

**Кухар Т. В.**

*кандидат психологічних наук,  
старший викладач кафедри психології  
Академії Державної пенітенціарної служби*

## **ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ КУРСАНТІВ АКАДЕМІЇ ДПТС**

### **THE PECULIARITIES OF COMMUNICATIVE TOLERANCE OF STUDENTS FROM THE ACADEMY OF THE STATE PENITENTIARY SERVICE**

Професійна діяльність працівників кримінально-виконавчої служби вимагає від фахівців певних особистісних і комунікативних компетенцій, адже ця діяльність пов'язана зі спілкуванням з різними людьми: засудженими, колегами, відвідувачами тощо. Дуже велику значимість має рівень комунікативної толерантності.

Мета статті полягає в огляді емпіричних результатів дослідження особливостей комунікативної толерантності курсантів академії порівняно зі студентами.

Визначено, що низький рівень комунікативної толерантності проявляється у низькій емпатії, у неприйнятті та нерозумінні індивідуальності іншого, у категоричності в оцінках інших людей, у невмінні приховувати ставлення до партнера по спілкуванню, у прагненні перевиховати або підігнати партнера по спілкуванню під себе, у невмінні прощати помилки, у низькій емпатії, у низькій адаптації до особистості або настрою (болю, втоми, тощо) іншої людини. Низька комунікативна толерантність може також проявлятися у вигляді завуальованої або відкритої жорстокості до інших.

Встановлено, що студенти психологічного факультету мають більш високий рівень емпатії та комунікативної толерантності, зокрема соціальної толерантності порівняно із курсантами, а також більш високий рівень розвитку толерантності як особистісної риси.

Результати дослідження говорять про те, що на сучасному етапі реформування вищої освіти професійне навчання майбутніх працівників пенітенціарної служби повинне бути направлено не тільки на формування професійних знань та умінь, але й на формування особистості майбутнього фахівця, зокрема його комунікативної толерантності до різних категорій груп професійного спілкування. На вирішення цієї проблеми будуть направлені наші подальші розвідки.

**Ключові слова:** спілкування, толерантність, комунікативна толерантність, емпатія, комунікативна компетентність, особистість.

Penitentiary service employees professional work requires certain personal and communicative competencies, as this work includes communications with different people: convicts, colleagues, visitors, etc. Thus, communicative tolerance is very important for the specialists.

The article purpose was to present the empirical study revealing communicative tolerance of the academy military students in comparison with civil students.

Low communicative tolerance was revealed and it was manifested via: low empathy, rejection and misunderstanding of another's personality, big bow-wow assessments of other people, inability to hide attitude to a communicative partner, desire to re-educate a communicative partner or make fit them to one's own views, inability to forgive mistakes, poor adaptation to personal traits or mood (pain, fatigue, etc.) of another person. Low communicative tolerance appeared also as veiled or overt cruelty to others.

Civil students from the Faculty of Psychology had higher empathy and better communicative tolerance, in particular social tolerance, compared to military students, as well as better developed tolerance as a personality trait.

The study results suggested that, at the current stage of higher education reforms, professional training of future penitentiary staff should be aimed not only at professional knowledge and skills, but also at formation of future specialists' personality, including their communicative tolerance to different groups that would be met by them during professional communication. Our further investigations will be aimed at this problem solving.

**Key words:** communication, tolerance, communicative tolerance, empathy, communicative competence, personality.

**Постановка проблеми.** Професійна діяльність працівників кримінально-виконавчої служби вимагає від фахівців певних особистісних і комунікативних компетенцій, адже ця діяльність пов'язана зі спілкуванням із різними людьми: засудженими, колегами, відвідувачами тощо. Спілкування у цьому контексті виступає полем для виконання дуже широкого спектру професійних завдань і від його ефективності залежить загальна якість професійної діяльності. Дуже велику значимість має комунікативна толерантність працівників кримінально-виконавчої служби як характеристика особливого ставлення до інших людей (груп людей), що, окрім

усього іншого, виражає здатність фахівця переносити неприємні або неприйнятні якості, вчинки партнерів по соціальним і професійним відносинам. На жаль, професійне навчання майбутніх працівників пенітенціарної служби направлено виключно на формування професійних знань та умінь, а не на формування особистості майбутнього фахівця, зокрема його комунікативних компетенцій і комунікативної толерантності до різних категорій груп професійного спілкування. На наш погляд, на сучасному етапі реформування професійної освіти саме на розвиток особистості курсантів насамперед має спрямовуватися професійна підготовка в Академії

ДПтС, що вимагає від психологічної науки ретельного вивчення змісту, структури й умов формування комунікативної толерантності в умовах вищої професійної освіти.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

У науковій літературі існує низка основних визначень феномену толерантності, наприклад: терпіння, терпимість; адаптація як пристосування людини до чого-небудь; стійкість, витривалість (до стресу, до конфлікту та ін.); допущення, дозвіл (різних точок зору, цінностей, ідеалів); прийняття (іншого); прагнення досягти розуміння з іншими, узгодити різні установки, мотиви, орієнтації, не вдаючись до насильства і придушення людської гідності.

Крім того, спілкування та толерантність розглядаються науковцями як дві взаємодоповнюючі сторони соціальної взаємодії особистості. Спілкування виникає на основі якоїсь спільної позиції, загального інтересу, змісту або способу дії. Толерантність реалізується у процесі спілкування як специфічна форма взаємодії людей. Дослідниками також визначається, що спілкування може бути конструктивним тільки тою мірою, якою розвинена комунікативна толерантність [10]. Так, Н.В. Недорезова, розглядаючи питання про місце толерантності у структурі спілкування, доходить висновку, що толерантність є «внутрішньою основою спілкування, вираженою в емпатії та соціальному інтелекті як здатності налаштуватися на емоційну хвилю іншого у комунікативній спрямованості» [8].

Толерантність, на думку П.Ф. Дашкуєвої, проявляється у трьох змістових компонентах спілкування: комунікативному – через обмін інформацією між людьми; інтерактивному – завдяки процесу реальної взаємодії між людьми, узгодження їх дій і впливу на настрої, поведінку і переконання співрозмовника; перцептивному – за допомогою встановлення взаєморозуміння у процесі сприйняття один одного партнерами по спілкуванню [6].

Визначається також, що толерантність може актуалізуватися щодо різних об'єктів, тому найчастіше виділяють ауто толерантність як наслідок рефлексивності особистості, міжособистісну і міжгрупову толерантність [1].

Комунікативна толерантність, як визначають деякі наукові джерела, передбачає вплив на поведінку партнера за свідомого управління власною поведінкою у різних ситуаціях спілкування; вміння знаходити правильні форми спілкування з різними людьми; співвідносити свою поведінку з моральними нормами; входити у наявну ситуацію спілкування; знаходити теми спілкування; уникати конфліктів у спілкуванні та ін. [9]. При побудові стратегії взаємодії у процесі спілкування комунікативна толерантність дозволяє партнерам розуміти, приймати, розділяти мотиви, цілі, установки один одного.

Несформованість комунікативної толерантності та негативна комунікативна установка, на думку В.В. Бойко, виражаються у таких поведінкових реакціях, як завуальована або відкрита жорстокість до людей, схильність до необгрунтованих негативних узагалю-

вань у сфері взаємин і соціальної діяльності [4]. Інші автори також пишуть про комунікативну інтолерантність, розуміючи під нею відстоювання власної думки, негативну оцінку чужої позиції, рішення проблем із позиції владних відносин.

Як механізми толерантності розглядається, по-перше, здатність індивіда до гальмування, стримування несприятливих реакцій, сформованість вольових якостей, по-друге, здатність адекватно оцінювати значимість ситуації та переоцінювати її, встаючи на точку зору «іншого», здатність до перебудови неадекватних установок, відносин, конструктивів. Толерантність проявляється у формі емпатії, самоконтролю, витримки й інтелектуальної переоцінки ситуації [5].

Таким чином, аналіз сучасних уявлень про комунікативну толерантність показав, що це стійка характеристика особистості та водночас показник комунікативної компетентності, який проявляється у високій емпатії, терпимості, витривалості, самоконтролі, дозволі іншим мати власну точку зору, цінності, ідеали тощо, у високій адаптації до особистості іншого (до його настрою, болю, мовлення, тощо), у прийнятті інших людей і прагненні досягти розуміння.

Незважаючи на достатню розробленість теоретичних аспектів проблеми комунікативної толерантності, у науковій літературі досить мало зустрічається емпіричних праць. Досліджень особливостей і рівня комунікативної толерантності працівників кримінально-виконавчої служби майже не існує.

Серед зарубіжних колег проблемою вивчення феномену толерантності та комунікативної толерантності займалися В. Бойко, Г. Безюлева, П. Дашкуєва, Ю. Каряпіна, Г. Олпорт, Д. Плешакова, Г. Шеламова та ін. Серед сучасних вітчизняних дослідників проблеми можна виділити З. Агеєву, О. Гриву, Ю. Карлюка, О. Саннікову, А. Скока, Л. Харченко та ін.

Актуальність і не розробленість проблеми, особливо у контексті професійного навчання курсантів Академії ДПтС України, дало нам підстави для її вивчення.

Тож метою статті є огляд результатів емпіричного дослідження особливостей комунікативної толерантності курсантів Академії ДПтС.

**Виклад основного матеріалу.** Емпіричне дослідження проводилося протягом 2020–2021 навчального року на базі Академії Державної пенітенціарної служби України в м. Чернігів. У ньому взяли участь 154 особи, а саме курсанти відділення «правоохоронна діяльність» і студенти напрямку «психологія». Як методи емпіричного дослідження особливостей комунікативної толерантності курсантів нами були обрані наступні діагностичні методики: «Опитувальник загальної комунікативної толерантності» В.В. Бойка, методика «Індекс толерантності» Г.У. Солдатової та співавторів, методика «Діагностика рівня емпатії» І.М. Юсупова. Для порівнянь середніх показників за методиками у двох групах досліджуваних (курсантів і студентів) використовувався t-критерій Стьюдента.

*Опис методів дослідження.* Для діагностики рівня емпатії ми обрали методику І.М. Юсупова. Вона складається із 36 тверджень, які респондент повинен оцінити у відповідності зі своїм звичайним станом чи поведінкою за п'ятибальною шкалою Лікерта. Методика дає змогу визначити загальний рівень емпатійності особистості.

Для діагностики загального рівня толерантності у групах респондентів ми використовували методику «Індекс толерантності» Г.У. Солдатової та співавторів. Методика містить 22 твердження, що респондент оцінює за ступенем своєї згоди чи незгоди від «абсолютно не згоден» до «повністю згоден», ступень згоди оцінюється діагностом від 1 до 6 балів. Методика дозволяє оцінити як загальний прояв толерантності особистості, так і рівень етнічної, соціальної й особистісної толерантності (як риси особистості).

Показники та шкали комунікативної толерантності досліджувалися нами за допомогою методики «Опитувальник загальної комунікативної толерантності» В.В. Бойка, що складається із 45 тверджень і чотирьох варіантів їх оцінки від «неправильно» до «дуже правильно». Методика дає змогу визначити загальний рівень комунікативної толерантності особистості та визначити основні установки у ставленні до інших людей і поведінкові патерни у спілкуванні. У цій методиці високий рівень комунікативної толерантності виражений у низьких балах за представленими дев'ятьма шкалами методики та навпаки.

*Основні результати дослідження.* Представимо статистичний аналіз отриманих емпіричних даних за трьома методиками.

У таблиці 1 представлено порівняльні результати діагностики емпатії та толерантності курсантів і студентів Академії.

Результати діагностики, представлені у таблиці, виявили низький рівень емпатії у 21,4% курсантів і 12,3% студентів; високий рівень – у 15,6% і 17,9% відповідно. Тож більшість курсантів (63,0%) і студентів (69,8%) проявляють середній рівень розвитку емпатії.

Також виявлено, що толерантність як особистісна риса на високому рівні наявна у 8,3% курсантів і 22,6% студентів-психологів, а високий рівень соціальної толерантності проявлений у 8,7% і 16,3% відповідно. Низький рівень етнічної толерантності діагностовано у 8,8% респондентів-курсантів і 5,4% студентів. Загальний низький рівень толерантності

виявлено у 6,6% і 6,8% респондентів відповідно. Тож більшість курсантів (85,1%) і студентів (70,6%) проявляють середній рівень толерантності, як соціальної й етнічної, так і загальної.

Рівень загальної комунікативної толерантності курсантів і студентів досліджувався за допомогою методики В. Бойко, результати представлені у таблиці 2.

Отже, з таблиці можна побачити, що курсанти порівняно зі студентами-психологами проявляють більш низький рівень загальної комунікативної толерантності та її компонентів. Так, високий рівень прийняття та розуміння іншої людини за результатами нашого емпіричного дослідження має 23,7% студентів і 4,9% курсантів; високий рівень здатності адаптуватися до особистості партнера по спілкуванню – 18,5% студентів і 7,2% курсантів; високий рівень вміння приховувати своє ставлення до іншого, що говорить про високий рівень саморегуляції емоцій, проявлений у 21,3% студентів-психологів та у 3,9% курсантів; а вміння прощати помилки іншого – у 22,5% та 11,3%. Загальний показник комунікативної толерантності також відрізняється у двох групах респондентів. Так, високий рівень комунікативної толерантності діагностовано у 19,7% студентів та у 10,2% курсантів, а низький рівень – у 6,2% студентів та у 23,3% курсантів. Взагалі у більшості респондентів проявлений середній рівень комунікативної толерантності та її показників.

Порівняльний аналіз рівня розвитку компонентів комунікативної толерантності у двох групах респондентів здійснювався за допомогою комп'ютерної програми SPSS 17.0., його результати представлені у таблиці 3.

Із результатів, представлених у таблиці 3, бачимо наявність значимих відмінностей у середніх показниках емпатії, толерантності та комунікативної толерантності у двох вибірках – курсантів правоохоронної діяльності та студентів-психологів. Так, рівень відхилення у розвитку емпатії, соціальної толерантності й у загальному показнику комунікативної толерантності у групі курсантів ф групі студентів відрізняється на рівні  $p < 0,01$ , що говорить про значимі відхилення у розвитку цих показників, а показники соціальної й особистісної толерантності – на рівні  $p < 0,05$ . Тож можна зробити висновок про різницю у рівні розвитку досліджуваних показників у курсантів і студентів.

Таблиця 1

**Рівень емпатії й індекс толерантності курсантів і студентів**

	Курсанти			Студенти		
	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Рівень емпатії	15,6	63,0	21,4	17,9	69,8	12,3
Етнічна толерантність	7,9	83,3	8,8	19,7	74,9	5,4
Соціальна толерантність	8,7	81,9	9,4	16,3	80,5	3,2
Толерантність як риса особистості	9,6	86,9	3,5	19,0	73,2	7,8
Загальний індекс толерантності	8,3	85,1	6,6	22,6	70,6	6,8

Рівень загальної комунікативної толерантності курсантів і студентів

	Курсанти (у%)			Студенти (у%)		
	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Неприйняття (нерозуміння) індивідуальності іншого	4,9	62,8	32,3	23,7	68,1	8,2
«Я» як еталон при оцінці інших	6,7	63,5	29,8	14,8	80,1	5,1
Категоричність або консерватизм в оцінках інших	6,3	69,4	24,3	18,4	73,7	7,9
Неприховування ставлення до партнера по спілкуванню	3,9	76,4	19,7	21,3	70,6	8,1
Прагнення перевиховати партнера	7,1	85,9	6,8	8,2	87,2	4,6
Прагнення підігнати партнера під себе	16,2	71,5	12,3	19,6	76,6	3,8
Невміння прощати іншим помилки	11,3	69,3	19,4	22,5	71,8	5,7
Нетерпимість до дискомфорту, що створений іншими	17,3	68,2	14,5	23,1	67,8	9,1
Невміння пристосовуватися до особистості іншого	7,2	79,9	12,7	18,5	74,4	7,3
Загальна комунікативна толерантність	10,2	66,5	23,3	19,7	74,1	6,2

Таблиця 3

Порівняльний аналіз рівня розвитку емпатії та комунікативної толерантності студентів і курсантів Академії ДПтС (t-критерій Стьюдента)

	Група 1 (курсанти)	Група 2 (студенти)	P
Емпатія	20,59	24,81	0,01
Етнічна толерантність	16,37	17,06	-
Соціальна толерантність	15,26	17,12	0,05
Толерантність як риса особистості	13,65	16,73	0,05
Індекс толерантності	14,21	17,38	0,01
Загальний показник комунікативної толерантності	46,93	52,35	0,01

**Висновки дослідження і перспективи подальших розвідок цього напрямку.** Внаслідок результату проведеного теоретико-емпіричного дослідження, нами визначено, що низький рівень комунікативної толерантності проявляється: у низькій емпатії, у неприйнятті та нерозумінні індивідуальності іншого, у категоричності в оцінках інших людей, у невмінні приховувати ставлення до партнера по спілкуванню, у прагненні перевиховати або підігнати партнера по спілкуванню під себе, у невмінні прощати помилки, у низькій емпатії, у низькій адаптації до особистості або настрою (болю, втоми, тощо) іншої людини. Низька комунікативна толерантність може також проявлятися у вигляді завуальованої або відкритої жорстокості до інших.

Отримані емпіричні дані говорять про те, що студенти психологічного факультету мають більш високий рівень емпатії та комунікативної толерантності, зокрема соціальної толерантності порівняно із курсантами, а також більш високий рівень розвитку толерантності як особистісної риси.

**Результати дослідження** дають нам підстави зробити висновок про те, що на сучасному етапі реформування вищої освіти професійне навчання майбутніх працівників пенітенціарної служби повинне бути направлено не тільки на формування професійних знань та умінь, але й на формування особистості майбутнього фахівця, зокрема його комунікативної толерантності до різних категорій груп професійного спілкування. На вирішення цієї проблеми будуть направлені наші подальші розвідки.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Агеєва З. Комунікативна толерантність як елемент комунікативної компетентності особистості. *Вісник ІДУ*. 2012. № 1. С. 64–69.
2. Бацевич Ф.С. Лінгвокультурні аспекти комунікативної толерантності. *Соціогуманітарні проблеми людини*. 2010. № 5. С. 108–119.
3. Безюлева Г.В., Шеламова Г.М. Толерантность: взгляд, поиск, решение. Москва : Вербум. 2003. 168 с.
4. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Москва : Филин, 1996. 362 с.
5. Грива О.А. Соціально-педагогічні основи формування толерантності у дітей і молоді в умовах полікультурного середовища : монографія. Київ : Паран, 2005. 228 с.

6. Дашкуева П.В., Шахбанова П.Г. Теоретический анализ коммуникативной толерантности. *Социально-политические проблемы современной России: Материалы научно-практической конференции*. Москва : Московский институт управления и права. 2016. С. 76–79.
7. Євдокімова О.О., Пономаренко Я.С. Комунікативна толерантність поліцейських у контексті їх комунікативної компетентності. *Право і безпека*. 2019. № 2 (73). С. 101–108.
8. Недорезова Н.В. Толерантность в межличностном общении старшеклассников : дис. ... канд. псих. наук. Москва. 2005. 189 с.
9. Карлюк Ю.Я. Комунікативна толерантність як детермінанта професійної компетентності сучасного психолога. *Теорія і практика сучасної психології*. 2019. № 5. Т. 1. С. 94–99.
10. Олпорт Г. Природа предубеждения. *Век толерантности*. 2003. № 6. С. 39–50.
11. Товстокора Ю.В. Дослідження комунікативної толерантності молоді до соціальних груп які дискримінуються у суспільстві. *Тенденції розвитку психології та педагогіки: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, Україна, 4–5 листопада 2016 р.)*. Київ : ГО «Київська наукова організація педагогіки та психології». 2016. Вип. 4. С. 79–81.