

ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ
СПЕЦИАЛИСТОВ «ПОМОГАЮЩИХ» ПРОФЕССИЙ

Социальные и политические изменения, происходящие в современном мире, интенсивное развитие контактов между индивидами и странами, становление во всем мире открытого общества выдвигают на первый план проблемы межкультурного взаимодействия и толерантности.

Толерантность в психологической науке рассматривается как «интегральная характеристика индивида, определяющая его способность в проблемных и кризисных ситуациях активно взаимодействовать с внешней средой с целью восстановления своего нервно-психического равновесия, успешной адаптации, недопущения конфронтаций и развития позитивных взаимоотношений с собой и окружающим миром» [1, с. 9]. Ключевыми показателями толерантности являются социально-психологическая устойчивость личности к многообразию мира, к этническим, культурным, социальным и мировоззренческим различиям; сочетание заинтересованного отношения к окружающим людям и сохранения собственной индивидуальности [1].

Одной из важнейших и информативных черт толерантной личности является коммуникативная толерантность, которая характеризует ее отношение к людям и показывает степень переносимости неприятных или неприемлемых психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию [2].

Коммуникативная толерантность является одним из важнейших профессионально значимых и личностных качеств представителей профессии системы «человек» – «человек»: педагогических и медицинских работников, сотрудников правоохранительных органов и др. В профессиональной деятельности учителя коммуникативная толерантность проявляется в межличностном взаимодействии с учащимися, их родителями, коллегами, определяя его направленность.

Профессиональная успешность врача во многом зависит от умения устанавливать взаимоотношения с пациентами, поскольку тесный психологический контакт позволяет осуществлять позитивное внушающее воздействие на больного и его близких. Коммуникативные качества являются важным элементом в структуре профессионального мастерства сотрудников органов внутренних дел.

С целью изучения особенностей коммуникативной толерантности специалистов «помогающих» профессий под нашим руководством было проведено дипломное исследование (А. В. Шевцова, 2017), в котором приняли участие 90 человек, занятых в государственных учреждениях разной ведомственной подчиненности, в том числе 30 медицинских работников, 30 педагогов общеобразовательных учреждений, 30 сотрудников правоохранительных органов.

В качестве одной из методик исследования был использован опросник «Уровень коммуникативной толерантности», разработанный В. В. Бойко, который позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения [3, с. 193–200]. Методика представляет собой список из сорока пяти утверждений, каждое из которых респондент необходимо оценить с помощью четырехбалльной шкалы: от 0 баллов – «совсем не верно» до 3 баллов – «верно в высшей степени». Для последующего анализа баллы, полученные по каждому суждению, суммируются и группируются по девяти шкалам:

- 1) неприятие или непонимание индивидуальности другого человека;
- 2) использование себя в качестве эталона при оценке других;
- 3) категоричность или консерватизм в оценках окружающих людей;
- 4) неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства;
- 5) стремление переделать, перевоспитать партнера по общению;
- 6) стремление подогнать других участников коммуникации под себя;
- 7) неумение прощать другим ошибки;
- 8) нетерпимость к дискомфортным состояниям (усталость, отсутствие настроения) партнера по общению;
- 9) неумение приспосабливаться к другим участникам общения.

Методика позволяет оценить различные аспекты организации взаимодействия индивида с другими людьми, а также сделать вывод об общем уровне его коммуникативной толерантности: высокий (до 30 баллов), средний (до 40 баллов), низкий (от 41 до 135 баллов). Максимальное число баллов (135) свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что не характерно для нормально развивающейся личности. Также отклонением от нормы является результат в 0 баллов, который говорит о терпимости личности ко всем типам партнеров по общению во всех жизненных ситуациях.

Сравнительный анализ результатов методики позволил установить, что у сотрудников правоохранительных органов преобладает средний уровень коммуникативной толерантности, в то время как для педагогических и медицинских работников характерен низкий уровень выраженности данного показателя.

Статистическая обработка данных исследования, проведенная с помощью однофакторного дисперсионного анализа, позволила выявить у представителей «помогающих» профессий, занятых в различных сферах, достоверные различия как по интегральному показателю коммуникативной толерантности, так и по всем девяти показателям, характеризующим ее.

Установлено, что общий уровень коммуникативной толерантности сотрудников правоохранительных органов превосходит аналогичный показатель у медицинских работников, которые в свою очередь демонстрируют более высокий уровень толерантности, чем педагоги ($F(2,87)=11,89$; $p=0,00003$). Также сотрудники

правоохранительных органов имеют достоверно более высокий уровень толерантности по шкалам «неумение скрывать неприятные чувства» ($F(2,87)=8,43$; $p=0,00045$) и «стремление подождать участников коммуникации под себя» ($F(2,87)=5,96$; $p=0,00375$), чем педагоги и медицинские работники.

Для медицинских работников и сотрудников правоохранительных органов характерен более высокий уровень коммуникативной толерантности по таким шкалам, как «использование себя в качестве эталона при оценке других» ($F(2,87)=10,48$; $p=0,00008$), «категоричность в оценках окружающих людей» ($F(2,87)=6,84$; $p=0,00175$), «стремление перевоспитать партнера по общению» ($F(2,87)=8,14$; $p=0,00057$), «нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению» ($F(2,87)=7,47$; $p=0,00101$) и «неумение приспособляться к другим участникам общения» ($F(2,87)=9,28$; $p=0,00022$), чем для педагогов.

По таким показателям коммуникативной толерантности, как «неприятие индивидуальности другого человека» ($F(2,87)=18,03,28$; $p=0,00000$) и «неумение прощать другим ошибки» ($F(2,87)=21,82$; $p=0,00000$), сотрудники правоохранительных органов имеют более высокий уровень толерантности, чем медицинские работники, у которых данные характеристики более выражены, чем у педагогов.

Таким образом, сравнительный анализ результатов исследования позволил установить, что сфера деятельности представителей «помогающих» профессий является одним из факторов, определяющих уровень их коммуникативной толерантности. В условиях развития открытого общества учет выявленных особенностей проявления коммуникативной толерантности может содействовать разработке как теоретических принципов, так и практических основ нравственно-этического профессионального взаимодействия специалистов системы «человек» – «человек».

Список использованных источников

1. Практикум по психодиагностике и исследованию толерантности / под ред. Г. У. Солдатовой [и др.] – Москва : Смысл, 2008. – 172 с.
2. Бойко, В. В. Психознергетика : краткий справочник / В. В. Бойко. – Санкт Петербург : Питер, 2008. – 416 с.
3. Почебуг, Л. Г. Кросс-культурная и этническая психология : учебное пособие / Л. Г. Почебуг. – Санкт Петербург : Питер, 2012. – 336 с.