

## ПСИХОЛОГИЯ

**Богомолова Дарья Андреевна**

канд. пед. наук, доцент

Российская академия народного хозяйства и государственной  
службы при Президенте РФ (филиал в г. Тольятти)

г. Тольятти, Самарская область

### **СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ТОЛЕРАНТНОСТИ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ**

***Аннотация:** в статье рассматриваются некоторые сущностные подходы к феномену толерантности, ее структурным компонентам в деятельности государственных и муниципальных служащих на современном этапе развития общества.*

***Ключевые слова:** толерантность, государственная и муниципальная служба, интегральное качество личности, терпимость.*

Государственная служба как социально-правовой институт занимает ключевое место в достижении общенациональных целей и играет важную роль в механизме управления государством. Для выполнения своих профессиональных обязанностей государственный служащий должен не только обладать профессиональными знаниями, но иметь определенный набор личностных качеств, необходимых для осуществления профессиональной деятельности. На государственном уровне признается важность развития толерантности в обществе, однако отсутствует ее реализация в деятельности государственных служащих, которые являются движущей силой воплощения государственных программ. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе РФ» актуализирует проблему профессиональной подготовки государственных служащих и обуславливает необходимость создания и реализации проекта по формированию и развитию профессиональных качеств специалистов государственной

службы [1, с.274]. Профессионально важные качества государственного служащего, обеспечивающие его профессиональный успех, можно объединить в две группы: качества, отвечающие за эффективную профессиональную деятельность и качества, способствующие эффективному межличностному общению, которое основывается на толерантности. В России на государственном уровне признается важность и необходимость повышения уровня толерантности. В соответствии с Декларацией принципов ЮНЕСКО 1995 года толерантность рассматривается как ценность и социальная норма гражданского общества, проявляющаяся в праве быть различными всех индивидов гражданского общества; обеспечение устойчивой гармонии и конструктивного взаимодействия между различными социальными группами; уважение к разнообразию различных мировых культур, цивилизаций и народов; готовность к пониманию и сотрудничеству с людьми, различающимися по внешности, языку, убеждениям, обычаям и верованиям; навыки эффективного межкультурного взаимодействия [2,с.15]. Повышенный интерес к толерантности обусловлен не только ее научной междисциплинарностью, но и потребностями социальной практики. В настоящее время существуют множество подходов к пониманию сущности феномена толерантность. Так, А.В. Петровский толерантность рассматривает, как способность длительно выносить неблагоприятные воздействия без снижения адаптивных возможностей. Толерантность в общеупотребительном понимании определяется как настойчивость, упорство и выдержка в каком-нибудь деле, работе и как способность терпеть [4, с.81].

Провозглашение принципа толерантности связано сегодня с проявлением форм толерантности в обществе, государстве, на уровне личности. Однако для принятия толерантности на уровне личности, необходима трансляция этой ценности, и такую трансляцию должно осуществлять государство. Главной движущей силой превращения государственных программ и принятых законодательных актов в действительность является сам государственный служащий. Нестабильность современного общества отражаются на социальном самочувствии,

профессиональном и психологическом благополучии государственных гражданских служащих. В современном обществе специалисты государственного управления постоянно должны учитывать социально-психологические характеристики общества, социальных групп и граждан, с которыми осуществляется профессиональное взаимодействие. Работник государственной службы, в первую очередь, должен занимать гражданскую позицию, быть ориентирован не только на процесс выполнения должностных обязанностей и функций, но и на людей, с которыми выстраиваются профессиональные отношения. В то же время на сегодняшний день все более остро обнаруживаются противоречия между потребностью общества в социально-адаптивных государственных служащих, взвешенно, критично воспринимающих многообразные проявления окружающей среды, и неспособностью большинства из них к достижению разумного компромисса в условиях динамического развития общества, их склонностью воспринимать действительность как одномерную, характеризующуюся стереотипными признаками.

Как отмечают ученые (О.А. Долгополова, Д.М. Зиновьева, В.В. Крутова др.) государственным и муниципальным служащим свойственна неспособность принимать себя, справляться со своими эмоциями, переживаниями, а также понимать чувства других людей. Все это обуславливает трудности установления контактов с населением, пониманием их проблем. Кроме того, государственные и муниципальные служащие испытывают трудности в выборе адекватной линии поведения, использовании шаблонных схем во взаимодействии с населением, манипулятивной стратегии поведения, которая проявляется в отношении к партнеру по взаимодействию не как к личности, обладающей самооценностью, а как к специфическому средству, посредством использования которого реализуются собственные интересы и удовлетворяются собственные потребности без учета интересов, воли и желаний другого. Результаты проведенного исследования В.А. Ясвина показывают, что для большинства государственных и муниципальных служащих характерно отношение к населению связанное с их пассивным принятием, то есть они принимают их облик, поведение, культурные особенности, но

не проявляют к этому интереса. Следует отметить, что для достаточно большого количества государственных и муниципальных служащих характерно пассивное неприятие населения, терпимостью, которая характеризуется активностью личности, направленной на изменение окружения в соответствии со своим отношением к данному объекту [6, с. 215].

Исследованию толерантности в деятельности государственных служащих посвящено исследование В.В. Крутовой. Под толерантностью государственных и муниципальных служащих она понимает интегральное качество личности, проявляющееся в терпимом отношении к различным гражданам, их индивидуально-психологическим особенностям, моделям поведения, способность принимать их точку зрения, даже если она отличается от собственной позиции, способность к ведению конструктивного диалога с ними. Толерантность, по ее мнению, включает в себя когнитивный, эмоционально-отношенческий и поведенческо-регулятивный компоненты, каждый из которых имеет свои показатели: в когнитивный компонент входит знание о толерантности, понимание важности толерантности в процессе взаимодействия, представление о степени сформированности собственной толерантности, в эмоционально-отношенческий – самопринятие, самооценка, эмоциональная устойчивость, эмпатия, уравновешенность, психологическая направленность, в поведенческо-регулятивный – поведенческая стратегия, поведенческая гибкость. Толерантность государственных и муниципальных служащих зависит от таких параметров как эмоциональная устойчивость, самопринятие, знания о толерантности, отношение к населению, эмпатии, стратегия жизни, поведенческая гибкость, уравновешенность, психологического склада ума. Причем данные параметры перечислены по степени влияния на толерантность. Следует отметить, что характерной для государственных и муниципальных служащих является доминантная стратегия поведения, которая по своей сути отражает манипулятивные ориентации, блокирующие активность личности, а, значит, и ее самореализацию [5, с. 94].

Специфика деятельности государственных и муниципальных служащих, условия, в которых они взаимодействуют, отрицательно влияют на развития толерантности. Вероятно, во время прихода в данную специфику деятельности, у них еще не сложились шаблоны поведения, каждый случай они рассматривают как отдельный, уникальный, с годами же работы они все более становятся склонны прибегать к наработанным моделям поведения.

### ***Список литературы***

1. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика [Текст]/ Под общ.ред. В.М. Соколова, А.И. Турчинова. М.: Статус, 2006. – 333 с.
2. Декларация принципов толерантности ЮНЕСКО [Электронный ресурс]/[http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/toleranc.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/toleranc.shtml)
3. Захаров, Н.Л. Социальные регуляторы деятельности российского государственного служащего [Текст]/ Н.Л. Захаров. – М.: РАГС, 2002. – 118 с.
4. Краткий психологический словарь [Текст]/ Под ред. А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского. Ростов-н/Д.: Феникс, 1998. – 512 с.
5. Крутова, В.В. Диалог как способ развития толерантности у государственных и муниципальных служащих [Текст] / В.В. Крутова // Сборник научных работ аспирантов и студентов ВАГС. Вып. 10. Волгоград: ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы» 2006. с. 92–99.
6. Ясвин, В.А. Гуманитарная экспертиза как метод исследования толерантности [Текст]/ В.А. Ясвин. – М.: Смысл, 2005. – 342 с.