

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Кобляковой Юлии Михайловны
на тему **«Социально-профессиональные коммуникации в деятельности
медицинских учреждений»**, представленной на соискание учёной степени
кандидата социологических наук по специальности
5.4.7 – Социология управления

Диссертационная работа Ю. М. Кобляковой посвящена проблеме качества социально-профессиональных коммуникаций в деятельности медицинских учреждений, в частности, коммуникацией между сотрудниками медицинских учреждений и потребителями медицинских услуг. Качество и доступность медицинских услуг является одним из наиболее важных запросов современного общества, ключевым показателем качества жизни и общественного прогресса в целом. Наряду с прямым оказанием медицинской помощи, коммуникация врача и пациента является частью современного представления об оказании медицинских услуг. Несмотря на большую значимость и высокий интерес профессионального сообщества и широкой общественности к вопросу об организации эффективной коммуникации врача и пациента, практическим разработкам в этой области, научного системного осмысления этой темы с учетом научных знаний в области теории коммуникаций, теории управления и социально-психологических исследований до настоящего времени не было проведено. Работа Ю.М. Кобляковой вносит существенный вклад в систематизацию знаний на эту тему, в развитие теории коммуникации между врачом и пациентом, а также имеет большое практическое значение.

В своей диссертации Ю. М. Коблякова рассматривает вопрос о качестве коммуникации медицинского работника и пациента в рамках более широкой задачи обеспечения эффективности социальных услуг и реализации стратегических целей общества по повышению качества жизни и удовлетворенностью жизнью. В диссертации раскрываются причины и основания растущей потребности и запроса на качество коммуникации врач-пациент, систематическим образом проанализированы нерешенные пока задачи и аспекты, проблемные ситуации, сделан вывод о недостаточности подготовки участников коммуникации к такому

взаимодействию. Автор диссертации справедливо показывает, что существенного повышения качества такой коммуникации можно достичь лишь с применением научного обоснованного и эмпирически проверенного подхода к обучению, анализу и регулярного мониторинга таких взаимодействий с использованием современных достижений науки в области коммуникаций и управления, технологических инноваций.

Работа Ю. М. Кобляковой сочетает в себе глубокий теоретический анализ поставленных проблем с эмпирической проверкой гипотез и предложений, что позволяет предложить новые управленческие решения в проведение подготовки и в управление медицинскими кадрами. Автор диссертации приводит концептуальное обоснование необходимости развития исследований социально-профессиональных коммуникаций в медицинских учреждениях. В работе подробно изучены особенности таких коммуникаций, обоснована их специфика по сравнению с другими видами профессиональной коммуникации.

В диссертации доказательно описываются основные проблемные области в коммуникации сотрудников медицинских учреждений с потребителями медицинских услуг, что составляет особую ценность работы. Новизна работы Ю. М. Кобляковой в выделении двух основных групп проблемных ситуаций – динамические изменения в сфере деятельности медицинских учреждений и деформация социальных ожиданий реальных и потенциальных потребителей медицинских услуг. Автор также выделяет значимые факторы, которые оказывают воздействие на процессы коммуникации персонала медицинских учреждений с реальными и потенциальными потребителями медицинских услуг. В результате автору диссертации удастся показать, что учёт и адаптация коммуникационной системы в соответствии с особенностями выявленных социальных ограничений способны оказать значимое воздействие на качество коммуникаций сотрудников медицинских учреждений с потребителями медицинских услуг.

Достоинством диссертационного исследования является сочетание теоретико-методологической разработки проблемы, эмпирической базы, на которую опираются результаты и выводы, и практическая ориентированность работы. Автор диссертации выдвигает практическое предложение об использовании системы

интегрированных коммуникаций, основанных на принципах взаимодействия, разработанных в диссертационной работе.

При обращении к столь трудной, многокомпонентной и малоизученной теме, которая к тому же требует междисциплинарных знаний и опыта, трудно избежать некоторых неточностей и ошибок. В частности, автор использует понятие «социального механизма использования коммуникаций», однако, не дает его определения и не объясняет, идет ли речь о механизме самой коммуникации или о механизме его использования. Но данное замечание относится к стилю изложения темы, а не к ее содержанию.

В целом, автореферат рассматриваемой диссертации демонстрирует, что диссертация является завершённой научной работой, соответствует всем требованиям, изложенным в Положении о присуждении учёных степеней и, на мой взгляд, её автор, Коблякова Юлия Михайловна, заслуживает присуждения учёной степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 – Социология управления.

9 декабря 2024 г.

Доктор социологических наук (22.00.01)
Заместитель директора Института сравнительных социальных исследований

Андреенкова Анна Владимировна



ЦЕССИ (Институт сравнительных социальных исследований)
107031, Россия, г. Москва, ул. Большая Дмитровка, 20/5
Тел.: (7495) 650-55-18
Эл. почта: anna.andreenkova@cessi.ru
www.cessi.ru

Подпись Анны Владимировны Андреенковой заверяю

Начальник отдела кадров: Г.В. Горшкова



Создан ознакомлен

24.12.2024