не забезпечували оперативне реагування на завдання керівника і подачу матеріалів відповідно з термінами виконання планових міроприємств.

Так, на основі власного аналізу матеріалів анонімного опитування і експертного висновку безпосередньо посадових осіб, що з причин етично поведінкового характеру з 175 наказів 79 (45,1%), з 196 службових листів 93 (47,4%), із 72 довідок 13 (18,1%) із 49 доповідей керівника 43 (87,7%) підготовлені з порушенням вказаного терміну виконання або мали суттєві упущення в аналітичній і змістовній частинах. Не виконали і не проконтрольованими в 1995-96 роках залишилось 67 наказів (38,3%), 122 із 216 рішень ділових нарад (56,5%) та 463 із 639 (72,5%) планових міроприємств.

Наведені вище дані про службово-посадові стосунки та управлінську діяльність в апаратах управління медичних закладів можна розцінити як службовий саботаж, однак першопричини цих явищ не дозволяють вдатися до таких категоричних висновків і трактувань.

З метою підтвердження залежності між службово-етичними факторами і якістю управлінської діяльності, результативності функціонування системи (по суб'єктивно формуючих причинах), нами проведено порівняльне співставлення даних по цих критеріях (табл. 1).

Таблиця 1

Характеристика якості управлінської діяльності в медичних закладах в залежності від виду службових етико-поведінських відносин керівника згідно даних анонімного опитування (в % до числа X і Y, які відповіли "так")*

Показники управлінської діяльності		Незадоволеніх управл. рішенням		Не виконано						Всього незадоволених службовими стосунками	
				Управл. ріш.		Поточних завдань		Планових міроприємств			
Види службової поведінки (I-III)		абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
Не дотримання етики службової поведінки (I)	X	233	82,9	78	27,8	124	44,1	231	82,2	281	71,1
	Y	39	34,2	21	18,4	16	14,0	9	7,9	114	28,9
Беззмістовність розмови (II)	X	69	85,2	74	91,4	57	70,4	78	96,3	81	20,5
	Y	43	14,7	17	5,4	15	4,8	92	29,3	314	79,5
Монополізація службового стану (III)	X	259	94,5	263	96,0	249	90,9	246	89,8	274	69,4
	Y	41	33,9	33	27,3	59	47,8	87	71,9	121	30,6

X - висловлювали претензії; Y - не висловлювали претензії.

Як випливає з таблиці 1, якість і ефективність управлінської діяльності керівника в здебільшому визначається культурою його службових взаємин з підлеглими. Так, на думку 82,9% співробітників (які мали претензії до службово-етичних особливостей керівника - група "X") незадовільність прийнятих управлінських рішень обумовлена своєю реакцією виконавців (відмова від творчої роботи над проектом рішення) на систематичну безтактовність в поведінці керівника по відношенню до них. З цієї ж причини залишаються не виконаними управлінські рішення (27,8%), поточні завдання (44,1%) та планові міроприємства (82,2%). Серед групи "Y" ці дані розподілилися відповідно 34,2%, 18,4%, 14,0% та 7,9%. На виконання вказаних видів управлінської діяльності впливають, на думку анкетованих, монополізація керівником службового становища (відповідно 94,5%, 96,0%, 90,9% та 89,8%) та безтактовність розмови з

керівником (відповідно 85,2%, 91,4%, 70,4%, 93,6%, 20,5%). Менш категоричною в оцінці цих показників була група "У" - відповідно 33,9%, 27,3%, 47,8%, 71,9% та 85,2%, 91,4%, 70,4%, 70,4%, 96,3%:

Для підтвердження статистичної залежності якості управлінської діяльності від характеру службових етико-поведінських відносин керівника до підлеглих нами проведено кореляційний аналіз з розрахунком коефіцієнта асоціації, так як вивчені ознаки виражені альтернативною варіацією (Табл.2) за формулою:

$$G = \frac{ab - bc}{ab + bc}, \text{ де } G - \text{коефіцієнт варіації, } a, d, b, c - \text{поля альтернативних ознак варіації.}$$

Приклад розрахунку G для ознаки "І" і "І" (табл.2):

$$G = \frac{233 \cdot 105 - 39 \cdot 48}{233 \cdot 105 + 39 \cdot 48} = \frac{22593}{26337} = 0,85;$$

Достовірність коефіцієнта асоціації здійснювалася порівнянням її з величиною середньої похибки. В даному прикладі:

$$m_G = \frac{1 - G^2}{\sqrt{n}} = \frac{1 - 0,85^2}{\sqrt{395}} = \frac{1 - 0,72}{19,9} = 0,014; \quad G \text{ в } 60,7 > m_G$$

Таблиця 2

Кореляційна залежність якості управлінської діяльності та характеру службових етико-поведінських стосунків керівника з підлеглими (коэф.асоціації)

Показники управл. діяльності. Види етико-поведінських стосунків (I-III)	Незадовільні управл. рішенням (I)	Невиконання		
		управлінських рішень	поточних завдань керівника	планових міроприємств
I	0,85	0,3	0,65	0,96
II	0,93	0,99	0,97	0,98
III	0,94	0,97	0,83	0,55

Як впливає з Таблиці 2, між якістю управлінської діяльності і характером службових етико-поведінських стосунків керівника і підлеглих відмічається прямий середньої (0,30 - 0,65) і великої сили кореляційний зв'язок, тобто чим більший ступінь прояву відхилень в поведінці керівника від норми, тим нижча якість управлінської діяльності.

Отже, керівник і підлеглі повинні прагнути до встановлення сприятливих взаємовідносин. Кожен повинен "грати свою роль", інакше не буде результату діяльності всієї управляємої системи. Будь-які стосунки, особливо службово-посадові, відходять в область людського фактора і формують певні правила, етикет поведінки, тобто управлінську культуру.

Тому кожний управлінський акт, поряд з директивністю, повинен мати етичну основу, представлену елементами культури спілкування, взаємовідносин, культуру освідченості і навіть ерудиції, культуру роботи з документами та інше.

В зв'язку з цим культуру управління, з врахуванням сили її впливу необхідно розглядати не тільки як складову частину системи управління, але і як управлінський інструмент.

Наведені дані свідчать про наявні дефекти в організації і здійсненні процесів управління, управлінської діяльності в системі охорони здоров'я сільського населення.

ЛІТЕРАТУРА

1. Журавель В.І., Вайнагій В.М., Рогач І.М. Керівник та підлеглі, або Про службово-посадові взаємини. - Ужгород: Закарпаття, 1997.- 224 с.
2. Журавель В.И. Основы менеджмента в системе здравоохранения. - Киев, 1994. - 335 с.
3. Журавель В.И., Рогач И.М., Квасницкий П.С. Психолого-профессиональный портрет руководителя сельского здравоохранения//Збірник наукових праць співробітників КМАПО по закінчених та перехідних НДР за 1990-1996 роки. - К.: 1997. - С.251-253.

4. Михеев В.И. Социально-психологические аспекты управления: Стиль и метод работы руководителя.- М.: Молодая гвардия, 1975.- 368 с.
5. Руководство по социальной гигиене и организации здравоохранения /Под ред. Ю.П. Лисицина.- М.: Медицина, 1987.- 516 с.

SUMMARY

CULTURE OF OFFICIAL RELATIONS AND ADMINISTRATION QUALITY IN MEDICAL INSTITUTIONS.

Rohach I.M.

Uzhgorod Regional Hospital

Administration quality and efficacy depend on culture of relations between chief and his subordinates. They should aspire to establish favourable relations. Both have to play their role or it will be no positive result in administration. Administration culture is not only part of administration system but administration instrument also.