

УДК 37.012

И. Л. Лукашкова

*доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин
УО «Могилевский институт Министерства внутренних дел
Республики Беларусь», кандидат педагогических наук*

О. В. Горбач

*курсант 1-го курса факультета милиции
УО «Могилевский институт Министерства внутренних
дел Республики Беларусь»*

**Коммуникативная толерантность
сотрудников органов внутренних дел:
структурно-содержательная
характеристика**

В статье выполнен теоретический анализ сущности понятия «коммуникативная толерантность» как производной дефиниции «толерантность». Представлено авторское понимание содержания структурных компонентов коммуникативной толерантности в контексте особенностей ее проявления как профессионально важного качества сотрудника органов внутренних дел.

Профессиональная деятельность сотрудников правоохранительных органов направлена на защиту прав и свобод граждан, обеспечение безопасности личности, общества и государства. Важное место в этой деятельности занимает общение, которое происходит в достаточно широком диапазоне: подозреваемые, обвиняемые, потерпевшие, свидетели и др.

Сотрудник органов внутренних дел (далее — ОВД) должен не только обладать умением устанавливать контакты с субъектами взаимодействия, но и уметь минимизировать напряженность и конфликтность общения, расположить к себе участников коммуникации с учетом их психоэмоционального состояния. Многообразие форм и строгая регламентация профессионального взаимодействия подчеркивают значимость высокого уровня морально-психологической подготовленности сотрудников ОВД в результативности решения ими служебных задач, эффективном общении с гражданами и коллегами в экстремальных и конфликтных ситуациях [1].

Кроме того, сотрудник ОВД является представителем государственной власти, который осуществляет непосредственное общение с населением. Характер этого взаимодействия выступает одним из доминантных факторов, оказывающих влияние на формирование общественного мнения о деятельности системы правоохранительных органов и авторитете ее сотрудников [2].

В связи с этим в профессиональной подготовке сотрудников ОВД усиливается роль такого значимого компонента, как коммуникативная толерантность, и, соответственно, актуализируется проблема изучения данной научной категории, ее структурно-содержательной сущности с целью последующего определения организационно-методических основ формирования коммуникативной толерантности у курсантов в образовательной среде вузов Министерства внутренних дел.

Обратимся к более детальному анализу содержательной сущности понятия «толерантность» и его производной дефиниции — «коммуникативная толерантность».

Так, Г. У. Солдатова, Л. А. Шайгерова и О. Д. Шарова полагают, что толерантность — это восприятие человечества как единого целого, которое невозможно без уважения прав и свобод каждого (в том числе права быть иным), недопустимого отношения к причинению вреда другим и самому себе [3]. Это понимание сущности толерантности разделяет и качественно дополняет Л. П. Яцевич, которая указывает, что ее «основным содержанием является осознание многомерности общественного бытия, уважение человеческой личности, терпимое отношение к индивидуальным особенностям других людей, к их взглядам, убеждениям, вере; активное отрицание агрессии, враждебности и насилия» [4, с. 97].

В. М. Золотухин в своем исследовании обосновывает двойственное значение толерантности. С одной стороны, она представляет собой нравственный принцип, составляющий основание для мировоззрения и поступков людей, а с другой стороны, толерантность является практическим инструментом, позволяющим успешно преодолевать противоречия, имеющие место в межличностном взаимодействии. Согласно авторской позиции проявление толерантности связано с функционированием двух уровней: «на уровне сознания, в виде установки на особый тип отношения личности, и на уровне поведения, как сознательное действие» [5, с. 97]. При этом толерантность как установка подразумевает добровольный индивидуальный выбор, который не является результатом навязывания, а формируется в процессе воспитания и приобретения личного жизненного опыта. Толерантность как действие — это реализация активной позиции самодисциплины и намеренного невмешательства, взаимной терпимости к многообразию субъектов.

Большинство исследователей указывают на взаимосвязь толерантности и общения, а В. В. Бойко утверждает, что она является базовой составляющей данного процесса [6]. Следствием выражения данной позиции явилось введение в научную лексику термина «коммуникативная толерантность». Обобщая

представления авторов о его содержании (В. В. Бойко, Е. А. Балдановой, О. Н. Камаловой), коммуникативную толерантность можно представить как психосоциальную характеристику, которая отражает отношение личности к партнерам взаимодействия, показывает степень переносимости дискомфортных для нее психических состояний, обусловленных качествами и поступками партнеров по общению [6; 7; 8].

Л. П. Яцевич, Е. А. Калач и Л. А. Николаева, придерживаясь мнения вышеприведенных исследователей, также связывают коммуникативную толерантность со способностью социального взаимодействия. Однако определяют ее в том числе и как значимое личностно-профессиональное качество, способствующее успешной профессиональной деятельности, тем самым подчеркивая важность коммуникативной толерантности в целостном личностном и профессиональном развитии специалистов сферы «человек–человек» [4; 9; 10].

Следовательно, для сотрудников ОВД, чья профессиональная деятельность проходит в поле активного социального взаимодействия, коммуникативная толерантность является одним из значимых компонентов в структуре их профессиональной компетентности. Коммуникативная толерантность сотрудников правоохранительной системы характеризуется: терпимым отношением к участникам коммуникации, их характеру, статусу, культуре; эмпатийным и доброжелательным типом взаимоотношений в профессиональной сфере; психоэмоциональной устойчивостью; стремлением и способностью к диалогу и сотрудничеству; адекватной оценкой субъектов общения.

Рассматривая коммуникативную толерантность как психосоциальную характеристику, ряд ученых (В. В. Бойко, Е. А. Калач, Л. А. Николаева, Е. А. Балданова) отводят ведущую роль воспитанию и образованию в процессе формирования коммуникативной толерантности. Поэтому профессиональное обучение в вузе Министерства внутренних дел — главный и благоприятный этап формирования коммуникативной толерантности у сотрудников ОВД. Но разработка эффективных организационно-методических основ формирования коммуникативной толерантности у курсантов в образовательной среде вуза, помимо сущностного понимания данного феномена, требует четкого определения его структуры и содержания компонентного состава.

По мнению С. В. Русаковой, коммуникативная толерантность представляет собой целостное многоаспектное образование, структура которого включает четыре взаимосвязанных компонента: мотивационно-ценностный, когнитивный, эмоциональный и деятельностный [11]. Определим содержание

каждого из выделенных автором компонентов в контексте профессиональной деятельности сотрудников ОВД.

Мотивационно-ценностный компонент включает в себя совокупность потребностей, мотивов, ценностей, отношений сотрудника ОВД к коммуникации как к равноправному диалогу. Характеризуется наличием у сотрудника ценностной установки на преодоление интолерантности в общении, ориентации на бесконфликтное взаимодействие с гражданами и коллегами, стремления к трансляции ценности толерантности в коммуникативном процессе. Этот компонент является ядром, определяющим и интегрирующим все остальные компоненты в структуре коммуникативной толерантности.

Когнитивный компонент представлен определенным типом мыслительной деятельности сотрудника ОВД, в частности, его осознанным пониманием коммуникативной толерантности, базирующейся на принципах нравственности. Когнитивная подструктура включает знания об этических и правовых нормах, регулирующих процесс общения в профессиональной деятельности правоохранительной системы. В состав этой подструктуры входит четкое понимание возможных границ применения властных полномочий, представления об общекультурных и специально-профессиональных способах толерантного взаимодействия. Когнитивный компонент служит информационным пространством, характеризующим качества личности сотрудника, его взаимоотношения в профессиональной сфере.

Эмоциональный компонент предусматривает позитивное отношение сотрудника правоохранительной системы к процессу и результату толерантной коммуникации, базирующееся на желании найти взаимопонимание с объектами профессионального взаимодействия без применения насильственных действий и унижения человеческого достоинства, переживание им относительно устойчивых чувств к участникам взаимоотношений и выражение удовлетворительной эмоционально-ценностной оценки.

Подструктура деятельностного компонента включает умения сотрудника вырабатывать стратегию и тактику толерантного коммуникативного поведения, находить различные варианты адекватных способов общения, в решении сложных ситуаций профессионального взаимодействия минимизировать проявление агрессии, способность контролировать свои коммуникативные действия.

Представленное нами содержательное наполнение структурных элементов является теоретическим основанием для последующей разработки организационных и методических аспектов формирования коммуникативной

толерантности у курсантов в образовательной среде вузов Министерства внутренних дел.

Обобщая вышеизложенное, можно сформулировать следующие выводы:

- коммуникативная толерантность является социально-профессиональной характеристикой сотрудника ОВД, которая обладает устойчивостью проявления;
- данный вид толерантности характеризуется ненасильственным типом субъект-субъектного взаимодействия сотрудника с участниками коммуникации;
- коммуникативная толерантность сотрудника правоохранительных органов проявляется на сознательном уровне как установка и на поведенческом — в форме действий и поступков;

коммуникативную толерантность как значимый компонент профессиональной компетентности следует формировать у курсантов в период обучения в вузе и для этого должны быть разработаны эффективные организационные и методические основы, базирующиеся на структурно-содержательной характеристике данного феномена.

Список основных источников

1. Слободчикова, Ю. В. Актуальные вопросы развития коммуникативных компетенций у курсантов образовательных организаций МВД России / Ю. В. Слободчикова // Психология и педагогика служебной деятельности. — 2016. — № 1. — С. 88–92. [Вернуться к статье](#)
2. Балашова, В. А. Практические рекомендации эффективной коммуникации в профессиональной деятельности сотрудника полиции / В. А. Балашова // Психология и педагогика служебной деятельности. — 2018. — № 2. — С. 74–79. [Вернуться к статье](#)
3. Солдатова, Г. У. Тренинг «Учимся толерантности» / Г. У. Солдатова, Л. А. Шайгерова, О. Д. Шарова // На пути к толерантному сознанию / под ред. А. Г. Асмолова. — М. : Смысл, 2000. — С. 177–239. [Вернуться к статье](#)
4. Яцевич, Л. П. К вопросу о структуре коммуникативной толерантности / Л. П. Яцевич // Вестн. Амурского гос. ун-та. — 2009. — Вып. 44. — С. 96–98. [Вернуться к статье](#)
5. Золотухин, В. М. Толерантность как проблема философской антропологии : дис. ... д-ра философ. наук : 09.00.13 / В. М. Золотухин. — Кемерово, 2005. — 341 л. [Вернуться к статье](#)
6. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. — М. : Информационно-издательский дом «ФилинЪ», 1996. — 472 с. [Вернуться к статье](#)
7. Балданова, Е. А. Развитие коммуникативной толерантности студентов технического вуза средствами иностранного языка : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Е. А. Балданова. — Улан-Удэ, 2011. — 219 л. [Вернуться к статье](#)
8. Камалова, О. Н. Становление и развитие неклассических подходов понимания интуиции в первой половине XX века / О. Н. Камалова // Экономические и

гуманитарные исследования регионов. — 2013. — № 4. — С. 127–133. [Вернуться к статье](#)

9. Калач, Е. А. Учебно-профессиональное взаимодействие как фактор успешного развития коммуникативной толерантности студентов специальности «связи с общественностью» : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Е. А. Калач. — Ижевск, 2006. — 223 л. [Вернуться к статье](#)

10. Николаева, Л. А. Формирование коммуникативной толерантности студентов — будущих юристов: на примере университетского образования в России и Германии : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Л. А. Николаева. — Кемерово, 2007. — 240 л. [Вернуться к статье](#)

11. Русакова, С. В. Психологическое сопровождение развития коммуникативной толерантности у подростков в общеобразовательных учреждениях : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / С. В. Русакова. — Шадринск, 2014. — 187 л. [Вернуться к статье](#)

I. L. Lukashkova, O. V. Gorbach

Communicative tolerance of internal affairs officers: structural and informative characteristics

The main content of the article is that communicative tolerance is a socio-professional characteristic of the police officer, which has a stable manifestation; this type of tolerance is characterized by a non-violent type of subject-subject interaction of the employee with the participants of communication; communicative tolerance of law enforcement officers is manifested at a conscious level as an installation and behavioral — in the form of actions and deeds; communicative tolerance as an important component of professional competence should be formed in cadets during their studies at the University and for this purpose effective organizational and methodological bases based on the structural and content characteristics of this phenomenon should be developed.