

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-12-7

УДК 159.9.07

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ СТУДЕНТОВ – БУДУЩИХ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Плешакова Д.Р.

Статья посвящена изучению феномена коммуникативной толерантности. Владение навыками коммуникативной толерантности оказывает положительное влияние на успешность профессионального общения работников медицины.

Цель: охарактеризовать феномен коммуникативной толерантности с точки зрения его структуры и представить психологическую модель развития коммуникативной толерантности у студентов – будущих медицинских работников.

Метод или методология проведения работы: теоретический анализ литературы по проблеме исследования; моделирование программы диагностики и развития личности студентов; анализ, синтез и систематизация данных, полученных в ходе исследования.

Результаты: предложено авторское понимание феномена коммуникативной толерантности. Указаны основные психолого-педагогические условия, способствующие успешной реализации развивающей программы. В структуре феномена коммуникативной толерантности выделены и охарактеризованы компоненты: мотивационный, когнитивный, духовно-нравственный, эмоционально-волевой, рефлексивный, поведенческий, в соответствии с которыми выделены блоки программы развития коммуникативной толерантности, указаны основные задачи, реализуемые в рамках блоков развивающей программы. Сформулированы показатели эффективности развивающей программы.

Область применения результатов: содержащиеся в работе данные могут быть применены в дальнейших исследованиях по проблеме коммуникативной толерантности, а также станут основой создания программы развития коммуникативной толерантности студентов – будущих медицинских работников.

Ключевые слова: *толерантность; коммуникативная толерантность; медицинский работник; общение; коммуникативные качества личности; профессиональное самосовершенствование; развивающая программа.*

PSYCHOLOGICAL MODEL OF THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE TOLERANCE OF STUDENTS - FUTURE MEDICAL WORKERS

Pleshakova D.R.

The article is devoted to studying the phenomenon of communicative tolerance. Possession of communicative tolerance skills has a positive effect on the success of medicine workers professional communication.

Purpose. *To characterize the phenomenon of communicative tolerance in terms of its structure and to present psychological model of communicative tolerance of students as future medical workers.*

The method and methodology of the work: *the theoretical analysis of literature on the study's issue; modeling of a diagnosis program and program of personality development of students; analysis, synthesis and systematization of data obtained during the study*

Results: *the author proposed his own understanding of the phenomenon of communicative tolerance. The author specifies the main psychological and pedagogical conditions conducive to the successful implementation of developmental program. There are components which are isolated and characterized in the structure of the phenomenon of communicative tolerance: motivational, cognitive, moral, emotional and volitional, the reflexive, behavioral, according to which the blocks of developmental program of communicative tolerance are emphasized, also the main goals, which have to be fulfilled within the block of the developmental program, are pointed out. The performance index of developmental program is formulated.*

Application of the results: *data contained in the paper can be used in further studies on the issue of communicative tolerance, as well as will become the basis of creating the developmental program of communicative tolerance of students as future medical workers.*

Keywords: *tolerance; communicative tolerance; medical worker; communication; communicative personality qualities; professional self-improvement; developmental program.*

Стремление стать профессионалом в области медицины дает стимул будущему специалисту постоянно повышать необходимый уровень знаний, умений и навыков, без которых не-

возможна работа в профессии. Кроме того, человеку, избравшему медицинскую профессию, совершенно необходимо непрерывно развиваться как личности в целом: поддерживать достойный культурный уровень, получать и использовать некоторые психологические знания, управлять своим поведением и эмоциями, развивать нравственные и этические качества, уметь грамотно общаться и расположить к себе пациентов и коллег, в целом самосовершенствоваться, проявляя свою индивидуальность в профессии. На наш взгляд, мастерство общения в этом ряду занимает одно из центральных мест, а высокий уровень развития такой характеристики, как коммуникативная толерантность, является важным аспектом успешной профессиональной деятельности медицинского работника.

Определения коммуникативной толерантности, предлагаемые современными исследователями, разнообразны и многочисленны, и в то же время очень схожи в используемых терминах.

В работах В.В. Бойко – одного из наиболее видных исследователей коммуникативной толерантности, изучаемый нами феномен определяется как «характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию» [2, с. 148]. Автором подчеркивается, что говорить о наличии коммуникативной толерантности можно в тех случаях, когда различия между подструктурами личности не вызывают у партнеров негативных эмоций, или же просто не замечаются ими [2].

Научные взгляды на проблему коммуникативной толерантности отражены также в трудах В.М. Гришук [5], Л.А. Николаевой [7], С.В. Русаковой [10], О.Б. Скрыбиной [11], С.Н. Толстиковой [12], Л.П. Яцевич [16] и других.

Отталкиваясь от понятия «толерантность» как исходного, и рассматривая коммуникативную толерантность как ее проявление, наиболее часто в научных работах речь идет о понимании этой категории как характеристики личности, определяющей процессы взаимодействия между людьми в терминах терпимого и бесконфликтного коммуникативного поведения [1, 5, 10, 11]. На первый план выходит принятие и признание ценности другого, а также уважительное отношение собеседника к неприемлемым, с его точки зрения, особенностям партнера по общению. При этом коммуникативная толерантность рассматривается как феномен, имеющий сложную структуру взаимосвязанных элементов.

Мы разделяем представления большинства авторов о многокомпонентности коммуникативной толерантности и определяем изучаемый феномен как интегральную психосоциальную характеристику, включающую особенности мотивационной, духовно-нравственной, эмоционально-волевой, когнитивной сфер личности, а также особенности личностной рефлексии. На

наш взгляд, коммуникативная толерантность проявляется в способности взаимодействовать с другими людьми, лояльно относясь к иным взглядам и мнениям, а также в готовности проявить гибкость в поведении для достижения личностно-значимых целей общения, независимо от того, повседневное это общение или профессиональное.

Подобные представления об изучаемом феномене легли в основу создания психологической программы развития коммуникативной толерантности студентов – будущих медицинских работников.

Основная цель реализации модели посредством внедрения экспериментальной развивающей программы – развитие коммуникативной толерантности у студентов – будущих медицинских работников.

Реализация предлагаемой программы предполагает создание психолого-педагогических условий, обеспечивающих наиболее эффективное развитие коммуникативной толерантности будущих медицинских работников. Это, в первую очередь, создание мотивационно-стимулирующей среды, способствующей активному участию студентов в работе по развитию навыков толерантной профессиональной коммуникации, а также:

- преемственность, как в содержании материала, так и в формах организации учебных занятий и самостоятельной работы студентов;
- использование в процессе реализации программы активных методов обучения (проведение тренинговых занятий, дискуссий, имитационных игр), а также творческий характер заданий для самостоятельной работы;
- развитие личности в совокупности ее когнитивных, мотивационных, духовно-нравственных, эмоционально-волевых, рефлексивных, поведенческих характеристик и особенностей;
- ориентация на возрастные особенности обучающихся;
- содействие в осознании учащимися своей профессиональной роли, в частности значения коммуникативной толерантности для успешного выполнения профессиональных задач;
- развитие общей коммуникативной культуры личности, не только в рамках профессионального взаимодействия;
- создание положительного эмоционального фона, что способствует повышению интереса и проявлению инициативы студентов на занятиях.

Основываясь на положениях системного подхода [8], мы выделяем следующие компоненты, входящие в состав структуры коммуникативной толерантности и образующие единство

в своих взаимосвязях: мотивационный, когнитивный, духовно-нравственный, эмоционально-волевой, рефлексивный, поведенческий. Развитие в процессе освоения программы каждого из этих элементов составляет основные задачи развивающей программы.

Рассмотрим указанные компоненты коммуникативной толерантности более подробно.

Мотивационный компонент, являясь неотъемлемым звеном любого проявления активности личности, ярко выражен и в процессе общения, представляя основные коммуникативные интенции личности. Особенности мотивации в структуре коммуникативной толерантности определяют потенциал развития рассматриваемой характеристики, активность личности в области развития коммуникативных качеств.

Мотивационный блок программы развития коммуникативной толерантности предполагает наличие у студентов как внутренней, так и внешней мотивации. Повышение уровня коммуникативной толерантности, на наш взгляд, невозможно без опоры на внутреннюю мотивацию, без осмысления студентами значимости развития этой характеристики для профессионального роста. В связи с этим основными задачами, реализуемыми в рамках данного содержательного блока развивающей программы, становятся: привлечение внимания и пробуждение интереса студентов к проблеме коммуникативной толерантности, в том числе ее значимости для профессиональной деятельности; развитие потребности в стремлении к личностному и профессиональному самосовершенствованию, а также формирование установки на принятие партнеров по общению.

Формирование интереса студентов к вопросам коммуникативной толерантности и профессионального саморазвития невозможно без наличия системы знаний и представлений о толерантности, о преимуществах толерантного взаимодействия, об особенностях общения в рамках профессиональной роли, о психологических условиях и методах, способствующих развитию коммуникативной толерантности и других коммуникативных навыков, так необходимых медицинскому работнику. Овладение студентами этими теоретическими знаниями является основной задачей когнитивного блока развивающей программы.

Духовно-нравственный компонент структуры коммуникативной толерантности отражает нравственную направленность процессов коммуникации, а также проявляющиеся в ней общечеловеческие моральные нормативы. В связи с этим основными задачами духовно-нравственного блока программы являются: повышение внимания студентов к общечеловеческим моральным нормам и ценностям; формирование установок на ценностные отношения к себе и к другим людям, на принятие индивидуального своеобразия и уважение системы ценностей

партнера по общению; закрепление ориентации на терпимость к иным взглядам и мнениям, на равноправие в процессе взаимодействия с другими людьми.

Здесь мы отмечаем тесную взаимосвязь духовно-нравственного и мотивационного компонентов коммуникативной толерантности, поскольку нравственные ориентиры и ценности личности направляют поведение, выступают в качестве регулятора мотивации деятельности.

Следующий элемент психологической структуры коммуникативной толерантности является одним из наиболее важных, на наш взгляд, когда речь идет о достижении личностно-значимых целей в процессе общения. Это умение управлять собственными эмоциями в общении, особенно в трудных коммуникативных ситуациях. Высокий уровень коммуникативного контроля и эмоциональной устойчивости, выдержка и самообладание, а также отдельные характеристики эмоционального интеллекта (например, способность к пониманию чужих эмоций) образуют эмоционально-волевой компонент коммуникативной толерантности. Развитие навыков самоконтроля и управления собственными эмоциональными состояниями, овладение различными способами снятия эмоционального напряжения и повышения стрессоустойчивости стали основными задачами, реализуемыми в рамках эмоционально-волевого блока экспериментальной развивающей программы.

Одним из важнейших составляющих механизмов развития и повышения эффективности деятельности является ее рефлексия, поэтому анализ процессов коммуникации мы не можем представить без участия рефлексии [15]. Рефлексивный компонент коммуникативной толерантности характеризует процессы самопознания и оценки собственных действий в процессе межличностного взаимодействия. На протяжении всего процесса реализации развивающей программы уделяется большое внимание вопросам совершенствования навыков и умений рефлексии, в первую очередь рефлексии коммуникативной деятельности в рамках профессионального взаимодействия.

Взаимосвязь представленных выше компонентов изучаемой характеристики ярко проявляется в реальных коммуникативных ситуациях, и выражается в конкретных коммуникативных умениях и навыках, способствующих организации толерантного общения и составляющих поведенческий компонент структуры коммуникативной толерантности. Основная работа, осуществляемая в рамках выделяемого в связи с этим поведенческого блока программы, направлена на совершенствование коммуникативной культуры студентов в рамках толерантного взаимодействия, в частности, на развитие умения вступать в контакт и вести беседу, развитие способности аргументированно высказывать собственную позицию, а также на совершенство-

вание навыков слушания и умения воздействовать на собеседника в рамках профессиональной роли. Отдельное внимание уделяется совершенствованию умения решать трудные коммуникативные задачи профессиональной направленности, проявляя навык коммуникативной толерантности.

В соответствии со структурой коммуникативной толерантности нами выделяются следующие показатели эффективности развивающей программы:

- углубление системы знаний студентов об особенностях проявления коммуникативной толерантности в процессе общения;
- доминирование в мотивационной сфере личности учащихся ориентации на принятие партнеров по общению, а также стремления к личностному и профессиональному саморазвитию;
- преобладание нравственной направленности на толерантное взаимодействие, наличие в духовно-нравственной сфере социально-психологических установок на ценностное отношение к другим людям, а также установок на альтруизм и милосердие; отношение к процессу коммуникации как к равноправному взаимодействию на основе уважительного отношения к системе взглядов и ценностей других людей;
- повышение уровня коммуникативного контроля, сформированность навыков и владение конкретными методиками управления собственным эмоциональным состоянием;
- сформированность навыков рефлексии взаимодействия с другими людьми, стремление к самопознанию и анализу своего коммуникативного поведения;
- владение навыками толерантной межличностной коммуникации, в первую очередь, необходимыми в профессиональной деятельности, например, умением слушать и слышать собеседника, вести беседу, аргументированно высказывать свою точку зрения.

В заключение отметим, что развитие коммуникативных качеств, в частности коммуникативной толерантности, в процессе обучения приобретает особую значимость в связи с ориентацией современного образования на всестороннее развитие личности и формирование у будущих специалистов не только профессиональных, но и общекультурных компетенций. Применительно к сфере профессиональных коммуникаций работников медицины наличие высокого уровня развития коммуникативной толерантности становится тем инструментом, который способствует конструктивному взаимодействию с окружающими людьми (в первую очередь с пациентами), что в итоге позволяет извлечь из этих контактов максимум пользы для эффективного выполнения профессиональных задач.

Список литературы

1. Агеева З.А. Коммуникативная толерантность как элемент коммуникативной компетентности личности // Вестник Ивановского государственного университета. Серия: Естественные, общественные науки. 2012. № 1. С. 49-53.
2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. 472 с.
3. Борытко Н.М., Моложавенко А.В., Соловцова И.А. Методология психолого-педагогических исследований: учебник для магистрантов и студентов педагогических вузов. – М.: Академия, 2008. 320 с.
4. Веретельникова Ю.Я. Гуманитарные ценности в системе личностных диспозиций студентов медицинского вуза // Вестник ТГУ. 2009. №10. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/gumanitarnye-tsennosti-v-sisteme-lichnostnyh-dispozitsiy-studentov-meditsinskogo-vuza> (дата обращения: 25.12.2015).
5. Гришук В.М. Формирование коммуникативной толерантности у студентов гуманитарных специальностей в вузе: Автореф. дис. ... канд. педагогич. наук. – Киров, 2005. 20 с.
6. Кошевой О.С. Организация управления образовательной средой ВУЗа на основе системного подхода // Вестник Московского университета имени С.Ю. Витте. Серия 3. Педагогика. Психология. Образовательные ресурсы и технологии. 2012. № 1. С. 68-71.
7. Николаева Л.А., Губанова М.И. Коммуникативная толерантность будущих специалистов профессиональной сферы «человек-человек». – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2009 (Сибирская издательская группа). 161 с.
8. Пешкова В.Е. Системный подход как объяснительный принцип теоретического описания психики человека // Концепт. 2015. Современные научные исследования. Вып. 3. – ART 85505. URL: <http://e-koncept.ru/2015/85505.htm> (дата обращения 25.12.2015).
9. Психолого-педагогические аспекты деятельности преподавателя медицинского вуза в условиях непрерывного образования: Сборник статей / Под ред. Е.В. Лопановой. – Омск: ООО «Полиграфический центр КАН», 2012. 112 с.
10. Русакова С.В. Общие подходы к структурной составляющей коммуникативной толерантности // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2012. №25-1. С. 83-87.
11. Скрыбина О.Б. Педагогические условия формирования коммуникативной толерантности у старшеклассников: Дис. ... канд. педагогич. наук. – Кострома, 2000. 209 с.

12. Толстикова С.В. Развитие коммуникативной толерантности у будущих социальных педагогов системы образования: Дис. ... канд. психол. наук. – Калуга, 2002. 177 с.
13. Франкл В. Человек в поисках смысла. – М.: Прогресс, 1990. 367 с.
14. Шубина И.В. Деятельностный подход как педагогическая технология в формировании специалиста высшей школы // Право и образование. 2012. № 10. С. 45-50.
15. Щедровицкий Г.П. Коммуникация, деятельность, рефлексия // Исследования речемыслительной деятельности. – Алма-Ата, 1974. С. 12-28.
16. Яцевич Л.П. Формирование коммуникативной толерантности у будущих специалистов социальной работы: Автореф. дис. ... канд. педагогич. наук. – Чита, 2010. 23 с.

References

1. Ageeva Z.A. *Vestnik Ivanovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Estestvennye, obshchestvennye nauki* [Journal of Ivanovo State University. Series: Natural, social sciences], no. 1 (2012): 49-53.
2. Boyko V.V. *Energiya emotsiy v obshchenii: vzglyad na sebya i drugikh* [The energy of emotions in communication: a look at yourself and others]. – Moscow: Filin Publ., 1996. 472 p.
3. Borytko N.M., Molozhavenko A.V., Solovtsova I.A. *Metodologiya psikhologo-pedagogicheskikh issledovaniy: uchebnik dlya magistrantov i studentov pedagogicheskikh vuzov* [Methodology of psychological and educational research: a textbook for undergraduates and students of pedagogical universities]. – Moscow: Akademiya Publ., 2008. 320 p.
4. Veretel'nikova Yu.Ya. *Journal of TGU*, no. 10 (2009). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/gumanitarnye-tsennosti-v-sisteme-lichnostnyh-dispozitsiy-studentov-meditsinskogo-vuza> (accessed December 25, 2015).
5. Grishuk V.M. *Formirovanie kommunikativnoy tolerantnosti u studentov gumanitarnykh spetsial'nostey v vuze: Avtoref. dis. ... kand. pedagogich. nauk* [Formation of communicative tolerance among students of humanitarian specialties at the university: the synopsis of thesis of Candidate of Pedagogic Sciences]. – Kirov, 2005. 20 p.
6. Koshevoy O.S. *Vestnik Moskovskogo universiteta imeni S. Yu. Vitte. Seriya 3. Pedagogika. Psihologiya. Obrazovatel'nye resursy i tekhnologii* [Journal of Moscow State University named after S. Witte. Series 3. Pedagogy. Psychology. Educational resources and technology], no. 1 (2012): 68-71.

7. Nikolaeva L.A., Gubanova M.I. *Kommunikativnaya tolerantnost' budushchikh spetsialistov professional'noy sfery «chelovek-chelovek»* [Communicative Tolerance of future specialists of «person-person» professional sphere]. – Kemerovo: Kemerovo State University Publ., 2009. 161 p.
8. Peshkova V. E. *Kontsept. 2015. Concept. 2015. Modern scientific research. Iss. 3.* – ART 85505]. URL: <http://e-koncept.ru/2015/85505.htm> (accessed December 25, 2015).
9. *Psikhologo-pedagogicheskie aspekty deyatel'nosti prepodavatelya meditsinskogo vuza v usloviyakh nepreryvnogo obrazovaniya: Sbornik statey / Pod red. E.V. Lopanovoy* [Psychological and pedagogical aspects of the medical high school teacher's activity in the conditions of continuous education: Collection of papers / Edited by EV Lopanova]. – Omsk: LLC «Printing Center of CAN» Publ., 2012. 112 p.
10. Rusakova S.V. *Psikhologiya i pedagogika: metodika i problemy prakticheskogo primeneniya* [Psychology and Pedagogy: methodology and problems of practical application], no. 25-1 (2012): 83-87.
11. Skryabina O.B. *Pedagogicheskie usloviya formirovaniya kommunikativnoy tolerantnosti u starsheklassnikov: Dis. ... kand. pedagogich. nauk* [Pedagogical conditions of formation of communicative tolerance among senior pupils: the dissertation of Candidate of Pedagogic Sciences]. – Kostroma, 2000. 209 p.
12. Tolstikova C.B. *Razvitie kommunikativnoy tolerantnosti u budushchikh sotsial'nykh pedagogov sistemy obrazovaniya: Dis. ... kand. psikhol. nauk* [Development of communicative tolerance of future social teachers in the educational system: the dissertation of Candidate of Pedagogic Sciences]. – Kaluga, 2002. 177 p.
13. Frankl V. *Chelovek v poiskakh smysla* [Man's Search for Meaning]. – Moscow. Progress Publ., 1990. 367 p.
14. Shubina I.V. *Pravo i obrazovanie* [Law and Education], no. 10 (2012): 45-50.
15. Shchedrovitskiy G.P. *Issledovaniya rechemyslitel'noy deyatel'nosti. Alma-Ata* [Researches of speech and thought activity. – Alma-Ata], (1974): 12-28.
16. Yatsevich L.P. *Formirovanie kommunikativnoy tolerantnosti u budushchikh spetsialistov sotsial'noy raboty: Avtoref. dis. ... kand. pedagogich. nauk* [Formation of communicative tolerance of future specialists of social work: the synopsis of thesis of Candidate of Pedagogic Sciences]. – Chita, 2010. 23 p.

ДАННЫЕ ОБ АВТОРЕ

Плешакова Дарья Романовна, аспирант кафедры психологии и социальной педагогики
Шуйский филиал ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный университет»
ул. Кооперативная, д. 24, г. Шуя, Ивановская область, 155908, Россия
e-mail: Daria.study@gmail.com
SPIN-код в SCIENCE INDEX: 6183-8279

DATA ABOUT THE AUTHOR

Pleshakova Daria Romanovna, graduate student of department of psychology and social pedagogy
Ivanovo State University, Shuysky branch
24, Kooperativnaya street, Shuya, Ivanovo Region, 155908, Russia
e-mail: Daria.study@gmail.com