

Правила общения сестринского персонала при использовании мессенджеров

И. В. Островская^{1,2}, Ю. С. Коржавина¹

¹ Кафедра управления сестринской деятельностью медицинского института ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов», 117198, Россия, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 10, корп. 2

² Кафедра управления сестринской деятельностью Филиала ФГБВОУ ВО «Военно-медицинская академия им. С. М. Кирова» МО РФ в г. Москве, 107392, Россия, г. Москва, ул. Малая Черкизовская, д. 7

Аннотация

Актуальность исследования связана с тем, что люди переносят манеру онлайн-общения вне работы на профессиональное онлайн-общение. Для того, чтобы чат помогал в деятельности, а не становился очередным информационным шумом, необходимо разрабатывать и внедрять правила общения в корпоративных чатах. Для выявления правил онлайн-общения в сестринских коллективах проведено анкетирование, в котором приняли участие 393 сестры/брата из медицинских организаций Москвы. Для обработки результатов использовались методы описательной статистики и методы статистического вывода (t-критерий Стьюдента, коэффициент корреляции Пирсона). По мнению респондентов, наиболее удобным для общения по рабочим вопросам является мессенджер WhatsApp. Было выявлено, что руководители сестринских коллективов остро нуждаются в установлении правил онлайн-общения. Их потребность в установлении правил достоверно выше, чем у сотрудников ($t_{\text{эмп}} = 2,8 > t_{\text{кр}} = 1,96$ при $p \leq 0,05$). К наиболее актуальным на сегодняшний день правилам общения в чатах респонденты отнесли следующие: писать личные вопросы в личном сообщении, не вынося в общий чат; соблюдать правила грамматики и орфографии русского языка; отмечать при ответе на сообщения, на какое именно сообщение пишется ответ; писать о необходимости обратной связи в сообщении. Правила должны способствовать тому, чтобы онлайн-информация была простой, ясной, заслуживающей доверия, уместной, а также имела нейтральную тональную оценку и учитывала особенности собеседников.

Ключевые слова: онлайн-общение, мессенджер, корпоративный чат, правила онлайн-общения, критерии онлайн-общения, эффективное онлайн-общение.

Для цитирования: Островская, И. В., Коржавина, Ю. С. Правила общения сестринского персонала при использовании мессенджеров // Здоровье мегаполиса. – 2023. – Т. 4. – № 1. – С. 75-82. doi: 10.47619/2713-2617.zm.2023.v.4i1;75-82

Communication rules for nursing staff using messengers

I. V. Ostrovskaya^{1,2}, Yu. S. Korzhavina¹

¹Peoples' Friendship University of Russia, Institute of Medicine, Department of Nursing Management, 10, bld. 2, Miklukho-Maklaya str., 117198, Moscow, Russian Federation

² Moscow branch of Military Medical Academy in the city of Moscow, Department of Nursing Management, 7, Malaya Cherkizovskaya str., 107392, Moscow, Russian Federation

Abstract

The relevance of the study is related to the fact that people use the same manner of communicating online outside of work and at work. However, it is necessary to develop and implement rules of communication in team chats, so that they assist nurses in work and do not lead to information overload. To identify the rules of online communication in nursing teams, authors conducted a questionnaire survey of 393 nurses from Moscow medical organizations. Survey data were processed with descriptive statistics methods and statistical inference methods (Student's t-test, Pearson's correlation coefficient). According to the respondents, the WhatsApp messenger is the most convenient tool for work communication. It was revealed that the heads of nursing teams are in dire need of establishing rules for online communication. Their need to establish rules is significantly higher than the need of employees ($t_{\text{observed}} = 2.8 > t_{\text{critical}} = 1.96$ at $p\text{-value} \leq 0.05$). Respondents stated that the most relevant rules of communication in chats today are to write personal questions in a private message and not to a group chat; to observe the rules of grammar and spelling of the Russian language; to mark relevant messages when replying; to write about the need for feedback in the message. The rules should ensure that online information is simple, clear, trustworthy, relevant, and also has a neutral tone and takes into account the characteristics of other chat members.

Keywords: online communication, messenger, team chat, rules of online communication, criteria of online communication, effective online communication.

For citation: Ostrovskaya IV, Korzhavina YuS. Communication rules for nursing staff using messengers. City Healthcare. 2023;4(1): 75-82. doi: 10.47619/2713-2617.zm.2023.v.4i1;75-82

Введение

Мессенджеры предназначены для общения между людьми. Эти приложения не перегружены новостями и развлекательным контентом, поэтому их часто используют в профессиональной деятельности. В мессенджерах можно выбирать, какой информацией делиться и с кем.

Согласно статистике января 2022 г., самым популярным мессенджером в мире является WhatsApp: 2 млн активных пользователей ежемесячно [1]. В WhatsApp можно отправлять текстовые и голосовые сообщения, редактировать фото и видео перед отправкой, создавать групповые чаты. Есть режим исчезающих сообщений. Неудивительно, что мессенджеры постепенно заняли свое место в социальном пространстве, в том числе и в профессиональной сфере. Уже сложно назвать медицинскую организацию, которая не использует тот или иной мессенджер для обсуждения рабочих вопросов. Это могут быть публичные мессенджеры вроде Telegram и WhatsApp или корпоративные чаты, встроенные в систему управления организацией.

Одна из проблем использования мессенджеров в профессиональной среде связана с тем, что мы переносим нашу манеру онлайн-общения вне работы на профессиональное онлайн-общение. Мы продолжаем воспринимать корпоративные чаты как «болталки» (англ. to chat – «болтать») с нашими соседями, друзьями или родственниками.

Множество коротких, по 2–3 слова, сообщений, ошибки, опечатки, обрывки мыслей, риторические вопросы и неуместные комментарии, бесконечные «спасибо», невозможность передать интонацию, разделить важное и второстепенное приводят к тому, что люди не понимают друг друга или понимают неправильно. Если это касается проблемы, кто покупает хлеб на ужин, то ничего страшного не случится. Неправильно понятая или просто пропущенная в потоке информация, связанная с оказанием медицинской помощи, чревата другими последствиями.

Поэтому нужны правила общения в корпоративном чате. И не только для новичков – что можно, а что нельзя, – но и для всей команды. Все мы первопроходцы в сфере онлайн-общения. И если по поводу общих правил делового общения касательно любой профессиональной сферы мы имеем некое представление, то о частных (специфических) правилах онлайн-общения между медицинскими работниками никакой доступной информации нами не найдено, что говорит о необходимости проведения исследований в данном направлении.

Как любое явление, чат обладает достоинствами и недостатками, но справедливее выразиться по-другому: у чата есть свойства, которые могут становиться и достоинствами, и недостатками [2]. Чат становится источником проблем, когда используется в целях, для него неподходящих. Основная цель корпоративного чата – предоставление вербальной информации. Информация – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления; предоставление информации – действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц [3].

Вербальное сообщение достигнет своей цели, если оно простое, ясное, заслуживающее доверия, уместное, учитывающее особенности собеседника, – таковы 5 критериев его эффективности. Простое сообщение – это краткое, законченное, содержащее понятные слова сообщение. Сообщение является ясным, если после его получения собеседник может ответить на вопросы, касающиеся его дальнейших действий: что, где, когда, как, сколько, почему. Уместное сообщение – сообщение, сделанное кстати, вовремя [4].

Следовательно, основные правила онлайн-общения должны быть направлены на формулирование эффективного вербального сообщения. К указанным выше пяти критериям мы бы добавили критерий эмоциональной окраски. Сообщения в профессиональном медицинском чате должны иметь нейтральную тональную оценку.

Материалы и методы

С целью изучения использования мессенджеров для обмена информацией среди сестринского персонала и руководителей сестринских служб города Москвы нами была разработана анкета, состоящая из 3 блоков. Первый блок вопросов направлен на выявление паспортных данных респондентов. Второй – на выявление мнений респондентов об особенностях использования мессенджеров в профессиональной деятельности. Респондентам было предложено оценить по 5-балльной шкале особенности представления информации в чатах. Третий блок был направлен на выявление мнений респондентов о необходимости введения определенных правил поведения в групповых чатах. Правила поведения в чатах составлены на основе опыта Джейсона Фрида, одного из основателей Basecamp [5], и нашего собственного опыта.

Для обработки результатов использовались методы описательной статистики и методы статистического вывода (t-критерий Стьюдента, коэффициент корреляции Пирсона). Анкетирование проводилось в январе 2023 г. онлайн с помощью Google Forms. Обработка результатов проводилась с помощью программы MS Excel.

Выборку исследования составили 403 медицинских сестры/брата, работающие в медицинских организациях Москвы. После выбраковки для последующего анализа оставлены 393 анкеты. Среди респондентов 94% женщин и 6% мужчин. Средний возраст 44,5 года \pm 25,5 года. Анализ должностей участников исследования показал, что 70,2% респондентов – это специалисты со средним медицинским и фармакологическим образованием (далее – сотрудники), 29,8% респондентов – руководители разного уровня (старшие/главные медицинские сестры/братья, старшие лаборанты, заместители главного врача по работе с сестринским персоналом).

Результаты и обсуждение

По мнению 76% специалистов и 63% руководителей, наиболее удобным для общения по рабочим вопросам является мессенджер WhatsApp. На втором месте по удобству Telegram. Так считают 21% сотрудников и 31% руководителей.

Почти половина (48%) сотрудников используют для работы только WhatsApp. В то же время больше половины руководителей (57%) используют оба мессенджера: и WhatsApp, и Telegram. Вероятно, это связано с различными возможностями, предоставляемыми мессенджерами, по количеству аккаунтов, хранению информации, объёму передаваемых файлов, редактированию отправленных сообщений, отправке по таймеру, закреплению сообщений, наличию ботов и т. д. В связи с этим руководители используют разные мессенджеры под различные задачи. Помимо указанных выше мессенджеров сестринский персонал Москвы применяет в работе Viber, «ВКонтакте», Outlook, ICQ. Из корпоративных мессенджеров был упомянут только TDM.

36% медицинских сестер и братьев используют один рабочий чат; 32% – два; 31% – три и более. Остальные респонденты либо вовсе не используют чаты, либо используют временные, созданные под конкретную задачу (например, день рождения зав. отделением).

Среди руководителей ситуация другая, $\frac{3}{4}$ из них используют в работе три и более чатов. У некоторых главных медицинских сестер крупных многопрофильных клиник от 30 и более чатов: по количеству отделений плюс другие производственные структуры.

У 61% сотрудников и 69% руководителей включены уведомления из рабочих чатов. Но в то же время только 9% сотрудников и 15% руководителей просматривают чаты при каждом уведомлении. 41% сотрудников просматривает чаты примерно каждый час, 44% – 1-2 раза в день. 53% руководителей проверяют свои рабочие чаты каждый час, и лишь 13% – 1-2 раза в день. Среди респондентов есть и такие, которые проверяют чаты несколько раз в час в рабочие часы и несколько раз в день в выходные, а также каждые 5-10 минут. От этой привычки нужно избавляться, потому что для возврата к предыдущему темпу работы (до проверки уведомления) человеку требуется до 20 минут времени.

Специалисты по тайм-менеджменту утверждают, что продуктивно можно работать только в режиме офлайн, когда отключены все внешние раздражители: телефон, мессенджеры, почта, общение с коллегами. Если руководитель в силу разных обстоятельств не может себе позволить долго находиться офлайн, то следует делить время на слоты по 20-25 минут («помидорки») для решения одной задачи. В перерывах между слотами можно проверить почту и мессенджеры. Но порой люди ведут себя так, как будто чтение сообщений в чате и ответ на них – главное дело их жизни: «Ведь кто-то может решить, например, что я не в курсе, а зачем организации специалист, который мгновенно не вникает в курс дел?» С другой стороны, быстрые ответы руководителя на вопросы подчиненных не способствуют профессиональному развитию последних, формируют их пассивность и неумение самостоятельно разбираться в ситуации и принимать решение. С третьей стороны, навязчивая проверка чатов может говорить о формировании зависимости от внешней информации либо о нежелании заниматься текущими делами.

В таб. 1 представлены средние баллы самооценок мнений респондентов об особенностях использования мессенджеров в профессиональной деятельности, а также эмпирические значения t-критерия Стьюдента для выявления различий в распределении самооценок руководителей и сотрудников.

Таблица 1 – Сравнительный анализ самооценок мнений респондентов (в баллах) об особенностях использования мессенджеров в профессиональной деятельности.**Table 1** – Comparative analysis of respondents' opinions (in points) on the specifics of using messengers in the professional activities

Вопросы	Сотрудники	Руководители	$t_{эмп}$
Насколько существует необходимость установления правил общения в рабочем чате?	3,48	3,98	2,8**
Насколько вы согласны с тем, что в чате нужно писать всю информацию в одном сообщении, а не растягивать на 3-4 сообщения?	3,75	3,83	0,5
Насколько вас раздражает размещенная не по делу информация в чате?	3,11	3,57	2,5*
Насколько вы согласны с тем, что в рабочем чате размещать информацию должна только старшая/главная медсестра/брат (ответственная медсестра в смене)?	3,44	3,23	1,2
Насколько уведомления в чатах отвлекают вас во время работы?	2,5	3,1	3,6**
Насколько вы согласны с тем, что в случае нарушения правил рабочего чата необходимо применять меры воспитания нарушителей?	2,66	3	1,9
Насколько вы согласны с тем, что в рабочем чате должны быть запрещены голосовые сообщения?	2,68	2,94	1,3
Как часто в ваших рабочих чатах коллеги отправляют нерабочую информацию: «доброе утро»; «сегодня День сурка»; фотографии котиков/собачек и т. д.?	2,15	2,34	1,4

Примечание: $t_{кр} = 1,96$ при $p \leq 0,05^*$; $t_{кр} = 2,58$ при $p \leq 0,01^{**}$.

Анализ данных, представленных в таб. 1, показывает, что больше всего нуждаются в установлении правил общения в чате руководители (3,98 балла из 5). Их потребность в установлении правил достовернее выше, чем у сотрудников ($t_{эмп} = 2,8 > t_{кр} = 1,96$ при $p \leq 0,05$). Также руководителей больше, чем сотрудников, отвлекают уведомления в чатах во время работы ($t_{эмп} = 3,6 > t_{кр} = 2,58$ при $p \leq 0,01$). Руководителей сильнее раздражает размещенная не по делу информация в чате ($t_{эмп} = 2,5 > t_{кр} = 1,96$ при $p \leq 0,05$). Мы полагаем, что это в первую очередь связано с большим количеством чатов у руководителей. Не стоит забывать о чатах, связанных с исполнением руководителем других ролей: родитель, супруг, потребитель и т. д. Поэтому количество чатов нужно сокращать путем их объединения либо исключения. Рекомендация о том, что в норме человек рационально управляет

7±2 группами однотипных единиц, по-прежнему актуальна.

Выявленная нами с помощью коэффициента корреляции Пирсона взаимосвязь между самооценками мнений респондентов об особенностях использования мессенджеров в профессиональной деятельности ($r_{эмп} = 0,89 > r_{крит} = 0,83$ при $p \leq 0,01$) говорит о согласованности мнений сотрудников и руководителей, что несомненно может способствовать обсуждению особенностей использования мессенджеров в профессиональной деятельности.

В таб. 2 представлены мнения респондентов о необходимости введения определенных правил общения в чатах, а также эмпирические значения t -критерия Стьюдента для выявления различий в распределении мнений руководителей и сотрудников.

Таблица 2 – Сравнительный анализ мнений респондентов о необходимости введения определенных правил общения в чатах.
Table 2 – Comparative analysis of respondents' opinions on the need to introduce specific rules of communication in chats

Правила	Согласие сотрудников, %	Согласие руководителей, %	$t_{эмп}$
Писать личные вопросы в личном сообщении, не вынося в общий чат	62,31	78,63	3,3**
Соблюдать правила грамматики и орфографии русского языка	52,17	73,50	4,1**
Отмечать при ответе на сообщения, на какое именно сообщение вы отвечаете	52,17	63,24	2*
Писать о необходимости обратной связи в сообщении	43,11	54,70	2,2*
Предлагать улучшения/жалобы на работу чата	41,66	52,13	1,8
Не использовать уменьшительно-ласкательные формы слов	28,62	52,99	4,7**
Использовать на аватаре вашу фотографию и в названии аккаунта – ваши фамилию и имя	26,09	48,86	4,3**
Публиковать ссылку на необходимые документы, а не загружать сам документ в чат	35,87	47,01	2*
Создавать тематические чаты (подготовка к Дню медсестер, Новому году и т. д.)	35,87	41,88	1,1
Ссылаться на собеседника(ов) через @ при любом обращении	27,17	36,75	2*
Отправлять всегда сообщения о прочтении и принятии к сведению	36,96	38,46	0,2
Не злоупотреблять большими буквами и смайликами	21,01	30,76	2,1*

Примечание: $t_{кр} = 1,96$ при $p \leq 0,05^*$; $t_{кр} = 2,58$ при $p \leq 0,01^{**}$.

Анализ данных, представленных в таб. 2, показывает, что для обеих групп респондентов (руководители и сотрудники) наиболее актуальными правилами общения в чатах являются:

- писать личные вопросы в личном сообщении, не вынося в общий чат;
- соблюдать правила грамматики и орфографии русского языка;
- отмечать при ответе сообщение, на которое вы отвечаете;
- писать о необходимости обратной связи в сообщении.

Анализ различий в распределении мнений руководителей и сотрудников по перечисленным выше четырем правилам показал, что различия достоверны: руководителям эти правила нужнее, чем сотрудникам. Наибольшие различия между мнениями выявлены по правилу «не использовать уменьшительно-ласкательные формы слов» ($t_{эмп} = 4,7 > t_{кр} = 2,58$ при $p \leq 0,01$). Необходимость

введения этого правила отмечают 52,99% руководителей и лишь 28,62% сотрудников. Также значительно различаются мнения о необходимости использовать на аватаре фотографию пользователя и его имя, фамилию ($t_{эмп} = 4,3 > t_{кр} = 2,58$ при $p \leq 0,01$). Руководителям сестринской службы нужно быть готовым к возможному сопротивлению со стороны сотрудников при внедрении этих правил.

В то же время выявленная нами с помощью коэффициента корреляции Пирсона взаимосвязь между мнениями респондентов о необходимости введения определенных правил общения в чатах ($r_{эмп} = 0,88 > r_{крит} = 0,71$ при $p \leq 0,01$) говорит о согласованности мнений сотрудников и руководителей по данному вопросу, что, несомненно, может способствовать их разработке и внедрению. Делать это следует постепенно. Ведь менеджмент в первую очередь – это чуткое, бережное отношение к людям.

Выводы

1. Чат – средство обмена сообщениями онлайн в режиме реального времени. Не следует наделять чаты теми возможностями, которых у них нет. Чаты нужны только для передачи информации. По мнению респондентов, наиболее удобным для общения по рабочим вопросам является мессенджер WhatsApp. На втором месте по удобству Telegram.

2. Когда чат разрывается от сообщений, это создает впечатление срочности. Сотрудник невольно отвлекается от текущих дел, чтобы классифицировать сообщение: важное – неважное, срочное – несрочное. В итоге формируется страх упустить что-то важное. Проверка чатов несколько раз в час не дает возможности сконцентрироваться на одной задаче.

3. У некоторых главных медицинских сестер крупных многопрофильных клиник от 30 и более чатов: по количеству отделений плюс другие производственные структуры. Количество чатов нужно сокращать путем их объединения либо исключения, делегируя при этом полномочия другим сотрудникам.

4. Руководители сестринских коллективов остро нуждаются в установлении правил онлайн-общения. Их потребность в установлении правил достоверно выше, чем у сотрудников ($t_{\text{эмп}} = 2,8 > t_{\text{кр}} = 1,96$ при $p \leq 0,05$). Также руководителей больше, чем сотрудников, отвлекают уведомления в чатах во время работы ($t_{\text{эмп}} = 3,6 > t_{\text{кр}} = 2,58$ при $p \leq 0,01$). Руководителей сильнее раздражает размещенная не по делу информация в чате ($t_{\text{эмп}} = 2,5 > t_{\text{кр}} = 1,96$ при $p \leq 0,05$).

5. Результаты эмпирического исследования выявили наиболее актуальные на сегодняшний день правила общения в чатах:

- писать личные вопросы в личном сообщении, не вынося в общий чат;
- соблюдать правила грамматики и орфографии русского языка;
- отмечать при ответе сообщение, на которое пишется ответ;
- писать о необходимости обратной связи в сообщении.

6. Правила должны способствовать тому, чтобы онлайн-информация была простой, ясной, заслуживающей доверия, уместной, учитывающей особенности собеседников, имеющей нейтральную тональную оценку.

7. Необходимы исследования по разработке специфических правил общения в корпоративных медицинских чатах.

Финансирование: исследование не имело спонсорской поддержки.

Funding: the authors received no financial support for the research.

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Conflict of interest: the authors declare that there is no conflict of interest.

Благодарности: авторы благодарят членов Региональной общественной организации медицинских сестер Москвы во главе с президентом Ириной Геннадьевной Калининой за помощь в проведении анкетирования.

Acknowledgements: the authors would like to thank members of the Moscow Nurses Association and its president Irina G. Kalinina for the assistance in conducting the questionnaire survey.

Список литературы

1. Most popular global mobile messenger apps as of January 2022, based on number of monthly active users. URL: <https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/> (дата обращения: 10.01.23).

2. Сушко, Н. А. Корпоративный чат в системе управления процессами – это от лукавого? URL: https://neaktor.com/blog/2019/01/29/what-if-chat-is-evil?utm_source=google&utm_campaign=google.ru&utm_medium=organic (дата обращения: 11.11.2022).

3. Федеральный закон № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 10.01.23).

4. Островская И. В. Психология общения: учебник. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. – 192 с.

5. Fried, J. Is group chat making you sweat? URL: <https://m.signalvnoise.com/is-group-chat-making-you-sweat/> (дата обращения: 10.01.23).

References

1. Most popular global mobile messenger apps as of January 2022, based on number of monthly active users. URL: <https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/> (accessed 10.01.23).

2. Sushko, N.A. Corporate chat in process management system: is it from the evil one? URL: https://neaktor.com/blog/2019/01/29/what-if-chat-is-evil?utm_source=google&utm_campaign=google.ru&utm_medium=organic (accessed 11.11.2022) (In Russ.).

3. Federal Law No. 149-FZ "On Information, Informational Technologies and Protection of Information". URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (accessed 10.01.23) (In Russ.).

4. Ostrovskaya I.V. Psychology of communication: textbook. Moscow, GEOTAR-Media, 2018, 192 p. (In Russ.)
5. Fried, J. Is group chat making you sweat? URL: <https://m.signalvnoise.com/is-group-chat-making-you-sweat/> (accessed 10.01.23).

Информация об авторах:

Островская Ирина Владимировна – кандидат психологических наук, MBA, ст. преподаватель кафедры управления сестринской деятельностью медицинского института ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов», доцент кафедры управления сестринской деятельностью Филиала ФГБВОУ ВО «Военно-медицинская академия им. С. М. Кирова» МО РФ в г. Москве, <https://orcid.org/0000-0001-7932-4216>, SPIN: 2400-9600.

Коржавина Юлия Сергеевна – студент бакалавриата по направлению подготовки «сестринское дело» ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов», <https://orcid.org/0000-0001-6439-6567>.

Information about the authors:

Irina V. Ostrovskaya – PhD in Psychology, MBA, Senior Lecturer, Peoples' Friendship University of Russia, Institute of Medicine, Department of Nursing Management; Associate Professor, the branch of Military Medical Academy in the city of Moscow, Department of Nursing Management; 141304, Moscow Region, Russian Federation, <https://orcid.org/0000-0001-7932-4216>, SPIN: 2400-9600.

Yuliya S. Korzhavina – undergraduate student in nursing, Peoples' Friendship University of Russia, <https://orcid.org/0000-0001-6439-6567>.

Для корреспонденции:

Островская Ирина Владимировна

Correspondence to:

Irina V. Ostrovskaya

irina.ostrov@gmail.com