

**Взаимосвязь самооценки коммуникативных навыков врачей и  
психологического климата в коллективе  
(на примере Удмуртской Республики)**

© 2024 Помыткина Татьяна Юрьевна\*, Жученко Ольга Александровна\*\*,  
Соловьева Анжелика Александровна\*\*\*

\* кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой педагогики,  
психологии и психосоматической медицины ФГБОУ ВО «Ижевская  
государственная медицинская академия Министерства здравоохранения  
Российской Федерации» (г. Ижевск), e-mail: [Lampa2703@mail.ru](mailto:Lampa2703@mail.ru)

\*\*старший преподаватель кафедры педагогики, психологии и  
психосоматической медицины ФГБОУ ВО «Ижевская государственная  
медицинская академия Министерства здравоохранения Российской Федерации»  
(г. Ижевск), e-mail: [adlog@mail.ru](mailto:adlog@mail.ru)

\*\*\* начальник ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Удмуртской  
Республике», (г. Ижевск), e-mail: [demonsal@mail.ru](mailto:demonsal@mail.ru)

**Аннотация:** Статья посвящена актуальной проблеме выявления самооценки коммуникативных навыков практикующих врачей. Особое внимание уделено их взаимосвязи с атмосферой в коллективе и отношениями с коллегами. Установлено, что атмосферу взаимного уважения чаще отмечают врачи в возрасте 41 — 50 лет; хорошие отношения в коллективе — специалисты младше 30 и старше 51 года. Авторы приходят к выводу, что психологический климат в коллективе взаимосвязан с самооценкой коммуникативных навыков врачей.

**Ключевые слова:** коммуникативные навыки; врачи; самооценка; психологический климат; отношения с коллегами; атмосфера в коллективе.

## **The relationship between self-assessment of communication skills of doctors and the psychological climate in the team (on the example of the Udmurt Republic)**

© 2024 Pomytkina Tatyana Yuryevna\*, Zhuchenko Olga Aleksandrovna\*\*,  
Solovieva Anzhelika Aleksandrovna\*\*\*

\* Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Pedagogy, Psychology and Psychosomatic Medicine, Izhevsk State Medical Academy of the Ministry of Health of the Russian Federation (Izhevsk),  
e-mail: [Lampa2703@mail.ru](mailto:Lampa2703@mail.ru)

\*\*Senior Lecturer, Department of Pedagogy, Psychology and Psychosomatic Medicine, Izhevsk State Medical Academy of the Ministry of Health of the Russian Federation (Izhevsk), e-mail: [adlog@mail.ru](mailto:adlog@mail.ru)

\*\*\* Head of the Federal State Budgetary Institution of Health "Medical and Sanitary Unit of the Ministry of Internal Affairs of Russia for the Udmurt Republic", (Izhevsk), e-mail: [demonsal@mail.ru](mailto:demonsal@mail.ru)

**Annotation:** The article is devoted to the current problem of identifying self-assessment of communication skills of practicing doctors. Particular attention is paid to their relationship with the atmosphere in the team and relationships with colleagues. It was found that the atmosphere of mutual respect is more often noted by doctors aged 41-50 years; good relationships in the team - specialists under 30 and over 51 years. The authors come to the conclusion that the psychological climate in the team is interconnected with self-assessment of communication skills of doctors.

**Key words:** communication skills; doctors; self-esteem; psychological climate; relationships with colleagues; atmosphere in the team.

Среда является одним из факторов развития личности, поэтому важную роль в формировании профессионального становления медицинского

работника имеет психологический климат в рабочей группе [Помыткина, 2023]. Следует отметить, что в научной литературе можно найти большое количество работ взаимодействия врача и пациента, однако, недостаточно исследований, касающихся взаимоотношений коллег в медицинской сфере. Важно подчеркнуть при этом, что коллектив медицинских работников — это не просто группа, а команда, где у каждого своя роль, обязанности, функции, поэтому от действий каждого зависит уровень качества оказания медицинской помощи [Проблемы взаимодействия, 2020].

Отличительной особенностью коллектива в медицинском учреждении является наличие не только врачей, но и среднего, младшего медицинского персонала, отношения с которыми часто выстраиваются сложно, через напряжение, недопонимания. R. O'Donovan, A. De Brún, E. McAuliffe [O'Donovan, 2021] выявили, что медицинские работники, чувствуя себя психологически в безопасности на работе, считают, что и рисковать в межличностных отношениях безопасно: высказывать опасения, задавать вопросы, давать обратную связь и т. п. Авторы установили, что специалисты в системе здравоохранения связывают свой опыт психологической безопасности со своими личными характеристиками, с прошлым опытом, убеждениями относительно того, ценят ли их, уместны ли вопросы для обсуждения в контексте команды. При неблагоприятном психологическом климате возрастает вероятность развития синдрома эмоционального выгорания медицинских работников [Елисеев, 2021].

Безусловно, большое количество характеристик влияют на эффективность, психологическую безопасность взаимоотношений: эмоциональный интеллект [Взаимосвязь эмоционального интеллекта, 2024], эмпатия [Жученко, 2024], ценности, компетенции в сфере коллаборативного отношения и уважения, социальной перцепции [Белюченко, 2015; Competencies to promote collaboration, 2020], факторы организационного уровня [Teoh, 2020]. Так, С.В. Мерзлякова с коллегами выявили, что терминальные ценности

оказывают большее влияние на формирование психологического климата в коллективе медицинского учреждения, чем инструментальные. Культивирование таких ценностей, как ответственность, познавательность, продуктивная жизнь, интересная работа, полезно для развития доброжелательного психологического климата в коллективе. Когда для сотрудников важнее развлечения, свобода и материальное благополучие, их оценка психологического климата ниже [Management of the social..., 2016].

В свете сказанного представляется актуальным изучение взаимосвязи самооценки коммуникативных навыков врачей и психологического климата в коллективе.

Цель работы — анализ взаимосвязи самооценки коммуникативных навыков врачей и психологического климата в коллективе.

Цель достигалась через решение задач: 1) анализ научной литературы по вопросам проблемного поля; 2) разработка авторской анкеты, направленной на выявление самооценки коммуникативных навыков врачей и особенностей отношений в коллективе; 3) выявление особенностей оценки психологического климата в коллективе в зависимости от возраста врачей; 4) установление взаимосвязи между самооценкой коммуникативных навыков врачей и психологическим климатом в коллективе.

Выборку составили 86 врачей государственных клинических больниц г. Ижевска (средний стаж 15 лет).

Методы: теоретический анализ научной литературы, обобщение, интерпретация результатов, авторская анкета, методы математической статистики (критерий Колмогорова-Смирнова, Н-критерий Краскела-Уоллиса, коэффициент ранговой корреляции Спирмена). Для обработки данных использовался набор статистических программ «IBM SPSS Statistica 26.0».

Разработанная авторская анкета включает в себя самооценку врачом коммуникативных навыков по 5-балльной шкале, основанную на Калгари-Кембриджской модели медицинского консультирования [Навыки общения,

2019], оценку психологического климата в коллективе (атмосферу в коллективе по 10-тибалльной шкале, отношения в коллективе по 3-балльной шкале: хорошие / удовлетворительные / неудовлетворительные). Анкета оценена 5 экспертами в области социальной психологии и 5 практикующими врачами, откорректирована в соответствии с замечаниями.

Таблица 1

Значения Н-критерия Краскела-Уоллиса для оценки психологического климата в коллективе в зависимости от возраста врачей

Показатели	М				Н	р
	До 30 л	31 — 40 л	41 — 50 л	51 + г		
Атмосфера в коллективе	7.94	7.83	7.79	7.94	35.89	0.000
Отношения в коллективе	2.58	2.39	2.71	2.61	39.54	0.000

Опираясь на данные, представленные в таблице 1, можно говорить о наличии статистически достоверных различий в оценке психологического климата в коллективе в зависимости от возраста врачей: чаще всего атмосферу взаимопомощи, взаимного уважения в коллективе отмечают врачи до 30 лет и старше 51 года. При этом отношения в рабочей группе как «хорошие» достоверно чаще оценивают специалисты в возрасте от 41 до 50 лет, что может быть связано с со стабильностью профессиональной ситуации в этом возрастном периоде.

В таблице 2 представлены достоверно значимые значения коэффициента ранговой корреляции Спирмена между коммуникативными навыками врача и показателями психологического климата в коллективе.

## Значения коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Коммуникативные навыки врача	Атмосфера в коллективе	Отношения в коллективе
Легкость общения с пациентами	0.28; p<0.01	-
Врач сам спрашивает конкретную информацию у пациента	0.21; p<0.05	-
Врач старается выявить дополнительные проблемы пациента	0.22; p<0.05	-
Врач интересуется, что пациент хочет знать о своем лечении	0.26; p<0.05	-
Врач проверяет, что изначально пациент знает о своем диагнозе	0.24; p<0.05	-
Врач запугивает пациента осложнениями	-0.23; p<0.05	-
Врачу все равно, что решит пациент, может подписывать отказ, если не хочет лечиться	-0.34; p<0.01	-
Врач проверяет правильность понимания пациента	0.22; p<0.05	-
Врача не волнуют чужие эмоции	-0.25; p<0.05	-
Врач расстраивается, если пациенту нужно сообщить «плохие» новости	0.30; p<0.01	-
Врач предупреждает пациента о том, что скажет ему что-то, что его может расстроить	0.22; p<0.05	-
Врач старается услышать и понять пациента, несмотря на раздражение и злость	0.27; p<0.05	-

Врач игнорирует слова пациента, продолжая делать свою работу	-0.28; $p < 0.01$	-0.23; $p < 0.05$
Врач сообщает пациенту, что консультация закончена	-	-0.26; $p < 0.05$

Корреляционный анализ выявил, что частое игнорирование слов пациентов в конфликтной ситуации и сообщение ему, что консультация закончена, ведет к хорошим отношениям с коллегами (табл. 2). Данный факт демонстрирует, как патерналистская модель отношений врача с пациентами, поддерживаемая в коллективе, одобряет неэффективные навыки общения, но при этом, если человек «как все», то у него хорошие отношения с коллегами.

Кроме того, выявлена корреляция благоприятной атмосферы в коллективе с эффективными коммуникативными навыками: легкость в общении, постоянное выявление конкретной и дополнительной информации по поводу основных жалоб, выяснение, что хочет знать пациент о своем лечении или диагнозе с предварительной проверкой, что пациент уже знает об этом, редкое запугивание пациента осложнениями, перефразирование слов пациента при столкновении с его противоположными убеждениями, так как врач не равнодушен к его решению, эмоциональное сочувствие пациенту в случае сообщения «плохих» новостей, стремление услышать и понять пациента, несмотря на раздражение и злость, редкое игнорирование его слов в конфликтной ситуации.

Выводы. Полученные результаты позволяют заключить, что благоприятная атмосфера в коллективе коррелирует с эффективными коммуникативными навыками врача. Наряду с этим, неэффективные коммуникативные навыки специалистов в конфликтных ситуациях взаимосвязаны с хорошими отношениями с коллегами.

Следует отметить выявленную разницу в восприятии врачами разного возраста психологического климата в коллективе. Статистически достоверно

чаще отмечают атмосферу взаимоуважения доктора в возрасте до 30 и старше 51 года.

Очевидно, что атмосфера внутри коллектива, отношения между коллегами, принятые правила и нормы общения в конкретной организации взаимосвязаны с особенностями паттернов общения врача с пациентами, поэтому в целях повышения удовлетворенности пациентов оказанной медицинской помощью важно решать не только сервисные задачи оказания медицинской помощи, совершенствования коммуникативных навыков медицинских работников, но и формировать коллегиальные, открытые и доверительные отношения внутри организации.

Результаты исследования могут быть интересны врачам, студентам, преподавателям, специалистам психологических служб медицинских вузов и лечебных учреждений. Перспективным направлением исследования нам представляется валидизация анкеты, направленной на самооценку коммуникативных навыков врачей.

#### **Литература:**

1. Белюченко А. А. Система ценностей межличностных отношений медицинского трудового коллектива в современном обществе / А. А. Белюченко. // Система ценностей современного общества, 2015. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-tsennostey-mezhlichnostnyh-otnosheniy-meditsinskogo-trudovogo-kollektiva-v-sovremennom-obschestve> (дата обращения 23.08.2024)
2. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и межличностных отношений студентов медицинского вуза / О. А. Жученко [и др.]. // Дневник науки. – 2024. – № 5(89).
3. Елисеев Ю.Ю. Риск развития эмоционального выгорания у медицинских работников с учетом влияния условий труда и психологической обстановки в коллективе / Ю.Ю. Елисеев, Н.Ш. Ратушная, Ю.В. Елисеева. // Наука и

- инновации в медицине. – 2021. – Т. 6. – №3. – С. 38 — 41. doi: [10.35693/2500-1388-2021-6-3-38-41](https://doi.org/10.35693/2500-1388-2021-6-3-38-41)
4. Жученко О. А. Эмпатия как один из факторов поведения в конфликтной ситуации / О. А. Жученко, Н. П. Галияхметова, А. Н. Ревняга // Гуманизация образования. – 2024. – № 1. – С. 12-22. – DOI 10.24412/1029-3388-2024-1-12-22.
  5. Навыки общения с пациентами: симуляционное обучение и оценка коммуникативных навыков в медицинском вузе: методическое руководство / под науч. ред. д-р мед. наук, проф. Н.С. Давыдовой, канд. псих. наук, доц. Е.В. Дьяченко. – Екатеринбург: Типография ООО «АТГрупп», 2019. – 128 с.
  6. Помыткина Т. Ю. Особенности профессионального становления молодых врачей / Т. Ю. Помыткина, Н. П. Галияхметова, О. А. Жученко // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Гуманитарные науки. – 2023. – № 5-2. – С. 83-87. – DOI 10.37882/2223-2982.2023.5-2.27.
  7. Проблемы взаимодействия врачей и среднего медицинского персонала. / А. В. Василенок, Н. М. Буянова, И. А. Мацнева, Е. О. Голубенко // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2020. – Т. 28, № 4. – С. 638-644. – DOI 10.32687/0869-866X-2020-28-4-638-644.
  8. Competencies to promote collaboration between primary and secondary care doctors: an integrative review / Janssen, M. [et al]. // BMC Fam Pract, 2020. – Vol. 21, № 179. - URL: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12875-020-01234-6#Abs1> (дата обращения 23.08.2024). - <https://doi.org/10.1186/s12875-020-01234-6>
  9. Management of the social and psychological climate of an organization through development of health workers' systems of values / S.V. Merzlyakova, T.E. Yanovskaya, V.A. Zhilkina, J.I. Docenko. // Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture, 2016. – № 11 (83). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/management-of-the-social-and-psychological-climate-of-an-organization-through-development-of-health-workers-systems-of-values> (дата обращения 26.08.2024)

10. O'Donovan R. Healthcare Professionals Experience of Psychological Safety, Voice, and Silence / O'Donovan R., De Brún A., McAuliffe E. // *Front. Psychol.*, 2021. Vol. 12:626689. – URL: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.626689/full> (дата обращения 23.08.2024). doi: 10.3389/fpsyg.2021.626689
11. Teoh, K.R.H. Individual and organizational psychosocial predictors of hospital doctors' work-related well-being: A multilevel and moderation perspective / K.R.H. Teoh, J. Hassard, T. Cox. // *Health Care Management Review*, April / June 2020. – № 45, iss. 2. – P. 162 – 172. DOI: 10.1097/HMR.000000000000207.

### References:

1. Belyuchenko A. A. Sistema cennostej mezhlichnostnyh otnoshenij medicinskogo trudovogo kollektiva v sovremennom obshchestve / A. A. Belyuchenko. // *Sistema cennostej sovremennogo obshchestva*, 2015. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-tsennostey-mezhlichnostnyh-otnosheniy-meditsinskogo-trudovogo-kollektiva-v-sovremennom-obschestve> (data obrashcheniya 23.08.2024)
2. Vzaimosvyaz' emocional'nogo intellekta i mezhlichnostnyh otnoshenij studentov medicinskogo vuza / O. A. Zhuchenko [i dr.]. // *Dnevnik nauki*. – 2024. – № 5(89).
3. Eliseev Yu.Yu. Risk razvitiya emocional'nogo vygoraniya u medicinskih rabotnikov s uchetom vliyaniya uslovij truda i psihologicheskoy obstanovki v kollektive / Yu.Yu. Eliseev, N.Sh. Ratushnaya, Yu.V. Eliseeva. // *Nauka i innovacii v medicine*. – 2021. – Т. 6. – №3. – С. 38 — 41. doi: 10.35693/2500-1388-2021-6-3-38-41
4. Zhuchenko O. A. Empatiya kak odin iz faktorov povedeniya v konfliktnoj situacii / O. A. Zhuchenko, N. P. Galiahetova, A. N. Revnyaga // *Gumanizaciya obrazovaniya*. – 2024. – № 1. – S. 12-22. – DOI 10.24412/1029-3388-2024-1-12-22.

5. Navyki obshcheniya s pacientami: simulyacionnoe obuchenie i ocenka kommunikativnyh navykov v medicinskom vuze: metodicheskoe rukovodstvo / pod nauch. red. d-r med. nauk, prof. N.S. Davydovoj, kand. psih. nauk, doc. E.V. D'yachenko. – Ekaterinburg: Tipografiya OOO «ATgrupp», 2019. – 128 s.
6. Pomytkina T. Yu. Osobennosti professional'nogo stanovleniya molodyh vrachej / T. Yu. Pomytkina, N. P. Galiahmetova, O. A. Zhuchenko // *Sovremennaya nauka: aktual'nye problemy teorii i praktiki. Seriya: Gumanitarnye nauki.* – 2023. – № 5-2. – S. 83-87. – DOI 10.37882/2223-2982.2023.5-2.27.
7. Problemy vzaimodejstviya vrachej i srednego medicinskogo personala. / A. V. Vasilenok, N. M. Buyanova, I. A. Macneva, E. O. Golubenko // *Problemy social'noj gigieny, zdravoohraneniya i istorii mediciny.* – 2020. – T. 28, № 4. – S. 638-644. – DOI 10.32687/0869-866X-2020-28-4-638-644.
8. Competencies to promote collaboration between primary and secondary care doctors: an integrative review / Janssen, M. [et al]. // *BMC Fam Pract*, 2020. – Vol. 21, № 179. - URL: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12875-020-01234-6#Abs1> (data obrashcheniya 23.08.2024). - <https://doi.org/10.1186/s12875-020-01234-6>
9. Management of the social and psychological climate of an organization through development of health workers' systems of values / S.V. Merzlyakova, T.E. Yanovskaya, V.A. Zhilkina, J.I. Docenko. // *Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture*, 2016. – № 11 (83). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/management-of-the-social-and-psychological-climate-of-an-organization-through-development-of-health-workers-systems-of-values> (data obrashcheniya 26.08.2024)
10. O'Donovan R. Healthcare Professionals Experience of Psychological Safety, Voice, and Silence / O'Donovan R., De Brún A., McAuliffe E. // *Front. Psychol.*, 2021. Vol. 12:626689. – URL: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.626689/full> (data obrashcheniya 23.08.2024). doi: 10.3389/fpsyg.2021.626689

11. Teoh, K.R.H. Individual and organizational psychosocial predictors of hospital doctors' work-related well-being: A multilevel and moderation perspective / K.R.H. Teoh, J. Hassard, T. Cox. // Health Care Management Review, April / June 2020. – № 45, iss. 2. – P. 162 – 172. DOI: 10.1097/HMR.0000000000000207.