



ОЛЕНА ОЛЕКСАНДРІВНА ЄВДОКІМОВА,

доктор психологічних наук, професор,
Харківський національний університет внутрішніх справ;
член редколегії журналу «Право і безпека»;
 <https://orcid.org/0000-0003-4211-7277>,
e-mail: elena25eva@gmail.com;

ЯНА СЕРГІЇВНА ПОНОМАРЕНКО,

кандидат психологічних наук,
Харківський національний університет внутрішніх справ;
 <https://orcid.org/0000-0002-3374-3930>,
e-mail: posokhova1992@gmail.com

КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ У КОНТЕКСТІ ВИВЧЕННЯ ЇХ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

Подано результати емпіричного дослідження особливостей проявів емоційного інтелекту у працівників поліції з різним рівнем комунікативної толерантності на етапі первинної професійної підготовки. Для цього застосовано опитувальник «Загальна комунікативна толерантність» (В. В. Бойко) й тест «Емоційний інтелект» (Д. В. Люсін). Вибірку становили 132 слухачі курсів первинної професійної підготовки поліцейських Харківського національного університету внутрішніх справ. Результати дослідження засвідчили відмінності у показниках емоційного інтелекту у слухачів із різним рівнем комунікативної толерантності. Емпірично доведено, що емоційний інтелект у ситуаціях проблемного спілкування виступає інтегральною особистісною ознакою працівника поліції, яка дозволяє йому успішно розпізнавати й інтерпретувати як власні емоції, так і емоції партнера по спілкуванню.

Ключові слова: комунікативна толерантність, професійне спілкування, емоційний інтелект, професійна підготовка, поліцейські.

Оригінальна стаття

Постановка проблеми

Сьогодні правоохоронна система в Україні постійно доводить свою компетентність і ефективність. Висока соціальна значимість цієї державної системи обумовлює високі вимоги до кандидатів, які бажають стати на варті закону та порядку. У межах цієї проблеми актуалізуються питання щодо формування певних професійних і особистісних характеристик сучасного працівника поліції. Однією з найважливіших його рис, що впливає на успішність виконання поліцейським професійних завдань, є його комунікативна толерантність.

Ми вважаємо, що комунікативна толерантність поліцейського є необхідною рисою, яка визначає характер і специфіку взаємовідносин працівника поліції з оточуючими, враховуючи особистий досвід поліцейського, його інтереси, схильності, моделі поведінки та особливості спілкування. Професійне спілкування поліцейських часто має *проблемний характер* у ситуаціях спілкування з порушниками правил дорожнього руху, з особами, які вчинили правопорушення на сімейно-побутовому ґрунті, з неповнолітніми, з дітьми, які загубилися, тощо.

Особливості комунікативної толерантності можуть свідчити про психічне здоров'я фахівця, внутрішню гармонію або дисгармонію, про здатність людини до самоконтролю та самокорекції, які є так необхідними у правозахисній практиці.

Проблемне спілкування передбачає здатність поліцейського ефективно та швидко знаходити мовленнєві шляхи виходу із ситуацій, які потребують спеціальної підготовки та необхідних знань. Емоційний інтелект у цьому контексті являє собою когнітивну здатність сприймати й аналізувати, як власні емоції, так і емоції партнерів по спілкуванню, здатність підвищувати ефективність мислення через розуміння емоцій та емоційних проявів і здатність їх використовувати у правовому полі.

Стан дослідження проблеми

Загалом спектр наукових пошуків вивчення особистості правоохоронця сьогодні є досить різноманітним та охоплює майже всі аспекти професійного становлення сучасного поліцейського ще в період його професійної підготовки, тим паче, що формування нової

системи підготовки відбувається практично на очах у суспільства.

Так, Л. Г. Харченко вважає комунікативну толерантність складним утворенням, яке характеризує ставлення особистості до людей та показує ступінь перенесення нею неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів по взаємодії. Дослідниця наголошує на тому, що «сформована комунікативна толерантність особистості значною мірою може визначати життєвий шлях і діяльність – положення в найближчому оточенні і на роботі, просування в кар'єрі і виконання професійних обов'язків». Погоджуємося з нею з приводу того, що комунікативна толерантність містить у собі низку інших не менш важливих рис особистості, таких як етичні, характерологічні та інтелектуальні [1].

В. В. Стеценко розкрив основні психологічні особливості професійної діяльності працівника поліції в рефлексивному аспекті. Емоційний інтелект, на його думку, виступає інтегральною характеристикою особистості, що визначає нормативність поведінки поліцейського в умовах виконання професійної діяльності [2]. Сучасні напрацювання стосовно особливостей поліціювання є й у зарубіжних науковців [3–6].

Проблеми формування переговорної культури працівників поліції, які здійснюють переговорний процес у різних кримінальних ситуаціях, детально досліджувала В. В. Вахніна. Вона охарактеризувала рівні професійної переговорної майстерності та виділила вищий рівень – переговорну культуру поліцейського й основні її компоненти. Провівши аналіз практики переговорів у кризових ситуаціях, В. В. Вахніна запропонувала комплекс характеристик психічних процесів, властивостей і станів, необхідних перемовнику, як-то: високий інтелект, гнучкість і оперативність мислення, швидке орієнтування в новій ситуації, емоційна виразність мови, швидкість перемикання уваги, здатність подумки спостерігати ситуацію ззовні, точне суб'єктивне оцінювання часу, низький рівень спонтанної агресивності й витримка, автентичність, емпатія та здатність викликати довіру. Кожна екстремальна ситуація сприяє формуванню й розвитку професійно важливих якостей переговорника. Важливим у цьому випадку є оцінювання переговорником власних психічних станів, бо він повинен уміти регулювати рівень свого емоційного напруження, одночасно оцінюючи себе й опонента. Здатність швидко орієнтуватися в обстановці, виявляти актуальні психічні стани й особистісні властивості злочинців вимагає професійної спостережливості, вміння концентрувати ува-

гу, бачити й чути опонента та правильно інтерпретувати інформацію [7].

А. С. Осіпова та С. М. Федотова також наголошують на тому, що під час здійснення психологічної роботи з працівниками правоохоронної системи на етапі їх професійного психологічного відбору, психологічної адаптації, атестації кадрів тощо необхідно враховувати рівень розвитку як загального емоційного інтелекту, так і його компонентів [8].

Емпіричне дослідження таких характеристик поліцейського, як комунікативна толерантність та емоційний інтелект, дозволяє вдосконалити уявлення про зміст комунікативної компетентності та відкриває шлях до виявлення її специфіки у контексті професійної, зокрема поліцейської, діяльності.

Ми вважаємо, що комплекс психолого-педагогічних методів здатен забезпечити якісний відбір кандидатів на службу в поліцію й ефективний психологічний супровід уже діючого поліцейського, що дозволить йому ще в період фахової підготовки сформувати необхідні особистісні якості, які допоможуть йому володіти своїм емоційним станом, вступаючи в переговори зі злочинцями, правопорушниками чи звичайними громадянами в різних проблемних ситуаціях, і вміння аналізувати емоційні стани свого партнера по спілкуванню.

Мета і завдання дослідження

Мета роботи полягає в емпіричному дослідженні особливостей емоційного інтелекту майбутніх поліцейських із різним рівнем комунікативної толерантності. Для її досягнення поставлено такі завдання: 1) визначити рівень комунікативної толерантності майбутніх поліцейських для поділу їх на групи; 2) емпірично дослідити показники емоційного інтелекту у слухачів курсів первинної професійної підготовки поліцейських із різним рівнем комунікативної толерантності.

Наукова новизна дослідження

Удосконалено теоретико-психологічні й емпіричні підходи до психологічної діагностики емоційного інтелекту у професійній діяльності поліцейського в контексті його комунікативної компетентності. Набули подальшого розвитку уявлення щодо всебічного розгляду емоційного інтелекту поліцейського в згаданому вище контексті, який виступає своєрідним психологічним ресурсом професійного розвитку та саморозвитку.

Матеріали та методи дослідження

У продовження нашого дослідження комунікативної толерантності поліцейських [9],

але зараз у співвідношенні з рівнем розвитку їх емоційного інтелекту, в якому взяли участь 132 слухачі курсів первинної професійної підготовки поліцейських Інституту післядипломної освіти Харківського національного університету внутрішніх справ, нами був також використаний опитувальник «Загальна комунікативна толерантність» (В. В. Бойко). За умовами опитувальника досліджувані були поділені на дві групи за рівнем комунікативної толерантності: до першої групи (високий рівень – 45 балів і нижче) увійшли 81 особа, до другої (низький рівень – від 90 балів) – 51 особа.

За допомогою методики діагностики «Загальна комунікативна толерантність», яка містить 45 запитань зі шкалюванням відповідей за 4-бальною шкалою, ми діагностували толерантні й інтолерантні установки особистості поліцейського, які можуть проявлятися у процесі його професійного спілкування. Автор методики вважає, що комунікативна толерантність/інтолерантність у спілкуванні поділяється на ситуативну, типологічну, професійну та загальну.

Рівень ситуативної толерантності визначається ставленням людини до конкретного партнера по спілкуванню (дружини, колеги, випадкового знайомого), типологічної – ставленням до групи людей (представників будь-якої національності, професії тощо). Професійна комунікативна толерантність проявляється в робочій обстановці, у взаємодії з тими людьми, з якими доводиться мати справу за родом діяльності (різними громадянами, злочинцями, потерпілими). Загальна комунікативна толерантність обумовлюється життєвим досвідом, властивостями характеру та моральними принципами й значною мірою зумовлює інші форми комунікативної толерантності.

Іншою особистісною характеристикою, яка служить перешкодою для успішної взаємодії особи з оточуючими, є риса нетерпимості, інтолерантності до соціуму. Коли людина не розуміє й не сприймає право на індивідуальність інших людей, коли вважає себе еталоном під час оцінювання поведінки та способу думок інших, прагне «підігнати» партнера під себе й не бажає пристосовуватися ні під кого іншого, не вміє прощати помилки та незручності або ненавмисно завдані неприємності, тоді така людина вважатиме себе вправі заподіювати біль і неприємності іншим людям, а сама не відчуватиме почуття провини за використання інших для задоволення своїх матеріальних, фізичних чи моральних потреб. Поліпшити прогноз ресоціалізації та подальшої соціальної адаптації особи в соціумі може

діагностика та робота з психокорекції інтолерантності як особистісної риси.

Тест містить 9 шкал: 1) неприйняття або нерозуміння індивідуальності іншої людини; 2) використання себе як еталона під час оцінювання поведінки та способу думок інших людей; 3) категоричність чи консерватизм в оцінках інших людей; 4) невміння приховувати або згладжувати неприємні відчуття в разі зіткнення з некомунікабельністю партнерів; 5) прагнення переробити, перевиховати партнерів; 6) прагнення «підігнати» партнера під себе, зробити його «зручним»; 7) невміння прощати іншим помилки, ніяковість, ненавмисно завдані неприємності; 8) нетерпимість до фізичного або психічного дискомфорту, в якому опинилась інша людина; 9) невміння пристосовуватися до характеру, звичок і бажань інших.

Для обробки отриманих результатів по кожній із 9 шкал підраховується загальна сума балів, яка максимально по кожній шкалі становить 15, а загальна за всіма шкалами – 135. Чим більшою буде кількість набраних досліджуваним балів, тим вищим є ступінь його нетерпимості до оточуючих. Таким чином, 45 балів і нижче – високий рівень толерантності, від 46 до 90 – середній, більше 90 – високий ступінь нетерпимості до оточуючих. Розгляд відповідей за окремими шкалами дозволяє виявити найбільш характерні аспекти та тенденції прояву комунікативної толерантності й інтолерантності.

Відповідно до інтерпретації психологічного змісту виділених авторами методики рівнів досліджуваних першої групи характеризує здатність до толерантного світосприйняття, відсутність схильності до екстремізму, конструктивна поведінка в ситуації професійного конфлікту, вміння досягати взаємного розуміння без насильства, домінування, приниження гідності людей і вживання сили в ситуації зіткнення інтересів; уміння адекватно оцінювати складні професійні ситуації, передбачаючи компромісний вихід із них на основі дотримання законності та норм права; вміння доцільно та законно застосовувати владу, вміння регулювати свою поведінку у відповідності до законів та норм професійної діяльності під час морально-ціннісного вибору засобів досягнення професійної мети. Досліджуваним другої групи притаманні схильність до порушення корпоративних цінностей, неготовність до діалогу, відсутність здатності активно та конструктивно взаємодіяти у професійному середовищі.

Тест емоційного інтелекту, розроблений Д. В. Люсіним, створено для вимірювання

уявленнь людини про свій емоційний інтелект (EI). Емоційний інтелект Д. В. Люсін тлумачить як здатність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. Автор вводить поняття внутрішньоособистісного та міжособистісного емоційного інтелекту, які передбачають актуалізацію різних когнітивних процесів і навичок, але мають бути пов'язаними один з одним. Тестовий матеріал складається з 46 тверджень, щодо яких досліджуваному пропонується висловити ступінь своєї згоди за 4-бальною шкалою. Опитувальник містить чотири шкали, п'ять субшкал та показник «Загальний рівень емоційного інтелекту», а саме:

– шкала «Міжособистісний емоційний інтелект» – здатність до розуміння емоцій інших людей та управління ними;

– шкала «Внутрішньоособистісний емоційний інтелект» оцінює здатність до розуміння власних емоцій та управління ними;

– шкала «Розуміння емоцій» – здатність до розуміння своїх і чужих емоцій;

– шкала «Управління емоціями» – здатність до управління своїми й чужими емоціями;

– субшкала «Розуміння чужих емоцій» – здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) та / або інтуїтивно, чуйність до внутрішніх станів інших людей;

– субшкала «Управління чужими емоціями» – здатність викликати в інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій; вона відображає певною мірою схильність до маніпулювання людьми;

– субшкала «Розуміння своїх емоцій» – здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання й ідентифікація, розуміння причин, здатність до вербального опису;

– субшкала «Управління своїми емоціями» – здатність і потреба управляти своїми емоціями, викликати й підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані;

– субшкала «Контроль експресії» – здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій;

– показник «Загальний рівень емоційного інтелекту» – здатність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними.

Для підрахунку балів відповіді досліджуваних кодуються за такою схемою. Для тверджень із прямим ключем: «зовсім не згоден» – 0, «скоріше не згоден» – 1, «скоріше згоден» – 2, «повністю згоден» – 3; для тверджень зі зворотним ключем: «зовсім не згоден» – 3, «скоріше не згоден» – 2, «скоріше згоден» – 1, «повністю згоден» – 0.

Опитувальник емоційного інтелекту дає бали за двома субшкалами, що вимірюють різні аспекти міжособистісного емоційного інтелекту (MEI), і за трьома субшкалами, що вимірюють різні аспекти внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (BEI). Значення за шкалами MEI та BEI отримують шляхом простого підсумовування відповідних субшкал. Однак слід мати на увазі, що інтерпретація окремих шкал може бути більш інформативною, тому що вони є відносно незалежними.

Для математико-статистичної обробки був застосований t-критерій Стьюдента для парних порівнянь середніх величин.

Результати дослідження

Результати дослідження показників емоційного інтелекту у слухачів курсів первинної професійної підготовки поліцейських із різним рівнем комунікативної толерантності подано в таблиці 1.

Таблиця 1

Показники емоційного інтелекту у слухачів курсів первинної професійної підготовки поліцейських із різним рівнем комунікативної толерантності (M±m)

Шкали	Високий рівень комунікативної толерантності Група 1	Низький рівень комунікативної толерантності Група 2	t	p
Міжособистісний емоційний інтелект	52,35±0,20	46,93±0,52	9,73	0,05
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	48,93±0,16	48,88±0,22	0,18	—
Розуміння емоцій	51,0±0,92	52,29±0,42	1,28	—
Управління емоціями	46,7±0,20	46,47±0,57	0,38	—
Розуміння чужих емоцій	25,96±0,77	22,35±0,50	3,93	0,05
Управління чужими емоціями	24,81±0,28	20,59±0,84	4,77	0,05
Розуміння своїх емоцій	24,19±0,89	19,24±0,44	4,99	0,05
Управління своїми емоціями	16,67±0,61	17,06±0,55	0,47	—
Контроль експресії	15,26±4,65	14,12±0,39	1,50	—
Загальний рівень емоційного інтелекту	94,65±13,36	91,11±21,82	3,95	0,05

Йї аналіз показує, що достовірні розбіжності були виявлені за шкалою «Міжособистісний емоційний інтелект» між групами слухачів із високим та низьким рівнем комунікативної толерантності ($52,35 \pm 0,20$) – ($46,93 \pm 0,52$), $p \leq 0,005$.

Це свідчить про те, що поліцейським із високим рівнем комунікативної толерантності більш притаманна здатність до розуміння емоцій інших людей та управління ними, що для цієї професійної групи є цілком доречним під час виконання ними службових обов'язків. Ми можемо з упевненістю стверджувати, що для поліцейського ця риса є необхідною, оскільки завдання, які стоять перед працівниками правоохоронних органів, передбачають наявність у них здатність здійснювати активний пошук необхідних відомостей, розпізнавати емоційні стани правопорушників та адекватно інтерпретувати зміст отриманої інформації з урахуванням її повноти та достовірності.

Про слухачів із низьким рівнем комунікативної толерантності можемо сказати, що вони виявилися менш терпимими до людей і гірше розуміють їх емоції та почуття, що також негативно відображається на взаєморозумінні.

Не було виявлено значимих відмінностей у слухачів із високим та низьким рівнем комунікативної толерантності за шкалою «Внутрішньоособистісний емоційний інтелект», тобто спостерігаються помірні визначення показника й акцентовані риси для обох груп. Отримані дані свідчить про те, що всі досліджувані характеризуються здатністю розуміти власні емоції та почуття, вони можуть ефективно керувати своєю емоційною сферою, і тому в суспільстві їхня поведінка є адаптивною; також їм властива така риса, як досягнення своїх цілей у взаємодії з оточуючими, що дозволяє їм успішно впоратися з власними різноманітними життєвими ситуаціями.

Так само не було виявлено достовірних розбіжностей показника за шкалою «Розуміння емоцій», який у першій групі становив $51,0 \pm 0,92$, а у другій – $52,29 \pm 0,42$. Отже, для досліджуваних із високим і низьким рівнем комунікативної толерантності є характерною здатність розуміти як чужі, так і власні емоції.

Математико-статистичний аналіз не виявив значущої різниці і за шкалою «Управління емоціями». Це говорить про те, що всім слухачам притаманна здатність до управління як своїми, так і чужими емоціями. Управління емоціями охоплює вміння задіяти їх, задати їм напрямок, тому ця риса є однією з найважливіших у роботі поліцейського.

Показник за шкалою «Розуміння чужих емоцій» у групі слухачів із високим рівнем комунікативної толерантності склав $25,96 \pm 0,77$, а у групі слухачів з низьким рівнем комунікативної толерантності він дорівнював $22,35 \pm 0,50$ при $p \leq 0,05$. Це свідчить про те, що для першої групи є характерною більш виражена здатність до розуміння чужих емоцій, що підтверджує результати, отримані за показником міжособистісного емоційного інтелекту. Слухачі першої групи краще розуміють емоції інших, тому у них не виникає труднощів у розумінні механізмів кодування емоційної інформації в інших, що дозволяє їм розпізнавати патерни мімічної експресії, а також ідентифікувати їх як сигнали певних емоційних станів. Представники другої групи є менш схильними до розуміння чужих емоцій, а також до зчитування емоційних проявів співрозмовника, що не гарантує їм ефективного здійснення поліцейської діяльності.

Результати за шкалою «Управління чужими емоціями» показали статистично значиму розбіжність. Показник першої групи становив $24,81 \pm 0,28$, а другої – $20,59 \pm 0,84$, $p \leq 0,05$. Отже, досліджувані першої групи більш успішно вміють усвідомити свої емоції, в них краще розвинуто вроджену здатність керувати чужими емоціями та використовувати це в подальшій роботі. Що стосується слухачів другої групи, то її представники, навпаки, мають низький рівень управління чужими емоціями в цьому аспекті.

У групі з високим рівнем комунікативної толерантності результат за шкалою «Розуміння своїх емоцій» дорівнює $24,19 \pm 0,89$, у групі з низьким рівнем – $19,24 \pm 0,44$, $p \leq 0,05$. Аналіз цієї шкали виявив те, що для першої групи є характерним більш виражене розуміння власних емоцій, ніж для другої групи, тому вони здатні краще керувати емоціями й відображати їх.

Показник «Управління своїми емоціями» за результатами аналізу не виявив значущої різниці між досліджуваними групами. Перша група дала такий кількісний результат, як $16,67 \pm 0,61$, а друга – $17,06 \pm 0,55$. Отже, поліцейські обох груп характеризуються розвинутою вродженою здатністю керувати власними емоційними проявами, а накопичений емоційний досвід вміють свідомо використовувати у своїй діяльності. У слухачів обох груп спостерігаються здатність і потреба управляти своїми емоціями, бажання викликати й підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані.

За шкалою «Контроль експресії» отримано такі дані, між якими немає значущої різниці. Оскільки експресія виражається через мовні, мімічні, пантомімічні та жестикуляційні засоби, а також через увагу до своєї зовнішності, можемо сказати, що ці прояви є характерними як для групи з високим, так і для групи з низьким рівнями комунікативної толерантності.

Показник «Загальний рівень емоційного інтелекту» для слухачів із високим рівнем комунікативної толерантності становить $94,65 \pm 13,36$, а в групі слухачів із низьким рівнем комунікативної толерантності він склав $91,11 \pm 21,82$, $p \leq 0,05$. Це свідчить про те, що поліцейські першої групи є більш розвиненими емоційно, у зв'язку з чим можемо сказати, що рівень емоційного інтелекту у них є вищим. Отже, поліцейські другої групи у загальному показнику емоційного інтелекту мають гірші результати та менш розвинений загальний рівень емоційного інтелекту.

Обговорення результатів

На думку О. А. Хлівної, емоційність у багатьох випадках розглядається як причина вчинення професійних помилок, як фактор зниження якості ухвалених рішень та ефективності професійної діяльності в цілому [10].

М. І. Шнайдер дає своє трактування емоційного інтелекту, визначаючи його як складне інтегративне утворення, що охоплює сукупність когнітивних, поведінкових та емоційних якостей, завдяки яким відбуваються усвідомлення, розуміння й регуляція своїх емоцій та емоцій оточуючих, які впливають на особистісний розвиток і міжособистісну взаємодію, тому розвиток емоційного інтелекту охоплює головним чином роботу над цими компонентами. Учена зазначає, що рівень розвитку емоційного інтелекту та його особливості залежать від таких факторів: когнітивні здібності, уявлення про емоції й особливості емоційного реагування. Дослідниця вважає, що розуміння емоцій, емпатія є ключовою складовою емоційного інтелекту, тому що управління емоціями й вибудовування на його основі правильної реакції залежать від правильного розуміння своїх і чужих емоцій [11].

Як показують дослідження, емоційний інтелект як ключова ознака в процесі спілкування поліцейського є невід'ємною складовою його професійної діяльності. Пріоритетним завданням поліцейського виступає здатність успішно побудувати діалог навіть в умовах, які характеризуються підвищеною емоційністю та стресовістю. Формування цієї інтегративної ознаки є неможливим без урахування

особистісних рис поліцейського та кваліфікованих програм навчання й компетентного науково-педагогічного складу. Незважаючи на те, що рівень розвитку емоційного інтелекту залежить від багатьох факторів, все одно дослідження вчених підтверджують, що за правильних умов можна сформулювати ці здібності у поліцейського за досить невеликий проміжок часу, але для цього треба використовувати інноваційні методи навчання, такі як тренінг, рольова гра, вправи-ситуації та ін.

Висновки

Досліджуючи становлення професійного спілкування поліцейських, можна дійти висновків, що психологічні особливості цього процесу визначаються, перш за все, досить широким колом спілкування, до якого входять усі верстви суспільства найрізноманітніших вікових і професійних груп, різного соціального та сімейного положення; з психологічної точки зору це означає, що діяльність поліцейського має бути гнучкою, нестандартною та творчою. Характерною особливістю спілкування й діяльності працівника поліції є також і те, що він змушений мати справу з особливим контингентом людей – тими, що порушили закон. Постійне негативне спілкування зі злочинцями й порушниками громадського порядку чинить суттєвий психотравмуючий вплив на самопочуття поліцейського, тому є необхідними адекватні механізми захисту «Я» особи, щоб уникнути синдрому «емоційного вигорання». Конфліктне спілкування, конфліктність діяльності проявляються в різних формах: вступаючи у взаємодію зі злочинцем, працівник поліції відчуває активний опір з його боку, він повинен долати спроби порушника замаскувати свої дії, ввести в оману й навіть спровокувати поліцейського на неправильні, протиправні дії; у цих критичних ситуаціях спілкування працівник поліції зобов'язаний зберігати самоконтроль, мати підвищену психологічну й емоційну стійкість, щоб не піддатися на провокації та протистояти злочинцеві. Тому поліцейські потребують особливої психологічної підготовки в сфері спілкування. Якостями, потрібними для комунікативної діяльності працівника поліції, є товариськість, емоційна стійкість, чуйність, уміння слухати людину та говорити з нею, розуміння важливості юридичної аргументації, яка являє собою різновид юридичної комунікації, тобто результат діяльності правового мислення, яке слугує обґрунтуванням певної точки зору стосовно життєвого випадку, що стався, з метою переконання в її істинності, розумінні та прийнятті.

Результати, отримані під час емпіричного дослідження, свідчать про те, що для обох досліджуваних груп слухачів незалежно від їх рівня комунікативної толерантності є характерними здатність розуміти власні емоції та почуття, те, що вони можуть ефективно керувати своєю емоційною сферою та є достатньою мірою адаптивними до зовнішніх умов; здатність досягати поставлених цілей у взаємовідносинах з іншими, що дозволяє їм успішно впоратися з власними різноманітними життєвими ситуаціями; здатність до розуміння й управління як своїми, так і чужими емоціями та вміння використовувати накопичений емоційний досвід у своїй діяльності.

Разом із цим, здатність краще розуміти емоції інших людей і вміння управляти ними є більш вираженими у слухачів, які мають високий рівень комунікативної толерантності. Ця група також відрізняється тим, що у них не виникає труднощів у розумінні механізмів кодування емоційної інформації в інших, є вміння розпізнавати патерни мімічної експресії, а також ідентифікувати їх як сигнали певних емоційних станів. Для першої групи порівняно з другою є характерним не лише уміння

керувати чужими емоціями, а й можливість використовувати їх у подальшій роботі, тому вони здатні краще керувати ними й відображати їх. Результати, отримані в дослідженні, дозволяють зробити висновок про те, що поліцейські з високим рівнем комунікативної толерантності є більш розвиненими емоційно та мають достатній рівень розвитку різних когнітивних процесів і навичок, які є необхідними в цій професійній спільноті.

Отже, емоційний інтелект у ситуаціях проблемного спілкування виступає інтегральною особистісною ознакою працівника поліції, яка дозволяє йому успішно розпізнавати й інтерпретувати як власні емоції, так і емоції партнера по спілкуванню, з якими доводиться стикатися під час роботи і які слугують працівникам поліції так званими засобами правомірного вирішення службових завдань шляхом ефективного ведення процесу комунікації.

Перспективами дослідження має стати розроблення й апробація програми психологічної підтримки в період фахової підготовки слухачів курсів первинної професійної підготовки, яка буде орієнтуватися на подальший розвиток їх емоційного інтелекту.

Список бібліографічних посилань

1. Харченко Л. Г. Комунікативна толерантність соціального педагога як компонент його етичної культури // Стратегические вопросы мировой науки. URL: http://www.rusnauka.com/5_SWMN_2012/Pedagogica/6_100892.doc.htm (дата звернення: 04.04.2019).
2. Стеценко В. В. Психологические особенности профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел: рефлексивный аспект. *Вестник Таганрогского института имени А. П. Чехова*. 2016. № 1. С. 104–107.
3. Darroch S., Mazerolle L. Intelligence-Led Policing: A Comparative Analysis of Community Context Influencing Innovation Uptake. *Policing and Society*. 2015. Vol. 25, Iss. 1. P. 1–24. DOI: <https://doi.org/10.1080/10439463.2013.784312>.
4. Caveney N. The material preconditions for engagement in the police: A case study of UK police culture and engagement in times of radical change : A thesis submitted for the award of Professional Doctorate in Business Administration. Portsmouth, 2015. URL: <http://library.college.police.uk/docs/theses/CAVENEY-police-culture-2015.pdf> (дата звернення: 04.04.2019).
5. Brewster J., Stoloff M. L., Corey D. M., Greene L. W., Gupton H. M., Roland J. E. Education and Training Guidelines for the Specialty of Police and Public Safety Psychology. *Training and Education in Professional Psychology*. 2016. Vol. 10, No. 3. P. 171–178. DOI: <https://doi.org/10.1037/tep0000122>.
6. Furuhausen B. The Making of a Social, Representative and Intellectual Police Force – Recruitment and Education of Police Trainees in Sweden During the 20th Century. *Nordisk politiforskning*. 2015. Vol. 2, No. 1. P. 6–33. URL: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Auu%3Adiva-252769> (дата звернення: 04.04.2019).
7. Вахнина В. В. Психологические особенности формирования переговорной культуры сотрудников ОВД. *Труды Академии управления МВД России*. 2015. № 1 (33). С. 63–66.
8. Осипова А. С., Федотова С. М. Влияние эмоционального интеллекта на личностную надежность сотрудников ОВД – выпускников образовательных организаций МВД России. *Психопедагогика в правоохранительных органах*. 2015. № 1 (60). С. 7–12.
9. Євдокімова О. О., Пономаренко Я. С. Соціальний інтелект поліцейських у контексті їх комунікативної компетентності. *Право і безпека*. 2018. № 1 (68). С. 31–38. DOI: <https://doi.org/10.32631/rb.2018.1.04>.
10. Хлевная Е. А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности: на примере руководителей : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. М., 2012. 28 с.

11. Шнайдер М. И. Проблема развития эмоционального интеллекта в условиях новой коммуникативной реальности // Развитие и образование личности в современном коммуникативном пространстве : материалы Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием (г. Иркутск, 21–23 сент. 2016 г.). Иркутск, 2016. С. 160–166.

Надійшла до редколегії 15.04.2019

ЕВДОКИМОВА Е. А., ПОНОМАРЕНКО Я. С. КОММУНИКАТИВНАЯ ТОЛЕРАНТНОСТЬ ПОЛИЦЕЙСКИХ В КОНТЕКСТЕ ИЗУЧЕНИЯ ИХ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Представлены результаты эмпирического исследования особенностей проявлений эмоционального интеллекта у работников полиции с разным уровнем коммуникативной толерантности на этапе первичной профессиональной подготовки. Были применены опросник «Общая коммуникативная толерантность» (В. В. Бойко) и тест «Эмоциональный интеллект» (Д. В. Люсин). Выборку составили 132 слушателя курсов первичной профессиональной подготовки полицейских Харьковского национального университета внутренних дел. Результаты исследования засвидетельствовали различия в показателях эмоционального интеллекта у слушателей с разным уровнем коммуникативной толерантности. Эмпирически доказано, что эмоциональный интеллект в ситуациях проблемного общения выступает интегральной личностной характеристикой работника полиции, позволяющей ему успешно распознавать и интерпретировать как собственные эмоции, так и эмоции партнёра по общению.

Ключевые слова: коммуникативная толерантность, профессиональное общение, эмоциональный интеллект, профессиональная подготовка, полицейские.

YEVDOKIMOVA O. O., PONOMARENKO YA. S. COMMUNICATIVE TOLERANCE OF POLICEMEN IN THE CONTEXT OF THEIR EMOTIONAL INTELLIGENCE' STUDY

This paper presents the results of an empirical study of the peculiarities of manifestations of emotional intelligence among police officers with different levels of communicative tolerance at the stage of primary vocational training. In this context, the actual model of emotional intelligence and its practical application need to be verified taking into account the specifics of police activity. Emotional intelligence is considered primarily as an integral feature of the personality of a policeman in the context of his professional communication in situations that are problematic. The emotional intelligence of the individual is represented in the article as a cognitive ability to perceive and analyze both their own and others' emotional states and emotional manifestations; as well as the ability to correctly regulate and use them. Communicative tolerance, in turn, is one of the most important features of the police officer, which shows his attitude to people, the degree of tolerance to unpleasant or unacceptable, in his opinion, mental states, qualities and deeds. As a psychodiagnostic tool, the questionnaire "General communicative tolerance" (V. V. Boyko) and the "Emotional Intelligence" test (D. V. Lusin) were used. The sample consisted of 132 students of initial training of police officers. The results of the study indicate differences in the manifestations of emotional intelligence in students with different levels of communicative tolerance. It is empirically proven that emotional intelligence in situations of problematic communication acts as an integral personality of the police officer, which allows him to successfully recognize and interpret the emotions of both his own and the communication partner. The study of the level of emotional intelligence of the police at the stage of professional training will allow the psychological support service to better address the tasks of professional selection and psychological support for future policemen.

Key words: communicative tolerance, professional communication, emotional intelligence, vocational training, police.