

УДК 159.923.5

Рівчаченко О. А. – кандидат юридичних наук, викладач кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, м. Київ; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1817-4223>

Психологічне забезпечення формування комунікативної толерантності в працівників Національної поліції України

Встановлено особливості психологічного забезпечення формування комунікативної толерантності в працівників Національної поліції України як однієї з основних характеристик успішності професійної діяльності. Доведено, що толерантність є складним явищем, яке не має однозначного тлумачення. Її здебільшого визначають як активну форму ставлення до світу, адаптацію до навколишньої дійсності; морально чи професійно важливу якість, ціннісну орієнтацію, толерантність, емоційну стабільність, а також специфічну технологію соціальної діалогічної взаємодії індивідів для пошуку взаємоприйнятних рішень і форм поведінки тощо. Реформування правоохоронних органів вимагає від поліції наявності високих моральних, ділових і професійних якостей, суворої дисципліни, навичок роботи в команді. Досліджено роль індивідуальних психологічних особливостей у формуванні комунікативної толерантності правоохоронців на прикладі співробітників Національної поліції України, які проходять курси підвищення кваліфікації в Національній академії внутрішніх справ. Перспективним науковим напрямом дослідження визнано розробку комплексних програм моніторингу й тренінгів для формування загальної та комунікативної толерантності поліції.

Ключові слова: комунікативна толерантність; особистість професіонала; права; свободи людини та громадянина; особистісний розвиток; тренінг.

Постановка проблеми. Об'єктивні явища глобалізації світу, мультикультурність і поліетнічність суспільства, різноманіття релігійних, ідеологічних, політичних переконань та пов'язані з ними вияви нетерпимості, конфліктів, агресії, жорстокості, насилля, терористичні акти стали «візитівкою» останніх років. Конституція України [1], Декларація принципів толерантності [2], низка інших нормативно-правових актів забезпечують дотримання прав та свобод людини та громадянина в нашій державі. Єдиним шляхом до мирного співіснування людства стає теорія культури ненасильства й толерантності як основи розбудови людських контактів, конструктивної взаємодії між особистостями, різними соціальними групами та культурами. Це викликає необхідність

активних змін у громадянській свідомості, встановлюючи орієнтири на загальнолюдські цінності, дотримання декларованих прав і свобод громадян. Розбудова демократичної держави в Україні та докорінне реформування правоохоронних органів, передусім поліції, закріплення партнерської моделі взаємовідносин поліції та суспільства, забезпечення реальної громадської й особистої безпеки з особливою гостротою актуалізують питання щодо толерантності в стосунках між працівниками поліції та громадянами [3]. В свою чергу, це вимагає проведення спеціальної підготовки та перепідготовки персоналу Національної поліції в напрямку формування комунікативної толерантності як якості особистості професіонала.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Толерантність здавна є предметом уваги багатьох наук: філософії, медицини, психології, педагогіки, соціології тощо. Видатні діячі XVII–XVIII століть, такі як Томас Гоббс, Джон Локк, Франсуа Вольтер, Жан-Жак Руссо виступали проти жорстоких релігійних зіткнень та релігійної нетерпимості. Слід зазначити, що толерантні ідеї взаєморозуміння, терпимості, любові, блага, добра, гуманізму завжди перебували в центрі уваги передових українських мислителів-гуманістів: Б. Д. Грінченка, Г. С. Сковороди, Лесі Українки, І. Я. Франка, Т. Г. Шевченка, багатьох інших. Слід зауважити, що наразі відсутня єдність у розумінні та застосуванні терміну «толерантність» серед науковців, натомість маємо досить широкий діапазон розходжень поглядів. Розробці теоретичних та практичних аспектів феномену толерантності присвячено наукові праці таких вчених-психологів, як: Н. А. Асташова, О. Г. Асмолов, А. Басс, Л. Берковіц, Н. А. Баранова, Г. Л. Бардієр, О. А. Бенькова, В. В. Бойко, О. А. Грива, В. М. Золотухін, Є. Ф. Казаков, О. Ю. Клепцова, Г. Кожухарь, Д. В. Колесов, О. М. Кондаков, В. І. Красиков, Н. М. Лебедева, С. Д. Максименко, В. Г. Маралов, А. Маслоу, Г. Олпорт, В. М. Павленко, М. І. Пірен, Л. Г. Почебут, Р. Раге, К. Роджерс, З. В. Сикевич, Г. У. Солдатова, Т. Г. Стефаненко, В. А. Тишков, Т. А. Устименко, Т. Холмс тощо. І. Б. Гасанов, Є. П. Ільїн, Ю. А. Іщенко розглядають толерантність як усталену особистісну рису, що визначає схильність (готовність) особистості до терплячого ставлення до певної соціальної ситуації чи об'єкта. Аналізуючи наукову літературу, можна дати

таке узагальнене визначення: толерантність – це, перш за все, моральна якість особистості, що характеризує ставлення до інтересів, переконань, вірувань, звичок, поведінки інших людей, полягає в повазі до інших, а також прагненні досягти взаєморозуміння та узгодження різних інтересів, точок зору.

В. В. Бойко вводить поняття комунікативної толерантності, під якою розуміється характеристика ставлення особистості до людей [4; 5]. Автор наділяє комунікативну толерантність систематизуючою ознакою, з якою узгоджуються і складають певний психологічний ансамбль багато інших якостей індивіда, передусім, моральні, характерологічні та інтелектуальні. Саме тому особливості комунікативної толерантності можуть свідчити про психічне здоров'я, внутрішню гармонію або дисгармонію, про здатність до самоконтролю та самокорекції.

В. М. Лапа, А. Г. Скок досліджують проблеми комунікативної толерантності особи через призму педагогічної діяльності [6; 7]. Як зазначає В. М. Лапа, комунікативна толерантність є важливою характеристикою індивіда, бо ґрунтується на таких індивідуальних особливостях партнерів, як ціннісні орієнтації, звички, потреби, етичні норми, емоційний фон. Її прояви у спілкуванні зумовлені тим, що індивід не відчуває негативних емоцій через наявність будь-яких відмінностей між собою та іншими людьми, можливо, і не помічає їх. Будучи однією з найважливіших особливостей особистості, толерантність багато в чому визначає траєкторію життєдіяльності, оскільки відіграє величезну роль для встановлення взаєморозуміння, прийняття один одного, а це важливо як в особистих, так і в ділових, професійних відносинах. Комунікативна толерантність – найважливіша властивість особистості, необхідна для оптимізації процесів спілкування і взаємодії [6; с. 64].

Незважаючи на інтенсивне зростання кількості наукових праць, присвячених дослідженню толерантності, теоретичні і методологічні питання формування толерантності у працівників поліції залишаються недостатньо вивченими.

Метою цієї статті є дослідження проблем формування комунікативної толерантності у працівників Національної поліції України, визначення психологічних особливостей забезпечення даного процесу.

Виклад основного матеріалу. Враховуючи те, що толерантність –це не тільки моральна характеристика окремої людини, але й певна специфічна технологія взаємодії, яка забезпечує досягнення мети через діалог, погодження інтересів, переконань її учасників в необхідності пошуку взаємоприйнятного рішення. Ми переконані, що однією з нагальних проблем сучасності виступає виховання, навчання та розвиток особистості в діалогічному вимірі. Для того, щоб людина могла свідомо регулювати свою поведінку, необхідно навчити її адекватно виражати власні почуття, знаходити конструктивні шляхи виходу із складних ситуацій, володіти засобами аналізу поведінки, як своєї, так і інших людей.

Нами було проведено дослідження особливостей формування толерантності у працівників Національної поліції України, що проходять курси підвищення кваліфікації в інституті післядипломної освіти НАВС, що включало діагностування та аналіз особистісних характеристик толерантності, проведення тренінгових занять, визначення умов для підвищення ефективності даного процесу.

Вибірка дослідження становила 162 особи, з яких 98 осіб чоловічої статі та 64 особи жіночої статі, віком від 21 до 46 років, вислуга років на посаді в практичних підрозділах правоохоронних органів – від кількох місяців до 25 років. Дослідження проводилося протягом 2016–2017 рр. до та після вивчення дисципліни «Толерантність та недискримінація в роботі поліцейських». На першому етапі нами проводилася діагностика особистісних характеристик толерантності, для чого був обраний комплекс діагностичного інструментарію, в якості якого використовувались наступні методики:

1. Методика діагностики рівня толерантності особистості (авт. В. С. Магун).

2. Експрес-опитувальник «Індекс толерантності» (за Г. У. Солдатовою, О. О. Кравцовою, О. Є. Хухлаєвим, Л. А. Шайгеровою).

3. Методика дослідження рівня емпатії (авт. І. М. Юсупов, адапт. О. А. Бенькової).

4. Методика діагностики загальної комунікативної толерантності В. В. Бойка.

5. Малюнкova методика «Неіснуюча тварина».

Під час аналізу отриманих результатів виявилось, що певні складнощі викликають питання, пов'язані з розумінням змісту самих термінів «толерантність», «терпіння», «терпимість», що пояснюється як неоднозначністю понять, так і наявністю різного роду упереджень та стереотипів, особливо це стосувалося ЛБГТ-спільноти, а також недостатньою поінформованістю осіб в цьому напрямі. Загалом узагальнені результати за методикою В. С. Магуна виявилися такими: 13 % осіб показали високий рівень розвитку інтолерантності, 28 % осіб – невисокий рівень інтолерантності, 45 % осіб – невисокий рівень толерантності, 14 % осіб – високий рівень толерантності. Найбільш виразно проявляється інтолерантність як категоричність та невміння приховувати почуття, а найменш виразними – нетерпимість і невміння пристосовуватися.

Результати методики «Індекс толерантності» також показали, що переважній більшості респондентів притаманний середній рівень – 76 % осіб. Це свідчить про те, що у таких респондентів наявні як толерантні, так і інтолерантні риси, їх прояв залежить від соціальної ситуації, в «своїй» групі особи поводяться достатньо рівно, орієнтуючись на соціальні моделі, норми поведінки, очікування як близького оточення, так і професійного, водночас не втрачають власну індивідуальність, наповнюючи стандартні ситуації особистісною та професійною специфікою.

Результати методики дослідження рівня емпатії, нами отримані наступні дані: емпатійні здібності респондентів середні, ближче до низьких (22 % осіб показали високий рівень розвитку емпатії, 56 % осіб – середній, 18 % осіб – низький і 4 % осіб – дуже низький рівень розвитку емпатії).

За методикою дослідження загальної комунікативної толерантності В. В. Бойка, 35 % осіб мають високий рівень розвитку комунікативної толерантності, 57 % осіб – середній, 6 % осіб – низький і 2 % осіб – дуже низький рівень розвитку комунікативної толерантності. Загалом рівень загальної комунікативної толерантності надає можливість прогнозувати тенденції відношення до людей загалом, тенденції, обумовлені життєвим досвідом, установками, якостями характеру, моральними принципами, станом психічного здоров'я особи. Крім того, загальна комунікативна толерантність значною мірою

передбачає прояви інших її форм – ситуативну, типологічну, професійну.

Слід зазначити, що низькі показники проявів таких основних характеристик толерантності як неупередженість, прийняття особливостей різних субкультур у респондентів може компенсуватися загальною увагою до почуттів і дій інших, вмінням адаптуватися до оточуючих. Встановлено, що поліцейські – чоловіки значно перевищують поліцейських – жінок за наявністю певних жорстких установок до певних груп людей (так званих маргіналів), нетерпимості до певних розбіжностей між різними людьми, тобто є менш комунікативно толерантними. Частково це можна пояснити наявним у суспільстві стереотипом «чоловічої» поведінки та поблажливостю до високої інтолерантності у чоловіків, тим більше «людей у погонах», від яких самою професією вимагається прояв сили та мужності в будь-якій ситуації.

Щодо проведення малюнкowego тесту, слід зауважити, що його виконання супроводжувалося дещо несерйозним ставленням респондентів, викликало внутрішній опір та бажання уникнути завдання, пояснюючи це «дитячістю» методики. Отже, за результатами аналізу малюнків нами отримано наступні показники: респондентів з високим рівнем особистісної тривожності – 39 %; з високим рівнем агресії – 7 %; добре відношення до оточуючих, без явних проявів агресії – 54 %. Високий рівень агресивності може свідчити про інтолерантність, респонденти не вмiють відрізнити межі толерантності та інтолерантності; вони не володіють витримкою, терпінням; толерантність носить вибірковий характер, проявляється в конкретній ситуації, до конкретної особи або групи; при певних умовах виникають конфлікти, недостатньо гнучкості в поведінці та комунікації, помітне невміння або небажання пристосовуватися; спостерігається негативне відношення до «інакшості» інших осіб. Також слід відмітити високий рівень тривожності, що свідчить про те, що респонденти напружені, роздратовані, недовірливі, байдужі до проблем «інакших», прагнуть до лідерства, самоствердження, з низьким рівнем комунікативної толерантності.

Отримавши результати психодіагностичних методик на початку вивчення спеціальної дисципліни «Толерантність та недискримінація в роботі поліцейських», в ході подальших

навчальних занять тренери будували подання навчальної інформації з їх врахуванням, оскільки здатність особистості до толерантної поведінки уможлиблюється в разі оволодіння нею в умовах спеціального навчання відповідними техніками самоатрибуції, самоконтролю і саморегуляції.

Крім того, в подальшому керівництву підрозділів поліції необхідно обов'язково проводити моніторинг та обговорення конкретних суспільних та професійних ситуацій в ході службової підготовки, створювати умови для прояву більшої толерантності працівників поліції, формуючи та розвиваючи як високі універсальні загальнолюдські цінності, позитивне ставлення до інших, створюючи соціальні та особистісні передумови.

Висновки. Підсумовуючи викладене, необхідно зазначити, що толерантність є складним явищем та може бути розглянута з різних точок зору: філософської, медичної, психолого-педагогічної, соціальної, культурної тощо. Вона не має однозначного визначення та розуміється по-різному: як активна форма відношення до світу, як пристосування до оточуючої реальності, як моральна якість, терпимість, емоційна стійкість, а також специфічна технологія діалогічної взаємодії осіб для пошуку взаємоприйнятних рішень та форм поведінки. Реформування правоохоронних органів, а саме створення нової поліції як однієї з основних сервісних служб держави вимагає від поліцейських наявності високих морально-ділових та професійних якостей, дотримання суворої дисципліни, навичок роботи в команді, будувати ефективні комунікації з керівництвом, колегами та різними категоріями громадян. Практика показала, що не всі поліцейські готові до реалій професійної діяльності частіше за все через легковажне ставлення до складної професії. Саме тому постає нагальна потреба у формуванні певних необхідних професійних якостей та навичок. Спеціально організоване навчання поліцейських за допомогою методів тренінгових технологій діалогу, способам ведення переговорів, вмінню активного слухання, поважливого ставлення до іншої точки зору надає можливість вирішити нагальні проблемні питання. Врахування індивідуально-психологічних особливостей працівників поліції надасть змогу тренерам повноцінно використати наявний потенціал та добитися високих результатів за відведений час. В подальшому перспективними науковими пошуками вважаємо питання розробки дієвих тренінгових програм в напрямку формування загальної та комунікативної толерантності поліцейських, які для громадянського суспільства виступають опорою справедливості та законності в державі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України [Електронний ресурс] : Закон України від 28 черв. 1996 р. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>. – Назва з екрана.
2. Декларація принципів толерантності [Електронний ресурс] : між нар. док. від 16.11.1995 № 995_503. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_503. – Назва з екрана.
3. Про Національну поліцію [Електронний ресурс] : Закон України від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua>. – Назва з екрана.
4. Бойко В. В. Коммуникативная толерантность : метод. пособие / В. В. Бойко. – СПб. : МАПО, 1998. – 23 с.
5. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В. Бойко. – М. : Филлин, 1996. – 472 с.
6. Лапа В. М. Наукові підходи до визначення поняття «комунікативна толерантність» / В. М. Лапа // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2016. – Вип. 6. – Т. 2. – С. 61–65.
7. Снок А. Г. Комунікативна толерантність викладача вищої школи / А. Г. Снок // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2007. – № 34. – С. 79–84.

REFERENCES

1. Konstytutsiia Ukrainy: vid 28 cherv. 1996 r. No. 254k/96-VR [Constitution of Ukraine from June 28, 1996, No. 254k/96-VR]. (n.d.). zakon5.rada.gov.ua. Retrieved from <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> [in Ukrainian].
2. Deklaratsiia pryntsypiv tolerantnosti: vid 16 lyst.1995 r. No. 995_503, [Declaration of Principles of Tolerance from November 16, 1995, No. 995_503]. (n.d.). zakon4.rada.gov.ua. Retrieved from http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_503 [in Ukrainian].
3. Zakon Ukrainy "Pro Natsionalnu politsiuu": vid 2 lyp. 2015 r. No. 580-VIII [Law of Ukraine "On National Police" from July 2, 2015, No. 580-VIII]. (n.d.). zakon1.rada.gov.ua. Retrieved from <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/main/580-19> [in Ukrainian].
4. Boiko, V.V. (1998). *Kommunikativnaia tolerantnost [Communicative tolerance]*. SPb.: MAPO [in Russian].
5. Boiko, V.V. (1996). *Energija emocii v obshchenii: vzglyad na sebya i drugikh [The energy of emotions in communication: a look at yourself and others]*. Moscow: Filin [in Russian].
6. Lapa, V.M. (2016). Naukovi pidkhody do vyznachennia poniattia "komunikatyvna tolerantnist" [Scientific approaches to the definition of "communicative tolerance"]. *Naukovyy visnyk Khersonskohgo derzhavnoho universytetu - Scientific Bulletin of the Kherson State University*, 6, (Vols. 2) [in Ukrainian].
7. Skok, A.H. (2007). Komunikatyvna tolerantnist vykladacha vyshchoi shkoly [Communicative Tolerance of a Teacher of High School]. *Visnyk Zhytomirskohgo derzhavnoho universytetu imeni Ivana Franka - Bulletin of Zhytomyr State University named after Ivan Franko*, 34 [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редколегії 27.07.2018

Rivchachenko O. – Ph.D in Law, Lecturer of the Department of Legal Psychology of the National Academy of Internal Affairs, Kyiv, Ukraine; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1817-4223>

Psychological Support in Forming Communicative Tolerance of the Ukraine National Police Officers

Tolerance is a complex phenomenon and has no univocal definition and is understood by scientists and practitioners in different ways: as an active form of relation to the world, as an adaptation to the surrounding reality, as a moral or professionally important quality, value orientation, tolerance, emotional stability, as well as specific technology of social dialogical interaction of individuals to find mutually acceptable solutions and forms of behavior, etc. Reforming law enforcement agencies, namely the creation of a new police as a state service, requires the police to have high moral, business and professional qualities, strict discipline, teamwork skills, effective communication with management, colleagues and different categories of citizens. One of the most important professional qualities of a policeman is general and communicative tolerance, which is the basis of justice and legality in the activity of the law-enforcement system. Their formation requires special training and retraining of the staff of the National Police. The purpose of the article is to research the individual psychological characteristics during the formation of communicative tolerance among the employees of the National Police of Ukraine as one of the main characteristics of the success in the professional activity. The research was carried out among the staff of the National Police of Ukraine, which are undergoing advanced training courses at the Institute of Postgraduate Education, including diagnosis and analysis of personality characteristics of tolerance, conducting training sessions, and determining the conditions for improving the efficiency of this process. Taking into account the results of diagnosing the level of development of general and communicative tolerance of the employees of the NPU at the beginning of the study of the special discipline "Tolerance and non-discrimination in the work of the police" provides the opportunity for trainers to significantly increase the effectiveness of training sessions. Further the promising scientific research is the development of comprehensive monitoring programs and trainings for the formation of general and communicative tolerance of the police.

Keywords: communicative tolerance; personality of professional; rights; freedoms of a person and citizen; personal progress; training.