

**Сова М. О.,**

*доктор педагогічних наук, професор,  
професор кафедри психології та соціології,  
Університет державної фіскальної служби України,  
м. Ірпінь*

**Деніжна С. О.,**

*кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри психології та соціології,  
Університет державної фіскальної служби України,  
м. Ірпінь*

## **ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ СЛУЖБОВОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У СПІВРОБІТНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ**

Формування службової толерантності працівників правоохоронних органів виступає актуальною проблемою психологічного дослідження службової поведінки при виконанні професійних функцій в умовах державної служби.

Конкретизуючи сутність службової толерантності в контексті правоохоронної діяльності, доцільно розглядати її як соціально-психологічний феномен, в якому відображається взаємоузгодження та взаєморозуміння між поглядами та позиціями представників певної групи, досягнення відповідності між психологічними й поведінковими характеристиками службовців та системою групових норм, що знаходить своє вираження в соціальній ідентичності, групових стосунках, мотиваційних детермінантах і особливостях прояву активності в професійній діяльності державних службовців. З цих позицій слід виокремити характерну ознаку службової толерантності, яка полягає в поєднанні правової та нормативної, соціальної та індивідуальної, психологічної та поведінкової, професійної та особистісної складових.

Певна річ, процес формування службової толерантності у працівників правоохоронних органів слід починати з діагностики рівня їх психологічного інтегрування в службові групи, виявлення проблем і чинників, які впливають на успішність адаптації персоналу до умов служби, а також визначення способів подолання труднощів, що виникли.

Моніторинг службової толерантності співробітників правоохоронних органів доцільно проводити за таких умов: за фактом соціально-психологічних проблем у колективі; у період адаптації співробітника до умов службової діяльності, зокрема на третьому місяці служби; після змінення соціального статусу або соціального оточення співробітника на службі; після змінення умов, а також соціальних стосунків поза службовою сферу; після 3 - х і 6 - ти років перебування працівника на посаді, що пов'язано з переходом від професіонального становлення та набуття досвіду до стабілізації в діяльності та поведінці в службовому середовищі.

Для діагностики рівня службової толерантності можна використовувати наступні методики: «Методика кольорових метафор» «Незакінчені речення», «Методика кольорових метафор» і сфокусоване інтерв'ю.

«Методика кольорових метафор» (МКМ) передбачає вирішення діагностичного завдання з виявлення особливостей службової толерантності, а також прогнозування її розвитку в групах. Матеріалом у цій методиці виступають такі стимули, як: «колектив у цілому», «мій підрозділ», «співробітники правоохоронних органів», «кар'єрна команда», «спільнота професіоналів», «клієнти по службі», «відстороненість», «я насправді». Застосування МКМ сприяє уточненню рівня службової толерантності, виявленню чинників, що сприяють і перешкоджають її формуванню в групах.

Як доповнення до діагностики службової толерантності, а також для оцінки стосунків співробітника з групою пропонується методика «Незакінчені речення». Застосування цієї методики починається зі слів: «У моїй групі», а закінчення варіюються в такий спосіб: «я повинен (повинна) ...»; «я можу ...»; «я хочу, але не можу ...»; «я б зміг (змогла) ... якби...». Відповіді на наступні питання дозволяють виявити проблемні компоненти психічної репрезентації службової толерантності в групі.

Під час сфокусованого інтерв'ю виявляються протиріччя між установками попередньої та нової груп, які слід розглядати як життєвий урок. Для цього використовується психологічний прийом «організація перспективи», тобто розгляд наслідків дотримання толерантності в новій групі та зіставлення їх з життєвими планами. На підтвердження цієї позиції наводиться той аргумент, що толерантність у новій групі може призводити до просування по «кар'єрних сходах» у професійній діяльності, отримання нового досвіду та саморозвитку.

Діагностична процедура завершується уточнюючою бесідою, що включає в себе наступні елементи: розповідь історії про стосунки з групою, про плани та перспективи, пов'язані з групою; роз'яснення і уточнення відповідей на питання методики; додаткові повідомлення, що стосуються відносин з групою; відповідь на запитання щодо прагнення співробітника розвивати свої відносини з групою і вирішувати наявні проблеми.

Психологічна робота з корекції службової толерантності співробітників здійснюється в напрямках залучення співробітника в групові процеси і стосунки завдяки: відкритості співробітника до групових взаємодій; формуванню установки на вирішення проблем, що склалися; аналізу помилок, допущених при спробах взаємодії з групою; виявленню привабливих групових процесів, в які співробітник хотів би включитися; моделюванню процесу налагодження міжособистісних стосунків із членами групи; контролю, підтримці та корекції активності співробітника з реалізації намічених дій; створення умов, в яких співробітник буде змушений взаємодіяти і включатися в групові процеси.

Пропонована технологія, що має на меті формування службової толерантності співробітників правоохоронних органів і контроль успішності даного процесу, застосовується при вирішенні таких ситуацій: 1) професійній адаптації молодого співробітника в колективі, інтегруванні до групових установок і цінностей державної служби; 2) відсутності взаєморозуміння з групою в процесі проходження служби, залучення в особистісно-групові конфлікти; 3) виникнення

суперечностей між мотиваційною спрямованістю і принципами державної служби, співробітником і групою; 4) прояву емоційної нестійкості співробітника в різних ситуаціях службової діяльності, прийняття неадекватних рішень, а також дезадаптації, що виявляється в зниженні активності в професійній діяльності, деструктивній поведінці.

Оптимальними умовами успішного використання технології формування службової толерантності виступають: професійна компетентність психолога щодо застосування спеціальних прийомів і технік з урахуванням ситуації; встановлення психологом робочих контактів з керівниками організації, відділів і служб для забезпечення організаційних впливів на співробітника; відсутність у співробітника, з яким проводиться робота, психічних відхилень; наявність можливостей для проведення системної роботи зі співробітником.

Методичний інструментарій щодо формування службової толерантності у співробітників правоохоронних органів включає такі групи методів: 1) організаційні (створення соціальних умов, які впливають на формування толерантності співробітників для досягнення позитивної динаміки в організації); 2) групові (проекування і розвиток групових відносин, що сприяють оптимізації прояву службової толерантності в соціальних групах); 3) індивідуально-психотехнічні (вплив на психіку і поведінку співробітника за допомогою спеціальних методів, прийомів і технік).

Стимулювання співробітників до службової толерантності доцільно здійснювати із застосуванням наведених технік психологічного впливу. Серед них – допомога співробітнику в:

- сприйнятті групи як джерела задоволення, що здійснюється шляхом: акцентування уваги співробітника на вже існуючих способах отримання задоволення в групі; зорієнтованості співробітника на пошук нових джерел задоволення в групі; розробки поведінкових програм щодо включення в групові процеси, які сприяють досягненню задоволення;

- сприйнятті подібності особистої мотивації співробітника груповій, яка складається з: руйнування негативних узагальнень про групу; формування установки на сприйняття подібності з іншими членами групи; пошуку спільно з співробітником якостей і властивостей, які об'єднують його з групою;

- встановленні відповідності критеріям приналежності до групи, що включає: зосередження уваги на показниках приналежності до групи; формування престижності групи та соціальної ідентичності з нею; розподіл відповідальності в складних ситуаціях.

Отже, процес формування службової толерантності співробітників правоохоронних органів доцільно здійснювати за допомогою технології психологічного впливу на їх індивідуально-психічної репрезентації. Дана технологія спрямована на контроль і підвищення рівня службової толерантності співробітника конкретних груп в службовому середовищі.

Викладені матеріали доцільно використовувати для: профілактики негативних психічних станів, конфліктів і вирішення соціально-психологічних проблем в умовах службової діяльності; допомоги в професійній адаптації працівників правоохоронних органів до службових колективів; оптимізації

психологічного впливу на співробітників, які потребують психологічної допомоги; поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі.

#### **Список використаних джерел**

1. Пірен М. І. Толерантність – дієвий чинник злагоди та консолідації в сучасному українському суспільстві. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2015. № 2. С. 51–56.

2. Тробюк Н. Ю., Коломієць М. В. Толерантність як важлива якість майбутніх офіцерів Національної гвардії України. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : Науковий журнал*. 2020. №.70. Т.4. С. 161–166.

3. Хожило І. І. Толерантність як складова професійної компетентності публічного службовця: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2010-02/10hiikps.pdf>