

«В диссертационный совет Д 24.2.386.11
при ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический
университет»

ОТЗЫВ

Официального оппонента, доктора социологических наук, доцента Гареевой Ирины Анатольевны на диссертацию Кобляковой Юлии Михайловны на тему «Социально-профессиональные коммуникации в деятельности медицинских учреждений», представленную на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 - Социология управления (социологические науки)

Актуальность темы диссертационного исследования

Доказательство своей научной состоятельности каждый диссертант начинает с обнаружения проблемности определенного фрагмента социальной реальности и выведение ее на уровень научного дискурса, тематизации научному сообществу. И здесь следует признать, что Коблякова Юлия Михайловна сумела в полной мере отразить проблемность современных коммуникаций в профессиональных сообществах и организациях, что в широком социальном контексте создает риски устойчивости социальной системы на разных уровнях – общества, социального института здравоохранения, управления, медицинской организации, медицинского специалиста.

Эмпирически ощущаемые и статистически фиксируемые проблемы современной системы здравоохранения, такие как кадровый дефицит медицинских работников, потребительский экстремизм в сфере здравоохранения, усиление правовой ответственности медицинских работников, касается как российского общества в целом, так и отдельных регионов. Это влечет за собой снижение доступности и качества медицинской помощи гражданам, что, несомненно, нарушает конституционные права личности, порождает негативную общественную оценку системы социальных гарантий государства, а диспропорциональность в оказании медицинской помощи по разным регионам страны влечет за собой нарушение принципа социальной справедливости. В этой связи социологическая диагностика процесса коммуницирования профессионального сообщества и выявление факторов, влияющих на данный социальный процесс, выступают фундаментом для выработки и принятия управленческих решений по оптимизации качественно-количественных характеристик обеспечения отрасли. Поэтому с полным основанием можно говорить об актуальности темы диссертационного исследования, его

прикладной значимости в деле повышения функциональности современного российского здравоохранения.

Еще один аспект, определяющий научную и практическую востребованность результатов рассматриваемого диссертационного исследования, касается социокультурной роли социально-профессиональных коммуникаций, и она двояка. С одной стороны, профессиональные коммуникации, которые реализуются во время выполнения профессиональных обязанностей и обусловлены выполнением положений должностной инструкции, с другой, социально-профессиональные коммуникации – это процесс взаимодействия социальных субъектов, направленный на обеспечение групповой солидарности, передачу опыта и профессиональных знаний, присвоение ценностно-ролевой модели профессионального поведения, самоидентификацию с группой, встраивание в социально-профессиональную структуру общества, формирование корпоративной культуры и в этом проявляется действие механизма социальной инерции, порождает преемственность и устойчивость системы при смене поколений. В социальных и профессиональных взаимодействиях (коммуникациях) происходит «вызревание» новых ценностей и норм профессии, подчас критическое переосмысление предлагаемых обществом ориентиров профессионального поведения. И это инициирует социокультурную трансформацию ценностно-нормативных основ социального института здравоохранения, влияет и на социокультурные процессы в обществе в целом. И в этом также видится актуальность диссертационного исследования Кобляковой Юлии Михайловны.

В соответствии с вышесказанным актуальность выбранной темы исследования Кобляковой Ю.М. не вызывает сомнений, поскольку в условиях изменяющейся социальной реальности под воздействием различных социокультурных, социально-организационных, социально-технологических факторов происходит трансформация всех коммуникационных систем, в том числе в деятельности медицинских учреждений. Под воздействием актуальных изменений трансформируются социально-профессиональные коммуникации в контексте предоставления населению медицинских услуг, посредством изменения социально-трудовых отношений в коллективах различных медицинских организаций и учреждений.

Социально-профессиональные коммуникации в деятельности медицинских учреждений, рассматриваемые автором в диссертационном исследовании, должны быть направлены на повышение социальной эффективности, обеспечение более высокого качества коммуникационного взаимодействия, выполнения медицинскими работниками своих профессиональных обязанностей, который носят социальный контекст и, как следствие, повышение качества медицинских услуг, предоставляемых медицинскими

учреждениями населению.

Во введении автор излагает круг проблем, требующих научно-теоретического и практического решения, показывает современное состояние исследованности темы в междисциплинарном фокусе, формулирует объект и предмет, цель и задачи, определяет научную новизну и положения, выносимые на защиту, описывает теоретико-методологическую и информационную базу, отмечает теоретическую и практическую значимость исследования. Все это формирует общую картину авторского поиска, с которой не во всем можно согласиться, но стоит отметить оригинальность замысла и последовательность его воплощения.

Характеристика диссертационного исследования

Диссертационная работа Кобляковой Ю.М. состоит из введения, трех основных глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

Первая глава диссертации «Теоретические основания исследования социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях» и ее содержательное наполнение сразу же ставит вопрос о корректности предложенного автором объекта диссертационного исследования. Во введении объект обозначается следующим образом «сотрудники медицинских учреждений» (текст диссертации с.8, автореферат с.6). Такое видение переориентирует научный анализ с социально-профессиональных коммуникаций, обретение нового знания о которых способно заметным образом обогатить современную социологию, на фрагментарное по своему характеру изучение эмпирического объекта. При этом множественность, обозначенных в диссертационном исследовании, субъектов социально-профессиональных коммуникаций (медицинские работники, потребители медицинских услуг, общая аудитория, администраторы системы здравоохранения и др.) не находят должного отражения в теме диссертационного исследования.

Однако дальнейшее изложение показывает стремление диссертанта вернуться к системному изучению социально – профессиональных коммуникаций. Оно реализуется через глубокую и тщательную проработку подходов к определению понятия «коммуникация» и «социально-профессиональная коммуникация».

В первой главе проведен анализ развития теорий социально-профессиональных коммуникаций в организациях, раскрыта их специфика, определены ключевые проблемы и методический инструментарий исследования социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях.

Методологической рамкой для решения этой задачи выступают макросоциологические теории, общая теория коммуникаций, с их фиксацией на идее проявления социального поведения в обществе и поддержания и сохранения социального порядка, и

микросоциологическая традиция с опорой на субъектность акторов, обладающих потенциалом развития и изменяющих социальную реальность.

Теоретический анализ современных исследований по изучаемой теме позволил диссертанту обозначить основные компоненты социально-профессиональных коммуникаций: их социальную природу, родовую принадлежность, сущностные элементы, этапы, агентов и механизмы. Анализ концептуального развития теорий социально-профессиональных коммуникаций позволил автору разработать трехуровневую типологию коммуникаций в современных организациях (с. 28). Анализ новых концептуальных представлений о роли социально-профессиональных коммуникаций позволил автору определить особенности социально-профессиональных коммуникаций наиболее характерные для деятельности медицинских учреждений (с. 45 диссертации) и описать систему и особенности социально-профессиональных коммуникаций (с.47). Логическим завершением этой главы явился выход на авторское утверждение, что социально-профессиональные коммуникации затрагивают знания, умения, навыки, профессиональные компетенции медицинских работников и умения взаимодействия с различными реальными и потенциальными потребителями медицинских услуг (с.68 диссертации). В нем связаны воедино такие характеристики процесса, как его влияние на формирование профессиональной реальности.

Во второй главе «Исследование и анализ системы социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений» теоретически и эмпирически исследуется влияние корпоративной культуры на деятельность современного медицинского учреждения; представлены принципы формирования социального мониторинга коммуникаций в медицинских учреждениях, разработана методика диагностики социально-профессиональных коммуникаций персонала медицинских учреждений с реальными и потенциальными потребителями медицинских услуг; разработан и представлен алгоритм формирования стратегии повышения качества коммуникаций в условиях необходимости учета социокультурного фактора на основе анализа социальных ограничений и структуры факторов роста качества социально-профессиональных коммуникаций в медицинской сфере. Обосновывая тезис «о повышающей значимости корпоративной культуры и корпоративной этики в стратегическом развитии медицинских учреждений» автор утверждает, что корпоративная культура оказывает ключевое воздействие на формирование стратегического развития учреждения, а создание специализированных этических кодексов обеспечит установление четких стандартов взаимодействия между врачами и пациентами. В этой же главе Коблякова Ю.М. проводит анализ имеющихся в РФ нормативных документов, регулирующих

деятельность медицинских работников, и в частности, Кодекс профессиональной этики врача РФ. На наш взгляд, статьи 34, 32, 47 Кодекса профессиональной этики врача можно было бы использовать при анализе содержания социально-профессиональных коммуникаций в практической деятельности медицинских учреждений, а не создавать дополнительные локальные акты и так достаточно забюрократизированной системы. Центральная идея этой части диссертационного исследования связана с тезисом о необходимости социального мониторинга специализированных коммуникаций в медицинских учреждениях. Автор представляет поэтапный процесс мониторинга, что позволит своевременно учитывать изменения и своевременно трансформировать коммуникационную систему.

В третьей главе «Разработка социального механизма развития социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях» на основании социального мониторинга особенностей социально-профессиональных коммуникаций осуществлено социальное моделирование, даны социальные оценки коммуникации медицинских работников с потребителями медицинских услуг в онлайн-пространстве, раскрыта обусловленность и подтверждена релевантность использования потенциала онлайн-коммуникаций в усилении взаимодействия медицинских учреждений с населением, а также разработан социальный механизм применения предметно-деятельностных интегрированных коммуникации на основе специального (пакетного) принципа взаимодействия для медицинского учреждения в г. Санкт-Петербург.

Основные выводы и результаты исследования сформулированы в заключении.

Диссертационное исследование Кобляковой Ю.М. имеет логическую последовательность и завершенность, а также корректно отражает основные полученные результаты.

Обоснованность результатов исследования подтверждается применением анализа нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность медицинских учреждений, официальных статистических данных, отражающих количественные и качественные изменения и оценки в сфере оказания медицинских услуг их потребителям. Кроме того, результаты диссертационного исследования обладают непротиворечивостью, основываются на использовании в качестве теоретической базы концепций ведущих ученых и на использовании результатов проведенных исследований другими отечественными и зарубежными авторами.

Достоверность результатов исследования связана и изучением проблем и тенденций в деятельности медицинских учреждений посредством применения современных методов социологического исследования, использованием статистических данных, успешной апробацией полученных в диссертации результатов.

Положения диссертационного исследования апробированы на конференциях, в том числе международных и с международным участием, Основные положения диссертационного исследования нашли отражение в 21 публикации в научных журналах, в том числе в пяти публикациях в журналах, рецензируемых ВАК РФ.

Научная новизна проведенного диссертационного исследования заключается в концептуальном развитии теоретических положений, обосновании методических подходов, разработке рекомендаций по формированию социально-профессиональных коммуникаций в медицинской сфере, разработке социального механизма применения социально-профессиональных коммуникаций персонала медицинских учреждений с различными целевыми группами, в основе которого заложен пакетный принцип взаимодействия.

Научная новизна раскрывается в следующих полученных лично автором результатах исследования:

- в результате анализа общей теории коммуникаций, развития теории социально-профессиональных коммуникаций осуществлено концептуальное развитие теории социально-профессиональных коммуникаций – автор разработал и предложил трехуровневую систему коммуникаций в современных организациях (рисунок 1);

- на основе изучения социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских организаций и учреждений автором определены и графически представлены особенности социально-профессиональных коммуникаций сотрудников медицинских учреждений и потребителей медицинских услуг (рисунки 5 и 6);

- предложена методика диагностики коммуникационного потенциала медицинского учреждения (с. 91-92, рисунок 25), сформулированы принципы формирования и реализации социального мониторинга социально-профессиональных коммуникаций в стратегическом развитии деятельности медицинских учреждений (с. 101-102, рисунок 29);

- теоретически и эмпирически доказана необходимость учета факторов и ограничений социально-профессиональных коммуникаций сотрудников медицинских учреждений с потребителями медицинских услуг, которые характеризуют динамические изменения в сфере деятельности медицинских учреждений и деформации социальных ожиданий реальных и потенциальных потребителей медицинских услуг (с. 110-111, рисунок 31), с учетом которых сформулирован алгоритм формирования стратегии повышения качества социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях (с. 114-116, рисунок 33);

- разработан социальный механизм применения социально-профессиональных коммуникаций персонала медицинских

учреждений с внешней целевой аудиторией взаимодействия посредством внедрения системы интегрированных коммуникаций, учитывающий принципы корпоративной этики, развитие цифровых технологий и особый (пакетный) принцип взаимодействия (рисунок 41, Приложение Д).

Теоретическая значимость работы состоит в разработке типологических признаков коммуникаций, принципов реализации социального мониторинга коммуникаций в сфере деятельности медицинских учреждений, а также в определении особенностей социально-профессиональных коммуникаций в медицинской сфере.

Практическая значимость представленной диссертации заключается в разработке социального механизма применения социально-профессиональных коммуникаций для медицинского учреждения в г. Санкт-Петербург, принципы и структура реализации которого могут быть использованы в деятельности других медицинских учреждений.

Достаточный научный уровень, проявленный соискателем в ходе работы над диссертационным исследованием, не позволил автору избежать некоторых недостатков, которые можно свести к **следующим замечаниям:**

1. Как было отмечено выше, требует уточнения формулировка объекта диссертационного исследования.

2. Соглашаясь с тем, как диссертант определяет суть социально-профессиональных коммуникаций «как современного средства, при воздействии которого регулируется, объединяется в единый комплекс организованная деятельность человека в рамках социальных систем» (с. 28), хотелось бы познакомиться с авторским пониманием того, что скрывается за довольно часто используемым в диссертации конструктом «социально-профессиональные коммуникации». В социологической научной традиции есть устойчивое и четко определяемое понятие «социальная коммуникация»; в нем раскрывается система социальных контактов сопровождающих человека на протяжении его жизни. Насколько обоснованным является перенос личностного качества на социальный процесс?

3. При проведении эмпирического исследования автор руководствуется количественной методологией и соответствующими ей методами сбора и анализа данных. Использование качественных методов (фокус - группы, экспертные опросы руководителей медицинских организаций, преподавателей медицинского вуза, членов медицинских ассоциаций, интервью с субъектами профессиональной социализации и пр.) способно создать перспективу более разностороннего и глубокого анализа изучаемого процесса. Следует отметить, что при описании результатов социологического исследования автор пренебрегает указанием необходимых элементов

– название организации где проводилось исследование, тип (вид) выборки, что усложняет верификацию представленных данных.

4. Осложняет восприятие текста и заложенных в нем продуктивных идей стилистические погрешности и пунктуационные ошибки (например, с. 30, 93, 95 и др.). Текст диссертации перегружен рисунками (всего 41 рисунок размещено в тексте диссертации), что отвлекает внимание при прочтении.

5. Следует отметить, что в списке использованных источников имеются неактуальные (устаревшие) источники.

Высказанные замечания не умаляют положительного впечатления от диссертационного исследования Кобляковой Юлии Михайловны, которое имеет самостоятельный и завершённый характер, посвящено изучению актуальной научно-практической темы.

Соответствие работы требованиям, предъявляемым к диссертациям.

Ключевые положения диссертационного исследования Кобляковой Ю.М. отражены в автореферате диссертации и в авторских научных публикациях. По результатам проведенного исследования автором выпущена 21 научная публикация, в том числе 5 статей – в журналах, рекомендуемых ВАК РФ.

Диссертация соответствует паспорту специальности 5.4.7 – Социология управления: п. 3. Проблемы взаимодействия субъектов и объектов управления; п. 4. Принципы и методы управления в современных условиях; п. 9. Социальные проблемы управления предприятиями и организациями; п. 23. Социологическая методология исследования управленческих процессов и структур.

На основании вышеизложенного можно заключить, что представленная к защите диссертация «Социально-профессиональная коммуникация в деятельности медицинских учреждений» соответствует всем критериям «Положения о присуждения учёных степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842, предъявляемым ВАК при Минобрнауки России к кандидатским диссертациям, а её автор Коблякова Ю. М. заслуживает присуждения ученой степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 - Социология управления.

Официальный оппонент – **Гареева Ирина Анатольевна**, доктор социологических наук (22.00.04 – «Социальная структура, социальные институты и процессы»), доцент, профессор высшей школы социальных и политических наук института социально-политических технологий и коммуникаций

ФГБОУ ВО «Тихоокеанский государственный университет»

«17» декабря

 / Гареева Ирина Анатольевна /

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тихоокеанский государственный университет»

Адрес: 680035, Россия, г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 136

Тел.: (4212) 97-97-00

Email: gar_ia@mail.ru, 003991@pnu.edu.ru

Web-сайт: <https://pnu.edu.ru/>

Подпись Гареевой И.А.
Завяряю специалист по персоналу отдела кадров



 Короткий Е.Н.
17.12.2024