

**Коммуникативная толерантность как компонент структуры
психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел**

Торочина Ю.В., курсант ФГОУ ВПО

«Ростовский юридический институт МВД РФ», Ростов-на-Дону

Научный руководитель – кандидат психологических наук,

доцент Помаз Г.С.

В настоящее время в оценке работы правоохранительных органов на передний план выдвигается проблема профессиональной компетентности и надежности сотрудников. Эта проблема обусловлена целым рядом факторов, одним из которых является низкий уровень престижа и зачастую негативный имидж сотрудника правоохранительных органов в глазах общественности.

Негативный имидж сотрудников, в частности, является следствием их непрофессионализма при общении с гражданами. Поэтому наличие знаний и умений в области коммуникативного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций выступает одним из важных условий повышения эффективности деятельности личного состава органов внутренних дел.

Межличностные отношения формируются на восприятии и понимании людьми друг друга. В коллективе собираются люди, каждый из которых обладает индивидуальными особенностями: возрастными, внешними, гендерными, профессиональными различиями, различиями в темпераменте, характере, уровне интеллекта, образованности, различными социальными установками (усвоенные нормы поведения, интересы, стиль общения, привычки, ценности, убеждения, свои модели объяснения поведения других людей). Внутренние психологические и социальные установки субъекта восприятия как бы запускают определенную схему социальной перцепции.

Одной из базовых составляющих этой схемы выступает толерантность, представляющая собой комплексное личностное качество, которое

характеризует совокупность ценностных установок личности, является показателем социальной рефлексии, уровня коммуникативности, способности разрешать деструктивные конфликтные ситуации, а также способности к сопротивлению негативным воздействиям окружающей среды, успешной адаптации к социальному окружению. Она подвергается развитию в процессе социализации, воспитания и самовоспитания. Толерантность в межличностном общении понимается как неотъемлемая характеристика профессионализма и зрелости личности, сферой деятельности которой является взаимодействие в рамках «человек-человек».

Интегральным объективным критерием толерантности является конструктивное субъект-субъектное взаимодействие с коллегами. Этот интегральный критерий конкретизируется в объективных показателях: эффективности взаимодействия, сбалансированности целей и средств, а также целей и результатов взаимодействия; высоком уровне сформированности психотехнологий взаимодействия.

Понятие «коммуникативная толерантность» ввела В.В. Бойко. Под коммуникативной толерантностью она понимает характеристику отношений личности к людям, показывающую степень переносимости ею неприемлемых психических состояний, качеств и поступков партнеров по коммуникативному взаимодействию (Бойко В.В., 1996).

Механизм возникновения и проявления коммуникативной толерантности связан с явлением эмоционального отражения личных различий. В механике коммуникативной толерантности решающую роль играет совместимость или несовместимость одноименных качеств партнеров – интеллекта с интеллектом, характера с характером, привычек с привычками, темперамента с темпераментом. Иначе сказать, партнеры сопоставляют и оценивают качества, состояния друг друга на уровне отдельных подструктур личности. Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает негативных переживаний по поводу различий.

Таким образом, чем меньше неприятных и неприемлемых для себя различий находит один человек в другом, тем выше у него уровень коммуникативной толерантности, тем реже он осуждает индивидуальность другого или раздражается по поводу его отличительных особенностей. В.В. Бойко считает, что повышение уровня толерантности происходит в том случае, если мы научимся двум вещам: во-первых, преодолевать или сглаживать негативные впечатления от различий между подструктурами своей личности и личности партнера; во-вторых, устранять обстоятельства, вызывающие или подчеркивающие эти различия.

Основные подструктуры личности, обуславливающие коммуникативную толерантность следующие: интеллектуальная, ценностно-ориентационная, этическая, эстетическая, эмоциональная, сенсорная, энергодинамическая, характерологическая, алгоритмическая, функциональная. Характеризуя любого человека, можно определить уровень коммуникативной толерантности как ситуативной, типологической, профессиональной и общей коммуникативной (Виноградова Е.Г., 2002).

В.В. Бойко выделяет в структуре коммуникативной толерантности умения: принимать индивидуальность другого человека; оценивать людей исходя из их Я; преодолевать категоричность своих оценок в адрес окружающих; скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей; не стремиться перевоспитывать партнера; поддерживать отношения с людьми вне зависимости от их характера или привычек; быстро приспосабливаться к новым людям; легко идти на уступки; признавать свою неправоту; быть терпимым к дискомфортным состояниям окружающих; не быть злопамятным.

По мнению Г.В. Безюлевой и Г.М. Шаламовой, люди, обладающие высоким уровнем коммуникативной толерантности, уравновешенны и хорошо совместимы с различными людьми. Эти достоинства создают психологически комфортную обстановку для совместной деятельности, достижения взаимопонимания в коллективе, что способствует формированию толерантных

отношений. Коммуникативная толерантность проявляется в том, что человек не видит ярких различий между собой и партнером, либо не испытывает негативных эмоций по поводу этих различий (Безюлева Г.И., Шаламова Г.М., 2003).

Для органов внутренних дел понятие «толерантность» достаточно новое и мало изученное. Проведенное в 2007 году исследование, направленное на выявление влияния коммуникативной толерантности во взаимоотношениях сотрудников на состояние социально-психологического климата в коллективе (Зебрева Е.Н, 2007) показало: чем выше общий уровень коммуникативной толерантности во взаимоотношениях сотрудников, тем выше индекс групповой сплоченности, тем ниже уровень дисгармоничности в межличностных отношениях (напряженность, отчужденность, конфликтность, агрессивность), а, следовательно, и благоприятнее социально-психологический климат коллектива.

Коммуникативная толерантность во взаимоотношениях сотрудников как условие благоприятного социально-психологического климата коллектива способствует его стабилизации: предотвращает агрессивное взаимодействие и внутригрупповые конфликты; снижает уровень напряженности в коллективе; способствует сплоченности, организованности, позитивному межличностному восприятию, благоприятному эмоциональному фону (групповое настроение), профилактике профессиональной деформации личности; оптимизации процесса профессионального общения, устранению психологических барьеров общения.

Поэтому одним из путей развития коммуникативной толерантности сотрудников как важной характеристики их профессионализма является работа по налаживанию и поддержанию оптимального социально-психологического климата в служебных коллективах.

Список литературы:

1. Безюлева Г.И., Шаламова Г.М. Толерантность: взгляд, поиск, решение. М.: Вербум-М, 2003.

2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Филин, 1996.
3. Виноградова Е.Г. Субъектные предпосылки толерантности личности: Дис. ... канд. псих. наук. Сочи, 2002.
4. Зебрева Е.Н. Коммуникативная толерантность во взаимоотношениях сотрудников как условие благоприятного социально-психологического климата служебного коллектива // Юридическая психология. № 3, 2007.