



С. А. Шапиро

*Кандидат экономических наук, доцент,
sergey_shapiro@mail.ru
Академия труда и социальных отношений,
Москва, Российская Федерация*

Т. В. Бобкова

*Аспирант,
ladydantist@mail.ru
Академия труда и социальных отношений,
Москва, Российская Федерация*

Методы трудовой диагностики социально–личностных компетенций врачей–стоматологов

***Аннотация:** В статье анализируются наиболее известные методы диагностики личностных компетенций врачей–стоматологов, овладение которыми, необходимо как для роста эффективности их труда, так и повышения качества оказываемых медицинских услуг. Процесс исследования компетенций реализуется посредством ряда диагностических тестов, объединенных по семи направлениям. В работе показаны примеры применения некоторых методик из исследовательской практики авторов, относящиеся к различным сферам экономики.*

***Ключевые слова:** социально–личностные компетенции, тестовые методики, социально–трудовая диагностика персонала, врачи–стоматологи.*

S. A. Shapiro

*Cand. Sci. (Econ.), Assoc. Prof.,
sergey_shapiro@mail.ru
Academy of labor and social relations,
Moscow, Russian Federation*

T. V. Bobkova

*Postgraduate student,
ladydantist@mail.ru
Academy of labor and social relations,
Moscow, Russian Federation*

Methods of labor diagnostics of social and personal competencies of dentists

Annotation: *the article analyzes the most well-known methods of diagnostics of personal competencies of dentists, the mastery of which is necessary both for increasing the efficiency of their work and improving the quality of medical services provided. The process of competence research is implemented through a number of diagnostic tests, combined in seven areas. The paper shows examples of applying some of the methods from the authors' research practice related to various areas of Economics.*

Keywords: *social and personal competence, test methods, social and labor diagnostics of personnel, dentists.*

В процессе управления любой современной организацией очень важно уделять внимание проблемам управления человеческими ресурсами. В свою очередь для реализации грамотной кадровой политики необходимо постоянно проводить оценку профессиональных компетенций работников, поскольку это объективное условие развития персонала и повышения эффективности его труда. Одновременно система оценки профессиональных компетенций является очень значимой технологией управления организацией в современных социально-экономических условиях.

Однако специалисты по управлению персоналом привыкли считать, что профессиональные компетенции это только конкретные знания, умения и навыки, необходимые для выполнения работниками их непосредственных функциональных обязанностей. Эти компетенции определяются с помощью различных, широко применяемых методов оценки и аттестации персонала.¹

По нашему мнению профессиональные компетенции – это совокупность специальных требований, предъявляемых к знаниям и навыкам работника, необходимым для качественного выполнения трудовых функций соответствующей квалификации и одновременно с этим, комплекс индивидуально-личностных характеристик, называемых общими компетенциям, обеспечивающих высокую эффективность трудовой деятельности.²

¹ Шапиро С.А. Методика оценки деятельности и профессиональных компетенций работников управленческого труда. Путеводитель предпринимателя. 2015. № 26. С. 295–306.

² Шапиро С.А., Потапова Е.А. Совершенствование профессиональных компетенций как фактор повышения эффективности труда работников коммерческих банков: монография. – М.-Берлин: Директ-Медиа, 2015. С. 15.

При этом хотим особо акцентировать внимание на то, что именно вторая группа компетенций (социально-личностные) является доминирующим условием профессионально-личностного роста и успешного труда сотрудников организаций независимо от сферы деятельности.

Применительно к сфере здравоохранения, формирование у медицинского персонала компетенций такого рода является таким же важным, как и специальные компетенции, т. е. знания, умения и навыки лечения пациентов.

Одной из наиболее ответственных и трудозатратных профессий в сфере медицины является специальность «врач-стоматолог». Поскольку даже стоматолог-терапевт, в отличие от терапевта общего профиля, ежеминутно совершает высокоточные стоматологические манипуляции по отношению к пациенту, и возможные ошибки могут привести к тяжелым последствиям для их здоровья. Поэтому профессиональные компетенции таких врачей, должны быть развиты на высшем уровне.

Однако подготовка врача предполагает не только усвоение информационных знаний и формирование врачебного мышления. Некоторые компетенции являются по своей природе социально-психологическими. К ним относятся искусство коммуникации с пациентом, в том числе умение успокоить его, умение общаться, сотрудничество с коллегами в профессиональном плане, работа в единой команде с членами трудового коллектива.³

Поэтому в данной статье авторы считают необходимым проанализировать возможность применения основных методов диагностики социально-личностных компетенций, как важных элементов профессионально-личностного роста врачей-стоматологов с целью гуманизации труда в области оказания лечебной помощи и одновременно повышения качества предоставляемых медицинских услуг.

Исследуемые профессиональные компетенции врачей-стоматологов целесообразно разделить на семь групп, каждая из которых обеспечивает при качественном уровне их развития результативный труд медицинского специалиста.

³ Бобкова Т.В. Особенности формирования и развития компетенций медицинских работников в области стоматологии. К новому технологическому укладу: человек и его работа: сборник статей аспирантов, посвящённый 30-летию Федерации независимых профсоюзов России: Экономические науки / Под общ. ред. Ю. И. Щербакова; Акад. труда и соц. отношений. — Москва: АТиСО, 2020. С. 20–28.

К ним относятся:

- 1) компетенции выбора профессионального предпочтения;
- 2) личностные поведенческие компетенции;
- 3) мотивационные компетенции;
- 4) групповые поведенческие компетенции;
- 5) лидерские компетенции;
- 6) компетенции конфликтного взаимодействия;
- 7) компетенции лояльности и вовлеченности персонала в общеорганизационные процессы, проявляющиеся через уровень удовлетворенности организационной культурой компании.

Естественно, что все эти компетенции, также реализуются через применение знаний, умений и навыков социального взаимодействия с коллегами и пациентами в конкретных трудовых ситуациях.

Рассмотрим последовательно методы определения вышеперечисленных компетенций с использованием диагностических тестовых методик.

Определение компетенций выбора профессионального предпочтения

Профессиональные предпочтения это предрасположенность работника к такому виду трудовой деятельности, в котором он сможет быть наиболее успешен, с учетом своего психологического типа личности, интересов, ценностных ориентаций, престижности деятельности, семейных традиций.⁴

В различные периоды трудовой деятельности профессиональные интересы могут меняться, так как современные люди постоянно повышают свой квалификационный уровень и могут реализовать себя в разных видах трудовой деятельности, это относится к работникам любых сфер деятельности, но для врачей-стоматологов, еще на этапе выбора медицинской специализации (ординатура) овладение данной компетенцией является очень важным.

В связи с этим следует правильно определить уровень данной компетенции у молодого медицинского специалиста, предоставив ему информацию обо всех особенностях данной специальности, ее функциях и задачах, а также наглядно продемонстрировав спектр умений и навыков медицинских манипуляций на практике.

⁴ Шапиро С.А. Методы определения уровня профессиональных индивидуально-личностных компетенций работников в процессе социально-трудовой диагностики персонала организации. Управление развитием персонала. 2019. № 1. С. 2–18.

Для этого целесообразно применять широко распространенную и репрезентативную отечественную методику – дифференциально-диагностический опросник, разработанный Е.А. Климовым «Я предпочту»⁵.

Дадим краткую характеристику типов профессионального предпочтения, анализируемых в этом тесте, и наиболее близкое им содержание деятельности:

- **«человек – природа»** – все профессии, связанные с растениеводством, животноводством, лесным хозяйством, ботаникой, биологией, зоологией, анатомией флористикой, ландшафтным дизайном;
- **«человек – техника»** – все технические и инженерные профессии;
- **«человек – человек»** – все профессии, связанные с взаимодействием с людьми – управлением, обслуживанием, общением, обучением, воспитанием, лечением;
- **«человек – знак»** – все профессии, связанные с программированием, экономическими расчетами, бухгалтерским учетом, кадровым делопроизводством, патентованием, нотариальными услугами.
- **«человек – художественный образ»** – все творческие специальности, предполагающие создание и приращение новых знаний, в том числе научных.

Для будущего врача стоматолога необходимо сочетание двух типов – «человек – человек» и «человек – природа». Первый тип показывает, что налицо стремление лечить людей, помогать им, облегчать их страдания. Второй тип – интерес к работе с явлениями и творениями природы, из которых человек является высшей ступенью ее развития. Также, может иметь место и тип «человек – художественный образ», поскольку формирование здоровой улыбки пациента, за счет эстетической правильной формы зубов и их белоснежного состояния, может быть проявлением склонности к художественному творчеству. Также для специальности стоматолог-ортопед или стоматолог-ортодонт может соответствовать тип «человек-техника», так как при формировании плана лечения нужно точно высчитать множество технических параметров без знания которых в конечном результате лечения могут возникнуть ошибки.

⁵ Шапиро С.А., Самраилова Е.К., Баландина О.В., Вешкурова А.Б. Концепции управления человеческими ресурсами. М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015. С. 17.

Таким образом, применяя эту методику, можно определить социально-личностные компетенции в области профессионального предпочтения не только в начале выбора молодым специалистом профессии стоматолога, но и на более поздних этапах его трудовой деятельности, поскольку в силу своей психофизиологической тяжести по этому направлению она сопряжена с такими аспектами как профессиональное выгорание, мотивационная усталость и т.п. Параллельно следует определять тенденции к изменению склонностей и интересов к разным аспектам данного вида медицинской деятельности, что создает основу не только для профессионального развития врачей, но и в случае необходимости на изменение их функциональных обязанностей и перевода их на более спокойные должности, в рамках стоматологии – на пример, врач-консультант.

Определение личностных поведенческих компетенций

Личностные поведенческие компетенции представляют собой знание особенностей своего темперамента, и характерологических свойств, а также умение применять их в ситуациях трудовой деятельности, предполагающих наибольшую эффективность социальной коммуникации с коллегами, пациентами.

Для диагностики данных личностных свойств мы рекомендуем использовать репрезентативные методики, созданные отечественными учеными: тест «Формула темперамента» А. Белова, индивидуально-типологический опросник Л.Н. Собчик.⁶

Тест А. Белова рекомендуется использовать для определения соотношения типов темперамента у человека, так как это социально-психологическое свойство, как правило, не бывает представлено только лишь каким-либо одним из четырех известных типов, названных Гиппократом, поскольку представляет собой именно смещение частей, их соразмерность в нервной системе человека, хотя один тип всегда будет превалировать над другими в процентном соотношении⁷. Поэтому методика Белова «Формула темперамента» как раз и позволяет определить это соотношение типов темперамента у каждого отдельного работника. Примерное распределение типов темперамента представлено на рисунке 1.

⁶ Шапиро С.А. Проблемы управления организационным поведением в компании. Управление развитием персонала.2017. № 3. С. 216–225.

⁷ Павлов И.П. «Физиологическое учение о типах нервной системы, темпераментах тожд». Полное собрание сочинений в 6-и тт. Т.3. – М.; Л.; Издательство Академии Наук, 1951. С. 127–143.



Рис. 1. Распределение типов темперамента по осям эмоциональной устойчивости и экстраверсии

Считаем нужным отметить, что наиболее успешными в данной профессии будут люди с преобладающим сангвиническим и флегматическим типом темперамента, (более точная расстановка зависит от выполняемых функциональных задач), поскольку это уравновешенные люди, и могут спокойно реагировать на возникающие сложности. Человек с типом темперамента «холерик», как правило, является возбудимым и неуравновешенным человеком, и рассчитывать на его сочувственное отношение к пациентам сложно. В случае дефицита кадров, такой специалист может быть стоматологом-хирургом, Человек меланхолического типа по определению не способен выполнять такую тяжелую с психофизиологической точки зрения работу, хотя уровень его душевно-го сочувствия к пациентам более чем высокий.

*Индивидуально-психологический опросник, разработанный известным отечественным психологом Л. Н. Собчик, позволяет обратить внимание на целый ряд психологических свойств личности и черт характера, именуемых ведущими тенденциями, которые очень важно учитывать в процессе расстановки персонала, проведения деловой оценки социально-личностных компетенций, регулирования конфликтных ситуаций.*⁸

Диаграмма распределения ведущих тенденций показана на рисунке 2.

На основании анализа результатов по данной тестовой методике можно построить индивидуально-типологический профиль человека.

⁸ Собчик Л. Н. Индивидуально-типологический опросник. Практическое руководство к индивидуальному и компьютерному вариантам теста. — М.: Боргес, 2010.



Рис. 2. Диаграмма распределения ведущих тенденций

Показанные характерологические свойства, насчитывают 8 типов и располагаются по 4 шкалам полярно друг другу. Максимальный показатель по каждой шкале (от нулевой отметки) составляет 9 баллов.

Данная методика способствует выявлению спектра наиболее подходящих каждому конкретному работнику видов профессиональной деятельности и преобладающих деловых качеств. По результатам тестирования легко понять, насколько уравновешенным является индивид, какие особенности его характера наиболее выражены, удовлетворен ли он условиями своего труда в полной мере или вынужден адаптироваться к конкретной трудовой ситуации. Поэтому данный тест может успешно использоваться еще на этапе выбора профессии врача-стоматолога, о чем было написано выше, а также в процессе отбора и расстановки медицинских кадров, в период обучения и развития стоматологического персонала в целях обеспечения максимально-дифференцированного подхода к каждому конкретному специалисту в рамках проводимой в организации кадровой политики.

Мы считаем, что для врачей-стоматологов с точки зрения анализа социально-личностных компетенций должны быть максимально свойственны такие ведущие тенденции, как стабильность, как «золотая середина» между экстраверсией и интроверсией, эмотивность, сензитивность, когнитивность, социальная коммуникативность, лидерство (в случае необ-

ходимости принятия нестандартного решения, ответственности за проведенную манипуляцию в лечебных целях). В то же время на минимальном уровне, должны присутствовать такие характерологические тенденции как спонтанность, стеничность, ригидность, тревожность.

Выявление мотивационных компетенций

Под мотивационными компетенциями следует понимать осознание индивидом направленности своей деятельности, определяемое ведущими потребностями, смыслообразующими мотивами, краткосрочными и долгосрочными ожиданиями, конкретными мотивационными состояниями⁹, а также мотивационным типом личности.

В процессе диагностики социально-личностных компетенций врачей стоматологов предлагаем использовать следующую методику – **Тест «Motype»**, разработанный отечественным социологом В.И. Герчиковым и направленный на определение мотивационного типа личности. Типологическая концепция трудовой мотивации, созданная этим ученым, относится к процессуальным мотивационным теориям, и показывает, как индивиды распределяют свои усилия в процессе труда, а также направлена ли их мотивация на достижение цели или на избегание ее.¹⁰ Результаты теста дают возможность выявить распределение личности по пяти мотивационным типам: «инструментальный», «профессиональный», «патриотический», «хозяйский», «люмпенизированный», и выбрать превалирующий среди них. Пример исследований С.А. Шапиро по данной тестовой методике показан на рисунке 3.¹¹

Результаты диагностики по данной тестовой методике дают возможность учитывать мотивационные социально-личностные компетенции при расстановке персонала и формировании медицинских рабочих групп (бригад).

⁹ Шапиро С.А., Шмидт О.С. Модель трудовых мотивационных состояний как механизм социальной саморегуляции долгосрочных потребностей работников. В сборнике: People-management в условиях цифровой трансформации экономики. Материалы I Международной научно-практической конференции. Ответственный редактор А.Э. Галина. 2018. С. 395–399.

¹⁰ Герчиков В.И. Типологическая концепция трудовой мотивации. Мотивация и оплата труда, № 2, 2005. С. 53–62; № 3, 2005. С. 2–6.

¹¹ Шапиро С.А., Иглицкая Е.А. Исследование факторов эффективности труда научно-педагогических работников на базе современных мотивационных концепций. Мотивация и оплата труда. 2018, № 1. С. 22–36.

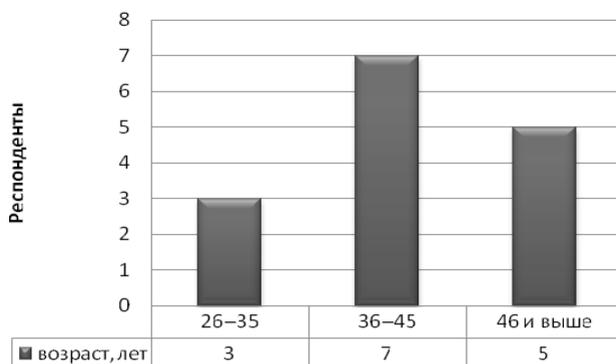


Рис. 3. Распределение «профессионального» типа трудовой мотивации среди сотрудников НИИ по возрастному критерию

Применительно к определению компетенций врачей-стоматологов, мы считаем, что у них в большей степени должны присутствовать такие мотивационные типы как «профессиональный», направленный на максимальную реализацию своих знаний, умений и навыков в процессе трудовой деятельности, и «патриотический», означающий вовлеченность в процесс труда и дела организации, гуманное отношение к людям, в том числе пациентам, и стремление к реализации высоких человеческих ценностей в своей работе, то есть те лучшие социальные качества, которыми должен обладать врач, принеся клятву Гиппократа. Относительно наличия «инструментального» мотивационного типа, следует отметить, что естественно в условиях рыночной экономики, у любого человека, в том числе врача стоматолога, присутствует желание зарабатывать деньги, но оно не должно быть доминирующим, так как иначе, это может негативным образом сказаться на оказании пациенту лечебной помощи, путем склонения его к приобретению дополнительных платных медицинских услуг, без особых показаний для этого. «Хозяйский» тип трудовой мотивации, важен для тех, кто планирует открыть свое дело, например, стоматологическую клинику. У обычных наемных врачей-специалистов, данный тип не играет важного значения. А вот лицам с «люмпенизированным» (избегательным) типом трудовой мотивации, профессия врача-стоматолога резко противопоказана. Такие люди не признают индивидуальных форм ответственности за свою работу, склонны к уравнительному распределению материальных благ.

Определение социально-личностных компетенций группового поведения в трудовом коллективе

Каждый индивид, в зависимости от своих личностных особенностей, рассмотренных выше, занимает определенную позицию по отношению к другим членам трудового коллектива, выражающуюся через определенные групповые (социальные) роли. Поэтому мы предлагаем использовать известную и репрезентативную диагностическую методику для определения групповых ролей врачей-стоматологов в рамках необходимого социального взаимодействия.

Тест «Групповые роли»¹² основан на концепции групповых ролей Р. Белбина. Методика представляет собой семь групп вопросов, содержащих по 8 ответов, направленных на те или иные аспекты групповой работы. Каждый из восьми вопросов соответствует определенной групповой роли, которую сотрудник потенциально может выполнять.

Под групповой ролью понимается не функциональная роль, которую работник выполняет в соответствии со своими должностными обязанностями, а именно социальная роль в трудовом коллективе, соответствующая склонностям и ценностным ориентациям сотрудника. Работа врачей-стоматологов, как и любых других медицинских специалистов высшей категории, часто предполагает командную работу, проведение консилиумов, связанных с постановкой диагноза, в сложных клинических случаях, взаимодействие между представителями разных специализаций: терапевт – хирург – пародонтолог – ортопед и т. п., а также в процессе принятия организационных решений, особенно в небольших по численности медицинских клиниках.

Р. Белбин выделяет следующие 8 ролей: *председатель, формирователь группы, генератор идей, контролер-критик, организатор работы, организатор группы, исследователь новых человеческих ресурсов, завершитель.*

Как правило, в небольших трудовых коллективах, каждый сотрудник выполняет две-три роли. Исключение составляет роль «генератор идей» – это обособленная позиция. Для эффективного функционирования трудового коллектива, работающего в динамичной конкурентной среде все групповые роли в коллективе должны быть распределены между своими исполнителями.

¹² Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. – М.: Финансы и статистика, 2004. С. 182.

Для врачей-стоматологов в данном случае могут подходить любые групповые роли, так как это не связано непосредственно с профессиональной деятельностью.

Определение лидерских качеств и личностных компетенций руководителя

Важное значение в процессе оценки личностных качеств имеет определение предрасположенности работника к лидерству и стиля руководства. При этом лидерские качества должны выявляться не только у руководителей, уже занимающих соответствующую должность, а у всех работников, которые потенциально могут занять появившуюся управленческую вакансию. Это дает возможность грамотного подхода к управлению трудовой карьерой работников и включения их в кадровый резерв руководства. Стиль руководства также не только определяет личную эффективность руководителя, но и в значительной мере – корпоративный стиль управления в компании, организационную культуру, вовлеченность работников в процесс принятия управленческих решений, и таким образом, влияет на создание благоприятного социально-психологического климата в трудовом коллективе. Эти рекомендации относятся и к врачам-стоматологам, которые кроме расширения своих непосредственных профессиональных компетенций, могут планировать и свой вертикальный карьерный рост, путем занятия должности зав.отделением или более высокой.

Для определения этих качеств рекомендуется использовать две отечественные диагностические методики.

1. Тест «Стиль руководства»¹³. Данная тестовая методика дает возможность определения стиля руководства с помощью самооценки. Кроме того она позволяет выявить не только ведущий стиль руководства, но и степень выраженности каждого из трех классических стилей руководства (авторитарного, демократического, либерального) у любого отдельно взятого потенциального руководителя. Опытный руководитель, как правило, обладает комбинированным стилем управления. На наш взгляд, более предпочтительно сочетание авторитарного и демократического стилей управления, заключающееся в том, что руководитель

¹³ Определение стиля управления руководителя с помощью самооценки / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. С. 323–326.

применяет гибкие методы работы с персоналом, но при этом постоянно проводит эффективный стиль управления трудовым коллективом. Такое же положение дел возможно в любой медицинской клинике, в том числе – в стоматологической.

2. Тест «Способности к лидерству»¹⁴. Данная диагностическая методика, разработанная отечественным психологом Р.С. Немовым, дает возможность выявления лидерских качеств и особенностей проявления лидерства у руководителей различного уровня, а также потенциальных кандидатов на занятие руководящих должностей. Лидерство – это способность оказывать влияние на действия и поведение других людей. Поэтому здесь важно еще и выявить способности к неформальному лидерству.

Однако следует учитывать, что способности – явление врожденное, хотя и позволяющее развить их в процессе работы с людьми, но не всегда поддающееся воздействию. С целью грамотного подхода к расстановке кадров, особенно при занятии руководящих должностей, следует использовать обе описанные тестовые методики, сравнивая показатели стиля руководства и способностей к лидерству. Это даст возможность осуществлять дифференцированный подход к каждому потенциальному руководителю в процессе управления его деловой карьерой. В том числе и к врачу-стоматологу, который планирует занять руководящую должность в своей организации, или же стать профсоюзным лидером.

Выявление социально-личностных компетенций в области конфликтного взаимодействия

Под социально-личностными компетенциями в области конфликтного взаимодействия понимается степень ориентации участников конфликтной ситуации на удовлетворение как своих собственных интересов, так и интересов противоположной стороны. На рисунке 4 показана двухмерная модель Томаса – Килменна, позволяющая проанализировать индивидуальный стиль поведения участников в конкретном конфликте и выбрать наиболее рациональную форму их поведения, способствующую его урегулированию.

Здесь выделяют две основные стратегии поведения.

Стратегия партнерства характеризуется ценностной ориентацией на поиск согласия, нахождения и приумножения общих интересов.

¹⁴ Шапиро С.А., Самраилова Е.К., Баландина О.В., Вешкурова А.Б. Концепции управления человеческими ресурсами. М.-Берлин: Директ-Медиа, 2015. С. 227.



Рис. 4. Стили поведения в конфликтной ситуации ¹⁵

«Наш интерес состоит в том, чтобы наилучшим образом обеспечить интересы другой стороны» – провозглашают сторонники партнерской стратегии поведения.

Стратегия напористости характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей и жестким подходом, при котором участники конфликта именно противники, цель – безоговорочная победа. Индивиды, являющиеся сторонниками данной стратегии конфликтного взаимодействия нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят межличностные отношения.

Определить, какой именно стиль поведения в конфликте эффективнее, сложно, так как все зависит от конкретной организационной ситуации. Тем не менее в рамках обеих стратегий существуют 5 стилей поведения, показанных на рисунке 4, зависящих от психологического типа личности (в первую очередь, темперамента и характера). Каждый человек может в какой-то степени использовать все эти стили поведения, но обычно у индивида имеется одна приоритетная форма конфликтного взаимодействия. Поскольку многие конфликты происходят по причине проявления инстинктивных природных свойств человека («зооконфликты»), то эти стили конфликтного взаимодействия соот-

¹⁵ Шапиро С.А., Самраилова Е.К., Баландина О.В., Вешкурова А.Б. Концепции управления человеческими ресурсами. – М. – Берлин: Директ-Медиа, 2015. С. 250.

носятся с поведением животных: *соперничество* — «акула»; *сотрудничество* — «сова»; *компромисс* — «лиса»; *уклонение* — «черепаха»; *приспособление* — «медвежонок».

Для определения этих типов используется *тестовая методика «Стили поведения в конфликтной ситуации»*. Данный метод позволяет ориентировать каждого работника о подходящем ему стиле поведения в случае попадания в любую конфликтную ситуацию. Применительно к врачам-стоматологам в ситуации социального взаимодействия с пациентами рекомендуется придерживаться стратегии партнерства, или, в крайнем случае, идти на компромисс, что позволит выстроить эффективные отношения, способствующие эффективному процессу лечения.

Выявление компетенций лояльности и вовлеченности персонала через уровень удовлетворенности организационной культурой

В последнее время повышению лояльности персонала, причастности к делам фирмы, вовлеченности в процессы трудовой деятельности уделяется большое внимание. И это не случайно, так как уровень развития персонала организаций существенно возрос, и управлять эффективностью труда работников лишь с помощью политики «кнута и пряника» в большинстве случаев (за исключением периода глобальных мировых кризисов, характеризующихся массовым ростом безработицы) не удастся.

Кроме того эти явления оказывают серьезное влияние и на социально-психологический климат в коллективе. В то же время они достаточно сложно поддаются изучению в индивидуальном порядке. Применяв метод социологического наблюдения за деятельностью трудового коллектива можно увидеть согласованную позицию по многим вопросам, и считать, что уровень лояльности персонала высокий. А вот что думает по этому поводу каждый конкретный индивид, таким образом выяснить невозможно. Поэтому данный вид социально-личностных компетенций необходимо формировать и воспитывать у персонала в процессе управления его развитием. А для этого нужно знать исходный уровень удовлетворенности работников сложившейся ситуацией. Поэтому в данном случае рекомендуется использовать диагностическую методику, позволяющую оценить уровень организационной культуры в трудовом коллективе. Это и будет одним из показателей вовлеченности персонала в деятельность организации.

Это достигается применением диагностической методики «Уровень удовлетворенности организационной культурой» разработанной отечественным специалистом в области управления персоналом И.Д. Ладановым.¹⁶ Методика содержит 29 утверждений, которые следует оценить по 10-балльной шкале. Все суждения значимые, так как собраны путем экспертного опроса руководителей высшего и среднего звена. Поэтому показатель ниже 4 баллов по какому-то пункту свидетельствует о неблагоприятном положении дел на этом направлении трудовой деятельности и в межличностном общении работников.

По окончании работы с тестом, нужно подсчитать общий балл, путем суммирования показателей всех ответов. Затем определить средний балл по секциям: *работа, коммуникации, управление, мотивация и мораль*, обозначенным, номерами конкретных утверждений (от 6 до 8 позиций).

Данные тестирования дают возможность оценить три фактора – направленность, широту охвата и силу влияния организационной культуры на персонал. Первый фактор определяется непосредственно: общий показатель уровня удовлетворенности – свыше 175 баллов свидетельствует о положительном восприятии организационной культуры сотрудниками; два других фактора можно оценить на основе показателей по секциям.

В этом случае врачи-стоматологи также как и в случае выявления групповых ролей, мало чем отличаются по своим предпочтениям от работников других сфер, так как данные компетенции не связаны напрямую с осуществлением профессиональной деятельности.

Приведенные в данной статье методы исследования социально-личностных компетенций врачей-стоматологов являются лишь небольшим блоком огромного комплекса различных диагностических методик, созданных отечественными и зарубежными учеными, применяемых в процессе социально-трудовой диагностики персонала организаций. Главное при постановке исследовательской задачи и выдвижении гипотезы – выбрать правильный диагностический инструментарий, соответствующий поставленной цели и задачам и прошедший соответствующую апробацию. Наряду с этим нельзя руководствоваться только

¹⁶ Ладанов И.Д. Психология управления рыночными структурами: Преобразующее лидерство. – М.: УЦ «Перспектива», 1997. С. 155.

результатами, полученными в результате тестирования, так как они могут дать субъективную картину оценки компетенций. При принятии управленческих решений в отношении персонала, имеющих важные социально-экономические последствия для управления современной организацией, необходимо использовать самые разнообразные методы из арсенала науки управления персоналом.

В случае грамотной диагностики социально-личностных компетенций врачей-стоматологов и их учета в процессе осуществления ими лечебной деятельности может существенно повыситься удовлетворенность трудом и качество оказания медицинской помощи, способствующее воспроизводству трудового потенциала человеческих ресурсов.

Список литературы

1. Бобкова Т.В. Особенности формирования и развития компетенций медицинских работников в области стоматологии. К новому технологическому укладу: человек и его работа: сборник статей аспирантов, посвящённый 30-летию Федерации независимых профсоюзов России: Экономические науки / Под общ. ред. Ю. И. Щербакова; Акад. труда и соц. отношений. — Москва: АТиСО, 2020. С. 20–28.
2. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. — М.: Финансы и статистика, 2004.
3. Герчиков В.И. Типологическая концепция трудовой мотивации. Мотивация и оплата труда, 2005, № 2. С. 53–62; 2005, № 3, С. 2–6.
4. Ладанов И.Д. Психология управления рыночными структурами: Преобразующее лидерство. — М.: УЦ «Перспектива», 1997.
5. Определение стиля управления руководителя с помощью самооценки / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М.: Изд-во Института Психотерапии. 2002. С. 323–326.
6. Павлов И.П. «Физиологическое учение о типах нервной системы, темпераментах тожд». Полное собрание сочинений в 6-и тт. Т. 3. — М.; Л.: Издательство Академии Наук, 1951. С. 127–143.
7. Собчик Л. Н. Индивидуально-типологический опросник. Практическое руководство к индивидуальному и компьютерному вариантам теста. — М.: Боргес, 2010.
8. Шапиро С.А. Диагностика персонала в циклической мотивационной концепции. Мотивация и оплата труда, 2016, № 1. С. 46–61.
9. Шапиро С.А. Методика оценки деятельности и профессиональных компетенций работников управленческого труда. Путеводитель предпринимателя. 2015. № 26. С. 295–306.

10. Шапиро С.А. Методы определения уровня профессиональных индивидуально-личностных компетенций работников в процессе социально-трудовой диагностики персонала организации. Управление развитием персонала. 2019. № 1. С. 2–18.
11. Шапиро С.А. Проблемы управления организационным поведением в компании. Управление развитием персонала. 2017. № 3. С. 216–225.
12. Шапиро С.А., Иглицкая Е.А. Исследование факторов эффективности труда научно-педагогических работников на базе современных мотивационных концепций. Мотивация и оплата труда. 2018. № 1. С. 22–36.
13. Шапиро С.А., Потапова Е.А. Совершенствование профессиональных компетенций как фактор повышения эффективности труда работников коммерческих банков: монография. – М.–Берлин: Директ-Медиа, 2015.
14. Шапиро С.А., Самраилова Е.К., Баландина О.В., Вешкурова А.Б. Концепции управления человеческими ресурсами. – М.–Берлин: Директ-Медиа, 2015.
15. Шапиро С.А., Шмидт О.С. Модель трудовых мотивационных состояний как механизм социальной саморегуляции долгосрочных потребностей работников. В сборнике: People-management в условиях цифровой трансформации экономики Материалы I Международной научно-практической конференции / Ответственный редактор А.Э. Галина. 2018. С. 395–399.

References

1. Bobkova T. V. Features of formation and development of competencies of medical workers in the field of dentistry. To a new technological order: a man and his work: a collection of articles by postgraduates dedicated to the 30th anniversary of the Federation of independent trade unions of Russia: Economic Sciences / Ed. by Yu. I. Shcherbakov; Akad. labor and social relations. – Moscow: Atiso, 2020. P. 20–28.
2. Galkina T. P. Sociology of management: from group to team. Moscow: Finance and statistics, 2004.
3. Gerchikov V. I. Typological concept of labor motivation. Motivation and remuneration. No. 2, 2005, P. 53–62; No. 3, 2005, P. 2–6.
4. Iadanov I. D. Psychology of management of market structures: Transformative leadership. – Moscow: UC «Perspektiva», 1997.
5. Definition of the management style of the leader with the help of self-assessment / Fetiskin N. P., Kozlov V. V., Manuylov G. M. Socio-psychological diagnostics of the development of personality and small groups. – М.: Publishing house of the Institute of Psychotherapy. 2002. С. 323–326.

6. Pavlov I. P. «Physiological teaching about types of the nervous system, temperaments of the same». Complete works in 6 vols. 3. – M.; L.: Publishing house of the Academy of Sciences, 1951. Pp. 127–143.
7. Sobchik L.N. Individual typological questionnaire. Practical guide to individual and computer versions of the test. Moscow: Borge, 2010.
8. Shapiro S. A. Diagnostics of personnel in the cyclic motivational concept. Motivation and remuneration. 2016. No. 1. Pp. 46–61.
9. Shapiro S. A. Methodology for evaluating the activities and professional competencies of management workers. Entrepreneur's guide. 2015. No. 26. Pp. 295–306.
10. Shapiro S. A. Methods for determining the level of professional individual and personal competencies of employees in the process of social and labor diagnostics of the organization's personnel. Personnel development management. 2019. No. 1. Pp. 2–18.
11. Shapiro S. A. Problems of managing organizational behavior in the company. Personnel development Management. 2017. No. 3. Pp. 216–225.
12. Shapiro S. A., Iglitskaya E. A. Research of factors of labor efficiency of scientific and pedagogical workers on the basis of modern motivational concepts. Motivation and remuneration. 2018. No. 1. Pp. 22–36.
13. Shapiro S. A., Potapova E. A. Improving professional competencies as a factor for improving the efficiency of commercial Bank employees: monograph. – Moscow–Berlin: Direct Media, 2015.
14. Shapiro S. A., Samrailova E. K., Balandina O. V., Veshkurova A. B. Concepts of human resource management. – Moscow–Berlin: Direct Media, 2015.
15. Shapiro S. A., Schmidt O. S. Model of labor motivational States as a mechanism of social self-regulation of long-term needs of employees. In the collection: People-management in the conditions of digital transformation of the economy Materials of the I International scientific and practical conference. Responsible editor: A.E Galina. 2018. Pp. 395–399.