

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КРИТЕРИАЛЬНЫЙ АППАРАТ УБЕЖДАЮЩЕ-ДОВЕРИТЕЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ВРАЧА С ПАЦИЕНТАМИ



**Зверева Надежда Степановна** — соискатель кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС); просп. Вернадского, 84, Москва, Россия, 119606; e-mail: nzvereva60@mail.ru

В исследовании убеждающе-доверительного профессионального общения врача и построения его отношений с пациентами [5] было доказано, что важно организовать отношения «врач — пациент» в профессиональном общении медицинских работников, базируясь на психологических знаниях, умениях и навыках [1–3]. В профессиональной компетентности врача существенная роль принадлежит коммуникативной технологии убеждающе-доверительного профессионального общения и построения отношений с пациентами. Эта роль возрастает в зависимости от сложности и тяжести заболевания, а также субъективной оценки интерпретации больным своего заболевания [4].

Были определены основные принципы этого общения: принципы научности, фундаментальности и прикладной направленности, своевременности и постепенности, дозирования информации, основательности и гарантированности достижения целей процесса лечения, предельной доступности, максимального доверия и наибольшей искренности, адекватной эмоциональности, соответствия психологическим, возрастным, индивидуальным и социальным особенностям пациента, систематичности, последовательности и преемственности появления у пациента мотивации излечения, его активности в этом процессе и согласованной с врачом инициативы, посильности процесса лечения и его наблюдности, соблюдения врачебной этики и оптимальности [5].

Эти принципы демонстрируют гуманизм убеждающе-доверительного профессионального общения врача и построения отношений с пациентами [6–8].

К сожалению, данным типом общения владеют не все медицинские работники в той степени, в которой нуждаются пациенты. Помочь решить эту проблему может разработка критериального аппарата рассматриваемой

проблемы с целью выявить критерии, показатели и уровни этого вида общения в профессиональном труде врача [9–11].

При этом отметим, что критериальный аппарат исследуемой проблемы мы разрабатывали, исходя из социальной психологии, психологии развития и труда. Важно, что критерии, показатели и уровни исследуемого вида общения являются неотъемлемой частью разнообразных аспектов теоретико-методологических и практико-ориентированных исследований в социальной психологии, психологии развития и труда [12–14]. К этим аспектам относятся:

- процессы развития человека как субъекта труда, психологическое содержание и закономерности его трудовой деятельности на примере труда врача;

- закономерности общения и взаимодействия людей;

- профессионально ценные свойства психики людей по отношению к труду врача;

- условия и способы установления взаимного соответствия свойств психики людей и требований, предъявляемых к трудовой деятельности врача, в том числе методов, процедур, критериев оценки, аттестации и повышения квалификации врача;

- теория и методы исследования профессионального мастерства и операционально-смысловых структур профессионального опыта врача; психологические условия и способы формирования профессионализма врача как совокупности его компетенций; системы психологически обоснованного стимули-

### РЕЗЮМЕ

В статье приведены результаты исследования, целью которого была разработка психологического критериального аппарата убеждающе-доверительного профессионального общения врача и построения его отношений с пациентами. Представлена система критериев с позиций социальной психологии, психологии развития и труда. Применены методы опроса и включённого наблюдения за пациентами и врачами в практико-эмпирической работе в должности врача, заведующего отделением и директора медицинского центра на протяжении более чем 25 лет.

Теоретически обоснована и эмпирически подтверждена система критериев убеждающе-доверительного профессионального общения врача и построения отношений с пациентами по основанию субъективность — объективность и особенностям личности: объективно-социальным, субъективно-личностным, мотивационно-целевым, эмоционально-волевым и когнитивно-творческим; а также уровни показателей критериев: внешний, нейтральный и внутренний.

Результаты исследования важны как для развития психологии труда медицинских работников, так и для всей психологии общения и отношений.

**Ключевые слова:** убеждающе-доверительное профессиональное общение, критерии, показатели и уровни этого вида общения.

рования деятельности врача на разных этапах трудовой жизни;

- формирование профессиональной и личностной надёжности врача как представителя опасных профессий, условий и способов психологического обеспечения безопасности труда врача;

- особенности развития личности и проблема становления индивидуальности в период взросления;

- основные направления самоактуализации, самопознания, саморегуляции, самосозидания человека как профессионала;

- проблемы разработки и усвоения алгоритмов продуктивного решения профессиональных задач и путей овладения мастерством, профессиональной культурой врача;

- инвариантные психолого-акмеологические особенности, характеризующие успешных и неуспешных профессионалов;

- проблемы развивающих методов, стимулирующих процессы самокоррекции профессионалов;

- факторы развития творческой активности и профессиональной деятельности, достижения врачом профессиональных вершин.

При этом отметим, что под *критерием* будем понимать признак, способствующий различению, или правило принятия решения по оценке чего-либо на соответствие предъявленным требованиям; под *показателем* — характеристику процесса (в нашем исследовании показатели раскрывают критерии с разных сторон), под *уровнем* — степень выраженности показателя.

В нашем исследовании предлагаются следующие критерии убеждающе-доверительного профессионального общения врача и построения отношений с пациентами (по основаниям субъективность — объективность и особенностям личности):

- ♦ *объективно-социальный*;
- ♦ *субъективно-личностный*;
- ♦ *мотивационно-целевой*;
- ♦ *эмоционально-волевой*;
- ♦ *когнитивно-творческий*.

Каждый критерий можно выявить с помощью показателей через различные уровни выявления убеждающе-доверительного профессионального общения врача с пациентами. Таких уровней три: *внешний* (внешнего согласия), *нейтральный* (неопределённость) и *внутренний* (внутреннего принятия).

Рассмотрим каждый из пяти критериев и его показатели.

**Объективно-социальный** критерий убеждающе-доверительного профессионального общения врача с пациентами представляет уровень осознания и сформированности тех психологических знаний из психологии общения, психологии взаимодействия и воздействия, психологии личности, возрастной психологии, которые необходимы для осуществления эффективной профессиональной деятельности врача.

*Показателями* этого критерия выступают: объём психолого-профессиональных знаний, умений и навыков; оценка взаимодействия пациентами и их родственниками врача и его деятельности; уважение коллег и администрации; новизна, масштабность, системность, транслируемость, полнота, реализуемость, реалистичность методов и технологии профессиональной деятельности врача; проработанность этапов и согласованность компонентов методов и технологии этой деятельности врача.

**Субъективно-личностный** критерий убеждающе-доверительного профессионального общения врача с пациентами выступает как уровень осознания своей компетентности в работе с пациентами и перспективами её развития.

*Показателями* этого критерия являются: степень развития профессионально значимых свойств; степень сформированности психолого-профессиональных компетенций — социальной, коммуникативной — и готовности к их формированию и развитию; степень личностно-профессионального развития — саморазвития, самораскрытия, самоактуализации самосовершенствования; степень адекватности самооценки; степень готовности к коррекции личностно-профессиональных качеств с целью формирования эффективной профессиональной деятельности.

**Мотивационно-целевой** критерий убеждающе-доверительного профессионального общения врача с пациентами демонстрирует степень побуждения и удовлетворения потребностей врача в своей профессиональной деятельности.

*Показателями* этого критерия служат: профессиональная мотивация; профессиональная самооценка и уровень притязаний; зависимость профессиональной мотивации от внешнего или внутреннего воздействия; самостоятельность в разработке целей и мотивации достижения успеха в профессиональной деятельности; мотивационная готовность к успешной профессиональной

деятельности; осознание и выработка новых, перспективных профессиональных целей; соотношение мотивов избегания неудачи и стремления к успеху; соотношение личных и профессионально значимых мотивов.

**Эмоционально-волевой** критерий убеждающе-доверительного профессионального общения врача с пациентами выявляет возможности врача по регулированию как своей эмоционально-волевой сферы, так и пациентов и их родственников и близких.

*Показателями* этого критерия интерпретируются: возможности саморегуляции и стрессоустойчивость; адекватность знаний о личном «поле» возможных деформаций личностно-профессионального развития; степень устойчивости к фрустрациям; активность, деловая направленность; сила и лабильность нервных процессов; наличие личностных деструкций и профессиональных деформаций, в том числе «эмоциональное выгорание»; степень осознанности образа личности профессионала и адекватности отношения к выбранной деятельности и к себе как профессионалу; степень осознанности врачом потребности в самоактуализации; уровень адекватности и степени выраженности эмоционально-волевого компонента профессиональной деятельности врача; уровень эмпатии и самооценки.

**Когнитивно-творческий** критерий убеждающе-доверительного профессионального общения врача с пациентами сосредоточен на потенциале врача в когнитивной сфере и профессиональном творчестве.

*Показателями* этого критерия являются: степень развития профессиональных способностей, профессионального самосознания; степень развития и реализации профессиональной компетентности; степень выраженности опыта взаимодействия с пациентами; степень ориентации на компоненты способностей — креативно-исследовательские, прогностико-проектировочные, конструктивно-планирующие, аналитико-гностические, когнитивно-познавательные; степень развития интеллекта, направленного на познание других людей; степень развития наблюдательности и направленности внимания при контактах с людьми; креативность мышления; степень осознанности и компетентности, аналитичности мышления; тип мышления; степень сформированности инновационной компетентности (наличие и степень развития компетенций — ме-

тодолого-гносеологической, технологической, проектировочной и практической).

Данные критерии помогают исследовать убеждающе-доверительное профессиональное общение врача с пациентами по трём уровням. *Внешним* уровнем данного вида общения обладает тот врач, который в недостаточной степени владеет представленными показателями по каждому критерию. *Нейтральный* уровень этого вида общения присущ тому врачу, который владеет показателями каждого критерия в средней степени. *Внутренний* уровень является характерным для тех врачей, которые имеют высокую степень выраженности показателей вышеназванных критериев этого вида общения.

В нашем эмпирическом исследовании выборка составила группу врачей ( $n = 52$ ) и группу пациентов и их близких ( $n = 103$ ). Оказалось, что выраженность уровней убеждающе-доверительного профессионального общения врача с пациентами отвечает всем признакам нормального распределения: внешним уровнем владеют 23,34% врачей всей выборки, нейтральным — 53,99%, внутренним — 22,67%.

Полученные результаты говорят, с одной стороны, о недоработке врачей в плане построения взаимоотношений с пациентами, их родственниками и близкими, а с другой — о большом потенциале убеждающе-доверительного профессионального общения врача с пациентами и возможностях его коррекции.

Для реализации этих возможностей предлагается использование учебных центров по повышению квалификации и переподготовке на основе психологического моделирования деятельности врачей по решению ими трудовых задач (включая деятельность с использованием компьютерных технологий) [1; 8; 13]. Данная работа позволит внедрить в деятельность врачей психологические основы изучения, разработки методов, процедур оценки, аттестации, диагностики профессиональной компетентности и профессионально важных качеств врачей, повышения их квалификации.

## ССЫЛКИ

[1]. *Гагарин А.В.* Деятельность личности в информационно-образовательной среде: теоретико-методологические аспекты // *Акмеология*. — 2012. — № 3 (43). — С. 31–37.

[2]. *Гагарин А.В.* Образовательная рефлексия в профессиональной подготовке бакалавров психологии // *Акмеология*. — 2013. — № 3. — С. 54–59.

[3]. *Деркач А.А.* Методологические и прикладные проблемы обучения студентов-психологов // *Акмеология*. — 2014. — № 1. — С. 6–15.

[4]. *Завьялов А., Плотников В.* О путях вовлечения психологии в практическую медицину // *Психологический журнал*. — 1996. — Т. 17. — № 4. — С. 126–133.

[5]. *Зверева Н.С.* Психологические особенности отношений «врач — пациент» в современном российском обществе // *Акмеология*. — 2016. — № 4. — С. 83–91.

[6]. *Москаленко О.В.* Профессиональное самосознание как генеральная категория личностно-профессионального развития специалиста // *Акмеология*. — 2012. — № 2. — С. 109–112.

[7]. *Москаленко О.В.* Развитие профессионального самосознания государственных служащих. — М.: ПАГС, 2004. — 86 с.

[8]. *Москаленко О.В.* Роль знаний в построении карьеры человека // *Акмеология*. — 2014. — Т. 3. — С. 65–67.

[9]. *Москаленко О.В.* Роль новых коммуникативно-информационных технологий в деятельности преподавателя вуза // *Акмеология*. — 2014. — № 1–2. — С. 163–164.

[10]. *Москаленко О.В.* Потенциал презентаций в преподавании учебных дис-

циплин в высшей школе // *Акмеология*. — 2015. — № 1. — С. 34–36.

[11]. *Москаленко О.В.* Потенциал некоторых психодидактических приёмов в преподавании учебных дисциплин в высшей школе // *Акмеология*. — 2015. — № 2. — С. 248–256.

[12]. *Москаленко О.В.* Преподаватель высшей школы: сравнительный самоанализ со своими студентами // *Акмеология*. — 2015. — № 3. — С. 121–122.

[13]. *Москаленко О.В.* Возможности психодидактических приёмов и методов в организации учебного процесса высшей школы // *Образовательные технологии*. — 2015. — № 4. — С. 72–89.

[14]. *Москаленко О.В.* Перспективы вузовской науки с позиций психодидактики высшей школы // *Известия Воронежского государственного педагогического университета*. — 2015. — № 1 (266). — С. 233–237.

## REFERENCES

[1]. *Gagarin A.V.* Dejatel'nost' lichnosti v informacionno-obrazovatel'noj srede: teoretiko-metodologicheskie aspekty. [The activity of a personality in the informative and educational environment: theoretical and methodological aspects.] // *Akmeologija*. [Acmeology.] — 2012. — № 3 (43). — P. 31–37.

[2]. *Gagarin A.V.* Obrazovatel'naja refleksija v professional'noj podgotovke bakalavrov psihologii. [The educational reflection in the professional training of

## PSYCHOLOGICAL CRITERIAL FRAMEWORK OF CONVINCING AND CONFIDENTIAL COMMUNICATION BETWEEN DOCTOR AND PATIENT

**Nadezhda S. Zvereva** — Applicant, Department of Acmeology and Professional Psychology, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration; 84, Vernadskogo Prosp., Moscow, 119606, Russia; e-mail: nzvereva60@mail.ru

### ABSTRACT

The article is devoted to the results of the research aimed at developing psychological criterial framework of the problem of convincing and confidential communication of a doctor and his/her building relationships with patients. The criteria system is introduced from the view of social psychology, developmental and labor psychology. There were applied such methods as an inquiry and overt observation over patients and doctors through practical and empirical activity of a doctor (physician), department chief and director of a medical center with 25-year experience.

The criteria system of convincing and confidential communication of a doctor and building his relations with patients was theoretically substantiated and empirically verified on grounds of subjectivity and objectivity and personal peculiarities: objective-social, subjective-personal, motivational and purposeful, cognitive and creative; as well as levels of criteria indicators: external, neutral and internal.

The research results are important for the development of labor psychology of medical workers as well as for psychology of communication and relations as a whole.

**Keywords:** convincing and confidential professional communication, criteria, indicators and levels of this type of communication.

bachelors in the psychology.] // Akmeologija. [Acmeology.] — 2013. — № 3. — P. 54–59.

[3]. *Derkach A.A.* Metodologicheskie i prikladnye problem obucheniya studentov-psihologov. [Methodological and applied problems of training of students-psychologists.] // Akmeologija. [Acmeology.] — 2014. — № 1. — P. 6–15.

[4]. *Zavyalov A., Plotnikov V.* O putyakh вовлечeniya psikhologii v prakticheskuyu meditsinu. [About Ways of the Involvement of Psychology in Practical Medicine.] // Psiholog. Journ. [Psychological Journal.] — 1996. — № 4. — Т.17. — P. 126–133.

[5]. *Zvereva N.S.* Psihologicheskie osobennosti otnoshenij «vrach-pacient» v sovremenom rossijskom obshchestve. [Psychological peculiarities of the communication between a patient and a doctor in modern Russian society.] // Akmeologija. [Acmeology.] — 2016. — № 4. — P. 83–91.

[6]. *Moskalenko O.V.* Professional'noe samosoznanie kak general'naja kategorija lichnostno-professional'nogo razvitiya specialista. [The professional identity as a general category of personal and professional development of a specialist.]

// Akmeologija. [Acmeology.] — 2012. — № 2. — P. 109–112.

[7]. *Moskalenko O.V.* Razvitie professional'nogo samosoznaniya gosudarstvennyh sluzhashhih. [The development of professional consciousness of civil servants.] — Moscow: RAGS, 2004. — 86 P.

[8]. *Moskalenko O.V.* Rol' znanij v postroenii kar'ery cheloveka. [The role of the knowledge in building a career of a man.] // Akmeologija. [Acmeology.] — 2014. — № 3. — P. 65–67.

[9]. *Moskalenko O.V.* Rol' novyh kommunikativno-informacionnyh tehnologij v dejatel'nosti prepodavatelya vuza. [The role of the new communicative and informative technologies in the activity of university teachers.] // Akmeologija. [Acmeology.] — 2014. — № 1–2. — P. 163–164.

[10]. *Moskalenko O.V.* Potencial prezentacij v prepodavanii uchebnyh disciplin v vysshej shkole. [The potential of presentations in teaching in the high school.] // Akmeologija. [Acmeology.] — 2015. — № 1. — P. 34–36.

[11]. *Moskalenko O.V.* Potencial nekotoryh psihodidakticheskikh priemov v pre-

podavanii uchebnyh disciplin v vysshej shkole. [The potential of some psycho didactic ways to teach subjects in the high school.] // Akmeologija. [Acmeology.] — 2015. — № 2. — P. 248–256.

[12]. *Moskalenko O.V.* Prepodavatel' vysshej shkoly: sravnitel'nyj samoanaliz so svoimi studentami. [The high school teacher: the comparison self-study with students.] // Akmeologija. [Acmeology.] — 2015 — № 3. — P. 121–122.

[13]. *Moskalenko O.V.* Vozmozhnosti psihodidakticheskikh priemov i metodov v organizacii uchebnogo processa vysshej shkoly. [The opportunities of psycho didactic ways and methods in the organization of the high school education process.] // Obrazovatel'nye tehnologii (g. Moskva). [Educational technology (Moscow).] — 2015. — № 4. — P. 72–89.

[14]. *Moskalenko O.V.* Perspektivy vuzovskoy nauki s pozicij psihodidaktiki vysshej shkoly. [Prospects of University Science from Position of Psycho-didactics of High School.] // Izvestiya Voronezhskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta. [Bulletin of Voronezh Pedagogic State University.] — 2015. — № 1 (266). — P. 233–237.