

## ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.9.075

**Н. М. ІГНАТЕНКО,***слухач магістратури Харківського національного університету внутрішніх справ*

### АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ЛІКАРІВ ТА МЕДИЧНИХ ПРЕДСТАВНИКІВ

Розглянуто аспекти виникнення нової професії – медичний представник. Викладені результати дослідження психологічних особливостей людей з вищою медичною освітою, які займаються лікувальною діяльністю, і людей з вищою медичною освітою, які займаються роботою з лікарями з метою продажу певних лікарських препаратів. Основний зміст дослідження включає в себе аналіз таких психологічних особливостей особистості лікаря і медичного представника: тип особистості, самооцінка, комунікативні вміння.

**Ключові слова:** *медичний представник, лікар, тип особистості, самооцінка, комунікативні вміння.*

Нещодавно з'явилася нова професія – медичний представник, яка має на увазі роботу з лікарями, спрямовану на поширення лікарських препаратів. Праця лікаря важлива і необхідна, ця професія вимагає від особистості лікаря авторитету, професіоналізму та уміння будувати довірливі відносини з пацієнтами. Останнім часом стала простежуватися тенденція відмови досить успішних лікарів від своєї професії та її зміна на професію медичного представника. Тому досить важливим є заглиблення і розуміння причин, які призводять до відтоку фахівців з професії лікарів та змушують їх змінити своє покликання: соціально-економічне становище в країні або можливість проявити себе з іншого боку, або реалізація особливостей особистісних характеристик?

Відхід лікарів у фармацевтичний бізнес не залишився непоміченим, адже нині лікарські препарати є основним засобом у підтримці здоров'я людей. Тому природно, що професія медичного представника швидко стала затребувана і широко відома. Так, Д. Молчанов висуває припущення про те, що спокушає лікарів до зміни професії, піднімає питання про стимуляцію і мотивацію медичних представників і оцінку їхньої роботи, а також розглядає образ «ідеального» медичного представника, згідно з результатами проведеного незалежного дослідження [1]. Аось Л. Новікова розглядає класифікацію рівнів нової професії і, що важливо, вимоги до особистості кандидатів на цю професію, шляхи підвищення їх професіоналізму. Ще вона аналізує етичний кодекс медичних представників на території України й описує їх

основні обов'язки та умови праці. Але не один з цих авторів не розглядає залежність професійної діяльності від особистісних характеристик лікарів і медичних представників [2].

На сьогодні професія лікаря є однією з найдавніших і найбільш важливих, не дивно що до діяльності й особистості лікаря висувалися певні вимоги, і тому багато вчених і психологів у своїх роботах намагалися розібратися в особистості лікаря і визначити загальні вимоги до його зовнішнього і внутрішнього світу. Наразі психологічні особливості лікарів вивчені досить глибоко. Так, К. К. Платоновим була створена емпірична типологія лікаря, основою якої є ступінь збігу функцій, що відповідають статусу лікаря з його реальними особистісно-характерологічними особливостями. Ним була зроблена спроба визначити спрямованість особистості лікаря через з індивідуально-психологічні характеристики. Автор виділив три типи особистості лікаря: 1) лікар, орієнтований на різноманітні цінності; 2) лікар, для якого орієнтація на професійні, морально-етичні цінності носить зовнішній, формальний характер; 3) лікар, дезорієнтований щодо особистісних цінностей в силу низького духовного і морального рівня. Це була перша наукова спроба дослідити специфіку психологічних особливостей лікаря як суб'єкта професійної діяльності з позицій особистісного підходу [3, с. 69–81]. А, наприклад Б. А. Ясько важливою психологічною характеристикою називає емоційну стабільність лікарів. На її думку, вона проявляється у врівноваженості за відсутності імпульсивності, надмірної емоційної експреси-

вності, зі збереженням контролю над емоційними реакціями і поведінкою в цілому. Емоціональна стабільність дозволяє лікарю створити з пацієнтом гармонійні, доброзичливі, довірчі взаємовідносини [4, с. 35–56]. Серед найбільш значущих психологічних якостей С. Л. Соловйова виділяє: комунікативну компетентність, яка дозволяє створювати і розвивати довірливі взаємини, побудовані на взаєморозумінні; комунікативну толерантність, яка виражається в терпимості й поблажливості лікаря, і вміння його завжди залишатися у своїй професійній ролі; професійна адаптація, яка передбачає вироблення навичку індивідуального ставлення до кожного пацієнта; професійний імідж, який відповідає впевненій вербальній та невербальній поведінці лікаря, а також його зовнішній вигляд, що сприяє довірливому ставленню пацієнта [4, с. 11–23].

Але і сьогодні є «темні плями» в особистості лікаря, які змушують подумати про те, що впливає на рішення людини змінити досить актуальну і затребувану професію. Особливу увагу було приділено таким особливостям: тип особистості, самооцінка та комунікативні вміння. Нами було проведено дослідження цих особистісних характеристик.

Метою статті є виклад результатів дослідження психологічних особливостей людей з вищою медичною освітою, які займаються лікарською діяльністю, та людей з вищою медичною освітою, які займаються роботою з лікарями з метою продажу певних лікарських препаратів.

Основними методами дослідження виступають:

– методика «Особистісного диференціала» (варіант, адаптований у НДІ ім. В. М. Бехтерева), яка призначена для дослідження значення чинника оцінки (результати свідчать про рівень самоповаги), чинника сили (свідчить про розвиток вольових сторін особистості), чинника активності (свідчення екстравертованості особистості) [6];

– тест Дж. Холланда за визначенням типу особистості. Американський психолог Дж. Холланд запропонував класифікацію типів особистості виходячи з того, в яких сферах профе-

сійної діяльності людина швидше досягне найбільшого успіху завдяки певним особистісним особливостям. Всього ним було виділено шість типів особистості: реалістичний, артистичний, інтелектуальний, конвенціональний, підприємливий і соціальний [7].

– тест комунікативних умінь Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю. З. Гильбуха 1996 р.) для визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь. Тест являє собою різновид тесту досягнень, тобто побудований за типом завдання, у якого є правильна відповідь. У тесті передбачається деякий еталонний варіант поведінки, який відповідає компетентному, упевненому, партнерському стилю [8].

Обробку отриманих результатів здійснено за допомогою методів математичної статистики: t-критерій Стьюдента та  $\phi$ -критерій Фішера.

У дослідженні були задіяні: лікарі стоматологічної поліклініки № 5 м. Харкова, лікарі-хірурги лікарні № 17 м. Харкова і лікарі стоматологічної лікарні № 5 м. Харкова та медичні представники фірми «RANBAXY» в м. Харкові. Всього 80 чоловік, з яких були сформовано дві групи: група № 1 – лікарів – чоловіки і жінки віком від 23 до 57 років; група № 2 – 40 медичних представників – чоловіки і жінки віком від 25 до 40 років.

За результатами проведеного дослідження можна стверджувати, що є певні розбіжності в особистісних характеристиках медичного персоналу.

Вивчення самооцінки у зв'язку з особовими рисами – важлива частина широкого проблемного поля, пов'язаного з вивченням інтраіндивідуальних взаємозв'язків характеристик самосвідомості особистості і її диспозицій різного рівня зі спробами цілісного розуміння особистості, і на цій основі – поліпшення прогнозування її поведінки, підтримки та корекції. Дослідження зв'язків рис особистості і особливостей її самооцінки дозволять краще зрозуміти процеси самосприйняття, самовідношення, самопрезентації особистості, зробити крок до цілісного розуміння особистості в єдності когнітивних, емоційних і поведінкових аспектів.

Таблиця 1

## Показники особистісних характеристик медичних працівників (M±m)

Показник чинника	Група № 1	Група № 2	T	P
Чинник оцінок	14,7±0,48	16,6±0,41	3,01	0,01
Чинник сили	16,3±0,39	14,8±0,42	2,63	0,05
Чинник активності	13,6±0,43	15,5±0,54	2,75	0,01

Важливі відмінності було виявлено за всіма шкалами у самооцінюванні особистості медичних робітників.

У групі лікарів істотно виражений чинник сили, який свідчить про розвиток вольових якостей особистості, що говорить про упевненість в собі, незалежність, схильність розраховувати на власні сили у важких ситуаціях. Цей аспект виражений у лікарів із-за необхідності в досить високому самоконтролі, здатності триматися прийнятої лінії поведінки, незалежності від зовнішніх обставин і оцінок, щоб мати непохитний авторитет у пацієнтів і колег для ухвалення важливих і швидких рішень відносно чужого здоров'я.

У групі медичних представників значно виражені чинники оцінок і активності. Чинник оцінки свідчить про рівень самоповаги. Високі значення цього чинника говорять про те, що *піддослідні* сприймають себе як особистість, схильні усвідомлювати себе як носія позитивних, соціально бажаних характеристик, у певному сенсі задоволені собою, ці показники можна пов'язати з гідною оплатою праці медичних представників, їх соціально затребуваною

освітою, задоволеністю у власній поведінці та рівнем досягнень, престижністю професії.

Чинник активності вказує на високу активність, товарищескість і імпульсивність медичних представників, що може бути пов'язано з особливістю їх діяльності, необхідністю викликати прихильність до себе людей, знаходити з ними точки взаємодії і співпраці для промоції препаратів.

*Типи особистості медичного персоналу*

Модель будь-якого типу особистості конструється за такою схемою: цілі, цінності, інтереси, здібності, професійні ролі, чому надається перевага, можливі досягнення і кар'єра; пристосованість різних типів особистості до різних професійних середовищ. Ця модель дозволяє оцінити сумісність особи з певним професійним середовищем. Успіх у професійній діяльності, задоволеність працею залежать в першу чергу від відповідності типу особистості типу професійного середовища, яке створюється людьми, що володіють схожими позиціями, професійно важливими якостями і поведінкою.

Таблиця 2

## Частота зустрічальності типів особистості медичних працівників (%)

Тип особистості	група № 1	група № 2	φ	P
Реалістичний	22,5	17,5	0,56	–
Інтелектуальний	17,5	15	0,3	–
Соціальний	15	20	0,59	–
Конвенціональний	30	12,5	1,95	0,026
Підприємливий	10	27,5	2,06	0,02
Артистичний	5	7,5	0,46	–

Згідно з отриманими даними відмінності удвох групах спостерігаються за двома показниками. У групі лікарів переважає конвенціональний тип особистості, що вимагає здатності до переробки інформації, стереотипний підхід до проблем, консервативний характер, підлеглість, залежність, конформність. Така людина дотримується, звичайно у неї чітко розписана діяльність, робота за посадовою інструкцією,

але в той же час уважність і стійкість до монотонної діяльності, запланованість дій, що можна зв'язати з необхідністю зваженої правильної постановки діагнозу і стратегії в лікуванні пацієнтів, а також з необхідністю покроково досліджувати протікання захворювання і зважено оцінювати усі можливі варіанти ускладнення.

У групі медичних представників переважає підприємливий тип особистості, якому властиві

розвинені комунікативні та організаторські здібності, енергія, імпульсивність, ентузіазм, заповзятливість, агресивність, готовність до ризику, оптимізм, красномовство, упевненість в собі, а також прагнення до рішення неясних завдань, спілкування з представниками різних типів у різноманітних ситуаціях, що вимагають уміння розбиратися в мотивах поведінки інших людей, – усе це щоденні потреби в роботі медичного представника, головним інструментом якого є спілкування.

*Особливості комунікативних умінь медичного персоналу*

Сьогодні соціум вимагає розвитку комунікативних умінь, які допомагають адаптації і

виникненню взаєморозуміння за допомогою правильного використання знань про культуру, етикет у різних сферах спілкування. Можна говорити про високий рівень комунікативних умінь, коли людина вмє з легкістю створити дружні взаємини зі співрозмовником, зрозуміти його проблеми, не оцінюючи його сильні та слабкі сторони, і ненав'язливо попросити про допомогу, не маніпулюючи ним і не ображаючи його почуттів. У професійній сфері комунікативні вміння є запорукою створення теплих і довірчих відносин, які в свою чергу є гарантом ефективності і розуміння, що тягне за собою створення відкритих партнерських взаємин.

Таблиця 3

## Показник особливостей комунікативних умінь медичних працівників (%)

Прояв комунікативних умінь	Група № 1	Група № 2	φ	P
<b>Залежний стиль поведінки</b>				
Ситуації, в яких потрібна реакція на позитивні висловлювання партнера	0,451	0,988	2,4	0,007
Ситуації, в яких потрібна реакція на негативні висловлювання партнера	1,266	1,047	0,98	—
Ситуації, в яких потрібна реакція на звернення з проханням	0,952	0,451	2,24	0,012
Ситуації, бесіди	1,521	1,318	0,9	—
Ситуації, в яких вимагається прояв емпатії	0,555	0,318	1,06	—
<b>Компетентний стиль поведінки</b>				
Ситуації, в яких потрібна реакція на позитивні висловлювання партнера	2,691	2,153	2,4	0,007
Ситуації, в яких потрібна реакція на негативні висловлювання партнера	1,420	1,982	2,5	0,005
Ситуації, в яких потрібна реакція на звернення з проханням	2,214	2,691	2,13	0,016
Ситуації бесіди	1,621	1,823	0,9	—
Ситуації, в яких вимагається прояв емпатії	2,587	2,824	1,05	—

В результаті дослідження були виявлені певні значимі розбіжності.

По-перше, під час аналізу отриманих результатів варто відзначити ситуації, в яких потрібна реакція на позитивні висловлювання партнера, в яких група медичних представників демонструють залежний стиль поведінки, а група лікарів – компетентний. Слід зазначити, що агресивна поведінка відсутня в обох групах. Залежна поведінка медичних представників може бути прямо пов'язана з умінням надавати знаки уваги (компліменти та ін.), з продуктивністю їх роботи, тобто налагодженням сприятливих відносин із лікарями. А компетентна поведінка лікарів у цій ситуації говорить про незначність позитивних висловлювань партнера в їх роботі, відаючи перева-

гу отриманому результату, справі та вмінням правильно розуміти і приймати знаки уваги.

По-друге, в ситуаціях, в яких потрібна реакція на негативні висловлювання партнера, група лікарів продемонструвала агресивний стиль поведінки, що може бути пов'язано з невмінням реагувати на некомпетентну критику у зв'язку з безпосередньою складністю і напруженістю в роботі, пов'язаною зі здоров'ям людей, а також через безперервне спілкування з людьми засмученими, розлюченими, напруженими внаслідок свого захворювання. Іншими словами, цей показник може залежати від ступеня професійного вигорання лікарів. У цій ситуації група медичних представників показує компетентний стиль поведінки. Це може бути пов'язано з гострою необхідністю медичних представників стримано реагувати на

чіпляючи, провокуючу поведінку з боку співрозмовника і на його критику.

По-третє, в ситуаціях, в яких потрібна реакція на звернення з проханням група, лікарів демонструє залежний стиль поведінки, мабуть, через неможливість відмови чужим проханням (як керівництву, так і пацієнтам), адже ця професія пов'язана з проявом емпатії, що часто не дає сказати «ні». Група медичних представників демонструє компетентну поведінку. Можливо, це пов'язано з щоденною необхідністю звертатися з аргументованими доказами і проханнями до співрозмовника.

Що стосується ситуацій бесіди і ситуацій, в яких потрібен прояв емпатії, значних відмінностей виявлено не було. Це може бути пов'язано з тим, що ці професії відносяться до сфери людина-людина і містять в собі необхідність постійного спілкування та вміння проявляти емпатію до людей.

Варто зауважити на абсолютну відсутність агресивної поведінки в цих ситуаціях у двох групах, що є важливим показником у роботі.

Таким чином, особистість лікарів вивчається вже досить довго, і за цей період була створена емпірична типологія лікаря (К. К. Платонов), були досліджені важливі психологічні характеристики, такі як емоційна стабільність (Б. А. Ясько), комунікативна компетентність, комунікативна толерантність, професійна адаптація та імідж лікаря (С. Л. Соловйова). Тоді як професія медичного представника хоча досить нова, але вже затребувана на ринку праці, то насамперед розглядаються вимоги до особистості на посаду, кваліфікаційний рівень та основні обов'язки медичних представників (Л. І. Новікова), а також можлива стимуляція та мотивація й оцінка роботи медичних представників (Д. В. Молчанов).

Детально вивчивши психологічні особливості медичних працівників, необхідно відзначити, що:

#### Список використаних джерел

1. Молчанов Д. В. Медицинский представитель: истоки, реалии и перспективы молодой профессии / Д. В. Молчанов // Здоров'я України. – 2006. – № 23–24. – С. 17–20.
2. Новікова Л. Медицинский представитель – профессия настоящего и будущего [Електронний ресурс] / Лариса Новікова. – Режим доступу: <http://www.hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=1309>. – 22.03.2011.
3. Платонов К. К. Методические проблемы медицинской психологии / Константин Константинович Платонов. – М. : Медицина, 1977. – 95с.
4. Ясько Б. А. Психология личности и труда врача : курс лекций / Бэла Аслановна Ясько. – М. : Феникс, 2005. – 304 с.
5. Соловьева С. Л. Индивидуальные психологические особенности личности врача / Светлана Леонидовна Соловьева. – СПб. : ГОУВПО, 2001. – 54 с.

- у лікарів виражені вольові якості особистості, а у медичних представників – самоповага, активність та товариськість;

- у лікарів простежується конвенційний тип особистості, який вимагає раціональності і чіткого плану, а у медичних представників підприємливий тип, який передбачає ризик і експериментування;

- лікарі демонструють компетентний стиль поведінки під час надання та прийняття знаків уваги, в той час як медичні представники проявляють залежний стиль поведінки, та навпаки: реагуючи на критику та провокуючу поведінку співрозмовника медичні представники демонструють впевнений стиль поведінки, а лікарі – агресивний, а в ситуаціях, які вимагають реакції на прохання, медичні представники демонструють партнерську поведінку, а лікарі – залежну.

Згідно з отриманими результатами добре простежується залежність вибору професії від особистісних характеристик лікарів і медичних представників, а це дозволяє припустити, що соціально-економічний чинник сьогодні грає другорядну роль у зміні трудової діяльності. Професійне середовище, складні проблеми життя та смерті вимагають від особистості лікаря наявності специфічних рис, таких як педантичність, упевненість у собі, професіоналізм. Тоді як високий рівень конкурентності, швидка зміна фармацевтичного ринку ставлять свої вимоги до особистості медичного представника і вимагають такі риси, як енергійність, товариськість, упевненість. Важливим моментом є врахування психологічних особливостей лікарів і медичних представників для використання в роботі сильних сторін особистості і можливість корекції поведінки в специфічних ситуаціях.

6. Личностный дифференциал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://azps.ru/tests/2/tt10.html>. – Назва з екрана. – Сайт «А. Я. Психология».

7. Опросник Голланда [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://azps.ru/tests/golland2.html>. – Назва з екрана. – Сайт «А. Я. Психология».

8. Тест коммуникативных умений Михельсона [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://azps.ru/tests/5/mihelson.html>. – Назва з екрана. – Сайт «А. Я. Психология».

*Надійшла до редколегії 04.11.2013*

#### **ИГНАТЕНКО Н. Н. АНАЛИЗ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ДЕТЕРМИНАНТ ВРАЧЕЙ И МЕДИЦИНСКИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ**

Рассмотрены вопросы возникновения новой профессии – медицинский представитель. Представлены результаты исследования психологических особенностей людей с высшим медицинским образованием, которые занимаются лечебной деятельностью, и людей с высшим медицинским образованием, которые занимаются работой с врачами с целью продажи определенных лекарственных препаратов. Основное содержание исследования включает в себя анализ следующих психологических особенностей личности врача и медицинского представителя: тип личности, самооценка, коммуникативные умения.

*Ключевые слова:* медицинский представитель, врач, тип личности, самооценка, коммуникативные умения.

#### **IGNATENKO N. M. THE ANALYSIS OF PSYCHOLOGICAL FEATURES OF DOCTORS AND MEDICAL REPRESENTATIVES**

This article discusses the occurrence of a new profession-medical representative. The main purpose of the article is to represent the results of the study of psychological characteristics of the people with higher medical education, who carry out medical activities, and people with higher medical education, who works with doctors in order to sell certain pharmaceuticals. The main content of the study includes the analysis of the following psychological characteristics of the personality of physicians and medical representatives, namely: personality types, self-rating and communication skills. We used the following research methods: John Holland's test determination of the personality type, the method of personal differential (the model, adapted in V. M. Bekhterev Scientific Research Institute), and the Menhelson's test for communicative functions. According to the obtained results there are significant differences in the study of the personality types: doctors have the conventional type, medical representatives have the enterprising one. The self-rating research among doctors detected the meaningful indicator of strength, while the relevant indicators of the medical representatives are performance and activity evaluations. The study of communicative skills show the following significant differences: medical representatives demonstrate dependent style of behavior, and doctors show competent one in the situations, which require reaction to positive statements of the partners; medical representatives demonstrate the competent style of behavior, and doctors show the aggressive type in the situations, which require reaction to negative statements of the partners; doctors demonstrate the dependent behavior and medical residents have the competent one in the situations when you need to address with the request. The obtained data can be used in Professional Psychology. Change of profession depends on the personal features according to the obtained data.

*Keywords:* medical representatives, doctors, personality types, self-rating, communication skills.