

# ЛИЧНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ВРАЧА КАК УСЛОВИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ПРИМЕНЕНИЯ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ МЕТОДИК В ЛОР-ДИАГНОСТИКЕ

## PERSONAL CHARACTERISTICS OF A DOCTOR AS A CONDITION FOR THE EFFECTIVE USE OF HIGH-TECH TECHNIQUES IN ENT-DIAGNOSTICS

V. Eremeeva

*Summary.* The article presents an analytical review of the psychological characteristics of doctors, their impact on the success of the diagnosis of ENT-diseases. The value of the psychological characteristics of the doctor is evaluated as a component of effective high-tech assistance. The problem of psychological support of the diagnostic and therapeutic process in the "doctor-patient" relationship is being actualized.

*Keywords:* high-tech assistance; "doctor-patient" relationship; psychological characteristics of the doctor; high-tech methods; ENT-diagnostics.

**Еремеева Валентина Анатольевна**

Красноярский государственный медицинский университет им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого  
valentinkaeremeeva123456@gmail.com

*Аннотация.* В данной статье представлен аналитический сбор основных аспектов психологических особенностей врачей, их влияние на успешность проведения диагностики ЛОР заболеваний. Оценивается значение психологических характеристик врача как составляющее эффективной высокотехнологической помощи. Актуализируется проблема психологического сопровождения диагностического и терапевтического процесса в отношении «врач-больной».

*Ключевые слова:* высокотехнологичная помощь; отношения «врач-больной»; психологические особенности врача; высокотехнологичные методики; ЛОР-диагностика.

**В** современном обществе, в медицинской сфере, несомненно, большую роль играют инновационные технологии, профессиональное оборудование и в целом технический прогресс. Но при подробном изучении диагностического и терапевтического процесса ЛОР заболеваний необходимо отметить, что эффективность и успешность помощи пациентам в не меньшей степени зависит от личностных характеристик врача. Только обладая определенным набором психологических особенностей врач сможет оказать высокотехнологическую помощь. То есть, при наличии тех или иных психологических характеристик у врача, процесс диагностики будет иметь различный результат как в отношениях «врач-пациент», так и в эффективности терапевтического процесса в целом. О важности модели взаимоотношений «врач-больной» еще говорила в своей статье С. В. Трушкина [9]. Как бы быстро технологический прогресс не развивался, технология и оборудование не заменит врача, успешно овладевшего профессией типа «человек-человек». И. Б. Ханина в своей статье рассказывает о взаимосвязи психологических качеств и успешностью овладения профессией, что также является важным аспектом для улучшения результата диагностики конкретного врача в медицинском учреждении [11]. То есть, только лишь обладая определенным набором качеств, человек может успешно освоить профессию и таким образом максимально эффективно осу-

ществлять свою деятельность. Назвать помощь высокотехнологичной можно лишь только в том случае, когда применяются высокие медицинские технологии для лечения сложных заболеваний в купе с удовлетворением психологических потребностей пациентов. При изучении психологических характеристик врачей можно сделать вывод о коммуникативной компетентности данного врача.

Т. Ю. Ледванова, А. В. Коломейчук выявили, что коммуникативная компетентность медицинского работника включает в себя определенные аспекты, помогающие установить контакт с пациентом, развить с ним доверительные отношения [7]. Это в свою очередь влияет на точность сбора анамнеза, получение более полной картины болезни, а также уменьшает время диагностики, и, соответственно, эффективность проведения лечения увеличивается. Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что для успешной деятельности врача недостаточно только медицинских знаний о болезни и терапевтических навыков.

По результатам опроса 100 пациентов А. С. Георгиевский и Н. С. Бобров определили, что наиболее важными качествами образа врача являлись: уважительность и внимание к пациентам, доброта, любовь к профессии, душевность, то есть высокая значимость предавалась

коммуникативным чертам, формирующих эмоциональный контакт [1].

Н.Г. Токарева в своей статье говорит, что для формирования эмоционального контакта медицинскому работнику необходимы психологические знания и наличие специальных навыков [10]. Важно чтобы сам врач умел владеть собственными эмоциями, контролировал свои реакции.

Итак, следует разобрать, о каких специальных навыках и психологических знаниях идет речь.

А.В. Бехтерева в своей статье говорит, что профессионально значимым качеством медицинского работника является коммуникативная терпимость, то есть толерантность [3]. Независимо от того, какие чувства вызывает пациент у врача, какие имеет индивидуальные особенности, как реагирует на то или иное действие, врачу необходимо иметь психологическую подготовку для того, чтобы успешно справиться с ситуацией, предотвратить конфликт или сгладить возможные нежелательные последствия. Об этом же говорят и исследования О.Н. Климовой, Н.А. Русиной [6]. Адекватная коммуникация предполагает верное оценивание поступков и слов пациента и соответствующее реагирование на его поведение со стороны врача. Поэтому важно, чтобы врач имел такую личностную особенность, как высокий самоконтроль. Несомненно, врач часто находится в стрессовых условиях, имеет сильное нервно-эмоциональное напряжение, приводящее к эмоциональному выгоранию, но именно самоконтроль не позволит развить возможный конфликт, ухудшить физическое состояние как самого врача, так и пациента.

Также одной из основных психологических характеристик врача, составляющих психологическую компетентность, является эмоциональная стабильность. Уравновешенность, контроль над эмоциями и поведением помогает врачу при взаимоотношениях с пациентами избегать конфликтов, провоцирование пациентов на бурные реакции. Эмоциональная стабильность, спокойствие, доброжелательность способствуют установлению доверительных отношений с пациентом, снизить тревогу и расположить к более надежным взаимоотношениям. Порой эмоциональная стабильность врача пациенту просто необходима, так как в ситуации болезни у пациента повышается уровень тревоги, агрессии, проявляется это в виде раздражительности, плаксивости, импульсивности. Врач в данном случае может помочь изменить картину мира пациента и стабилизировать его. Также, опираясь на исследования А.Н. Петри, можно сделать вывод, что эмоциональная стабильность — важное качество врача для предупреждения развития эмоционального выгорания [8].

Психологическим качеством, обеспечивающим адекватную коммуникацию в модели отношений «врач-пациент», является также дипломатичность, способность выстраивать диалог. Порой прямолинейность врача может шокировать пациента, дать повод думать о том, что врач не заботится о его чувствах. Также для пациента в состоянии болезни прямолинейность может показаться грубостью или бестактностью. Врачу важно уметь подбирать слова с положительным оттенком, проявлять внимание и уважение к пациенту, уметь оперировать фактами без лишних эмоций. Дипломатичность настраивает пациента на сотрудничество и мирное общение. О важности риторики в профессиональной деятельности врача также говорится в статье Е.Н. Гринько [5].

Спокойствие — не менее важная психологическая особенность врача. В данном случае спокойствие рассматривается как противоположность состоянию тревоги. Именно тревога зачастую снижает коммуникативную компетентность врача. Многие зависят от степени выраженности тревоги, при низкой степени выраженности она может играть адаптивную роль, а при высокой — дезадаптивную, что отрицательно сказывается на деятельности медицинского работника. Адаптивная роль тревоги может проявляться как возможность врача чутко реагировать на изменение состояния пациента и вовремя принимать необходимые меры. Такая тревога может способствовать укреплению положительных взаимоотношений в модели «врач-пациент». Что касается дезадаптивной роли тревоги, то здесь пойдет речь об интенсивности данной эмоции. Р.А. Грехов считает, что такая тревога выполняет дезорганизирующую функцию по отношению к познавательной деятельности и нарушает продуктивную работу психических процессов [4]. Высокая интенсивность тревоги мешает адекватно оценить сложившуюся ситуацию, принять верное решение и оценить возможные варианты развития событий. Все это прерывает коммуникацию в отношениях «врач-пациент», психологический контакт между ними разрывается. Также следует упомянуть, что тревога врача «передается» пациенту, что в свою очередь ухудшает их соматическое состояние и нарушает различные функции организма.

Еще одна важна психологическая характеристика врача, затрудняющая эффективность диагностики, — интровертированность, замкнутость врача. Этот термин введен в психологию Юнгом, обозначает направленность субъекта на себя, к собственным переживаниям, малой зависимостью содержания психики от контактов с окружающими. Такая характеристика затрудняет установление доверительных отношений как для пациента, так и для врача. Часто обнаруживается беспомощность в ситуации, где требуется взаимодействие и сотрудничество с окружающими. Как правило, сопровождается

Таблица 1. Список личностных характеристик врача, влияющих на успешность эффективного овладения и применения высокотехнологических методик в диагностическом процессе

Качества, положительно влияющие на успешность эффективного овладения и применения высокотехнологических методик в диагностическом процессе	Качества, отрицательно влияющие на успешность эффективного овладения и применения высокотехнологических методик в диагностическом процессе
Мотивированность	Немотивированность
Лабильность	Ригидность
Инициативность	Безинициативность
Усердие	Нетерпеливость
Креативность	Банальность
Ассертивность	Конформность
Высокая обучаемость	Низкая обучаемость
Вариабельность действий	Шаблонность

низким уровнем эмпатии, то есть малой «включенностью» в мир переживаний больного, способностью к сочувствию, состраданию. О важной роли эмпатии врача говорят в своей статье М.Н. Базаркина и Е.Д. Ступникова [2]. Эти качества значительно снижают коммуникативную компетентность врача, тем самым выстраивая «коммуникативный барьер». Врач не обеспечивает пациента необходимой степенью эмоциональной поддержки.

Следующим этапом данной работы является определение качеств врача, влияющих отрицательно и положительно на успешность эффективного применения высокотехнологических методик в диагностическом процессе.

Выше мы упомянули о важности коммуникативных навыков врача для успешного установления эмоционального контакта с пациентом, но этого недостаточно для эффективного применения высокотехнологических методик в ЛОР-диагностике. Чтобы эффективно овладеть навыками применения данных методик, необходимо выделить качества, которыми должен обладать врач, уже усвоивший навыки коммуникативной компетентности. Мы составили сравнительную таблицу, в которой выделили качества, положительно и отрицательно влияющие на овладение высокотехнологическими методиками (таблица 1).

Поподробнее остановимся на каждой паре выделенных нами качеств.

Мотивированность/немотивированность — для успешного овладения высокотехнологическими методиками врач должен быть заинтересован данной деятельностью, этот интерес должен подтверждаться приложением усилий для достижения каких-либо целей. Если врач не заинтересован, не мотивирован на овладение и применение новых методик в своей работе, то и качество овладения ими будет снижено, а вместе с этим будет страдать эффективность ЛОР диагностики, и, как правило, лечение.

Лабильность/ригидность — в связи со стремительно развивающимся техническим прогрессом врач должен эффективно адаптироваться и переключаться в меняющейся окружающей обстановке, если у врача будет преобладать ригидность, то эффективность его работы будет снижаться. Врач, не успевший вовремя переключиться, перестроиться, будет снижать эффективность диагностики и развития новых методов в данном медицинском учреждении.

Инициативность/безинициативность — не менее важные личностные характеристики. Врач, проявляющий инициативу, использующий и предлагающий новые методики, усиливает развитие медицинского учреждения и науки в целом. Врач, не проявляющий волевой активности для достижения новых целей и для овладения новыми знаниями, не имеет положительного влияния ни на пациентов, ни на свою работу, ни на работу учреждения.

Усердие/нетерпеливость — данная характеристика важна даже в том случае, если врач овладел высокотехнологичными методиками, так как только приложение усилий в течение определенного времени может привести к реализации цели, к получению наилучшего результата как в диагностике, так и в лечении пациентов. Если же врач обладает нетерпеливостью, то вряд ли будет завершен этап овладения навыками высокотехнологичных методик.

Креативность/банальность — иногда бывает так, что врач сталкивается с нестандартными ситуациями в своей повседневной деятельности. Тем более это может происходить при применении высокотехнологичных методик, так как для пациентов это также является новшеством. Соответственно, чтобы разрешать такие ситуации с наиболее позитивным исходом, врач должен использовать способность отклоняться от традиционного мышления. Если у врача не развита креативность, то при решении подобных ситуаций результат будет неудовлетворительный.

Ассертивность/конформность — умение врача отстаивать свои права, не ущемляя прав окружающих, довольно сложная задача, но от нее зависит эффективность работы врача с пациентами, внутри коллектива и при непосредственном взаимодействии с руководством. Наименьшую эффективность принесет качество конформности — изменение поведения или мнения человека под влиянием давления со стороны другого человека или группы людей. У врача, не способного принимать решения самостоятельно или отстаивать свои права, снижается компетентность в оказании помощи.

Высокая обучаемость/низкая обучаемость — эти характеристики говорят сами за себя. При высокой обучаемости врач может с большей скоростью, с большей эффективностью овладеть высокотехнологичными методиками по сравнению с теми врачами, у которых обучаемость низкая.

Вариабельность действий/шаблонность — для оказания высокотехнологичной помощи врачу необходи-

мо постоянно оценивать ситуацию вокруг себя, будь то диагностический прием или общение с родственниками пациента. К каждому пациенту нужен индивидуальный подход: то, что является эффективным методом для одних пациентов, может иметь противоположный эффект для других. Потому для достижения наилучшего результата врачу необходимо развивать свои поведенческие навыки, иметь в своем арсенале несколько методов и методик и, в зависимости от пациента, ситуации и прогноза, использовать тот или иной метод. Шаблонность же не предполагает подобного выбора и действий со стороны врача.

Таким образом, только обладая определенным набором личностных характеристик, врач может провести комплексную ЛОР-диагностику с применением высокотехнологичных методик, которая принесет наиболее эффективные результаты, по сравнению с тем врачом, у которого данные качества отсутствуют.

Предоставленная нами сравнительная таблица (Таб. 1) позволяет оценить влияние определенных качеств врача на эффективность овладения и применения высокотехнологичных методик. Также, благодаря собранным нами данным из различных публикаций других авторов, можно указать на важность качеств, составляющих коммуникативную компетенцию врача — она позволяет установить максимально доверительные отношения между пациентом и врачом и приводить к высоким показателям эффективности диагностики и лечения.

На основании вышесказанного можно сделать вывод о том, что для эффективного применения высокотехнологичных методик врачу необходимо обладать определенными личностными характеристиками, которые неразрывно связаны с коммуникативной компетентностью врача. Все это несет в себе существенную роль для успешности ведения диагностического процесса и улучшения состояния пациента, а также имеет влияние на успешность работы медицинского учреждения в целом

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Психологическое сопровождение диагностического и терапевтического процесса / Б. Д. Карвасарский, Н. Н. Володин, А. П. Бизюк // Клиническая психология. Учебник для вузов. 5-е изд. / ред. Б. Д. Карвасарский. — СПб.: Питер, 2019. — С. 636–637.
2. Базаркина, М. Н. О роли эмпатии в отношениях врач-пациент / М. Н. Базаркина, Е. Д. Ступникова // Бюллетень медицинских интернет-конференций. — 2017. — Т. 6, № 1. — С. 104–105.
3. Бехтерева, А. В. Социальная толерантность как профессионально значимое качество личности будущего врача / А. В. Бехтерева // Проблемы личности в современном мире. — 2017. — С. 42–45.
4. Грехов, Р. А. Роль тревоги в психофизиологии стресса / Р. А. Грехов, Г. П. Сулейманова, Е. И. Адамова // Вестник Волгоградского государственного университета. — 2017. — Т. 7, № 1. — С. 57–66.
5. Гринько, Е. Н. Медицинская риторика в подготовке врачей-педиатров / Е. Н. Гринько // Вопросы современной педиатрии. — 2016. — Т. 15, № 3. — С. 235–238.

6. Климова, О. Н. Проявление качеств личности, значимых для профессионализации врача на разных этапах его становления / О. Н. Климова, Н. А. Русина, С. М. Косенко // Медицинская психология в России. — 2015. — № 3 (32). — С. 187–202.
7. Ледванова, Т. Ю. Формирование коммуникативной компетентности врача / Т. Ю. Ледванова, А. В. Коломейчук // Бюллетень медицинских интернет-конференций. — 2015. — Т. 5, 2. — С. 115–121.
8. Петри, А. Н. Особенности эмоционального выгорания медицинских работников / А. Н. Петри // Акмеология. — 2017. — С. 128–133.
9. Трушкина, С. В. Вызовы современности: медицинский комплаенс, партнерские отношения, коммуникативная компетентность врача / С. В. Трушкина // Медицинская психология в России. — 2018. — Т. 10, № 4 (51). — С. 9.
10. Токарева, Н. Г. Роль психологических знаний в формировании профессионального портрета врача / Н. Г. Токарева // Гуманитарные науки. — 2018. — № 4 (44). — С. 39–44.
11. Ханина, И. Б. Психологические особенности формирования личности врача / И. Б. Ханина // От истоков к современности. — 2015. — С. 206–208.

© Еремеева Валентина Анатольевна ( valentinkaeremeeva123456@gmail.com ).  
Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



Красноярский Государственный Медицинский Университет имени профессора В. Ф. Войно-Ясенецкого