София ГАПОНОВА, Наталья КОРНИЛОВА

# ФОРМИРОВАНИЕ ТОЛЕРАНТНОСТИ У БУДУЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВУЗА

Специфика работы государственного служащего заключается в осуществлении управленческой деятельности и взаимодействии с другими людьми. При этом он должен быть ориентирован не только на выполнение должностных обязанностей и функций, но и на субъектов, с которыми выстраиваются профессиональные отношения. Толерантность является тем качеством, которое способствует этому.

Исследования ученых [Толерантность личности..., 2003] показали, что многим государственным и муниципальным служащим присуща кажущаяся толерантность как психологический механизм защиты, обеспечивающий им психологический комфорт и безопасность. Для эффективной профессиональной деятельности в этой сфере важно формировать толерантность не как защитный механизм, а как способность принять других такими, как они есть, учитывая их индивидуальные особенности.

Несмотря на то, что в последнее время термин «толерантность» используется довольно часто, единства в его понимании и применении не наблюдается. Авторы определяют ее как способ, выражающийся в уважении точки зрения другого человека [Почебут, 2005. С.102], определенное качество взаимодействия [Мацковский, 2001. С.69], особые отношения [Бондырева, Колесов, 2003. С.134], снижение сензитивности к объекту [Клепцова, 2006. С.61], психологическую устойчивость, систему позитивных установок, совокупность индивидуальных качеств, систему личностных и групповых ценностей [Асмолов, Солдатова, Шайгерова, 2001 С.52] и др.

Под толерантностью государственного служащего мы понимаем его способность принимать людей такими, какие они есть (даже если их поведение и убеждения отличаются от его собственных), и умение выстраивать с ними конструктивное взаимодействие на основе понимания чужой позиции и точки зрения.

Толерантность не является врожденным индивидуальным свойством. Для формирования толерантности как личностной характеристики госслужащего необходимо формирование и развитие толерантного сознания, которое выражается в диалогичности мышления, установках на понимание, ценностных ориентациях, интегральном локусе контроля, самосознании и самооценке, а также коммуникативной толерантности, обусловленной жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами, отношением к человеку или группе людей, взаимодействием с людьми.

Перед учебными заведениями встает проблема формирования толерантного сознания и общения у студентов – будущих государственных служащих. При этом необходимо учитывать, что молодые люди, поступающие на факультет «Государственное и муниципальное управление», далеко не всегда полностью осознают специфику своей будущей профессиональной деятельности, не в полной мере понимают ответственность за эту деятельность, связанную не только с реализацией себя как представителя власти, юрисдикционных мер и полномочий, а также с представлением государства в его многообразных взаимоотношениях внутри администрации и во внешних контактах с другими общественными, государственными и негосударственными организациями.

Цель нашего исследования состояла в том, чтобы выявить уровень развития толерантности у студентов – будущих госслужащих, разработать программу по ее формированию и оценить эффективность этой программы.

В исследовании приняли участие студенты 1-го,

**София Гапонова**, доктор психологических наук, профессор, кафедра социальной и организационной психологии Нижегородского государственного педагогического университета им. Козьмы Минина (603005, Нижний Новгород, пл. Минина, 7). E-mail: mgs@migsu.ru~gaponova

**Наталья Корнилова,** старший преподаватель, аспирант кафедры социологии и психологии Нижегородского института управления – филиала РАНХ и ГС (603950, г. Нижний Новгород, пр-т Гагарина, 46). E-mail: mgs@migsu.ru~kornilova

**Аннотация:** Статья посвящена исследованию толерантности как свойства государственных и муниципальных служащих и его формированию в процессе обучения и подготовки специалистов по направлению «Государственное и муниципальное управление». Разработаны критерии оценки программ и приведены показатели, отражающие уровень развития толерантного сознания обучающихся по данной специальности.

**Ключевые слова:** государственные служащие, образование, толерантность.

2-го, 3-го и 5-го курсов, очного отделения Нижегородского института управления, филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, обучающиеся по специальности «Государственное и муниципальное управление». Опрошены 273 человека – 180 женщин и 93 мужчины.

В проведении исследования использовались следующие диагностические методики [Практикум по психодиагностике..., 2003]:

– экспресс-опросник «Индекс толерантности» (Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е.Хухлаева, Л.А.Шайгерова) для определения ценностной ориентации к различным этническим и социальным группам как представителям иной культуры, веры, других взглядов и диагностики личностной толерантности, определяющей отношение к окружающему миру через понимание других, принятия себя, осознание и самооценки;

– вопросник для измерения толерантности (В.С. Магун, М.С. Жамкочьян, М.М. Магура) для выявления различных аттитьюдов по отношению к представителям других наций, культур, взглядов, мнений, а также с целью диагностики толерантности вербального поведения;

– методика диагностики общей коммуникативной толерантности (В.В. Бойко) для диагностики толерантных и интолерантных установок личности, проявляющихся в процессе общения.

Для оценки значимости выявленных различий использовался критерий $\chi^2$ (хи-квадрат) Пирсона.

В ходе констатирующего эксперимента были выявлены следующие показатели толерантности у студентов. По методике «Индекс толерантности» обнаружен средний уровень общей, этнической, социальной и личностной толерантности у студентов всех рассматриваемых курсов. Большинство перечисленных видов толерантности, а также общая толерантность не показали значимой динамики в развитии от курса к курсу. Исключение составляют изменения от среднего уровня к уровню выше среднего, просматриваемые у выпускников, по сравнению с третьекурсниками, по показателю «толерантность как черта личности» – с 43,8% испытуемых до 49,4% ($p<0,05$); по показателю «этническая толерантность» у студентов 1-го и 3-го курсов с низкого (у 25,9% и 21,6% студентов соответственно) к среднему уровню (у 38,2% и 56,6% соответственно) ($p<0,05$); по показателю «общая толерантность» у студентов 3-го и 5-го курсов, где наблюдается увеличение количества студентов на уровне выше среднего с 10% до 26% ($p<0,05$).

Наибольших показателей развития в процессе обучения в вузе достигает «коммуникативная толерантность». Это связанно с тем, что в выборе профессии лидирует тип «человек–человек». Показатели по данной методике имеют тенденцию к высокому уровню выраженности. Исключение составляют шкалы, связанные с пониманием или принятием индивидуальности других людей, с их оценкой, со стремлением подогнать партнеров по взаимодействию под себя, с неумением адаптироваться к собеседнику, где «коммуникативная толерантность» имеет средние значения.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что в процессе обучения в вузе по специальности «Государственное и муниципальное управление» большинство студентов не достигают необходимого уровня развития толерантного сознания и коммуникативной толерантности [Корнилова, Гапонова, 2003]. В связи с этим в процессе учебной деятельности студентов в вузе необходимо психолого-педагогическое сопровождение, включающее активные и интерактивные методы обучения, в том числе тренинговые.

Предлагаемая нами программа рассчитана на поэтапную работу со студентами через систему обучающих психолого-педагогических занятий и включает в себя несколько блоков:

– когнитивный, направленный на повышение грамотности в области толерантности, развитие навыков самоанализа и саморефлексии;

– коммуникативный, связанный с выработкой навыков эффективного толерантного общения;

– мотивационно-личностный, направленный на поддержку мотивации студентов к профессиональному и личностному развитию, формированию установок «на служение интересам граждан», способности к пониманию, сопереживанию.

Программа включает: лекционные формы работы для повышения информированности студентов в области толерантности и толерантного взаимодействия; проведение дискуссий по проблеме формирования толерантности государственных служащих; интерактивные методы обучения, ролевые и деловые игры, тренинги по формированию толерантного сознания и общения, развитию способности к эмпатии, сопереживанию, самоанализу, самопринятию, коммуникативной компетентности, способов разрешения конфликтов на основе принципов толерантности.

Тренинговая программа проводилась в течение 20 недель с экспериментальной группой в количестве 43 человек (25 девушек и 18 юношей). В группу вошли студенты 2-го курса, обучающиеся по направлению подготовки бакалавров государственного и муниципального управления.

Поскольку авторы методик специально указывают на возможность их применения до и повторно после проведения тренингов толерантности [Практикум по психодиагностике...,2003], мы через месяц после завершения работы по программе провели вторичные замеры всех изучаемых показателей.

Была выявлена положительная динамика разви-

**Рис. 1. Распределение студентов по уровню показателей «измерение толерантности» и «общая толерантность» до и после прохождения тренинговой программы – 99 (70,7%).**

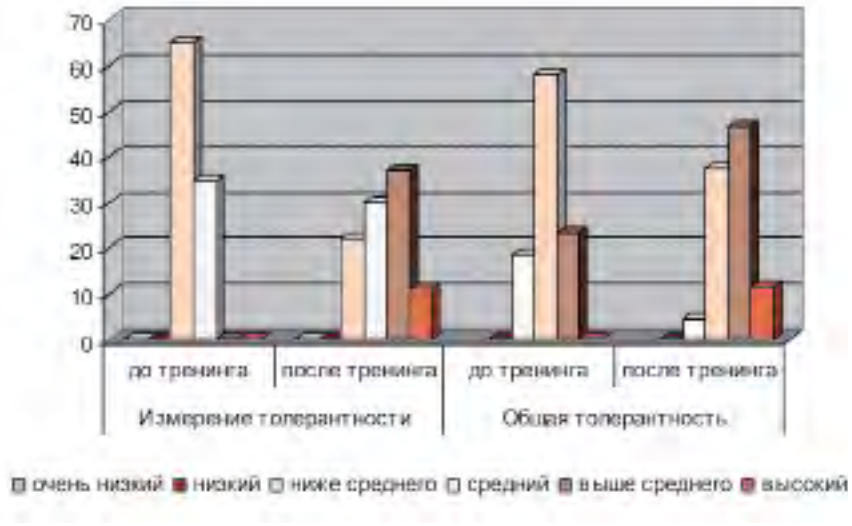
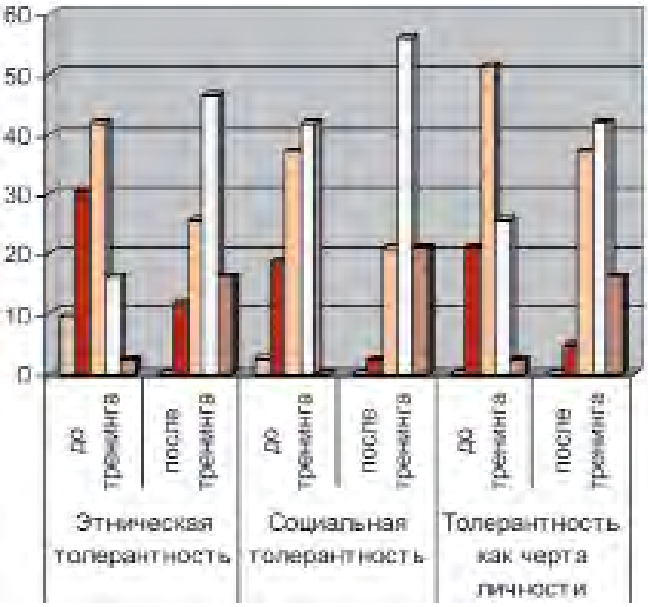



**Рис. 2. Распределение студентов по уровню показателей этнической, социальной и личностной толерантности**




тия общей толерантности и различных ее видов (**рис. 1,2,3**).

Как видно из **рис.1**, положительная динамика наблюдается по обоим исследуемым параметрам ($p<0,01$): отмечается значимое уменьшение количества студентов с уровнем выраженности показателей «ниже среднего» и увеличение – с уровнем «выше среднего» и «высоким». Так, по методике «Измерение толерантности» уровень показателей ниже среднего, наблюдавшийся в констатирующем эксперименте у 65% студентов, после проведения тренинговой работы отмечается только у 21,9%; уровня выше у 36,9% студентов и высокого у 11,3% студентов. По показателю общей толерантности уровень ниже среднего отмечался у 18,7% студентов, после тренинга – только у 4,6%; высокий уровень выявлен у 11,7%, уровень выше среднего отмечался у 23,2%, после тренинга – у 46,5% студентов.

Позитивная статистически значимая динамика ($p<0,01$) наблюдается и в распределении студентов по уровню показателей этнической, социальной и личностной толерантности (**рис. 2**).

Доля студентов с низким уровнем этнической толерантности с 30,3% снизилась с 30,3% до 11,6%, а студентов с уровнем выше среднего увеличилась с 16,2% до 46,5%. Отмечается увеличение количества студентов с высоким уровнем терпимого отношения к другим этническим группам до 16,3%. По показателю социальной толерантности доля студентов по уровню ниже среднего снизилась с 18,6% до 2,3%; 21% студентов вышли на высокий уровень. Доля студентов с показателями выше среднего уровня также увеличилась с 41,6% до 55,9%.

**Рис. 3. Распределение студентов по уровню показателей коммуникативной толерантности**



Показатели личностной толерантности тоже имеют положительную динамику: на высоком уровне с 2,3% до 16,3%, по уровню выше среднего с 25,5% до 41,9% и уменьшение – н а уровне ниже среднего с 21% до 4,6%.

Особо отметим, что по всем перечисленным видам толерантности ни один из испытуемых не остался на низком уровне развития.

По шкалам коммуникативной толерантности также произошли значимые ($p<0,05$ и $p<0,01$) положительные сдвиги (**рис. 3**).

Наиболее выраженные изменения отмечаются по шкале «нетерпимость к дискомфорту, в котором оказался партнер» по высокому уровню развития показателя, который проявился у 90,6% студентов, вместо 72,2% до проведения программы, на низком уровне не остался ни один студент. По шкале «собственный эталон при оценке других людей» высокий уровень показателя выявлен у 86,1 % студентов, вместо 62,7% до тренинга. Здесь также отмечается отсутствие студентов с низким уровнем исследуемого показателя. По шкале «неумение прощать другим ошибки» после тренинга высокий уровень показателя выявлен у 79% студентов вместо 53,4% до тренинга, низкий уровень показателя по данной шкале также не диагностируется. По шкале «неумение скрывать неприятные чувства» высокий уровень показателя был у 76,7% после тренинга, вместо 51,2% до. По шкале «стремление переделать, перевоспитать партнера» высокий уровень показателя наблюдался у 71,8% студентов после тренинга, вместо 58,2% до. По остальным шкалам изменения несколько ниже, но также статистически достоверны. По шкале «неприятие индивидуальности другого человека» низкий уровень показателя коммуникативной толерантности отмечался до тренинга у 11,7% студентов, после тренинга – у 2,3%; высокий уровень до тренинга у 30,2% студентов, после – у 55,8%. По шкале «категоричность в оценках людей» низкий уровень наблюдался до тренинга у 18,6%, после – у 4,8%, высокий уровень до тренинга – у 32,6% студентов, после – у 62,7%. По шкале «стремление подогнать партнера под себя» низкий уровень отмечался до тренинга у 13,2% студентов, после – у 2,4%, высокий уровень отмечался до тренинга у 33,4%, после – у 60,4%. По шкале «плохая адаптация и приспосабливание к партнеру» тоже наблюдается уменьшение числа студентов с низким уровнем данного показателя после тренинга с 13,9% до 4,8% и увеличение – с высоким уровнем с 30,3% до 53,4%.

Таким образом, результаты апробации разработанной нами программы, направленной на развитие толерантности студентов – будущих государственных служащих, убедительно показывают её эффективность и положительное влияние на развитие профессионально важной личностной характеристики госслужащего – толерантности. Большинство студентов перешли на более высокий уровень развития общей, социальной, этнической, личностной и коммуникативной толерантности, что определяет их дальнейшее профессиональное поведение, осознание профессиональных принципов государственного служащего, предполагающих конструктивное взаимодействие с гражданами с учетом интересов, убеждений, верований, особенностей индивидуальности и поведения других людей.

**Литература**

*Асмолов А.Г., Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А.* О смыслах понятия «толерантность» // Век толерантности. Научно-публицистический вестник. 2001. С. 8-18.

*Бондырева С.К., Колесов Д.В.* Толерантность (введение в проблему) М.: Издательство Московского психолого-социального института, Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2003. С. 240.

*Клепцова Е.Ю.* Толерантность педагогических и управленческих кадров образования в парадигме саморазвития //Образование и наука. 2006. №5. С. 60-69.

*Корнилова Н.С., Гапонова С.А.* Представления студентов – будущих госслужащих о профессионально важных качествах выбранной профессии // Психология. Социология. Педагогика. 2013. №4(29). С.14-16.

*Мацковский М.* Толерантность как объект социологического исследования // Век толерантности. 2001. N 3 - 4.

*Почебут Л.Г.* Взаимопонимание культур. Методология и методы этнической и кросс-культурной психологии. Психология межэтнической толерантности: учебное пособие. Изд-во СПбГУ, 2005. С. 281.

Практикум по психодиагностике и исследованию толерантности личности (учебно-методическая разработка) / Л. Шайгерова, Т. Прокофьева, О. Кравцова, Г. Солдатова. Центр СМИ МГУ им. М.В. Ломоносова Москва, 2003. С.112.

Толерантность личности: характеристики, закономерности, механизмы формирования: Коллективная монография / Под общ. ред. А.А. Деркача. М.: Изд-во РАГС, 2003. С. 197.

**Дополнительная литература**

*Акимова Е.Ю.* Психологическое сопровождение профессионального становления государственных и муниципальных служащих в процессе обучения в вузе. Психологические аспекты профессионального становления // Сборник материалов Всероссийской межвузовской научной конференции. М.: РИПО ИГУМО и ИТ, 2009.С. 5-13.

*Бардиер Г.Л.* Социальная психология толерантности: Автореферат дис. доктора психол. наук. Санкт-Петербургский государственный университет. С-Петербург, 2007. С. 45.

*Бояркин М.Ю., Долгополова О.А., Зиновьева Д.М.* и др. Психологическое и профессиональное благополучие государственных служащих: монография. – Волгоград: Изд-во ВГОУ ВПО ВАГС, 2007. С. 216.

*Запорожец Е.А.* Формирование коммуникативной толерантности у студентов высших учебных заведений // Развитие человеческих ресурсов – необходимый базис для конкурентной экономической России Материалы 5-й международной конференции. Сборник научных трудов / Московский государс-

твенный университет экономики, статистики и информатики Москва, 2009. С. 238-240.

*Крутова В.В.* Развитие толерантности государственных и муниципальных служащих средствами социально-психологического тренинга // Вестник Российского государственного университета им. И. Канта. Вып. 5: Сер: Педагогические и психологические науки. Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2008. С. 47-51.

Толерантность и образование: современные проблемы формирования толерантного сознания: Коллективная монография / Отв. ред. А.В. Перцев. – Екатеринбург, 2006. С. 253.

*King P.* The problem of tolerance: Government and opposition. London: School of economics and political science, 1971. № 2. P. 172-207.

*Mendus S.* Toleration and the limits of liberalism. Henndmills etc.: Macmillan, 1989. -IX. P.171.

## TOLERANCE FORMATION AMONG FUTURE CIVIL SERVANTS IN THE ENVIRONMENT OF HIGHER EDUCATION

**Sophiya Gaponova,** doctor of sciences (pedagogics), professor, social and organizational psychology chair of Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Russia, 603005, Nizhny Novgorod, sq. Minina, 1). E-mail: mgs@@migsu.ru~gaponova

**Natalia Kornilova,** senior teacher, postgraduate student of chair of sociology and psychology of Nizhny Novgorod Institute of management – branch of RANEPA (Russia, 603950, Nizhny Novgorod, av. Gagarina, 46). E-mail: mgs@migsu.ru~kornilova

**Summary:** In article it is provided tolerance research as properties of the civil and municipal servants. The educational environment of specialists training in the «Public and Municipal Administration» direction has to promote formation of this property. Authors give indicators of a level of development of tolerant consciousness being trained on this specialty.

**Keywords:** Civil servants, education, tolerance.

**References**:

Asmolov A.G., Soldatova G.U., Shajgerova JI.A. O smyslah ponjatija «tolerantnost'» [About meanings of the concept «tolerance»]// Vek tolerantnosti. Nauchno-publicisticheskij vestnik. Moscow: MGU publ., 2001. p. 8-18.

Bondyreva S.K., Kolesov D.V. Tolerantnost' (vvedenie v problemu) [Tolerance (introduction in a problem)] Moscow: Moskovskogo psikhologo-sotsial'nogo instituta publ., Voronezh: NPO publ. «MODEK», 2003. p. 240.

Kleptsova E.Iu. Tolerantnost' pedagogicheskikh i upravlencheskikh kadrov obrazovaniia v paradigme samorazvitiia [Tolerance of pedagogical and administrative staff of education in a self-development paradigm] //Obrazovanie i nauka.[The education and science journal], 2006. №5. p. 60-69.

Kornilova N.S., Gaponova S.A. Predstavleniia studentov – budushchikh gossluzhashchikh o professional'no vazhnykh kachestvakh vybrannoi professii [Representations of students – future civil servants about professionally important qualities of the chosen profession] // Psikhologiia. Sotsiologiia. Pedagogika.[ 2013. №4(29). p.14-16.

Matskovskii M. Tolerantnost' kak ob»ekt sotsiologicheskogo issledovaniia [Tolerance as object of sociological research] // Vek tolerantnosti. Moscow: MGU publ., 2001. N 3 - 4.

Pochebut L.G. Vzaimoponimanie kul'tur. Metodologiia i metody etnicheskoi i kross-kul'turnoi psikhologii. Psikhologiia mezhetnicheskoi tolerantnosti [Methodology and methods of ethnic and cross-cultural psychology. Psychology of interethnic tolerance]. SPbGU publ., 2005. p. 281.

Praktikum po psikhodiagnostike i issledovaniiu tolerantnosti lichnosti (uchebno-metodicheskaia razrabotka) [Practical work on psychodiagnostics and research of the personality tolerance (educational and methodical development)]/ Tsentr SMI MGU im. M.V. Lomonosova. Moscow, 2003. p.112.

Tolerantnost' lichnosti: kharakteristiki, zakonomernosti, mekhanizmy formirovaniia: Kollektivnaia monografiia [Tolerance of the personality. Its characteristics, regularities, formation mechanisms: Collective monograph]. Moscow: RAGS publ., 2003. p. 197.

## Пространство образования. Что читать

**Толерантность: социально-гуманитарные аспекты**: монография / [Т. Н. Андреюшкина и др.]; под ред. Т. Н. Андреюшкиной ; М-во образования и науки Российской Федерации, Тольяттинский гос. ун-т, Гуманитарно-педагогический ин-т. Тольятти: Изд-во ТГУ , 2013. 375 с. ил., табл.

В книге рассматриваются современные проблемы поиска и установления отношений толерантности между социальными группами и индивидами.

**Социально-педагогическая деятельность: проблемно-ориентированный подход**: коллективная монография / [Л.Н. Гиенко и др.]; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования «Алтайская гос. пед. акад.», Каф. социальной педагогики и педагогических технологий. Барнаул: Алтайская гос. пед. акад., 2013. 223 с. ил., табл.

Книга посвящена актуальным проблемам социально-педагогической деятельности, представлен опыт работы образовательных организаций.