

DOI: 10.12731/2218-7405-2013-2-4

УДК 316.4

**ПРОВЕДЕНИЕ АНАЛИЗА
СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ИМЕЮЩЕГО МЕСТО
В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НА ОСНОВЕ ПРИМЕНЕНИЯ ПАРАДИГМЫ
AGIL Т. ПАРСОНСА**

Соколов И.В.

Цель: разработка рекомендаций по оптимизации системы управления амбулаторно-поликлинических учреждений на основе применения парадигмы AGIL Т. Парсонса.

Метод или методология проведения работы: теоретический анализ на основе структурно-функциональной теории Т. Парсонса.

Результаты: рекомендации сформулированы.

Область применения результатов: социология управления, социология медицины.

Ключевые слова: амбулаторно-поликлинические учреждения; структурно-функциональный подход; парадигма AGIL; социология управления.

THE ANALYSIS OF SOCIAL INTERACTION THAT TAKES PLACE IN DISPENSARY HEALTH UNITS OF PUBLIC HEALTH SERVICES ON THE BASIS OF THE APPLICATION PARADIGM AGIL T. PARSONS

Sokolov I.V.

Purpose: development of recommendations for optimization the management system dispensary health units on the basis of the application paradigm AGIL T. Parsons.

Methodology: theoretical analysis of the structural-functional theory T. Parsons.

Results: recommendations formulated.

Practical implications: management sociology, medicine sociology.

Keywords: dispensary health units; structural-functional approach; the paradigm AGIL; sociology of management.

Анализ современных социологических исследований дает понимание, что проблема взаимодействия индивидов, как части социальной системы, одна из наиболее актуальных на данный момент, при этом являясь одной из сложнейших для грамотной интерпретации. Взаимодействие индивидов – это неотъемлемая часть социальной системы, соответственно, выстраивание взаимоотношений между людьми – неотъемлемая часть современного общества. С течением временем под воздействием постоянно обновляемой системы ценностей и стандартизированных норм становится всё сложнее в полной мере описать этот процесс. Поэтому необходимо иметь четкое представление, какие стороны и характеристики имеют решающее значение для того или иного исследования, для каждой конкретной научной работы.

В настоящее время существует множество методов для проведения анализа социального взаимодействия, но мы остановимся на структурно-

функциональной теории Талкотта Парсонса, так как на наш взгляд она дает наиболее полную картину о процессе социального взаимодействия применительно к анализу амбулаторно-поликлинических учреждений, которые имеют сложную иерархическую структуру, дифференцированные уровни управления, каждому из которых определен свой круг функциональных обязанностей (рис. 1).

Изучая работы Парсонса [1, 2], мы пришли к выводу, что им были созданы две отличные модели социального взаимодействия. Первая модель описывает волюнтаристскую модель единичного действия, основанную на субъективном принципе, принятии произвольных решений, а также игнорирующие объективно существующие условия и закономерности общества.

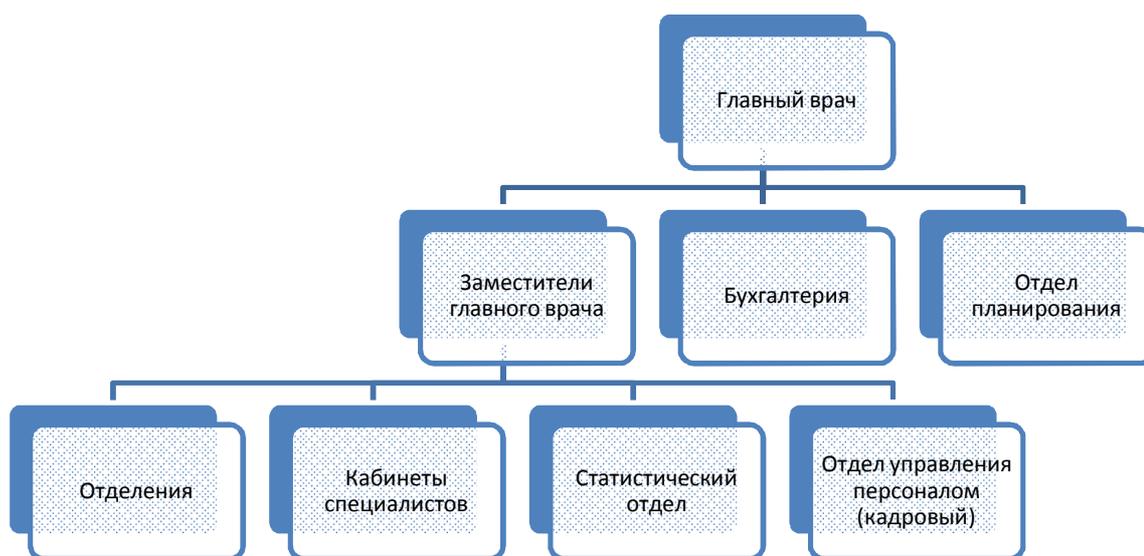


Рис.1. Схематичное представление типовой структуры амбулаторно-поликлинического учреждения

Вторая - кибернетическая концепция систем действия, состоящая из следующих частей: социальная система, культура, личность и организм. Социальные системы анализируются в соответствии с четырьмя выдвинутыми функциональными критериями, которые были обозначены как модель, а сейчас больше известная как парадигма AGIL [2]. Она включает в себя четыре основания: адаптация (adaptation), целедостижение (goal attainment), интеграция (integration) и поддержание латентного образца (latent pattern maintenance). Дан-

ные критерии можно разделить на две категории, первая из которых дает характеристику социальной системе во взаимодействии с внешними факторами (средой), а вторая дает возможность подробно проанализировать процесс взаимодействия индивидов внутри социальной системы.

Основные положения теории, о которой дает представление модель AGIL, можно описать как стремление общества к дифференциации, расслаиванию на множество самостоятельных социальных систем, каждая из которых несет в себе четыре главенствующих функции: органическая система, задачей которой является ответственность за процесс адаптации; личность, ориентированная на достижение целей; культура, отвечающая за поддержание образца и социальная система, чей функционал – обеспечение интеграции.

Роль социального взаимодействия, согласно теории Парсонса, обеспечение социализации личности, путем усвоения норм поведения и даче собственного определения установленным культурным ценностям.

Механизм социального контроля, выраженный в статусно-ролевых репертуарах, обеспечивает протекание процесса социального взаимодействия. Институционализация, во-первых, обеспечивает усвоение актором в процессе социального взаимодействия общих образцов поведения и культурных норм, для выполнения согласованных действий, обладающих свойством поддержания социальной структуры общества, а, во-вторых, благодаря ей осуществляется процесс социального контроля. Кроме того, в качестве элементов социального контроля выделены санкции в форме положительного стимулирования или насильственного давления, порядок в форме стереотипной последовательности действий для определенных обстоятельств, а также реинтегративные структуры, дающие защиту обществу от социальных отклонений. Спроектированное им представление об условиях взаимодействующих схем дает подробное описание формам взаимодействия четырех квадрантов высокодифференцированных обществ: экономического, политического, общественного и фидуциарного (поддерживающего), что для проведения анализа системы управления лечебно-

профилактических учреждений наиболее пригодно. Для каждого квадранта существуют средства условного обмена: финансовые, властные, воздействие и следование ценностям, которые являются сочетающимися и взаимно дополняющими, обеспечивая функциональную ясность. Парадигма Парсонса, представляя собой, совокупность аналитической методологии для проведения социального исследования дает возможность провести теоретическое рассуждение благодаря абстрактным моделям действия и взаимодействия.

Анализируя деятельность управленца, в обязанности которого входит управление персоналом, с позиции представленной парадигмой AGIL, можно присвоить ей особый тип социального взаимодействия, где индивиды организационной системы, занимают различные позиции с точки зрения организационной иерархии и выполняют функции, которые соответствуют как их статусу, так и ролевому репертуару.

Индивидами или субъектами социального взаимодействия в рассматриваемой системе управления персоналом учреждения являются следующие социальные категории: во-первых, это работники отдела по работе с персоналом, во-вторых, неотъемлемая категория в любой организации - руководители высшего звена организации (главные врачи, заместители главных врачей), в-третьих, руководители среднего и низшего звена (заведующие отделением, то есть, фактически, линейные менеджеры), а также непосредственно работники организации, которые не имеют подчиненных (врачи, медсестры и т.д. - персонал).

Заведующие отделением и работники кадровых служб исполняют роль промежуточного звена между вышестоящим руководством и персоналом, обеспечивая механизм обратной связи в процессе управления в целом. Непосредственно горизонтальное взаимодействие кадровых специалистов и заведующих отделением, приводит к совместной реализации функций и решению задач, связанных с управлением персоналом. Главные врачи и заместители главных врачей представляют собой стратегический менеджмент учреждения и объединяют

в себе как линейный, так и функциональный аспекты процесса управления персоналом. В свою очередь, степень взаимодействия персонала с заведующими отделением и сотрудниками отдела персонала можно охарактеризовать и как прямое и как опосредованное, то есть взаимодействие будет прямым с непосредственным руководителем и опосредованным через заведующего отделением со специалистами по персоналу.

Благодаря использованию схемы AGIL к выше рассмотренным нами субъектам процесса социального взаимодействия, мы можем сопоставить каждого из участников процесса с соответствующими функциями, на основе того, какую организационную роль они занимают в системе управления персоналом.

Функция адаптации соответствует персоналу организации в связи с тем, что он исполнением своих прямых обязанностей, функций обеспечивает поддержание стабильности функционирования медицинского учреждения. Приток необходимого количества людей, как ресурс, учреждение, являя собой открытую систему, получает из внешней среды. Целью этого процесса является переработка других видов имеющихся в наличии у организации ресурсов в услуги. Персонал организации представляет собой один из наиболее ценных типов ресурса организации, уровень подготовки, обученности, мотивации и др. как и его удельный потенциал во многом определяет как имеющийся, так и будущий уровень развития, и эффективность деятельности медицинского учреждения. Человеческий ресурс – уникален, так как он имеет неповторимые свойства (рис. 2).



Рис. 2. Ряд основных свойств, присущих человеческому ресурсу организации

В поле деятельности основного руководящего звена подпадает аспект целедостижения, которое определяет главные цели и следит за их исполнением. Основываясь на том, что внешние факторы воздействия играют определяющую роль в существовании всей структуры и сути существования учреждения, высший менеджмент – главный врач и его заместители должны устанавливать приоритетные для организации цели, отталкиваясь от состояния внешней среды. В свою очередь пациенты, представляя собой клиентов и потребителей конечного результата деятельности учреждения – услуг, выстраивают систему организационных приоритетов. Конкуренты, в нашем случае это частные практикующие клиники, должны стимулировать руководство амбулаторно-поликлинического учреждения к разработке инновационных рыночных стратегий поведения, а поставщики определяют как технологический процесс, так и качество конечного продукта медицинского учреждения, в связи с тем, что ответственны за промежуточные материалы. Для этого амбулаторно-поликлинические учреждения должны быть адаптированы к условиям рыночной экономики и, соответственно, конкурентной борьбе. Руководители, осуществляя функцию целедости-

жения, определяют, тем самым, рациональность характера социального взаимодействия в системе управления персоналом.

Заведующие отделением отвечают за функцию интеграции, потому что их роль, как линейного менеджмента, является связующей, объединяя остальных субъектов в общей системе социального взаимодействия. Определяющий фактор для них – это возможность совместить видение целей руководящего состава учреждения с препятствиями, которые возникают перед рядовыми сотрудниками медицинской организации, что особо выделяет их интегративную роль для амбулаторно-поликлинического звена в целом.

Заведующие отделением, как движущая сила интеграционной функции в организации, должны иметь более высокий статус, для чего должна быть организована система мероприятий:

1. изменить иерархическую структуру, путем сокращения числа управленческих уровней и расширения функциональных полномочий линейных менеджеров в целях преодоления барьеров, которые приводят к фрустрации, а также увеличения уровня самоотдачи и самостоятельности;

2. предоставить линейным менеджерам поле для действий, обеспечив их рычагами и наделив полномочиями для достижения поставленных целей, но изначально дав им понятие о том, чего от них ожидают;

3. провести курс обучения с целью повышению уровня владения управленческими навыками и развития лидерских качеств для того, чтобы процесс управления протекал с наибольшей возможной эффективностью;

4. укрепить властные полномочия управленцев для того, чтобы миссия и задачи и видение организации передавались сотрудникам более четко, а также в целях их адаптации в соответствии с внешним уровнем воздействия окружающей среды.

Значение специалистов по управлению персоналом не менее значимо для организации, для системы социального взаимодействия. В их функциональные обязанности входит поддержание латентных образцов, что свидетельствует о

том, что это звено ответственно за накопление и передачу важной организационной информации, основных шаблонов взаимодействия и культурного наследия учреждения. Им присущ умеренный уровень консервативности, без которого выполнение предписанных специалистам по управлению персоналом задач невозможно. В качестве ролевого репертуара этой категории стоит выделить: оказание услуг внутренним клиентам; эдвайзор; компаньон; референт; надзиратель; страж ценностей. Выполняя функцию поддержания латентных образцов, специалисты по управлению персоналом представляют собой фундамент, на котором основывается и реализуется система социального контроля в учреждении, в их ведомство входит менеджмент организационных коммуникаций и, что немаловажно, развитие организации. Описанный выше ролевой репертуар позволяет специалистам, работающим непосредственно с персоналом, занимающимся его управлением четко обозначать свою позицию в иерархической структуре организации и принести значимую пользу во внутренний процесс социального взаимодействия.

Таким образом, выполняя все четыре функции, приведенные в концепции Парсонса AGIL, менеджмент учреждения будет стремиться к поддержанию грамотной и гармоничной жизнедеятельности организации, обеспечивая тем самым высокий уровень социальной идентичности организации, будет способствовать соблюдению и трансформации образцов организационного поведения в соответствии с требованиями изменчивой внешней среды, формировать значимые для пациентов ключевые компетенции персонала. Следствием совокупности этих процессов станет согласованность характеристик персонала медицинского учреждения с ролевым репертуаром, которое позволит сформировать положительный и, что немаловажно, ожидаемый современным обществом образ амбулаторно-поликлинического учреждения. Подводя итоги, стоит отметить, что каждый участник социального взаимодействия, присущего каждой организации, должен понимать необходимость своих функций для учреждения в целом.

Список литературы

1. Парсонс Т. Понятие общества: компоненты и их взаимоотношения // THESIS. Весна 1993. Т. 1, вып. 2.
2. Парсонс Т. О структуре социального действия. М.: Академический Проект, 2000.

References

1. Parsons T. Ponyatie obshestva: componenty i ih vzaimootnosheniya [Term of the society: components and their interactions]. *THESIS* 1, no. 2 (1993).
2. Parsons T. *O structure sozialnogo dejstviia* [Structure of Social Action]. M.: Akademicheskij Proekt, 2000.

ДАнные ОБ АВТОРЕ

Соколов Илья Валерьевич, специалист по управлению производством ООО

«Фольксваген Груп Рус», аспирант факультета социальных наук

Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского

пр. Гагарина, д.23, г. Нижний Новгород, Нижегородская область, 603950, Россия

e-mail: ivsokolov@list.ru

DATA ABOUT THE AUTHOR

Sokolov Ilya Valeryevich, specialist for Production Management ООО

VOLKSWAGEN Group Rus, candidate of social sciences faculty

Nizhegorodskiy Lobachevskiy State University

23 Gagarin Ave., Nizhny Novgorod, Nizhniy Novgorod Region, 603950, Russia

e-mail: ivsokolov@list.ru

Рецензент:

Бердугин В.А., к.м.н., заместитель начальника отдела маркетинга ФБУЗ Приволжского окружного медицинского центра