

Часть описываемых качеств была задействована из предыдущей методики семантического дифференциала.

Выполнение графической части методики не вызывало вопросов, затруднений и было выполнено в достаточно короткие временные интервалы.

**Заключение.** Таким образом, представляется отметить, что для проведения исследований по изучению образов в сознании работников предприятий промышленности целесообразно использовать методику СОЧ(И) – структура образа человека (иерархическая) как наиболее описательную и позволяющую выделить определенные характеристики личности экономического преступника и его жертвы. Также целесообразно использовать методику семантического дифференциала по той же причине. Методику диагностики личностных черт «Темная триада» целесообразно использовать лишь в том случае, когда респонденты малой группы находятся на таком расстоянии друг от друга, которое не позволяет увидеть ответы других респондентов, либо применить меры по проведению методики с каждым отдельным членом малой группы. Методика, позволяющая исследовать организационную лояльность, помогает оценить уровень удовлетворенности занимаемой должности и занимаемым социальным статусом.

#### **Список использованной литературы:**

1. Ситников, В.Л. Применение методики СОЧ(И) при проведении судебно-психологических экспертиз в рамках Семейного кодекса / В.Л. Ситников, А.А. Стреленко, В.Ф. Енгальчев // Психология и педагогика служебной деятельности. – 2021. – № 2. – С. 77–87.
2. Баранская, С.С. Методика измерения лояльности / С.С. Баранская // Психологические исследования: электрон. науч. журн. [Электронный ресурс]. – 2011. – № 1(15). – Режим доступа: <http://psystudy.ru>. – Дата доступа: 08.10.2023.
3. Корнилова, Т.В. Методика диагностики личностных черты «Темной триады»: апробация опросника «Темная дюжина» / Т.В. Корнилова, С.А. Корнилов, М.А. Чумакова, М.С. Талмач // Психологический журнал. – 2015. – № 2. – Том 36. – С. 99–112.
4. Сикевич, З.В. Метод семантического дифференциала в социологическом исследовании (опыт применения) / З.В. Сикевич // Вестник СПбГУ. – Серия 12. Социология. – 2016. – № 3. – С. 118–128.

*Данилова Ж.Л., старший преподаватель  
daniлова\_17@mail.ru*

*ВГУ имени П.М. Машерова, г. Витебск, Республика Беларусь*

УДК 316.62:316.482:351.74-057.36

## **ОСОБЕННОСТИ ВЕРТИКАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Статья описывает характеристики вертикальных конфликтов в системе межличностных отношений сотрудников органов внутренних дел (ОВД). Представлена программа по выработке конструктивных стратегий поведения сотрудников ОВД в конфликте. Результаты проведенного исследования могут быть полезны психологам подразделений Министерства внутренних дел в процессе профилактики и разрешения вертикальных конфликтов.

Ключевые слова: конфликт, типы конфликтов. вертикальный конфликт, межличностные отношения, медиация, медиативные технологии

## **FEATURES OF VERTICAL CONFLICTS IN THE SYSTEM OF INTERPERSONAL RELATIONS OF EMPLOYEES OF INTERNAL AFFAIRS BODIES**

The article describes the characteristics of vertical conflicts in the system of interpersonal relations of employees of internal affairs bodies (ATS). A program is presented to develop constructive strategies for the behavior of police officers in conflict. The results of the study can be useful to psychologists of the departments of the Ministry of Internal Affairs in the process of prevention and resolution of vertical conflicts.

Key words: conflict, types of conflicts. vertical conflict, interpersonal relations, mediation, mediation technologies.

**Введение.** К проблемам эффективного разрешения вертикальных конфликтов, проведения переговоров и достижения взаимопонимания проявляют огромный интерес не только профессиональные психологи, социологи и педагоги, но и сотрудники органов внутренних дел, так как их профессиональная деятельность протекает во взаимодействии с людьми, связанном с возникновением различных эмоционально напряженных ситуаций. Ежедневное выполнение функциональных обязанностей требует от сотрудников органов внутренних дел высокого уровня коммуникативной, в том числе конфликтной компетентности в работе. Важным направлением работы по совершенствованию деятельности сотрудников органов внутренних дел является формирование навыков конструктивного взаимодействия с людьми, обеспечивающих своевременное распознавание конфликтных ситуаций, профилактику и управление конфликтами, умение вести переговоры, вырабатывать и применять оптимальные стратегии поведения в конфликте [1].

Проблемам стиля поведения в конфликтных ситуациях в деятельности сотрудников органов внутренних дел посвящены работы В.Г. Андросюка, О.Я. Баева, В.Л. Васильева, Б.Ф. Водлазского, Г.Г. Доспулова, А.В. Дульной, Н.И. Клименко, В.Е. Коноваловой, В.Г. Лукашевича, А.Г. Ратинова, Л.Б. Филонова, где анализировались вопросы общения в конфликтных ситуациях. Однако указанные авторы не ставили перед собой цели раскрыть в полной мере сущность, причины и структуру конфликтных ситуаций, механизмы установления контакта и психологического воздействия в процессе оперативно-служебной деятельности.

*Целью* нашей статьи является изучение и описание особенностей вертикальных конфликтов в системе межличностных отношений сотрудников органов внутренних дел.

**Материал и методы.** Нами было проведено эмпирическое исследование особенностей межличностных конфликтов сотрудников органов внутренних дел на базе Оршанского отдела Департамента охраны МВД Республики Беларусь.

Исследование включало следующие этапы:

*1 этап: поисково-подготовительный.* На данном этапе мы изучали теоретические аспекты проблемы, подбирали методы диагностики, формировали выборку испытуемых. Работа на данном этапе также включала в себя анализ документации психолога погранотряда, целью которого являлось выявление и описание сотрудников, входящих в экспериментальную группу.

В исследовании приняли участие 20 сотрудников Оршанского отдела Департамента охраны МВД Республики Беларусь (из них 10 рядовых сотрудников и 10 руководителей различного ранга, 18 мужчин и 2 женщины). Возраст испытуемых от 20 до 45 лет. Стаж работы в органах внутренних дел: от 1 года до 20 лет.

Таким образом, испытуемые были разделены нами на две группы:

1 группа – рядовые сотрудники (10 человек);

2 группа – руководители различного ранга (10 человек).

*2 этап: экспериментально-диагностический.* На данном этапе была проведена диагностика особенностей межличностных конфликтов сотрудников ОВД. Далее были определены критерии эффективности работы по практической реализации экспериментального исследования, методы анализа полученных результатов. При их выборе учитывалось, что эти критерии должны реально отражать динамику изменения особенностей возрастного психического развития и быть значимыми для оценки этих изменений.

*3 этап: аналитический.* На данном этапе проводился анализ и интерпретация результатов исследования, а также была разработана программа по выработке конструктивных стратегий поведения сотрудников ОВД в конфликте.

В ходе исследования применялись следующие методики:

1. Опросник межличностных отношений (ОМО) (адаптация А.А. Рукавишникова). Цель: оценки типичных способов отношения к людям. Опросник был разработан В. Шутцем для того, чтобы помочь человеку понять собственное поведение и поведение других людей, объяснить, как потребности личности влияют на межличностные взаимоотношения. Его валидность и надежность подтверждены многочисленными исследованиями. Русскоязычный адаптированный вариант известен как опросник межличностных отношений (ОМО). С его помощью измеряются личностные характеристики и оцениваются отношения между людьми. Тип поведения диагностируется в трех областях – включение (I), контроль (С), и аффект (А), по шестишкалам.

2. Тест на оценку уровня конфликтности личности (по В. Ряховскому). Данная методика позволяет выявить уровень конфликтности испытуемых.

3. Методика «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса, которая предназначена для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия. К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше [2, с. 119].

**Результаты и их обсуждение.** Результаты изучения межличностных отношений, полученных при помощи методики В. Шутца в модификации А.А. Рукавишникова представлены на рисунке 1:

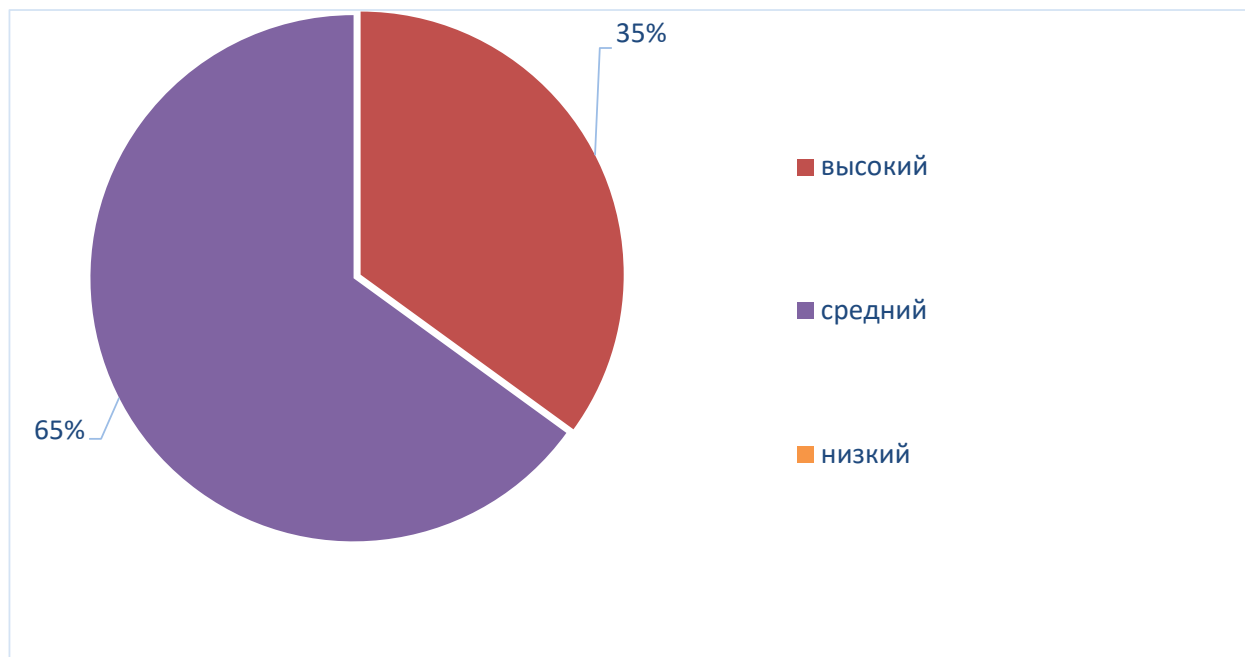


Рисунок 1 – Результаты оценки сотрудниками межличностных отношений методики В. Шутца в модификации А.А. Рукавишникова

Результаты сотрудников Оршанского отдела Департамента охраны МВД Республики Беларусь показали, что низких значений по данной методике выявлено не было, в оценке респондентами межличностных отношений преобладает средний показатель (у 65%), высокий показатель отметили 35% респондентов. Качественный анализ полученных результатов представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели оценки межличностных отношений сотрудников Оршанского отдела Департамента охраны МВД Республики Беларусь

Показатель	Уровень (%)		
	высокий	средний	низкий
Ae – стремление быть в близких отношениях с остальными	45	20	35
Aw – стремление, чтобы другие хотели быть эмоционально более близкими	25	30	45
Ie – стремление принимать остальных, быть членом группы, участвовать в совместной деятельности	40	40	20
Iw – стремление окружающих быть в обществе индивида	40	35	45
Се – контроль и влияние на окружающих	45	15	40
Cw – потребность индивида в зависимости	35	45	20

Из данных таблицы 1 мы можем видеть, что:

- стремление быть в близких отношениях (Ae) на высоком уровне проявляют 45% опрошенных, на среднем уровне – 20%, не характерно для 35%; при этом средние и высокие результаты говорят о потребности респондентов создавать и поддерживать удовлетворительные отношения с другими сослуживцами, на основе которых возникают взаимодействие и сотрудничество; низкие – стремление респондентов отталкивать от себя людей, не иметь потребности создавать и поддерживать отношения с окружающими;

- стремление, чтобы другие хотели быть эмоционально более близкими (Aw) на высоком уровне выявлено у 25 % опрошенных, на среднем уровне – у 30 % педагогических работников, на низком уровне – у 45 %. При этом высокие и средние баллы по данному показателю позволяют судить о том, что данные испытуемые хотят, чтобы остальные без разбора устанавливали с ним близкие эмоциональные отношения. Низкие баллы свидетельствуют о том, что данные респонденты очень осторожны при выборе лиц, с которыми создают более глубокие эмоциональные отношения;

- стремление принимать остальных, быть членом группы, участвовать в совместной деятельности (Ie) в низкой степени проявляется у 20% опрошенных, на среднем уровне характерно для 40%, на высоком уровне проявляются также у 40% сотрудников органов внутренних дел; при этом высокие значения респондентов по этой шкале указывают их активное стремление принадлежать к своей рабочей группе, стремление принимать сослуживцев; низкие – говорят о том, что респонденты не чувствуют себя хорошо среди сослуживцев и имеют склонность избегать контактов с остальными;

- стремление окружающих быть в обществе индивида (Iw) на высоком уровне продемонстрировали 40% опрошенных, на среднем – 25%, на низком уровне – 45%; при этом: высокие значения респондентов по этой шкале свидетельствуют о стремлении к тому, чтобы окружающие проявляли инициативу в общении с ними в одном коллективе и вовлекали в свою деятельность; низкие – предполагают, что респонденты имеют тенденцию общаться с малым количеством людей, не проявляют поведения, направленного на поиски контактов, на стремление принадлежать к своей группе, избегают ее общества и чаще работают одни;

- контроль и влияние на окружающих (Ce) на высоком уровне проявляется у 45%, на среднем – у 40%, на низком – у 15%; высокие значения у респондентов свидетельствуют о их стремлении контролировать и влиять на окружающих, брать в свои руки руководство и принятие решений за себя и других. Низкие – показатель активное избегание принятия решений и взятия на себя ответственности. Респонденты часто не берут управление на себя и даже избегают контакта с остальными;

- потребность индивида в зависимости (Cw) на высоком уровне проявляется у 35%; на среднем – у 45%, низком – у 20%; высокие значения отражают потребность респондентов в зависимости, в ожидании контроля и руководства со стороны окружающих, о нежелании брать на себя ответственность; низкие значения предполагают, что респонденты не принимают контроля над собой.

Таким образом, результаты, продемонстрированные респондентами, позволили резюмировать: большая часть респондентов стремятся к близости с окружающими людьми, принимая их, на что окружающие отвечают респондентам взаимностью; при этом влияние окружения и респондентов является двояким – респонденты влияют на окружение и окружение влияет на них. Большая часть, скорее всего, удовлетворена межличностными отношениями в коллективе, но эта удовлетворенность не полная – порядка 20-40% опрошенных отмечают некоторую неудовлетворенность в существующих отношениях на момент обследования.

После подсчета и анализа данных, полученных в ходе опроса сотрудников Оршанского отдела Департамента охраны МВД Республики Беларусь при помощи методики К. Томаса «Стратегии поведения личности в конфликте», были получены следующие результаты (таблица 2).

Таблица 2 – Сводная таблица результатов методики К. Томаса «Стратегии поведения личности в конфликте»

Сотрудники	Баллы	Стратегии поведения	Руководители	Баллы	Стратегии поведения
1	8	избегание	1	10	компромисс
2	9	соперничество	2	8	избегание
3	8	избегание	3	9	соперничество
4	9	соперничество	4	8	приспособление
5	8	соперничество	5	0	приспособление
6	8	приспособление	6	8	приспособление
7	8	компромисс	7	8	приспособление
8	8	приспособление	8	8	приспособление
9	8	приспособление	9	7	избегание
10	9	приспособление	10	8	приспособление

Более наглядно полученные результаты представлены на рисунке 2:

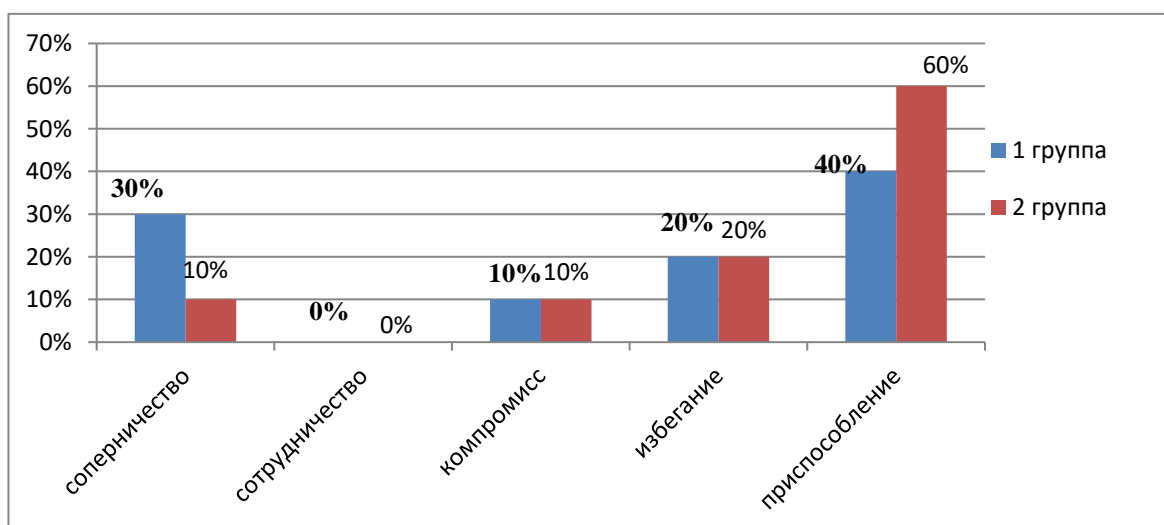


Рисунок 2 – Стратегии поведения сотрудников в конфликтных ситуациях

Из данных рисунка 2 можно сделать вывод, что в исследуемой выборке доминирует такая стратегия поведения в конфликте, как приспособление. Данную стратегию поведения в конфликтных ситуациях избирают 60 % 2 группы (6 человек) и 40 % 1 группы (4 человека). Далее было выявлено, что 30 % 1 группы (3 человека) и 10 % респондентов 2 группы в ходе конфликтов выбирают стратегию соперничества. Также 20 % респондентов 1 группы (2 человека) и 20 % респондентов 2 группы выбирают стратегию избегания. Стратегию компромисса в конфликтной ситуации избирают 10 % респондентов 2 группы (1 человек) и 10 % респондентов 2 группы соответственно. Стратегию сотрудничества не выбрал ни один из испытуемых обследованной выборки. Далее рассмотрим результаты методики на оценку уровня конфликтности личности (по В. Ряховскому) (рисунок 3).

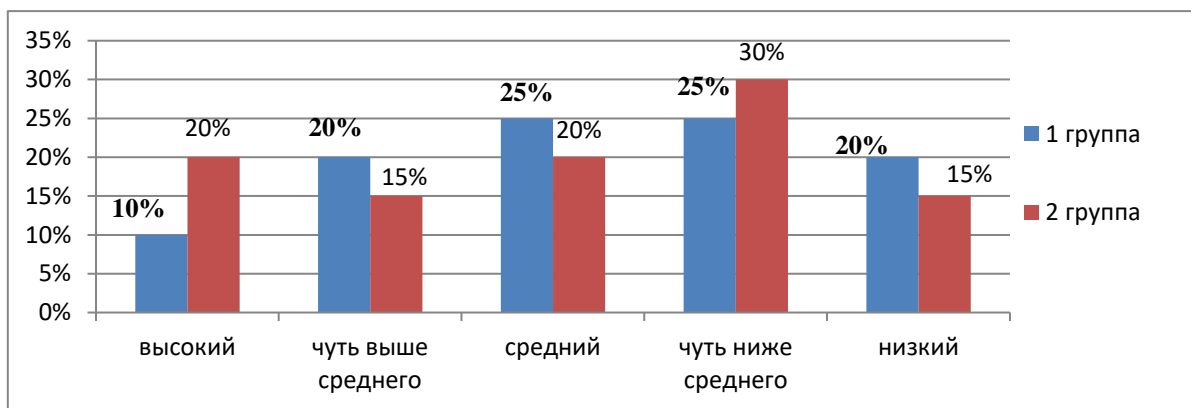


Рисунок 3 – Уровни конфликтности сотрудников Оршанского отдела Департамента охраны МВД Республики Беларусь

Из данных рисунка 3 мы можем увидеть, что среди сотрудников Оршанского отдела Департамента охраны МВД Республики Беларусь обеих групп очень высоких и очень низких показателей конфликтности не выявлено.

Высокий уровень конфликтности выявлен у 10 % испытуемых первой группы (4 человека); чуть выше среднего – у 20 % испытуемых данной группы (6 человек); средний – у 25 % испытуемых (7 человек); уровень чуть ниже среднего имеют также 25 % испытуемых (7 человек); наконец низкий уровень конфликтности был выявлен у 20 % испытуемых первой группы (6 человек).

Что касается уровня конфликтности во второй группе, то высокий уровень выявлен у 20 % испытуемых (6 человек); уровень чуть выше среднего – у 15 % испытуемых (4 человека); средний уровень – у 20 % испытуемых второй группы (6 человек); уровень чуть ниже среднего – у 30 % испытуемых (12 человек); низкий уровень – у 15 % испытуемых данной группы (4 человека).

Таким образом, мы можем сделать вывод, что уровень конфликтности испытуемых второй группы чуть выше, чем у испытуемых первой группы, то есть у руководителей подразделений конфликтность выше, чем у рядовых сотрудников.

Для установления статистической значимости полученных результатов по уровням межличностных отношений в коллективе, уровням конфликтности сотрудников и стратегиями поведения в конфликтных ситуациях нами был использован метод математической статистики – ранговая корреляция Ч. Спирмена.

Была выполнена ранговая корреляция Ч. Спирмена:

1) Ранжирование значений А и В. Их ранги занесены в колонки «Ранг А» и «Ранг В»;

2) Произведен подсчет разности между рангами А и В (колонка d);

3) Возведение каждой разности d в квадрат (колонка d<sup>2</sup>);

- 4) Подсчитана сумма квадратов;
- 5) Произведен расчет коэффициента ранговой корреляции  $r_s$ .
- 6) Определены критические значения.
- 7) Полученные данные (таблица 3).

Таблица 3 – Результат ранговой корреляция Ч. Спирмена

№ п\п	Критерий	Критические значения		Результат $r_s$	Корреляция
		$p \leq 0.01$	$p \leq 0.05$		
1	Низкий уровень оценки межличностных отношений и высокий уровень конфликтности	0,31	0,4	0,11	значима
2	Высокий уровень оценки межличностных отношений и низкий уровень конфликтности	0,31	0,4	0,74	не значима
3	Средний уровень оценки межличностных отношений и средний уровень конфликтности	0,31	0,4	0,72	не значима
4	Высокий уровень конфликтности и сотрудничество	0,31	0,4	0,72	не значима
5	Высокий уровень конфликтности и соперничество	0,31	0,4	0,15	значима
6	Высокий уровень конфликтности и избегание	0,31	0,4	0,42	не значима
7	Высокий уровень конфликтности и компромисс	0,31	0,4	0,43	не значима
8	Высокий уровень конфликтности и избегание	0,31	0,4	0,42	не значима

Основываясь на данных таблицы 3, было установлено, что существует корреляция между низким уровнем оценки межличностных отношений и высоким уровнем конфликтности, высоким уровнем конфликтности стратегией поведения в конфликте «соперничество». Полученные данные свидетельствуют о наличии зависимости между исследуемыми признаками.

**Заключение.** Результаты исследования показали, что большая часть респондентов стремятся к близости с окружающими людьми, принимая их, на что окружающие отвечают респондентам взаимностью; при этом влияние окружения и респондентов является двояким – респонденты влияют на окружение и окружение влияет на них. Большая часть, скорее всего, удовлетворена межличностными отношениями в коллективе, но эта удовлетворенность не полная – порядка 20-40% опрошенных отмечают некоторую неудовлетворенность в существующих отношениях на момент обследования. При этом ведущими стратегиями поведения в конфликте как у руководителей, так и рядовых сотрудников являются соперничество и приспособление, а примерно 20 % испытуемых имеют высокий уровень конфликтности [3, с. 259].

Нами была разработана программа по выработке конструктивных стратегий поведения сотрудников ОВД в конфликте. Задачи программы определены как: развить у участников личностный смысл изучения стилей конфликтного поведения, сформировать у сотрудников и руководителей различных рангов знания о понятии, структуре и проявлении конфликтного поведения в социальной среде, изучить особенности конструктивных стратегий конфликтного поведения, сформировать стратегии конфликтного поведения, определить личностно-профессиональную значимость полученных изменений. Охарактеризованы этапы и блоки реализации про-

граммы. Описаны занятия по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников с использованием медиативных технологий Оршанского отдела Департамента охраны МВД Республики Беларусь.

#### Список использованной литературы:

1. Громова, К.В. Особенности возникновения межличностных конфликтов в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел / К.В. Громова // Инновации. Наука. Образование. – 2020. – № 22. – С. 1853–1856.
2. Марков, А.И. Конфликты в правоохранительных органах и их виды / А.И. Марков, Е.В. Решетов // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2020. – № 7 (122). – С. 119–124.
3. Рамкова, Р.В. Особенности вертикальных конфликтов в системе межличностных отношений деловой сферы / Р.В. Рамкова, Ж.Л. Данилова // Психологическая студия: сборник научных статей студентов, магистрантов, аспирантов, молодых исследователей кафедры психологии ВГУ имени П.М. Машерова. – Витебск: ВГУ имени П.М. Машерова, 2022. – Вып. 15. – С. 259. <https://rep.vsu.by/handle/123456789/33359>

**Дерябина М.А.**, старший преподаватель  
[marina.deryabina.1964@mail.ru](mailto:marina.deryabina.1964@mail.ru)

**Шарафэдин Е.Ч.**, старший преподаватель  
[edma@km.ru](mailto:edma@km.ru)

*УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов  
медицинский университет», г. Витебск, Республика Беларусь*

УДК 614.25:159.9

### КОММУНИКАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА

Вопросы, связанные с общением, и проблемы, возникающие в общении индивидов, организаций и культур, все чаще привлекают внимание отечественных и зарубежных специалистов – как теоретиков, так и практиков – в разных областях знания.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникативная деятельность, коммуникативные способности, врач, влияние, профессиональная направленность специалиста-медика.

### COMMUNICATIVE ACTIVITY OF A DENTIST

Issues related to communication and problems arising in the communication of individuals, organizations and cultures are increasingly attracting the attention of domestic and foreign specialists – both theorists and practitioners – in various fields of knowledge.

Key words: communication, communicative activity, communicative abilities, doctor, influence, professional orientation of a medical specialist.

**Введение.** Важность эффективного использования коммуникативных навыков и способностей, учитывая профессиональную направленность студентов (будущих врачей) юношеского возраста привлекает особенно в последнее время. Одна из причин этого заключается в том, что центральным новообразованием юношеского возраста, в котором находится большинство студентов, является система самосознания личности и связанная с ней самооценка, которая возникает в результате понимания человеком оценок других людей и их взаимосвязи с собственными оценками. Цель исследования – изучение коммуникативной деятельности будущих врачей в контексте профессиональной направленности.

**Материал и методы.** Теоретические методы (анализ литературы по проблеме исследования); психодиагностические методы (метод тестирования: используемые методики для диагностики коммуникативных способностей).

**Результаты и их обсуждение.** Коммуникативная компетентность – это способность коммуникантов мобилизовать различные языковые знания (языковую ком-