

Новикова Н. В., Нечаева Т. Ю., Аvezова Б. С., Дубровина И. А.**СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ КАК ПРОСТРАНСТВО КОММУНИКАЦИЙ ПО ВОПРОСАМ ЗДОРОВЬЯ**

Российский государственный университет им. А. Н. Косыгина, 119071 Москва, Россия

Социальные сети привносят новое измерение в здравоохранение, поскольку они предлагают среду, с помощью которой осуществляется информационное и коммуникационное взаимодействие между широкими группами населения и представителями профессионального медицинского сообщества. Текущие данные об использовании социальных сетей медицинскими работниками свидетельствуют о том, что виртуальные сообщества рассматриваются как ценные информационные порталы, где происходит обмен профессиональными знаниями. Набор платформ социальных сетей и электронных устройств, облегчающих обмен информацией, делает возможным профессиональное общение везде, где доступен интернет. Масштабы распространения социальных медиа и превращение их в мощный маркетинговый и информационно-пропагандистский инструмент обуславливает необходимость регулирования размещения и распространения информации на их площадках.

Ключевые слова: здоровье; коммуникации; социальные сети; врачи; пациенты; социальное взаимодействие; информация

Для цитирования: Новикова Н. В., Нечаева Т. Ю., Аvezова Б. С., Дубровина И. А. Социальные сети как пространство коммуникаций по вопросам здоровья. Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2023;31(спецвыпуск 1):810—812. DOI: <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2023-31-s1-810-812>

Для корреспонденции: Новикова Наталия Владимировна; e-mail: novikova-nv@rguk.ru

Novikova N. V., Nechaeva T. Yu., Avezova B. S., Dubrovina I. A.**SOCIAL NETWORKS AS A SPACE OF COMMUNICATION ON HEALTH ISSUES**

A. N. Kosygin Russian State University, 119071 Moscow, Russia

Social media is bringing a new dimension to healthcare as it offers an environment through which the public, patients, and healthcare professionals can report health issues with the possibility of potentially improving health outcomes. Social networks are a powerful tool that ensures cooperation between users and is a mechanism of social interaction for a wide range of people. Although the use of social networks for communication in the field of health has a number of advantages, the exchange of information must be monitored for quality and reliability, as well as to preserve the confidentiality of users.

Key words: health; communications; social networks; doctors; patients; social interaction; information

For citation: Novikova N. V., Nechaeva T. Yu., Avezova B. S., Dubrovina I. A. Social networks as a space of communication on health issues. *Problemi socialnoi gigieny, zdravookhraneniya i istorii meditsiny*. 2023;31(Special Issue 1):810–812 (In Russ.). DOI: <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2023-31-s1-810-812>

For correspondence: Natalia V. Novikova; e-mail: novikova-nv@rguk.ru

Source of funding. This study was not supported by any external sources of funding.

Conflict of interest. The authors declare no apparent or potential conflicts of interest related to the publication of this article.

Received 27.02.2023

Accepted 28.04.2023

Введение

Во всем мире наблюдается постоянный рост использования социальных сетей, в том числе в контексте здравоохранения¹. Социальные сети — это мощный инструмент, который обеспечивает сотрудничество между пользователями и является механизмом социального взаимодействия для широкого круга лиц. Под это понятие попадают разнообразные социальные медиа, платформы, программный контент которых позволяет организовать и поддерживать социальные коммуникации пациентов с пациентами, медицинских работников (МР) между собой, пациентов и МР по вопросам здравоохранения. Примерами таких платформ могут являться ВКонтакте, ПроДокторов и пр. Пространство научной литературы в настоящее время еще не на-

копило объем публикаций, отражающих особенности социального взаимодействия и коммуникации пользователей и участников социальных сетей. В связи с этим рассмотрение данного вопроса является безусловно актуальным.

Цель настоящей работы — провести обзор научных публикаций, посвященных использованию социальных сетей для коммуникации по вопросам здоровья и здравоохранения. Исследование данной темы, по нашему мнению, важно для того, чтобы установить, улучшают ли социальные сети методы информирования о здоровье.

Материалы и методы

Статья написана с использованием метода контент-анализа зарубежных публикаций, посвященных использованию социальных сетей в практике МР и пациентов для оптимизации процессов коммуникации и обеспечения информированности по вопросам здоровья.

¹ Heidelberg C. A. Health Care Professionals' Use of Online Social Networks. 2011.. URL: <http://cahdsu.wordpress.com/2011/04/07/infs-892-health-care-professionals-use-of-online-social-networks/> (дата обращения: 21.04.2023).

Результаты и обсуждение

Сосредоточив внимание на социальных сетях для коммуникации в области здравоохранения, представим авторские подходы к их определению. Так, А. М. Kaplan и соавт. определили социальные медиа как «группу интернет-приложений, которые основаны на идеологических и технологических основах Web 2.0 и позволяют создавать пользовательский контент и обмениваться им» [1]. По мнению авторов, социальные сети бывают двух типов: первые обеспечивают площадку для коммуникаций, в рамках которых в соответствии с концепцией самопрезентации Е. Goffman [2] целью взаимодействия индивидов является попытка контролировать впечатления о них других; вторые выступают аналогом средств массовой информации.

Многочисленные исследования показывают, что социальные сети имеют невероятно огромную популярность в распространении информации и формировании коммуникационного взаимодействия по вопросам здоровья и здравоохранения. К участию в социальных сетях вовлечена широкая общественность: пациенты и их родственники, МР и вспомогательный персонал медицинских организаций, научные сотрудники и исследователи в области медицины и здравоохранения и пр. В Соединенных Штатах Америки 61% взрослых ищут информацию в интернете, а 39% используют социальные сети для получения медицинской информации². Показатели внедрения социальных сетей в Европе различаются; например, доля немецких больниц, использующих социальные сети, выражена «единичными цифрами», тогда какими пользуются примерно половина норвежских и шведских больниц [3]. Социальные сети широко использовались в контексте здравоохранения, начиная от использования их Всемирной организацией здравоохранения во время пандемии гриппа А (H1N1)³, заканчивая студентами медицинских университетов и колледжей, чьи сообщения в соцсетях носят несколько романтизирующий профессию характер, а также содержат скорее информационно-развлекательный, нежели профессиональный контент.

W. G. Mangold и соавт. подчеркнули, «что социальные сети меняют отношения между производителями и потребителями сообщений» [4]. Это говорит о том, что поставщикам медицинских услуг может потребоваться определенная степень контроля над онлайн-коммуникациями о здоровье для поддержания достоверности и надежности.

Согласно обзору, проведенному S. A. Moorhead и соавт., можно выделить несколько основных способов использования социальных сетей для коммуникации в области здравоохранения для широкой об-

щественности, пациентов и МР [5]. По их данным, социальные сети предоставляют медицинскую информацию о ряде состояний широкой общественности, пациентам и МР. Коммуникации в социальных сетях могут дать ответы на медицинские вопросы. Социальные сети позволяют представлять информацию в формах, отличных от текстовых, и могут донести информацию о здоровье до аудитории с особыми потребностями. Социальные сети имеют ярко выраженную специализацию в технологии коммуникации. Например, российская сеть ПроДокторов — это платформа-отзовик, где можно ознакомиться с конкретными врачами, их профессиональной квалификацией, специализацией, а также отзывами пациентов. Однако, вне зависимости от технологической специализации, участники социальных сетей имеют возможность установления двусторонней связи на уровне:

- пациент—пациент (обмениваться пациентским опытом, оказывать дружескую поддержку, помогать с решением точечных проблем, связанных с заболеванием и пр.);
- МР—МР (обмен профессиональной информацией, опытом, профессиональное обсуждение медицинских вопросов, клинической практики и пр.);
- МР—пациент (распространение рекомендаций по здоровому образу жизни, медицинский консалтинг, рассмотрение результатов анализов и пр.).

Как объясняют А. Моен и соавт. [6], современные модели сотрудничества, как правило, приводят к асимметричным отношениям между пациентом и поставщиком медицинских услуг. Это подчеркивает настоятельную необходимость того, чтобы МР сохраняли свою роль в социальных сетях для информирования о здоровье, которая отличается от роли пациентов и пользователей в целом. J. H. Kietzmann и соавт. предположили, что «организациям необходимо распознавать и понимать ландшафт социальных сетей и то, где уже ведутся разговоры о них, разрабатывать подходящие стратегии, определять, как часто и когда им следует вступать в разговоры, и быть в курсе того, что делают другие, и действовать соответствующим образом» [7]. По мнению исследователей, преимущества социальных сетей по сравнению с иными каналами коммуникации заключаются в скорости и таргетированности распространения информации, что в вопросах здоровья имеет большую значимость с точки зрения дифференцированности целевой аудитории и адресности тематических потоков.

Самым главным недостатком использования социальных сетей является практически полное отсутствие контроля размещаемого контента. По мнению исследователей, «аналогичные проблемы существуют и с традиционными интернет-сайтами, но эти проблемы усугубляются интерактивным характером социальных сетей, который позволяет непрофессионалам загружать информацию независимо от качества» [8]. Масштабы распространения социальных

² Fox S., Jones S. The social life of health information. 2009. URL: <http://www.pewinternet.org.Reports/2007/Information-Searches-> (дата обращения: 21.04.2023).

³ McNab C. What social media offers to health professionals and citizens. URL: <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/8/09-066712/en/> (дата обращения: 21.04.2023).

медиа и превращение их в мощный маркетинговый и информационно-пропагандистский инструмент обуславливает необходимость регулирования размещения и распространения информации на их площадках. Очевидно, что эта задача находится в плоскости компетенций государственных регуляторов и контролирующих органов. Необходимо решить вопросы обеспечения информационной безопасности, а также согласно мировой передовой практике использовать преимущества социальных сетей, но при этом защищать частную жизнь пациентов и, следовательно, улучшать использование этих средств в обычной клинической помощи. Это вопрос государственной политики, и он должен решаться за счет повышения цифровой и интернет-грамотности, а также ответственности МР, выступающих источником информации, распространяемой в социальных сетях.

Заключение

Текущие данные об использовании социальных сетей МР свидетельствуют о том, что виртуальные сообщества рассматриваются как ценные информационные порталы, где происходит обмен профессиональными знаниями. Набор платформ социальных сетей и электронных устройств, облегчающих обмен информацией, делает возможным профессиональное общение везде, где доступен интернет. Учитывая, что ряд текущих проблем профессиональных коммуникаций в сети интернет связан с отсутствием каналов межпрофессиональной и внутрипрофессиональной коммуникации, в междисциплинарных виртуальных сообществах существует значительный потенциал для облегчения передачи полученных из опыта и исследовательских знаний путем разрушения профессиональных и организационных границ. Необходимы дальнейшие исследования, чтобы оценить, могут ли виртуальные сообщества улучшить результаты лечения пациентов, способствуя профессиональному развитию, основанной на фактических данных практике и устраняя разрозненность клинической практики.

Авторы заявляют об отсутствии внешних источников финансирования при проведении исследования.

Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

ЛИТЕРАТУРА

1. Kaplan A. M., Haenlein M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media // *Business Horizons*. 2010. Vol. 53. P. 59—68.
2. Goffman E. The presentation of self in everyday life. N.Y.; 1959.
3. Dawson J. Doctors join patients in going online for health information // *New Media Age*. 2010. T. 7. С. 596—615.
4. Mangold W. G., Faulds D. J. Social media: The new hybrid element of the promotion mix // *Business Horizons*. 2009. Vol. 52, N 4. P. 357—365.
5. Moorhead S. A., Hazlett D. E., Harrison L. et al. A new dimension of health care: systematic review of the uses, benefits, and limitations of social media for health communication // *J. Med. Internet Res*. 2013. Vol. 15, N 4. P. e85.
6. Moen A., Smørdal O., Sem I. Web-based resources for peer support — opportunities and challenges // *Stud. Health Technol. Inform.* 2009. Vol. 150. P. 302—306.
7. Kietzmann J. H., Hermkens K., McCarthy I. P., Silvestre B. S. Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media // *Business Horizons*. 2011. Vol. 54, N 3. P. 241—251.
8. Adams S. A. Revisiting the online health information reliability debate in the wake of «web 2.0»: an inter-disciplinary literature and website review // *Int. J. Med. Inform.* 2010. Vol. 79, N 6. P. 391—400.

Поступила 27.02.2023
Принята в печать 28.04.2023

REFERENCES

1. Kaplan A. M., Haenlein M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*. 2010;53:59—68.
2. Goffman E. The presentation of self in everyday life. N.Y.; 1959.
3. Dawson J. Doctors join patients in going online for health information. *New Media Age*. 2010;7:596—615.
4. Mangold W. G., Faulds D. J. Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Business Horizons*. 2009;52(4):357—365.
5. Moorhead S. A., Hazlett D. E., Harrison L. et al. A new dimension of health care: systematic review of the uses, benefits, and limitations of social media for health communication. *J. Med. Internet Res*. 2013;15(4):e85.
6. Moen A., Smørdal O., Sem I. Web-based resources for peer support — opportunities and challenges. *Stud. Health Technol. Inform.* 2009;150:302—306.
7. Kietzmann J. H., Hermkens K., McCarthy I. P., Silvestre B. S. Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*. 2011;54(3):241—251.
8. Adams S. A. Revisiting the online health information reliability debate in the wake of «web 2.0»: an inter-disciplinary literature and website review. *Int. J. Med. Inform.* 2010;79(6): 391—400.