

Ю. Н. Ладнова

**Критерии формирования профессиональной коммуникативной толерантности студентов**

В статье рассматривается проблема формирования профессиональной коммуникативной толерантности, дается собственное определение данному понятию, выделены ее основные проявления: терпимость, уважение, эмпатия, доброта, общение, доверие и кооперация. Определены следующие ключевые слова: коммуникация, коммуникативная толерантность, самоактуализация, профессиональная коммуникативная толерантность, формирование и уровни ПКТ. Упоминается единая концепция профессионального стандарта педагога. Выделены основные ориентиры профессиональной коммуникативной толерантности – компетентность, проявление терпимости и доброжелательности, эмоциональная устойчивость, гибкость учителя в различных ситуациях. В статье раскрываются основные десять критериев: мотивационный, когнитивный, коммуникативный, эмоционально-волевой, практический, рефлексивный, устойчивость личности, эмпатия, мобильность поведения, интеллектуальная гибкость, а также показатели формирования профессиональной коммуникативной толерантности и их проявления. Определение данных критериев предполагает теоретическое осмысление сущности изучаемого явления, а также дает представление о состоянии данного вида толерантности обучающихся. Сформулированы и охарактеризованы низкий, ниже среднего, средний и высокий уровни сформированности профессиональной коммуникативной толерантности у студентов педагогического вуза. Перечислены психодиагностические методики, с помощью которых проверялись мотивационный, коммуникативный, эмоционально-волевой, рефлексивный критерии, а также эмпатия, мобильность поведения, интеллектуальная гибкость и устойчивость личности.

**Ключевые слова:** коммуникация, коммуникативная толерантность, самоактуализация, профессиональная коммуникативная толерантность, формирование и уровни ПКТ.

Yu. N. Ladnova

**Criteria to Form Students' Professional Communicative Tolerance**

The problem of formation of professional communicative tolerance is regarded, own definition of this concept is given, its main symptoms are highlighted: tolerance, respect, empathy, kindness, communication, trust and cooperation. Are identified the following keywords: communication, communicative tolerance, self-actualization, professional communicative tolerance, and formation and PCT levels. A single concept of teacher professional standard is mentioned. The basic guidelines of professional communicative tolerance – competence, to show tolerance and goodwill, emotional stability, flexibility of teachers in different situations. The article describes the basic ten criteria: motivational, cognitive, communicative, emotional and volitional, practical, reflective, stability of a personality, empathy, mobility of behaviour, intellectual flexibility, as well as indicators of formation of professional communicative tolerance and their demonstrations. Definition of these criteria supposes theoretical understanding of the essence of the phenomenon under study, as well as it allows to understand the status of this species of students' tolerance. Low, below average, average and high levels of formation of professional communicative tolerance among students of a pedagogical higher school are formulated and characterized. Are listed psychodiagnostic methods with the help of which were tested motivational, communicative, emotional and volitional, reflexive criteria, as well as empathy, mobility of behaviour, intellectual flexibility and stability of the individual. In the article is written a base of the research: a branch of Yaroslavl State Pedagogical University named after K.D. Ushinsky in Uglich.

**Keywords:** communication, communicative tolerance, self-actualization, professional communicative tolerance, formation and levels of PCT.

Проблема формирования профессиональной коммуникативной толерантности студентов педагогического университета обусловлена необходимостью повышения профессионализма, компетентности будущих учителей, обеспечения качественного обучения, воспитания и развития толерантной личности.

На сегодняшний момент впервые в российском образовании обсуждается единая концепция профессионального стандарта педагога, ко-

торый призван повысить мотивацию и абитуриентов, поступающих в педагогические вузы, и самих работников к труду и качеству образования; разрабатываются требования к профессиональным навыкам учителя. В части 4 пункте 4.2. проекта Профессионального стандарта педагога говорится о том, что педагог должен уметь общаться с детьми, признавая их достоинство, понимая и принимая их, а также уметь защищать достоинство и интересы учащихся, помогать де-

тям, оказавшимся в конфликтной ситуации [2]. Это как раз можно рассматривать в контексте профессиональной коммуникативной толерантности.

Данный вид толерантности рассматривал В. В. Бойко: «профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности» [3, с.60].

Анализ психолого-педагогической литературы позволил сформулировать собственное определение понятия «*профессиональная коммуникативная толерантность*» (далее ПКТ) - личностное качество, проявляющееся в профессиональной деятельности, характеризующееся коммуникацией, способностью к сотрудничеству, возможностью принимать себя и других людей, помогающее личности активно самоактуализироваться.

В. И. Фефелова понимает под коммуникацией связь, взаимодействие двух систем, в ходе которого передается информация.

Коммуникация – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми. Она основана на восприятии и понимании другого человека.

Под *коммуникативной толерантностью* понимают характеристику отношений личности к людям, показывающую степень переносимости ею неприятных или неприемлемых психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Психологи в основном раскрывают понятие *самоактуализация* как стремление человека к полному выявлению и развитию своих личностных возможностей, после чего он самостоятельно занимается самосовершенствованием либо проходит занятия и тренинги, развивающие нужные ему компетенции.

На наш взгляд, *профессиональная коммуникативная толерантность* выступает как интегрирующая форма, несущая в себе черты всех видов и уровней толерантности, определяемой целями, задачами и особенностями деятельности личности и всем многообразием встречающихся педагогических ситуаций. Данное профессиональное качество личности оказывает влияние на эффективность труда, на взаимодействие со всеми субъектами образовательного процесса с точки зрения профессионального становления специалиста в той или иной области.

Следовательно, данный вид толерантности является социальной категорией и проявляется в установке на принятие другого человека, на эмпатическое понимание, на открытую и доверительную коммуникацию.

*Формирование профессиональной коммуникативной толерантности* студентов в нашем понимании представляет собой организованный психолого-педагогический процесс, направленный на личностное развитие, на совершенствование его индивидуальных особенностей, проявляющихся в межличностных взаимоотношениях и деятельности.

Анализ литературы позволил выделить основные проявления *профессиональной коммуникативной толерантности*: терпимость, уважение, эмпатия, доброта, общение, доверие, кооперация [3]. Коммуникативная и профессиональная компетентности, проявление терпимости, доброжелательности к другому человеку, эмоциональная устойчивость, гибкость учителя в различных ситуациях – это ориентиры профессиональной коммуникативной толерантности. Их необходимо учитывать будущему специалисту в любой деятельности.

На наш взгляд, одним из факторов профессиональной пригодности человека является его компетентность, которая включает в себя знания, умения, опыт и отношения деятельности, умение применять их в различных ситуациях, проявляя при этом терпимость, эмоциональную устойчивость, уважительное отношение к различным участникам общения, доброжелательность, способность к сотрудничеству, диалогу, адекватную самооценку. Формирование и развитие этих качеств, являющихся неотъемлемым атрибутом специалиста любой профессии, становятся важной составляющей его профессиональной подготовки в вузах.

На экспериментально-поисковом этапе исследования нами были сформулированы критерии, показатели и их проявления, по которым отслеживалась деятельность студентов филиала педагогического университета в г. Углич Ярославской области, формирование их профессиональной коммуникативной толерантности.

Определение критериев предполагает теоретическое осмысление сущности изучаемого явления, а создание системы показателей дает представление о состоянии данного вида толерантности обучающихся.

Исходя из этого, были определены уровни развития представленных критериев и предло-

жены соответствующие методики проверки наличия того или иного критерия. Все это составляет целостную картину формирования профессиональной коммуникативной толерантности на

начальном этапе нашего исследования. Данные критерии, показатели и их проявления приведены в таблице 1.

Таблица 1. Критерии и показатели формирования профессиональной коммуникативной толерантности студентов и их проявления

Критерии	Показатели	Проявления
Мотивационный	Интерес к проблеме формирования ПКТ. Открытое и доверительное общение с субъектами. Профессиональный рост. Позитивные личностные и профессиональные установки. Социально значимые мотивы учения. Мотивация в деятельности, а не в ее результате.	Активный словарный запас, наличие знаний, опыта. Проявление профессионального интереса к деятельности учителя. Осознание ответственности за результаты коммуникативной педагогической деятельности и проявления терпимости. Выражение своих чувств, эмоций в процессе работы. Удовлетворение от проделанных тренингов и практических заданий.
Когнитивный	Система специальных психолого-педагогических, методических знаний и опыта познавательной деятельности, необходимых для работы с детьми в процессе обучения и воспитания. Знание и понимание специфики работы, технологий и методик педагогической деятельности, направленных на формирование толерантного поведения. Знание и понимание проблем детей, их психологические особенности возраста. Представления и знания способов понимания и принятия себя и другого человека.	Оперирование теоретико-педагогическими и психологическими понятиями на практике. Взаимодействие с коллективом и отдельной личностью. Знание и проявление общечеловеческих ценностей, профессиональных этических принципов, правил общения и поведения.
Коммуникативный	Внимательное слушание и слышание, вникание в суть сказанного. Организованная качественная коммуникация. Понимание партнера по совместной деятельности и верная оценка его способностям.	Умение создать благоприятную атмосферу, в которой происходит речевое общение между участниками педагогического процесса. Умение понимать и принимать индивидуальность другого человека. Умение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям другого. Умение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами человека.
Эмоционально-волевой	Устойчивость эмоциональных реакций. Волевое регулирование состояния. Понимание эмоционального состояния субъекта и меры воздействия на него.	Умение владеть собой, управлять своими эмоциями и поступками. Принятие самостоятельного решения. Адекватное оценивание собственных сил и способностей, вера в возможность преодоления всех препятствий. Желание принести пользу.
Практический	Владение техникой толерантного взаимодействия. Владение техникой конструктивного поведения в критических ситуациях. Включение в сотрудничество педагога и учащихся. Диалоговое взаимодействие.	Проявляется потребность и готовность к повышению своего профессионального положения. Готовность к самостоятельному принятию решений. Имеется ориентация на достижение успеха. Проявляется социально-профессиональная активность, взаимодействие с коллегами, способность к толерантному поведению.

Устойчивость личности	Эмоциональная стабильность. Уравновешенность. Конфликтоустойчивость. Социальная ответственность. Стойкость.	Умение отстаивать свои взгляды. Проявление общественной активности. Наличие свободы самовыражения. Противостояние внешним воздействиям.
Эмпатия	Чувствительность партнера. Высокий уровень сопереживания. Учетливость. Способность к эмоциональной оценке событий.	Умение предугадать эмоциональное состояние других. Способность мысленно поставить себя на место другого человека и оказать на этой основе действенную помощь.
Мобильность поведения	Отсутствие напряженности в поведении. Отсутствие тревожности. Контактируемость, коммуникабельность. Нахождение выхода из сложной ситуации. Автономность поведения.	Умение конструктивно решать конфликты и проявлять готовность к продуктивному сотрудничеству. Проявление инициативы.
Интеллектуальная гибкость	Видение проблемы в привычных условиях. Проявление целесообразного варьирования способов действий. Нахождение новых связей и отношений между субъектами. Адаптированность к изменениям, которые могут произойти неожиданно [1].	Вариативность идей, легкость перехода от одних явлений к другим, устойчивость проявляемых признаков. Проявление критичности и инициативности.
Рефлексивный	Собственный опыт деятельности и опыт других студентов. Адекватное оценивание результатов своей деятельности, умение замечать свои ошибки и стремиться их исправить. Удовлетворение потребности в профессиональном и личностном росте и повышении уровня своей толерантной компетентности.	Умение анализировать использованную систему общения и уточнять варианты предстоящего общения. Умение понимать особенности, достоинства и недостатки каждого человека.

Вышеперечисленные критерии и показатели, а также их проявления в своей совокупности позволили сформулировать уровни профессиональной коммуникативной толерантности у студентов педагогического вуза: низкий, ниже среднего, средний и высокий.

В своей работе мы охарактеризовали данные уровни с точки зрения каждого критерия. Ниже мы приведем характеристику общего уровня сформированности профессиональной коммуникативной толерантности, который тоже подразделяется на низкий, ниже среднего, средний и высокий.

**Низкий уровень** – нравственная позиция, идеалы не сформированы; отсутствует стремление повысить свой профессиональный статус; эпизодическое обладание социально-профессиональной ответственности и уважительное отношение к другим; неадекватная самооценка личностью своих достижений, возможностей, способностей и притязаний; мотивы, побуждающие и регулирующие профессиональную деятельность с позиции общечеловеческих ценностей и нравственных устоев общества, не всегда четко обозначаются. Имеются поверхностные знания о требованиях профессии к человеку ее избравшему; знания об общечеловеческих ценностях, профессиональных этических прин-

ципах, нормах и правил общения и поведения не систематизированы. Проявляется социально-профессиональная пассивность; набор профессионально важных нравственно-волевых качеств (трудолюбие, самообладание, решительность, настойчивость, смелость, выдержка, упорство, внимательность, толерантность, гуманность) не полный, а сформированность отдельных качеств личности поверхностна. Педагогические действия полностью не соответствуют ситуации общения.

**Ниже среднего уровень** – неустойчивое отношение, малоактивная позиция по отношению к педагогической деятельности, связанной с обучающимися, выражающаяся в слабо сформированной готовности, знаниях о толерантности. Нравственная позиция, идеалы почти не сформированы; слабое стремление повысить свой профессиональный статус; эпизодическое обладание социально-профессиональной ответственностью и уважительным отношением к другим; не всегда адекватна самооценка личности своих достижений, возможностей, способностей и притязаний; мотивы, побуждающие и регулирующие профессиональную деятельность, обозначаются слабо. Слабо проявляется социально-профессиональная активность, способность к терпимости, взаимодействие с другими людьми; набор профессио-

нально важных нравственно-волевых качеств не достаточно полный, а сформированность отдельных качеств личности характеризуется непостоянством их проявления.

**Средний уровень** – в основном сформирована мировоззренческая и нравственная позиция; гуманистические ценности проявляются лишь в ситуациях, затрагивающих его лично; стремление повысить в будущем свой профессиональный статус, проявляется уважительное отношение к правилам общественного поведения; не всегда объективна самооценка личности своих достижений, возможностей, способностей и притязаний; мотивы, побуждающие и регулирующие профессиональную деятельность с позиции общечеловеческих ценностей и нравственных устоев общества, находятся на начальной стадии их формирования. Знания об общечеловеческих ценностях, профессиональных этических принципах, нормах и правилах общения и поведения не достаточно полны и систематизированы. Готовность к самостоятельному принятию решений и их реализации с позиции общечеловеческих ценностей и моральных норм проявляется в ситуациях, представляющих личный интерес; ориентация на достижение успеха в своей жизни, в т.ч. и в профессиональной деятельности не прослеживается четко; проявляется социально-профессиональная активность, способность к толерантности; имеются умения и навыки культурного поведения, но они недостаточно устойчивы и развиты. Отдельные профессионально важные качества: трудолюбие, самообладание, решительность, настойчивость, смелость, выдержка сформированы и устойчивы; внимательность, толерантность, гуманность, самодисциплина недостаточно сформированы для успешного выполнения основных профессиональных функций.

**Высокий уровень** - имеется мировоззренческая и нравственная позиция; идеалы и гуманистические ценности проявляются при оценке происходящих событий и фактов; четко выражено стремление повысить в будущем свой профессиональный статус, получить признание коллег, повысить профессиональную репутацию; в ходе обучения в вузе часто проявляется социально-профессиональная ответственность и уважительное отношение к законам и правилам общественного поведения; налицо адекватная самооценка своих достижений, возможностей, способностей и притязаний; хорошо выражены мотивы, побуждающие и регулирующие профес-

сиональную деятельность с позиции общечеловеческих ценностей и нравственных устоев общества. Имеется ясное представление о требованиях профессии к человеку ее избравшему; знания об общечеловеческих ценностях, профессиональных этических принципах, нормах и правилах общения и поведения систематизированы и прочны. Выражена устойчивая потребность и готовность к повышению в будущем своего профессионального статуса; сформирована готовность к самостоятельному принятию решений и их реализации с позиции общечеловеческих ценностей и моральных норм; имеется в наличии ориентация на достижение успеха в своей жизни, в т.ч. в профессиональной деятельности; часто проявляется социально-профессиональная активность, способность к толерантности, взаимодействию с коллегами по работе и другими категориями населения; сформированы умения и навыки культуры поведения. Профессионально важные качества в целом сформированы. Вместе с тем необходима работа по формированию готовности к их самосовершенствованию.

Таким образом, анализ научной литературы и начальный этап исследования позволили выделить четыре уровня сформированности профессиональной коммуникативной толерантности (низкий, ниже среднего, средний, высокий) и определить десять критериев: мотивационный, когнитивный, коммуникативный, эмоционально-волевой, практический, устойчивость личности, эмпатия, мобильность поведения, интеллектуальная гибкость, рефлексивный.

Данные критерии не являются исчерпывающими, они дают на сегодняшний момент реальную возможность оценить уровень сформированности профессиональной коммуникативной толерантности у студентов педагогического вуза.

Для проведения исследования и представления полной картины мы подобрали соответствующие психодиагностические методики, с помощью которых проверялись вышеперечисленные критерии. Данные критерии и методики приведены в таблице 2.

Таблица 2. Критерии профессиональной коммуникативной толерантности и методики их проверки

Критерии ПКТ	Методики проверки
Мотивационный	Пакулина С.А., Кетько С.М. «Мотивация учения студентов педагогического вуза». В методике приведены мотивы поступления в педагогический вуз, реально действующие мотивы учебной деятельности и профессиональные мотивы. Для каждого студента проводится качественный анализ ведущих мотивов учебной деятельности.
Коммуникативный	В.В.Бойко «Методика диагностики общей коммуникативной толерантности». Позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.
Эмоционально-волевой	Е.Л.Яковлева «Сила эмоционального реагирования».
Устойчивость личности	Тест Р.Б. Кеттелла (16 PF – опросник).
Эмпатия	В. В. Бойко «Методика диагностики уровня эмпатии». Предназначена для диагностики выраженности различных проявлений эмпатии, а также общего уровня эмпатических способностей.
Мобильность поведения	Методика оценки предпочитаемых стилей поведения в ситуации конфликта (Томас-Килманн). Позволяет определить способы регулирования конфликтов.
Интеллектуальная гибкость	Дж. Роттер «Локус-контроль» - позволяет определить один из типов локуса контроля: интернальный или экстернальный. Г.В. Залевский «Томский опросник ригидности», который определяет психическую ригидность как трудность коррекции поведения, поскольку ригидность связана с рядом черт интолерантной личности.
Рефлексивный	Методика определения индивидуальной меры рефлексивности (по Карпову А.В., Пономаревой В.В.). Предназначена для оценки развития такого интегрального процесса, как рефлексия; рефлексия считается одним из важнейших характеристик личности, связанной с обучаемостью, успешностью в разных видах деятельности.

В ходе исследования были задействованы студенты 3 курса филиала Ярославского государственного педагогического университета им. К. Д. Ушинского в г. Углич в количестве 32 человек (по 16 человек в каждой группе). Анализ результатов на первом этапе экспериментального исследования позволил определить дальнейшую работу: разработка программы формирования профессиональной коммуникативной толерантности студентов, ее реализация и проведение повторного диагностирования.

#### Библиографический список

1. Митина, Л. М. Интеллектуальная гибкость учителя: Психологическое содержание, диагностика, коррекция [Текст]: учебное пособие / Л.М. Митина. – М., 2003. – 144 с.
2. Профессиональный стандарт педагога: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://минобрнауки.рф/документы/3071>. – (15.02.2013).
3. Психодиагностика толерантности личности: [Текст] / под ред. Г. У. Солдатовой, Л. А. Шайгеровой. – М.: Смысл. - 2008. – 172 с.

#### Bibliograficheskiy spisok

1. Mitina, L. M. Intel'ktual'naya gibkost' uchi-telya: Psikhologicheskoe soderzhanie, diagnostika, korrektsiya [Tekst]: uchebnoe posobie / L.M. Mitina. – M., 2003. – 144 s.
2. Professional'nyj standart pedagoga: [Elektronnyj resurs]. – Режим доступа: <http://minobrnauki.rf/dokumenty/3071>. – (15.02.2013).
3. Psikhodiagnostika tolerantnosti lichnosti: [Tekst] / pod red. G. U. Soldatovoj, L. A. SHajgerovoj. – M.: Smysl. - 2008. – 172 s.