

## **ДИНАМИКА КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ СТУДЕНТОВ – БУДУЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

**© 2016 г. С. А. Гапонова\*, Н. С. Корнилова\*\***

*\* Доктор психологических наук, профессор кафедры социальной и организационной психологии, Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина, г. Нижний Новгород  
e-mail: sagap@mail.ru*

*\*\* Старший преподаватель кафедры социологии и психологии, Нижегородский институт управления - филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, г. Нижний Новгород  
e-mail: nskorn@mail.ru*

Рассматривается динамика коммуникативной толерантности у студентов - будущих государственных и муниципальных служащих в условиях обычной вузовской подготовки и с применением программы психологического сопровождения (N = 127 чел.: 57 чел. – экспериментальная группа, 70 чел. – контрольная). Цель исследования обусловлена важностью подготовки государственных и муниципальных служащих как первых представителей государства во взаимодействии с гражданами. Программа психологического сопровождения направлена на развитие коммуникативной толерантности: навыков самоконтроля и саморегуляции эмоционального состояния, преодоление негативных коммуникативных установок, осознание собственных эмоциональных процессов, а также переживаний других людей, на умение анализировать свое поведение по отношению к другому человеку, осознавать свои недостатки и работать над ними, познавать себя как субъекта толерантного общения. Выявлена стойкая достоверная позитивная динамика по всем шкалам коммуникативной толерантности (по методике В.В. Бойко) у студентов, работавших по программе: подавляющее число студентов экспериментальной группы перешли на более высокий уровень коммуникативной толерантности, в отличие от студентов контрольной группы, обучающихся по стандартным программам высшего образования.

*Ключевые слова:* коммуникативная толерантность, будущие государственные и муниципальные служащие, программа психологического сопровождения, динамика.

Профессиональная подготовка государственных и муниципальных служащих входит в структуру системы государственного управления, и предполагает единство обучения, его дифференциации и непрерывности. Государственному и муниципальному управлению нужны профессионалы с высокими результатами не только в профессиональной деятельности, но и в личностно-профессиональном развитии, поскольку государственная служба требует от работника высокого профессионализма, который

складывается из получения профессионального образования и качественного выполнения специальных функций и задач в ходе реализации управленческой деятельности, которая по своей сути «выступает как интеграционная деятельность (метадеятельность) на высшем иерархическом уровне которой находятся процессы общения и коммуникации» [19, с. 394]. Специфика работы государственного служащего, являющегося по своей сути «коллективным субъектом» [8], связана с постоянным общением и взаимодействием не только с коллегами по работе, но и с гражданами и требует развитых способностей к саморефлексии, самоконтролю, проявления уважения к личности клиента и работника, толерантности.

Однако, в ряде работ показано, что многие государственные и муниципальные служащие считают себя плохо специализированными в сфере государственного управления и в вопросах психологии управления, они не воспринимают, обращающихся к ним граждан, как людей имеющих свою индивидуальность, стремятся к доминированию, не проявляют толерантного отношения, что способствует формальному решению вопросов [20, 27]. Более того, с увеличением стажа работы и возраста работника уровень толерантности государственного и муниципального служащего имеет тенденцию к снижению [27]. А.Н. Занковский обращает внимание на «опасность растущей ригидности во взглядах и действиях, закрывающей сознание от новых идей и планов. Это резко ограничивает способности творческого решения проблем и может перерасти в нетерпимость и ограниченность» [10, с. 485].

Психолого-педагогическому обеспечению профессиональной подготовки управленцев в контексте развития отдельных аспектов их личности: мировоззренческих, ценностных, мотивационных, волевых, коммуникативных и других личностных качеств посвящено большое количество исследований (К.А. Абульханова, И.В. Байер, Г.А. Балл,

Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев, А.Н. Занковский, Д.Н. Завалишина Е.А., Климов, Б.Ф. Ломов, Я.В. Примаченко, О.К. Тихомиров и др.).

Во многих работах представлены результаты изучения профессионально-личностных характеристик государственных и муниципальных служащих (Н.В. Бондаренко, М.Ю. Бояркин, О.А. Долгополова, Д.М. Зиновьева, А.А. Деркач, В.Г. Зазыкин, Е.В. Селезнева, В.В. Крутова, А.Г. Ивашкин, А.К. Маркова, Л.Э. Орбан, Н.И. Петрова, А.Г. Саймон и др.), свидетельствующие о том, что наряду с различными составляющими личности, толерантность является одним из главных компонентов, определяющих их профессиональную деятельность. Показано, что успешную координирующую и согласовательную деятельность позволяет выполнять терпимость к другим людям в деловом сотрудничестве, а также способность согласовывать свои действия с действиями других людей [5, 8, 9, 10]. Для эффективной профессиональной деятельности государственному служащему важно формировать толерантность не как защитный механизм, обеспечивающий самому чиновнику психологический комфорт и безопасность, а как способность принять других такими, как они есть, учитывая их индивидуальные особенности [27].

Внимание ученых особенно привлекает вопрос границ проявления толерантности и необходимости ее развития [3, 11, 22, 25]. Развивая толерантность будущих государственных и муниципальных служащих, мы, рассматривая практику интолерантности, стараемся исключить ее проявления в работе чиновников. Эти проявления могут быть в виде оскорблений, насмешек, стереотипов, предубеждений, дискриминации, с чем по данным исследований встречаются граждане [20, 23], и до таких крайних ее проявлений как эксплуатация, расизм, этнофобии, преследование и т.д. При этом, говоря о толерантности госслужащих, мы не предполагаем их отказ от собственных убеждений, точки зрения,

пассивного принятия, критики и придерживаемся позиции, что толерантность имеет определенные границы.

Толерантность выстраивается и развивается в коммуникативном пространстве и не отделима от него [3]. Коммуникативная толерантность дает возможность принимать индивидуальность, особенности и непохожесть собеседника, и в связи с этим быть готовым к диалогу, к уступкам. Она является частной разновидностью общей толерантности, проявляющейся в процессе общения, особенно значимой для работников сферы «человек-человек» [7].

Ряд авторов считает коммуникативную толерантность элементом коммуникации и коммуникативной компетенции, занимающей важное место в общих профессиональных компетенциях федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС) и относящейся к коммуникативному виду профессиональной деятельности, к которой должен быть готов выпускник направления государственное и муниципальное управление [1, 3, 21].

Сравнительный анализ этих понятий позволяет нам прийти к следующему заключению: *коммуникативная компетентность* представляет собой способности личности, знания и умения, помогающие устанавливать контакт, обеспечивать эффективное протекание коммуникативного процесса, позволяет ориентироваться в социальных ситуациях, определять особенности личности и ее эмоциональные состояния, реализовывать адекватные способы взаимодействия [17, 21]. В то же время, *коммуникативная толерантность* – это многокомпонентная личностная характеристика, означающая активную позицию, возможность переносить неприятные или неприемлемые особенности собеседника, выстраивать конструктивное взаимодействие в процессе коммуникации на основе понимания иной точки зрения с сохранением собственной внутренней позиции [12].

Следовательно, можно сделать вывод о том, что коммуникативная толерантность тесно связана с коммуникативной компетенцией и является демонстрацией синергетического стиля. Повышая уровень коммуникативной толерантности, мы, тем самым, повышаем общие показатели коммуникативной компетенции, а, развивая коммуникативное пространство, расширяем границы самой толерантности, таким образом, готовя профессионально эффективных государственных и муниципальных служащих как психологически зрелую личность. Развивая коммуникативную толерантность как важнейшую личностную характеристику важно отметить, что в системе профессиональной деятельности «человек-человек» она способствует оптимальному протеканию процессов общения и взаимодействия и оказывает влияние на многие сферы личности.

Итак, перед учебными заведениями, готовящими кадры будущих государственных служащих, встает задача формирования толерантного сознания у студентов. Однако, изучая ФГОС, мы пришли к выводу, что коммуникативная толерантность не находит прямого выражения в предложенных стандартом компетенциях, и, следовательно, в содержании преподаваемых психологических и специальных дисциплин, хотя имеет отражение в профессиограмме госслужащего и в практических требованиях к ним.

Вследствие этого, оказавшись в условиях государственного учреждения, выпускники нередко испытывают трудности, связанные с адаптацией, самореализацией в профессиональной деятельности [6], которые во многом вызваны несформированной коммуникативной толерантностью, и это сказывается на ходе и результате их работы с клиентами.

В связи с этим, мы предполагаем, что формирование коммуникативной толерантности в период обучения в вузе является

необходимым фактором профессионального становления будущего государственного служащего и необходимы специальные условия для ее развития, одним из которых является включение учебный процесс специально разработанной программы психологического сопровождения.

Рассматривая проблему развития коммуникативной толерантности, мы опираемся на идеи, раскрывающие ее понятие, структуру, взаимосвязи (А.Г. Асмолов, А.А. Бодалев, Е.А. Балданова, В.В. Бойко, В.М. Гришук, М.С. Мириманова, А.В. Мудрик, Л.А. Николаева, Г. Олпорт, Дж. Роли, Г.У. Солдатова, А.Л. Темницкий, Г.П. Щедровицкий, М. Уолцер и др.).

Актуальность изучаемой нами темы определила *цель* исследования: выявление динамики развития коммуникативной толерантности в условиях вузовского обучения с применением программы психологического сопровождения будущих государственных и муниципальных служащих.

В качестве *гипотезы* было выдвинуто предположение о том, что применение в процессе обучения в вузе специально разработанной программы психологического сопровождения будет способствовать позитивной динамике развития коммуникативной толерантности студентов – будущих государственных и муниципальных служащих.

*Объектом* данного исследования выступает профессионально-личностное развитие будущих государственных и муниципальных служащих в образовательной среде вуза.

*Предметом* исследования является динамика коммуникативной толерантности в условиях психологического сопровождения студентов – будущих государственных и муниципальных служащих.

*Задачами* работы явились:

1. Разработка программы психологического сопровождения студентов с целью комплексного развития коммуникативной толерантности, согласно ее структурным компонентам.

2. Проведение апробации программы психологического сопровождения развития коммуникативной толерантности в процессе обучения в вузе.

3. Изучение динамики показателей коммуникативной толерантности в результате реализации программы психологического сопровождения.

Выбор объекта и предмета исследования обусловлен важностью подготовки государственных и муниципальных служащих как первых представителей государства в сложных условиях экономического, политического и социально-культурного развития мирового сообщества и перекликается с Государственной программой Российской Федерации “Развитие образования” на 2013-2020 гг., одной из задач которой является развитие человеческого потенциала, обеспечивающего текущие и перспективные потребности развития РФ.

#### МЕТОДИКА

*Участники исследования:* 127 человек – студенты, направления подготовки “Государственное и муниципальное управление”, обучающиеся в Нижегородском институте управления. Из них 57 человек (34 девушки и 23 молодых человека) были включены в экспериментальную группу, состоящую из студентов 2 курса, а также 70 человек (41 девушка и 29 молодых человека) - контрольная группа, представленная студентами 3 курса. Срезовые замеры исследуемых параметров и работа по программе психологического сопровождения были включены непосредственно в процесс обучения. По окончании программы в экспериментальной группе был проведен отстроченный во времени контроль полученных изменений показателей коммуникативной толерантности по каждой из 9 шкал.

Для анализа эффективности проведенной работы со студентами, получения отзывов о программе, с целью ее дальнейшего усовершенствования проводилось анкетирование студентов.

В работе использовалась методика “Коммуникативная толерантность” В.В. Бойко [18], которая позволяет определить общий уровень коммуникативной толерантности и уровень толерантности по отдельным показателям толерантных и интолерантных установок личности, проявляющихся в процессе общения. Автор предлагает 9 шкал, свидетельствующих об уровне общей коммуникативной толерантности: опрашиваемому предлагается оценить себя в предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми. Затем подсчитывается сумма баллов, полученных по всем признакам. Чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которые можно заработать – 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим.

Для оценки значимости межгрупповых различий использовался критерий  $\chi^2$  (хи-квадрат) Пирсона, который отвечает на вопрос, с одинаковой ли частотой встречаются разные значения признака в эмпирическом и теоретическом распределениях или в двух и более эмпирических распределениях [24].

Для формирования комплексного подхода к профессиональной подготовке государственных и муниципальных служащих нами была разработана программа психологического сопровождения развития коммуникативной толерантности в процессе обучения в вузе, которая учитывает выделенные структурные элементы рассматриваемого понятия и включает в себя следующие блоки: структурный, целеполагания, содержательный, результативный. Программа была реализована в рамках поэтапной работы со студентами при освоении ими психологических и профессиональных дисциплин в течение учебного года.



*Структурный блок* представлен выделенными нами компонентами коммуникативной толерантности: когнитивный, личностно-характерологический, эмоционально-перцептивный, рефлексивный, коммуникативный, поведенческий, каждый из которых развивался в процессе познавательно информационного этапа и этапа активного обучения. Каждый этап имеет своей целью расширить знания и практически сформировать компоненты интересующей нас личностной характеристики.

Учитывая низкую психологическую грамотность студентов в вопросе коммуникативной толерантности, программа включает курс лекций, позволяющих усвоить теоретические знания в данной области и смежных с ней понятиях, что, на наш взгляд, позволяет развивать когнитивную составляющую [4]. В программе использовался принцип проблемного обучения [3, 13, 14, 16], на основании которого проводились занятия в форме: занятия в форме: лекций-бесед, позволяющих обучающимся самостоятельно делать выводы и обобщения, понимать суть рассматриваемой проблемы; лекций-дискуссий, способствующих преодолению негативных установок и ошибочных мнений по изучаемым темам; проблемных лекции, с целью формирования толерантного мышления, познавательного интереса и профессиональной мотивации.

Перечисленные лекции составляют *содержательный блок* нашей программы, который включает также ряд тренингов, способствующих дальнейшему развитию структурных компонентов коммуникативной толерантности, поскольку именно разнообразие методических приемов тренинговой работы (дискуссии, ролевые игры, психодрамы, способы обратной связи, психогимнастические упражнения и др.) обеспечивает оптимальное психологическое воздействие на участников и развитие у них необходимых качеств, навыков, умений и установок [9, 15].

Так, тренинг представлений о коммуникативной толерантности способствует формированию когнитивного компонента, что даёт возможность работать с интолерантными убеждениями и позволяет выработать гибкое, самостоятельное, толерантное мышление. Содержание занятий направлено на осознание понятия коммуникативной толерантности и ее необходимости в работе государственного и муниципального служащего, на понимание многообразия партнеров по общению, их индивидуальности. В результате прохождения данного тренинга ожидается формирование толерантного мышления, развитие представлений об индивидуальности собеседника и необходимости развития коммуникативной толерантности для успешной профессиональной деятельности.

Когнитивный компонент, представленный в знаниях о толерантности в общении, будет нестойким без развития личностной сферы человека, чему и посвящен следующий предложенный нами тренинг развития качеств толерантной личности. Содержание занятий направлено на формирование осознаваемой потребности в саморазвитии и самосовершенствовании, в результате чего происходит развитие внутренних ресурсов, потребности и мотивации соответствовать характеристикам толерантной личности, что дает возможность управлять внешней средой с позиции толерантного общения. Данный тренинг развивает личностно-характерологический компонент коммуникативной толерантности.

Эмоционально-перцептивный компонент развивался тренингом толерантного восприятия собеседника, который дает возможность формировать умение адекватного восприятия через управление эмоциональным состоянием, позицией восприятия, умением принимать другого человека на основе толерантности, работой над адекватной оценкой себя и другого. В результате прохождения тренинга формируется

устойчивая эмоциональная оценка объекта толерантного взаимодействия, принятие другого с учетом его особенностей, личностное, ценностное отношение, а также чуткость к социальным потребностям другого.

Тренинг, направленный на познание себя как субъекта толерантного общения способствует формированию рефлексивного компонента. Коммуникативная толерантность будет истинной, если такое отношение будет не только к другим, но и к самому себе, если есть внутренняя убежденность такого поведения. Развитие навыков самоконтроля и саморегуляции своего эмоционального состояния, познание себя как субъекта толерантного общения, преодоление негативных коммуникативных установок, осознание собственных эмоциональных процессов, а также переживаний других людей без раздражения позволит будущим госслужащим быть более терпимыми в общении. Содержание занятий направлено на умение анализировать свое поведение по отношению к другому человеку, осознавать свои недостатки и работать над ними, познавать себя как субъекта толерантного общения. В результате прохождения тренинга формируется саморегуляция поведения, адекватная самооценка своих качеств необходимых для толерантного общения и анализ их оценки собеседником.

Формирование коммуникативной толерантности невозможно без эффективного межличностного общения, поэтому развитие коммуникативного компонента очень важно. Целью такого развития является децентрация в общении, умение толерантно высказываться, приобретение навыков понимания окружающих людей, конструктивное разрешение противоречий, использование способов, помогающих сделать общение толерантным.

Формирование поведенческого компонента происходит в тренинге толерантного поведения в общении через целенаправленно организованные ситуации, что позволяет добиться проявления

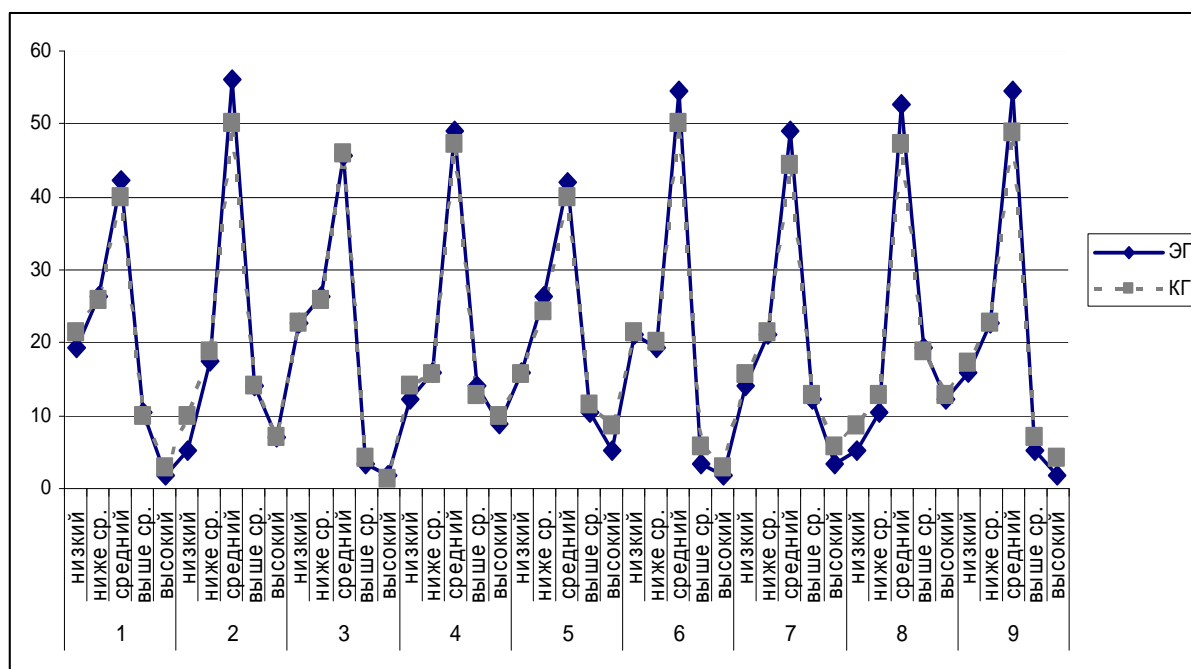
коммуникативной толерантности непосредственно в деятельности и поведении. Содержание занятий включает в себя разыгрывание ситуаций общения с рассмотрением проблем, характеризующихся интолерантными реакциями, выработку толерантных способов поведения в конфликтных ситуациях и работу над применением сотрудничества во взаимодействии. В результате прохождения тренинга формируются толерантные паттерны общения, индивидуальные стили толерантно-коммуникативного взаимодействия, сотрудничество.

### РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Работа по программе психологического сопровождения в экспериментальной группе осуществлялась с февраля 2 курса по март 3 курса. Первичные замеры проводились перед началом работы по программе.

Поскольку авторами методики “Коммуникативная толерантность” специально указывается на возможность ее неоднократного применения в одной и той же группе испытуемых [18, 26], мы использовали тот же вариант опросника в начале и в конце эксперимента. Для проверки устойчивости достигнутых результатов, вторичные замеры всех изучаемых показателей проводились нами через два месяца после завершения работы по программе. В контрольной группе первый и второй экспериментальный срез проводился в начале и в конце 3 курса.

Данные первого среза, характеризующие распределение показателей коммуникативной толерантности по уровням в контрольной (КГ) и экспериментальной (ЭГ) группах до реализации программы, как видно из рисунка 1, не имеют различий.



**Рис. 1.** Распределение показателей коммуникативной толерантности по уровням у студентов контрольной и экспериментальной групп до реализации программы (в %)

*Примечание.* \* здесь и на рисунках 2 и 3 условные обозначения шкал: 1 – «Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека»; 2 – «Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей»; 3 – «Категоричность или консерватизм в оценках других людей»; 4 – «Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства»; 5 – «Стремление переделать, перевоспитать партнеров»; 6 – «Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»; 7 – «Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности»; 8 – «Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми»; 9 – «Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других»

По всем шкалам коммуникативной толерантности демонстрируются преимущественно средние показатели.

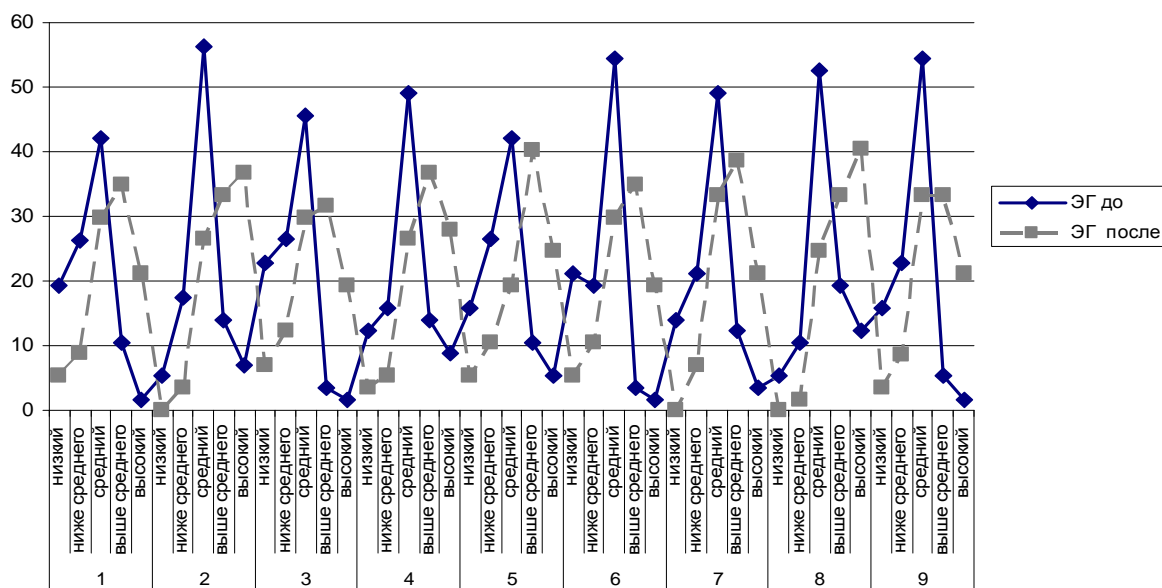
Детальный анализ полученных результатов по низким и высоким уровням показал, что наибольший процент показателей коммуникативной толерантности низкого уровня (22,8%) и уровня ниже среднего (26,4% - ЭГ и 25,7% - КГ) отмечается у студентов обеих групп по шкале «Категоричность или консерватизм в оценках других людей», то есть

респонденты регламентируют проявления индивидуальности партнеров по общению и требуют от них предпочтительного для себя однообразия. Низкие показатели (19,3% - ЭГ и 21,4% - КГ) и ниже среднего (26,3% - ЭГ и 25,7% - КГ) отмечаются также по шкале “Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека”, это затрудняет понимание индивидуальности других людей и приводит к конфликтному взаимодействию. По шкале “Стремление подогнать партнера под себя, сделать его “удобным” у студентов обеих групп также выявлено преобладание низкого уровня по сравнению с показателями остальных шкал (21,1% - ЭГ и 21,4% - КГ). При этом демонстрируется лидерство своей точки зрения и игнорирование индивидуальности собеседника.

Наибольший процент высоких показателей (12,3% - ЭГ и 12,8% - КГ) и показателей выше среднего (19,35% - ЭГ и 18,8% - КГ) выявлен по шкале “Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми”, что дает предпосылки к формированию как общего уровня толерантности, так и ряда личностных качеств: сочувствие, соучастие, сопереживание.

В нашей работе по программе психологического сопровождения мы стремились к уменьшению низких показателей и показателей ниже среднего и к переходу большего количества студентов на уровень выше среднего и на высокий уровень.

Данные второго среза свидетельствуют о статистически значимой позитивной динамике всех показателей коммуникативной толерантности у студентов экспериментальной группы (см. рисунок 2).



**Рис. 2.** Динамика показателей коммуникативной толерантности студентов ЭГ до и после реализации программы (в %).

Так, по шкале 1 - “Неприятие индивидуальности другого человека” высокий уровень отмечался до участия в программе у 1,7% студентов, после - у 21,1%; уровень выше среднего отмечался до - у 10,5%, после - у 35%; низкий уровень показателя до - у 19,3%, после у 5,3% ( $p < 0,01$ ).

По шкале 2 - “Использование себя в качестве эталона при оценке других людей”, высокий уровень показателя выявлен у 7% студентов до работы по программе и у 36,8 % - после; на уровне выше среднего были 14% испытуемых, после работы по программе их стало 33,3% ( $p < 0,01$ ). Здесь также отмечается отсутствие студентов с низким уровнем исследуемого показателя.

Положительная динамика в экспериментальной группе отмечалась по шкале 3 - “Категоричность в оценках людей”: высокий уровень отмечался на первом срезе - до участия в программе у 1,7% студентов, после работы с программой - у 19,3%; уровень выше среднего у 3,5% - до и 31,6% - после; низкий уровень - у 22,8% - до и у 7% - после ( $p < 0,01$ ).

По шкале 4 - “Неумение скрывать неприятные чувства”, высокий уровень показателя до участия в программе был выявлен у 8,8%

респондентов, после – у 28%; уровень выше среднего у 14 - до и 36,8% - после; на низком уровне было 12,3% студентов, стало – 3,5% ( $p < 0,01$ ).

По шкале 5 - “Стремление переделать, перевоспитать партнера”, показатели высокого уровня до работы по программе отмечались у 5% студентов, после – у 24,6%; выше среднего уровня до работы - у 10,5%, после - у 40,3%; процент студентов с низким уровнем до работы по программе составлял 15,8% и снизился до 5,3% - после ( $p < 0,01$ ).

По шкале 6 - “Стремление подогнать партнера под себя”, высокий уровень отмечался до участия в программе у 1,7% студентов, после - у 19,4%; уровень выше среднего поднялся с 3,5% до 35% после участия в программе; низкий уровень отмечался у 21,1% студентов – до и у 5,3% - после работы по программе ( $p < 0,01$ ).

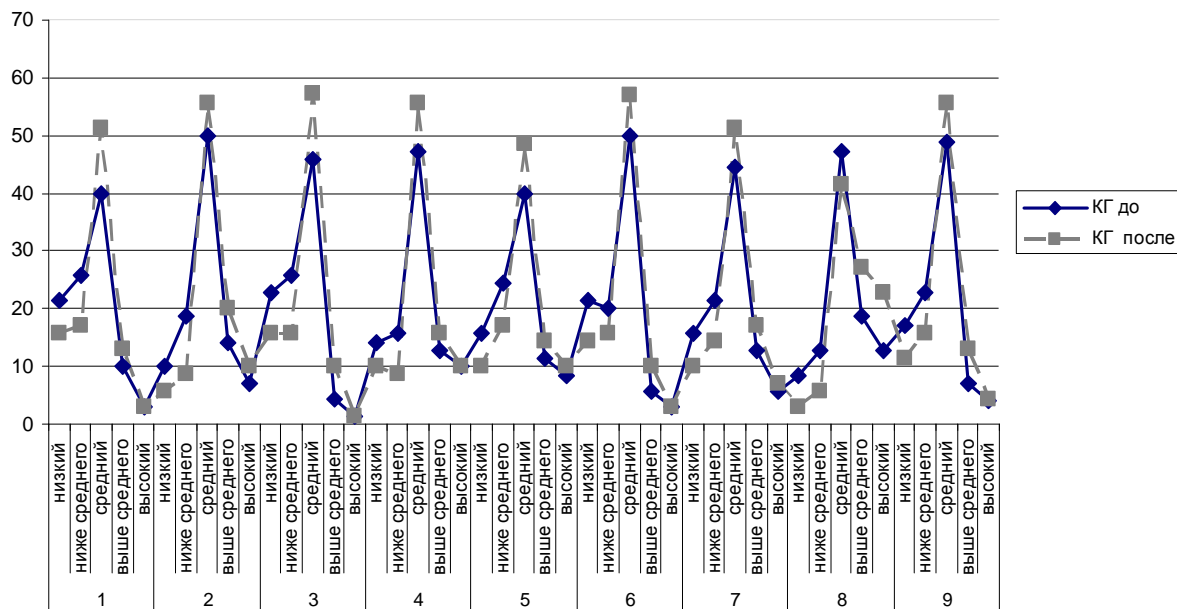
По шкале 7 - “Неумение приспособливаться к партнеру”, высокий уровень развития показателя был выявлен у 1,7% до проведения программы и у 21,2% - после; уровень выше среднего - у 5,3% - до и у 33,3% - после; на низком уровне было 15,8% - до и стало 3,5% - после работы по программе ( $p < 0,01$ ).

По шкале 8 - “Нетерпимость к дискомфорту, в котором оказался партнер”, высокий уровень развития показателя выявлен у 12,3% до проведения программы и у 40,4% - после; по уровню выше среднего 19,3% - до и у 33,3% - после; на низком уровне не остался ни один студент ( $p < 0,01$ ).

По шкале 9 - “Неумение приспособливаться к характеру, привычкам, желаниям партнера”, высокий уровень развития показателя был выявлен у 1,7% до проведения программы и у 21,2% - после; уровень выше среднего - у 5,3% - до и у 33,3% - после; на низком уровне было 15,8% - до и стало 3,5% - после работы по программе ( $p < 0,01$ ).



В контрольной группе статистически значимой динамики по подавляющему большинству исследуемых показателей коммуникативной толерантности выявлено не было (см. рисунок 3).



**Рис. 3.** Динамика показателей коммуникативной толерантности студентов КГ первый и итоговый срез (в %)

Единственная шкала, по которой были выявлены позитивные изменения в контрольной группе – шкала 8 – “Нетерпимость к дискомфорту, в котором оказался партнер”: на первом срезовом исследовании высокий уровень отмечался у 12,8% на втором – у 22,9% студентов, уровень выше среднего на первом срезе был у 18,8% на втором – у 27,1%, на низком уровне было 2,9% студентов, стало – 8,5% ( $p < 0,05$ ).

Незначительные колебания по остальным шкалам коммуникативной толерантности – от низких значений к средним находятся на уровне тенденций, показатели высокого уровня остались без изменений.

Таким образом, выявленная динамика показателей коммуникативной толерантности после работы по программе психологического сопровождения свидетельствует о том, что подавляющее большинство студентов экспериментальной группы перешли на более высокий уровень

коммуникативной толерантности, в отличие от студентов контрольной группы, обучающихся по стандартным программам высшего образования. Отметим, что часть студентов осталась на низких уровнях развития коммуникативной толерантности, но при этом общий суммарный прирост по высокому уровню и уровню выше среднего составил от 50,9% до 73,3% в зависимости от шкалы.

Эффективность и необходимость программы подтверждают также данные полученные от студентов экспериментальной группы после завершения программы с помощью анкеты. Большая часть студентов – 74,2% подчеркнули важность коммуникативной толерантности в работе государственных и муниципальных служащих, которая способствует принятию других людей, снижению своей агрессивности и эффективному общению. 75,7% студентов утверждают, что получили практические и теоретические знания о толерантном поведении, общении, принятии и понимании других людей и смогут применять эти знания на практике – 89,3%; 68,5% высказали пожелания дальнейшего участия в подобных развивающих программах.

Основная цель программы - это повышение уровня коммуникативной толерантности студентов, будущих государственных и муниципальных служащих через развитие ее компонентов. Практическая ценность разработанной программы заключается в заложенном в ней комплексном подходе, который учитывает выделенную нами структуру коммуникативной толерантности, органичное встраивание в структуру учебного процесса.

Критериями эффективности реализации программы психологического сопровождения является положительная динамика изменений всех структурных элементов коммуникативной толерантности и их значимое влияние на становление профессионального толерантного сознания и коммуникативной толерантности в целом.

Полученные нами результаты позволяют сделать вывод о целесообразности и важности внедрения программы психологического сопровождения студентов в рамки образовательного процесса вузов, готовящих будущих государственных и муниципальных служащих, что на современном этапе развития образования соответствует условию подготовки новых молодых кадров согласно потребностям страны. Отметим также, что высокие показатели коммуникативной толерантности сохраняются и не исчезают после прохождения программы, что свидетельствует о стойком результате, а не о временных положительных колебаниях. Об этом говорят данные, полученные спустя два месяца после завершения программы развития коммуникативной толерантности.

Методические подходы, используемые в настоящем исследовании, могут стать основой для адаптации программы психологического сопровождения к внедрению в процесс дополнительного профессионального образования государственных и муниципальных служащих.

## ВЫВОДЫ

1. Для эффективного осуществления управленческой деятельности государственному и муниципальному служащему необходимо иметь не только профессиональные знания, умения и навыки, но и определенные личностные характеристики, важнейшей из которых является коммуникативная толерантность, высокий уровень развития которой способствует оптимальному протеканию процессов общения и взаимодействия в профессиональной сфере «человек-человек».
2. Коммуникативная толерантность не сводится к коммуникативной компетенции, но тесно связана с ней. Поэтому, повышая уровень коммуникативной толерантности, мы, тем самым, повышаем общие показатели коммуникативной компетенции, а развивая коммуникативное

пространство расширяем границы самой толерантности, таким образом, готовя профессионально эффективных государственных и муниципальных служащих как психологически зрелую личность.

3. На основании литературных данных и данных собственных исследований, в том числе, исследований, проведенных в контрольной группе, было показано, что уровень развития показателей коммуникативной толерантности студентов, будущих государственных и муниципальных служащих при стандартной системе их подготовки в вузах не превышает средние значения и на протяжении всего периода обучения отсутствует тенденция к их развитию.

4. Внедрение в образовательный процесс вуза программы психологического сопровождения будущих государственных и муниципальных служащих, включающей комплекс познавательных и активных форм психологического обучения, актуализирующих когнитивную, личностную, эмоционально-рефлексивную, коммуникативную и поведенческую сферы, показало стойкую, статистически значимую позитивную динамику: подавляющее большинство студентов экспериментальной группы перешли на более высокий уровень по всем структурным элементам коммуникативной толерантности, в отличие от студентов контрольной группы, обучающихся по стандартным программам высшего образования.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Агеева З.А.* Коммуникативная толерантность как элемент коммуникативной компетенции личности // Вестник Ивановского государственного университета. 2012. № 1. С. 49-53.
2. *Брушлинский А.В.* Психология мышления и проблемное обучение. М.: Знание, 1983.
3. *Буденкова В.Е.* Коммуникация и рациональность как основания толерантности // Известия Томского политехнического университета. 2006. Т. 309. № 1. С. 225–229.

4. Гапонова С.А., Корнилова Н.С. Формирование толерантности у будущих государственных служащих в образовательной среде // Государственная служба. 2013. № 5 (85). С. 66–69.
5. Деркач А.А., Маркова А.К. Профессиограмма государственной службы: Учеб. Пособие. М.: Изд-во РАГС, 1999.
6. Дикая Л.Г. Адаптация: методологические проблемы и основные направления исследований // Психология адаптации и социальная среда: современные подходы, проблемы, перспективы / Отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. М.: «Изд-во Институт психологии РАН», 2007. С. 17–41.
7. Евдокимова О.Н. О некоторых причинах интолерантного поведения в обществе // Достояние нации: научное приложение международного науч.-пед. журнала “Высшая школа Казахстана” 2007. № 2. С. 155–159.
8. Журавлев А.Л. Психологические особенности коллективного субъекта // Проблема субъекта в психологической науке / Под ред. А.В. Брушлинского, М.И. Володиковой, В.Н. Дружинина. М.: Академический Проект, 2000. С. 133–150.
9. Журавлев А.Л. Психология совместной деятельности. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005.
10. Занковский А.Н. Организационная психология: Учебное пособие для вузов. 2-е изд. М.: Флинта, 2002.
11. Касьянова Е.И., Виноградова Н.И. Должна ли быть толерантность безграничной? // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. В 2-х ч. Ч. 1. Тамбов: Грамота, 2012. № 6 (20); С. 102–107.
12. Корнилова Н.С. Возможности тренинговой формы обучения для формирования коммуникативной толерантности будущих государственных и муниципальных служащих // Вестник университета (Государственный университет управления). 2015. № 20. С. 306–310.
13. Кудрявцев В.Т. Проблемное обучение: истоки, сущность, перспективы. М.: Знание, 1991.
14. Лернер И.Я. Проблемное обучение. М.: Знание, 1974.
15. Макшанов С.И., Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. Каталог. Ч. I. СПб, 1993.
16. Матюшкин А.М. Актуальные вопросы проблемного обучения // Оконь В. Основы проблемного обучения. М.: Просвещение, 1968. С. 186–203.
17. Петровская Л.А. О природе компетенции в общении // Мир психологии. 1996. № 3. С. 31–35.
18. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебное пособие / Под ред. Д.Я. Райгородского. Самара: Издательский Дом “БАХРАХ-М”, 2003.

19. *Примаченко Я.В., Дикая Л.Г.* Метасистемный подход к отбору студентов в резерв перспективных руководителей // *Личность профессионала в современном мире* / Отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2013. С. 393–415.
20. *Психологическое и профессиональное благополучие государственных служащих: монография* / Бояркин М.Ю., Долгополова О.А., Зиновьева Д.М. и др. Волгоград: Изд-во ВГОУ ВПО ВАГС, 2007.
21. *Рачицкая Н.В.* Коммуникативная толерантность как элемент коммуникативной компетенции // *Современная психология: материалы II междунар. науч. конф.* Пермь: Меркурий, 2014. С. 55–56.
22. *Сагалакова Г.А.* Проблема толерантности и интолерантности в современном мире // *Известия Алтайского государственного университета.* 2013. Т. 1. № 2 (78). С. 230–233.
23. *Садохин А.П.* Межкультурная коммуникация. М., 2004.
24. *Сидоренко Е.В.* Методы математической обработки в психологии. СПб.: ООО «Речь», 2007.
25. *Соколов В.М.* Толерантность: состояние и тенденции // *Социологические исследования.* 2003. № 8. С. 54–63.
26. *Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А.* Практикум по психодиагностике и исследованию толерантности личности. М.: Изд-во Моск. ун-та, 2003.
27. *Толерантность личности: характеристики, закономерности, механизмы формирования: монография* / Под ред. А.А. Деркача. М.: Изд-во РАГС, 2003.

## **DYNAMICS OF COMMUNICATIVE TOLERANCE AMONG STUDENTS AS STATE AND MUNICIPAL PROSPECTIVE EMPLOYEES**

**© 2016 Sofia A. Gaponova\*, Natalia S. Kornilova\*\***

*\* Sc. D. (psychology), Professor of Social and Organizational Psychology chair, Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after K. Minin, Nizhny Novgorod  
e-mail: sagap@mail.ru*

*\*\* Senior Lecturer in Sociology and Psychology chair, Nizhny Novgorod Institute of Management, a Branch of the Russian Academy of National Economy and Public Administration under the President of the RF, Nizhni Novgorod  
e-mail: nskorn@mail.ru*

The dynamics of communicative tolerance among students - coming public and municipal employees - during a normal high school preparation on the one hand and using the programme of psychological support on the other hand, is investigated (N = 127 persons: 57 pers.-experimental group, 70 pers. – control group). The choice of the object of the study is due to the importance of training of public and municipal employees as the first representatives of the State, in collaboration with citizens. Psychological accompaniment

programme aims to develop communicative skills of tolerance: self-monitoring and self-regulation of emotional state, overcoming negative communication installations, awareness of own emotional processes, as well as the experiences of other people, the ability to analyze own behavior towards another person, to realize own shortcomings and to work on them, to know yourself as a subject of tolerant communication. Identified steady reliable positive dynamics on all scales of communicative tolerance (by Boyko test) among students who worked on the program: an overwhelming number of students of the experimental group had moved on to a higher level of communicative tolerance, unlike the control group, students enrolled in the standard higher education programmes.

*Keywords:* communicative tolerance, prospective employees, state and municipal employees, the programme of psychological support, dynamics.

Библиографическая ссылка на статью:

Гапонова С.А., Корнилова Н.С. Динамика коммуникативной толерантности студентов – будущих государственных и муниципальных служащих // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2016. Т. 1. № 1. С. 163–185.

Адрес статьи: <http://work-org-psychology.ru/engine/documents/document209.pdf>