

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

Шарафэдин Е.Ч., старший преподаватель
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-

петенцию), знание паравербальных средств, ситуаций, правил, конвенций и норм общения, социума, культуры для эффективного выполнения определенных коммуникативных заданий в соответствующих контекстах или ситуациях. Термин коммуникативная компетентность введен Д. Хаймзом в значении системы знаний о правилах языковой компетенции, ее процедуре, этике, ритуале, которая отображает взаимодействие интеллектуального, социального и вербального в поведении коммуниканта [1].

Среди современных исследователей коммуникативной компетенции следует назвать работы Е.А. Быстрова, Е.И. Литневской, М.Б. Успенского, М.Р. Львова, Ф.М. Литвинко, А.А. Евграфовой и др. В психолого-педагогической и методической литературе активно используются термины речевые (М.Т. Баранов), речемыслительные (Н.А. Ипполитова, Т.А. Ладыженская, М.Р. Львов, Т.М. Пахнова, Л.П. Федоренко и др.), коммуникативные умения (А.Ю. Купалова, В.И. Капинос и др.), однако объем терминов четко не определен. Одной из важных составляющих коммуникативной компетентности личности является ее коммуникативное поведение. Ученые также говорят о необходимости и важности изучения и более широкого понятия коммуникативного поведения целого народа, включающего особенности общения того или иного народа в совокупности. Термин коммуникативное поведение впервые был использован в работе И.А. Стернина [2]. Он отмечает, что само это понятие в современной науке недостаточно определено, и хотя фактов проявления национальной специфики в общении того или иного народа к настоящему времени накоплено множество, однако эти факты требуют систематизации.

Коммуникативная деятельность характеризуется определенными нормами, что позволяет квалифицировать его конкретные проявления в ситуациях общения как нормативные или ненормативные. Коммуникативная деятельность имеет в своей структуре три основных аспекта: теоретический, описательный (конкретное описание коммуникативного поведения того или иного народа) и объяснительный (объяснение выявленных закономерностей и особенностей национального коммуникативного поведения) [3].

Типологическое описание коммуникантов неизменно и продолжительное время привлекало внимание исследователей разных стран и разных научных школ. В одной из наиболее известных классификаций, как подчеркивается в авторитетном курсе теории коммуникации В.Б. Кашкина (Кашкин 2007, с. 189–190), представлено 4 типа коммуникантов: мобильный, доминантный, ригидный и интровертный. *Мобильный коммуникант* воспринимает окружающий его мир как подлинное безбарьерное пространство. Он легко вступает в диалог и не испытывает коммуникативных затруднений при включении в полилогическое общение. Он общается с возрастающим числом людей не только в своей профессии и в привычной среде, но и далеко за пределами организации и сферы, в которой работает, и страны, в которой проживает. Расширяется круг затрагиваемых тем, пополняются ряды связанных с мобильным коммуникантом индивидов. Его вовлечение в межличностную, групповую и нередко массовую коммуникацию носит перманентный характер, так как его коммуникативный потенциал неисчерпаем. Перечисленные черты мобильного коммуниканта можно разместить под рубрикой «ЗА», не забывая, однако, о том, что некоторые особенности этого типа коммуниканта могут вполне обоснованно оказаться под рубрикой «ПРОТИВ». Рассматриваемый тип коммуниканта, сам того не подозревая, убедительно демонстрирует одну из наиболее существенных социально-психологических функций общения, связанных с общественными потребностями отдельной личности. Речь идет о функции коммуникативного самовыражения (или функции коммуникативной самореализации): «...человеку нужно, чтобы его выслушали, его мнением поинтересовались, поняли его позицию» (Чарыкова, Попова, Стернин) [4].

Доминантный коммуникант, в отличие от мобильного коммуниканта, как будто бы не нуждается в собственно диалоге и/или полилоге: он «по природе» монологичен

и настроен на то, чтобы высказать наболевшее и, шире, высказаться развернуто без особого внимания к собеседнику и собеседникам. Иначе говоря, доминантный коммуникант нуждается не столько в собеседнике, сколько в слушателе. Очевидная (и явно демонстративная) монологичность доминантного коммуниканта во многом обусловлена его самоуверенностью, самонадеянностью и ощущением личного превосходства над окружающими. Создается такое впечатление, что доминантный коммуникант выполняет какую-то программу и обязательно должен вербализовать, сформулировать, высказать все, что он задумал. Здесь мы имеем дело с интересным переплетением одной из наиболее существенных общественно-психологических функций общения (функции коммуникативной самореализации) с нарушением нескольких принципов общения: «максимы количества» (the Maxim of Quantity), по Полу Грайсу, и «принципа вежливости» (the Principle of Politeness), по Джеффри Личу. В связи с коммуникативным поведением доминантного коммуниканта неизбежно возникает целый ряд вопросов, ответы на которые зависят от того, насколько хорошо вы знаете конкретного человека, которого воспринимаете как (или категоризируете в качестве) доминантного коммуниканта:

- 1) Действует ли этот коммуникант осознанно?
- 2) Действует ли этот тип коммуниканта с пониманием законов общения?
- 3) Осознает ли он факт нарушения принципов общения?

Ригидный коммуникант отличается от представленных выше двух типов коммуникантов: он испытывает трудности на контактоустанавливающем этапе общения, ему нужна поддержка собеседника для преодоления порога начала беседы. В дальнейшем этот тип коммуниканта включается в процесс общения и может проявить себя как приятный, интересный и даже заинтересованный собеседник, склонный и способный к корректному межличностному общению, в котором он будет вести себя деликатно, предупредительно и коммуникативно грамотно, не впадая в крайности, характерные для мобильного коммуниканта, без усталости наращивающего разветвленную крону знакомств без прочной корневой основы, и очевидные в случае доминантного коммуниканта, одержимого неосознаваемой им отчетливо потребностью коммуникативной самореализации и ведомого безудержным стремлением к самовыражению и, как это часто бывает, к самоутверждению за чужой счет. Как правило, специалисты призывают обучаемых преодолевать в себе особенности проявления ригидного коммуниканта. Следует подчеркнуть, что есть некоторые ситуации, когда человек может осознанно прибегнуть к этому типу коммуникативной личности, становясь им на некоторое время: например, в ситуации, близкой к конфликту или сулящей конфликт, коммуникант может осознанно переключиться с открытого типа коммуникации на закрытый или смешанный, минимизируя объем коммуникации с определенным человеком и/или сводя общение с ним только к профессиональной составляющей, а значит, исключая межличностное дружеское общение [5].

Интровертный коммуникант не склонен к общению, не готов к общению и, как правило, избегает общения. Сам того не подозревая, он оказывается вовлеченным в злополучный круг: осознанно или неосознанно подчеркивая свою незаинтересованность в общении с другими, он снижает объем коммуникации (volume of communication), в который вовлекается; в свою очередь, снижение объема коммуникации еще больше развивает в нем уверенность в том, что общение с окружающими ему ни к чему, и неизбежно размыкает в нем любую тягу к контакту – как кратковременному, так и длительному. Потенциально мы имеем дело с индивидом, у которого могут быть нарушения в социальных отношениях.

Коммуникант-«отзеркаливатель» открывает перечень предлагаемых дополнительных типов коммуникантов и является крайним воплощением действия закона зеркального развития общения, суть которого заключается в том, что один собесед-

ник может «отзеркаливать» тему общения, инициированную другим собеседником, демонстрируемые им тон и эмоциональность общения, его агрессивность и даже такие просодические параметры его речи, как громкость и темп.

Коммуникант-корректировщик при первой же возможности и практически в любых ситуациях корректирует коммуникативное поведение окружающих его индивидов (родственников, коллег, подчиненных, знакомых и даже совершенно незнакомых ему людей). Этот тип коммуниканта считает корректировку чужого поведения своим долгом. *Манипулятивный коммуникант* вступает в диалог, преследуя свои цели и пользуясь неосведомленностью собеседника, с тайным стремлением добиться определенного результата. Он, естественно, не открывает карты, не дает всей информации, модифицирует и дозирует ее по своему усмотрению, расставляя акценты себе в угоду. Он может таким образом восстановить одного человека против другого, заставить собеседника усомниться в ком-либо, переманить его на свою сторону, подтолкнуть его к каким-то поступкам и действиям. Распознать манипулятивного коммуниканта непросто. Весьма часто имеет место асимметричное общение, в котором адресат может быть в подчинении у адресанта – манипулятора, который неизменно оказывается в сильной позиции. Коммуникант, склонный к косвенной коммуникации, являет собой не менее сложный случай, так как многие из его высказываний разной протяженности не поддаются однозначной интерпретации и собеседник не всегда может в точности объяснить, что именно ему пытается (или пытался) сказать носитель косвенной коммуникации.

Рефлексирующий коммуникант – коммуникант «по установлению» – это человек, осведомленный об общении, начитанный в вопросах общения, опирающийся на знание основ теории и практики общения, оперирующий большим сводом специальных сведений и актуальной информации. Он понимает предназначение общения (общение как одна из потребностей личности) и знает о функциях общения (социальных, социально-психологических и индивидуально-психологических), ориентируется в типологии видов общения, досконально изучил свой индивидуальный объем коммуникации, распознает в собеседниках разных типов коммуникантов, может осмысленно корректировать ход и направленность общения, может осознанно корректировать свое коммуникативное поведение, переключаясь с одного типа коммуникативной личности на другой, он знает принципы общения (как в семиотическом плане, так и на метасемиотическом уровне) и, что еще более важно с точки зрения обсуждаемой проблематики, распознает действие законов общения и умеет ими руководствоваться, грамотно взаимодействуя с собеседником (и собеседниками) в разнообразии коммуникативных ситуаций.

Заключение. Подводя итоги по изучению влияния уровня коммуникативных способностей на тип профессиональной направленности студентов, можно сказать о том, что коммуникативные способности студентов должны отражаться в последующих профессиональных умениях и навыках, а также совокупности осознанных, освоенных умственных и практических действиях на основе продуктивного применения знаний о профессиональной деятельности, функциях и структуре общения.

Список использованной литературы:

1. Акопов, В.Г. Профессиональное сознание – ключевое понятие теоретической и практической подготовки специалистов / В.Г. Акопов. – М.: Наука, 2000. – 203 с.
2. Андреева, Г.М. Общение и оптимизация совместной деятельности / Г.М. Андреева. – М.: Смысл, 2007. – 297 с.
3. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 384 с.
4. Борисова, Е.М. О применении социально-психологических методик в изучении становления профессионала / Е.М. Борисова // Психодиагностика. Ее проблемы и методы: сб. науч. тр. / под ред. К.М. Гуревича, В.И. Лубовского. – М.: МГУ, 2015. – 161 с.
5. Бороздина, Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 224 с.