

Акимова М.К., Галстян О.А. Толерантность как компонент коммуникативной компетентности педагогов



English version: [Akimova M.K., Galstyan O.A. Tolerance as a component of teachers' communication competence](#)

Психологический институт Российской академии образования, Москва, Россия

Московский государственный областной гуманитарный институт, Орехово-Зуево, Россия

[Сведения об авторах](#)

[Литература](#)

[Ссылка для цитирования](#)

Исследуется эффективность коммуникативного тренинга, направленного на развитие коммуникативной компетентности и толерантности педагогов. Использовались 4 диагностических методики, измеряющие уровни толерантности и сопряжённых с ней личностных черт. В исследовании приняли участие педагоги профессионального лица, составившие экспериментальную и контрольную группы. Полученные результаты свидетельствуют о том, что взаимодействие педагогов и психолога в форме коммуникативного тренинга является мощным фактором развития толерантности и сопряжённых с ней коммуникативных качеств – эмпатии, общительности, умения регулировать своё эмоциональное состояние.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, толерантность, эмпатия, общительность, эмоциональное выгорание, коммуникативный тренинг

Проблема воспитания толерантной личности актуальна для современного общества, одной из характеристик которого является плюрализм, отсутствие единообразия в мнениях, оценках, установках, формах поведения. Роль педагога в решении этой проблемы трудно переоценить. В современной литературе профессионализм педагога всё чаще рассматривается в связи с его толерантностью. Будучи толерантным, педагог не только успешнее осуществляет своё взаимодействие с учениками, но и становится «передатчиком» этого качества последним, что в свою очередь способствует созданию толерантного общества.

Анализируя проблему толерантности, неизбежно сталкиваешься с многозначностью этого понятия. Причины многозначности связаны, во-первых, с широким спектром его использования. Этот термин встречается в литературе по проблемам фармакологии, иммунологии, физиологии, педагогике, психологии, социологии, политологии, философии, а также в религиозной литературе. В каждой из сфер знаний он имеет свою трактовку. Во-вторых, существует этимологическое разнообразие значений этого слова, имеющего латинский корень и встречающегося в разных современных языках [Асмолов, 2001; Психодиагностика толерантности личности, 2008].

В русском языке наиболее близкими по значению понятию «толерантность» являются слова «терпение» и «терпимость». Вследствие многозначности термина исследователи, даже работающие в рамках одной науки, используют разные его определения. Это в полной мере относится и к психологии.

Психологические исследования толерантности

Толерантность стала предметом психологического изучения относительно недавно. За рубежом ее стали исследовать в первую очередь Г.Оллпорт и К.Роджерс. Г.Оллпорт, рассматривая развитие личности, вводит два понятия: «психологический рост» и «психологическая зрелость», а в качестве критериев последней выделяет наряду с другими «способность устанавливать теплые отношения с окружающими», которая является одним из проявлений толерантности [Оллпорт, 2002].

К.Роджерс, выделяя пять характеристик полноценно функционирующей личности, называет «организмическое доверие» [Rogers,1961]. Это доверие человека к себе, согласованность воспринимаемого Я и идеального Я. Если человеку присуща такая согласованность, то он также будет принимать, уважать, ценить других людей, то есть проявлять к другим людям терпимое, толерантное отношение.

З.А.Кочергина, обобщая современные представления зарубежных психологов, дает следующее определение толерантности: «это сознательное допущение субъектом чего-либо, что им не одобряется; это добровольное воздержание от учинения препятствий осуждаемому "другому" при условии, что у субъекта есть возможность оказать ему сопротивление, есть власть помешать свободному самовыражению "другого"» [Кочергина, 2003, с. 49].

Г.В.Безюлева и Г.М.Шаламова описывают следующие значения понятия «толерантность»: терпение, терпимость; адаптация как приспособление человека к чему-либо; устойчивость, выносливость (к стрессу, к конфликту и пр.); допущения, позволения (разных точек зрения, ценностей, идеалов); принятие (другого); стремление достичь понимания с другими, согласовать разные установки, мотивы, ориентации, не прибегая к насилию и подавлению человеческого достоинства [Безюлева, Шаламова, 2003].

Психологами исследуются условия актуализации толерантности. Прежде всего она проявляется в тех случаях, когда оценки, мнения, верования, поведение, ожидания других людей не совпадают с оценками, мнениями, верованиями, поведением субъекта взаимодействия [Безюлева, Шаламова, 2003; Клепцова, 2005]. Второе условие – существует интерес к объекту, стремление его понять и позитивно взаимодействовать с ним (т.е.наличие значимой ситуации), но при этом отсутствует негативная реакция в тех случаях, когда она возможна, вероятна или вынуждена [Асмолов,2001]. Иными словами, поведение человека характеризуется тем, что он вынужден сдерживать себя, проявлять терпение или его отличает сформированность определенных привычек, установок, мировоззрения.

В качестве механизмов толерантности рассматривается, во-первых, способность индивида к торможению, сдерживанию неблагоприятных реакций, сформированность волевых качеств, во-вторых, способность адекватно оценивать значимость ситуации и переоценивать ее, вставая на точку зрения «другого», способность к перестройке неадекватных установок, отношений, конструктов [Безюлева, Шаламова, 2003]. Таким образом, толерантность проявляется в форме эмпатии, самоконтроля, выдержки и интеллектуальной переоценки ситуации.

Толерантность может актуализироваться по отношению к различным объектам; чаще всего выделяют аутотолерантность как следствие рефлексивности личности, межличностную и межгрупповую толерантность [Там же]. Толерантность большинством психологов рассматривается как многомерная характеристика, имеющая сложную структуру, и в качестве ее составляющих выделяют мотивационно-ценностный, когнитивный, эмоционально-волевой и поведенческий компоненты [Асташова, 2003; Клепцова, 2005].

Так как толерантность является весьма ценным качеством, способствующим эффективному взаимодействию людей и в целом адаптации каждого к социальной среде, формирование

толерантности у молодежи, воспитание подрастающего поколения в духе толерантности представляются важнейшими задачами общества. Естественно поэтому, что большая роль в решении этой задачи отводится педагогу. При этом очевидно, что толерантность у учеников может воспитывать только толерантный учитель.

Мы рассматриваем толерантность как профессионально важное качество педагога, один из аспектов коммуникативной компетентности, так как эта черта находит свое проявление в межличностном взаимодействии и, в первую очередь, в отношениях с учащимися, определяя их позитивный вектор.

О близких к толерантности чертах учителя много писали в психолого-педагогической литературе. Так, К.Роджерс, рассматривая учителя как фасилитатора таких личных отношений с учащимися, которые позволяют им реализовывать свои естественные тенденции к самоактуализации, перечислял адекватные этой задаче его личностные черты: открытость, принятие, доверие, эмпатическое понимание [Rogers,1961].

В отечественной литературе понятие «толерантность» по отношению к личности педагога стало использоваться недавно, но традиционно изучалось такое профессионально-важное его качество, как «педагогический такт» [Страхов,1972]. Это качество имеет множество точек соприкосновения с толерантностью, таких как уважение достоинства личности ребенка, отношение к его личности как к ценности, учет индивидуальных особенностей учеников для реализации воспитательных воздействий. Педагогический такт, как и толерантность, связывают с педагогической эмпатией.

Одним из авторов статьи была разработана программа повышения коммуникативной компетентности педагогов, включающая 4 этапа [Галстян, 2007]. Первый этап – мотивационный, содержанием которого была работа, направленная на осознание педагогами необходимости развития и коррекции коммуникативной компетентности и готовности к изменению своего поведения. Второй этап – когнитивный, состоящий в сообщении учителям психологической информации о педагогическом общении, его формах и способах, речевых средствах и способах решения конфликтов. Особое место в коррекционно-развивающей программе занимал третий, аффективный этап, проводимый в форме тренинга и направленный на формирование коммуникативных навыков и умений. Его функцией являлось обучение педагогов проявлять в смоделированных условиях коммуникативную компетентность, составной частью которой является толерантность. Четвертый этап – поведенческий – состоял в апробации и закреплении в реальном поведении педагога усвоенных способов общения.

В этой статье сообщается о влиянии коммуникативного тренинга на развитие толерантности и ассоциированных с ней черт, поскольку именно на этом, аффективном, этапе происходило переживание и переоценка педагогами собственного негативно-оцениваемого, неэффективного общения и усвоение, примеривание на себя новых его способов, а также развитие умений осуществлять эмоционально-волевою регуляцией своего поведения.

Организация и методы исследования

В исследовании участвовали педагоги профессионального лицея, обеспечивающего начальную профессиональную подготовку учащихся по специальностям «повар», «кондитер», «парикмахер», «художник по костюмам», «оператор ЭВМ» и «коммерсант в промышленности».

Администрация лицея обратила внимание психолога на участвовавшие конфликты в педагогическом коллективе, происходящие на разных уровнях – между рядовыми педагогами, внутри администрации, между преподавателями и представителями администрации. Наблюдение и беседы с членами педагогического коллектива показали, что многие коллеги проявляют низкую культуру общения, демонстрируя такие особенности взаимодействия, как неумение слушать и адекватно

воспринимать замечания, корректно отстаивать свое мнение, неспособность понять и принять чужую точку зрения, неумение предотвратить и разрешить конфликт и пр. Отмеченные признаки низкой коммуникативной компетентности педагогов, связанной с их интолерантностью, могли оказывать влияние не только на их межличностные отношения, но и на личностное развитие учащихся.

Среди испытуемых были выделены экспериментальная и контрольная группы численностью по 21 человек каждая, уравненные по гендерному признаку (1 мужчина и 20 женщин) и по наличию высшего педагогического образования (13 человек имеют и 8 человек не имеют такового).

Методы исследования

Выбор диагностических методик, использовавшихся в исследовании, определялся тем, что диагностической проверке подвергался аффективный этап тренинга, направленный на формирование толерантности и эмоционально-волевой регуляции проявления коммуникативной компетенции.

В исследовании использовались четыре диагностические методики.

1. Экспресс-опросник «Индекс толерантности» Г.У.Солдатовой, О.А.Кравцовой, О.Е.Хухлаева и Л.А.Шайгеровой, направленный на измерение общего уровня толерантности, а также на оценку трех видов толерантности – этнической, социальной и личностной. Утверждения опросника отражают общее отношение к окружающему миру и другим людям, социальные установки в разных сферах взаимодействия, где могут проявиться толерантность / интолерантность человека. Субшкала «этническая толерантность» выявляет отношение человека к представителям других этнических групп и установки в сфере межкультурного взаимодействия. Субшкала «социальная толерантность» позволяет оценить толерантные / интолерантные проявления в отношении различных социальных групп (меньшинств, психически больных людей, представителей низших социальных слоев). Субшкала «толерантность как черта личности» диагностирует личностные черты, установки и убеждения (уважение к мнению оппонентов, готовность к конструктивному решению конфликтов и продуктивному сотрудничеству), которые определяют отношение человека к окружающему миру.

2. Опросник «Уровень эмоционального выгорания» В.В.Бойко, направленный на оценку эмоционально-волевого компонента личности, являющегося защитной реакцией на действие психотравмирующих факторов. Опросник выявляет три фазы синдрома эмоционального выгорания педагога («напряжение», «резистенцию» и «истощение»), а также 12 симптомов и итоговый показатель синдрома. Феномен эмоционального выгорания отражает степень устойчивости одного из механизмов толерантности – способности индивида к торможению, сдерживанию неблагоприятных реакций, сформированность волевых качеств.

3. Опросник «Ваши эмпатические способности» В.В.Бойко, измеряющий уровень эмпатии, а также дающий оценки по шести шкалам: «рациональный канал эмпатии», «эмоциональный канал эмпатии», «интуитивный канал эмпатии», «установки, способствующие или препятствующие эмпатии», «проникающая способность эмпатии», «идентификация». Как отмечалось выше, эмпатия является одним из компонентов толерантности.

4. Методика диагностики общего уровня общительности В.Ф.Ряховского, направленная на выявление коммуникативных особенностей человека, степени его общительности; это личностное качество тесно связано с толерантностью, являясь как одним из условий, так и формой ее проявления.

Результаты и их обсуждение

В таблице 1 представлены данные двух групп испытуемых, полученные перед коммуникативным тренингом по каждой из использованных методик. Для определения достоверности различий использовался непараметрический критерий U-Манна–Уитни. До начала коммуникативного тренинга статистически значимых различий между контрольной и экспериментальной группами ни по одному из показателей не обнаружено.

Таблица 1

Показатели контрольной и экспериментальной групп до начала коммуникативного тренинга*

Показатели методик	Контрольная группа		Экспериментальная группа	
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение
Методика «Индекс толерантности»				
Этническая толерантность	27,91	4,34	28,19	5,56
Социальная толерантность	26,52	3,39	25,24	5,88
Толерантность как черта	31,52	4,10	32,0	2,88
Итоговый показатель	86,0	9,90	85,48	11,53
Методика «Уровень эмоционального выгорания»				
Напряжение	33,0	14,13	36,0	17,57
Резистенция	54,10	12,20	58,71	18,22
Истощение	41,91	17,01	37,0	14,43
Итоговый показатель	129,0	36,14	131,57	41,46
Методика «Ваши эмпатические способности»				
Рациональный канал	2,52	1,37	2,90	1,19
Эмоциональный канал	3,30	1,58	3,48	1,37
Интуитивный канал	2,86	1,17	3,38	1,21
Установки	3,48	1,0	3,57	0,96
Проникающая способность	3,19	1,33	2,91	1,06
Идентификация	2,57	1,40	3,09	1,23
Суммарный показатель	17,95	3,79	19,43	3,77
Методика «Общительность»				
Уровень общительности	14,05	3,08	14,38	3,95

Статистически значимые различия между группами отсутствуют.

Далее было проанализировано, как повлиял коммуникативный тренинг на исследуемые личностные черты педагогов экспериментальной группы (табл. 2). Для оценки значимости произошедших изменений был применен критерий Т-Вилкоксона. Он же применялся для того, чтобы выяснить, произошли ли какие-либо изменения в тот же период времени в контрольной группе под влиянием каких-либо неучтенных факторов. Кроме того, для сопоставления экспериментальной и контрольной групп после тренинга использовался непараметрический критерий U-Манна–Уитни.

Найдено, что показатели социальной толерантности, толерантности как черты и итоговый показатель толерантности в экспериментальной группе существенно возросли ($p < 0,01$). Достоверных изменений по показателю этнической толерантности не обнаружено. Анализ данных контрольной группы, полученных в те же периоды времени, что и в экспериментальной, показал, что в ней значимых изменений ни по одному из показателей толерантности не было. Сравнение групп после тренинга подтвердило эти результаты: обнаружены различия между ними по показателям социальной толерантности, толерантности как черты и итоговому показателю (табл. 2).

Таблица 2

Показатели контрольной и экспериментальной групп после коммуникативного тренинга

Показатели методик	Контрольная группа		Экспериментальная группа		p <
	Среднее	Стандартное отклонение	Среднее	Стандартное отклонение	
Методика «Индекс толерантности»					
Этническая толерантность	26,91	4,63	28,81	4,89	
Социальная толерантность	27,29	4,78	30,09	4,66	,05
Толерантность как черта	31,43	3,42	34,05	2,59	,01
Итоговый показатель	85,76	10,23	92,86	9,02	,01
Методика «Уровень эмоционального выгорания»					
Напряжение	37,14	13,22	23,86	14,91	,01
Резистенция	58,67	13,45	46,14	18,61	,01
Истощение	44,48	14,55	29,23	13,10	,001
Итоговый показатель	140,29	36,68	99,24	39,07	,001
Методика «Ваши эмпатические способности»					
Рациональный канал	2,76	1,27	2,63	0,89	
Эмоциональный канал	3,19	1,53	4,86	1,42	,001
Интуитивный канал	3,43	1,33	3,19	1,40	
Установки	3,09	1,11	3,62	1,17	
Проникающая способность	2,95	1,46	3,90	1,15	,05
Идентификация	2,57	1,33	2,90	1,38	
Суммарный показатель	18,05	3,27	21,30	4,26	,01
Методика «Общительность»					
Уровень общительности	14,0	3,28	12,05	2,74	

p – уровень значимости различий (оценка по критерию U-Манна–Уитни); нули перед запятой опущены.

Таким образом, после коммуникативного тренинга педагоги стали более толерантными по отношению к представителям различных социальных групп, в том числе к психически больным людям, а также представителям низших социальных слоев. Это особенно важно для наших испытуемых, так как среди учащихся лица есть социальные сироты, дети из неблагополучных семей и с диагнозом умственной недостаточности. Коммуникативный тренинг позволил развить общие позитивные установки по отношению к окружающему миру, убеждения и ценности, существенные для адаптации к нему, для взаимодействия с окружающими людьми.

Вместе с тем наши данные свидетельствуют о том, что характер отношений к представителям других этнических групп не изменился. Это может означать, что установки в сфере межкультурного взаимодействия являются наиболее устойчивыми. Мигрантофобия, ксенофобия являются следствием определенных (неблагополучных) условий жизни нашего общества, способствующих поиску причин неудовлетворенности своей жизнью. Проще всего искать эти причины в существовании рядом с собой «других», занимающих рабочие места, живущих по своим правилам, исповедующих другую религию, имеющих иные взгляды на жизнь. Стереотипы ксенофобии не только не преодолеваются нашей системой воспитания посредством распространения общечеловеческих ценностей и гуманистических взглядов с помощью средств массовой информации, общественных дискуссий, но и в определенной степени утверждаются и поощряются, пропагандируются и становятся привычными для массового сознания [Абакумова,

Ермаков, 2003]. Изживать эти стереотипы следует не с помощью кратковременного коммуникативного тренинга, а серьезной работой по формированию общественного сознания. Наши результаты особенно важны тем, что они свидетельствуют об уровне этнической толерантности и ее устойчивости у педагогов, которые должны развивать толерантность у своих воспитанников. Стереотипизация этнического сознания у первых, вероятно, будет способствовать формированию этнических стереотипов у молодежи.

Далее были проанализированы показатели эмоционального выгорания. В экспериментальной группе все они существенно снизились ($p < 0,05$), в то время как в контрольной значимых изменений не произошло, за исключением показателя по шкале «резистенция», который существенно возрос при повторном обследовании ($p < 0,05$). В табл. 2 представлены данные обеих групп и значимость различий между ними.

Таким образом, коммуникативный тренинг оказался достаточно эффективным в снятии всех фаз синдрома «эмоциональное выгорание». Особенно сильно было его влияние на фазу «резистенция», чьи симптомы более всего отягощали эмоциональное состояние педагогов. Снижение как общего уровня эмоционального выгорания, так и степени выраженности всех его фаз, уменьшение числа сформированных фаз и симптомов у испытуемых экспериментальной группы показывает, что в ходе коммуникативного тренинга педагоги смогли овладеть такими способами общения, которые снижают риск возникновения в нем психотравмирующих обстоятельств, отказались от неадекватных и стали взамен использовать рациональные способы регуляции своего эмоционального состояния. Уменьшение числа сформированных симптомов «эмоциональный дефицит» и «эмоциональная отстраненность» фазы «истощение» означает, что под влиянием коммуникативного тренинга повысился уровень эмпатии в таких ее проявлениях, как сочувствие, сопереживание, эмоциональный отклик. Как отмечалось выше, эмпатия является одним из проявлений толерантности. Следовательно, и результаты этой методики свидетельствуют о возрастании толерантности у тех педагогов, которые участвовали в тренинге.

У педагогов контрольной группы ничего подобного не наблюдалось. Более того, их эмоциональное состояние по данным повторного обследования ухудшилось. Особенно сильно прогрессировала фаза «резистенция», отражающая стремление человека экономить на эмоциях, выборочно и неадекватно реагируя в процессе общения, сокращая свои профессиональные обязанности, требующие эмоциональных затрат, и оправдывать свою эмоциональную холодность к партнерам по общению.

Показатели методики «Ваши эмпатические способности» в экспериментальной группе после коммуникативного тренинга также претерпели изменения. Существенно повысились значения по шкалам «эмоциональный канал эмпатии» и «проникающая способность», а также суммарный показатель эмпатии ($p < 0,05$). В контрольной группе различий в показателях этой методики между первым и повторным обследованиями не наблюдалось. После тренинга по отмеченным параметрам появились значимые различия между группами (табл. 2).

Таким образом, после коммуникативного тренинга у педагогов повысился общий уровень эмпатии, а также возросли умения сопереживать, сочувствовать, понимать эмоциональное состояние другого человека, создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности в процессе общения. Вместе с тем не произошло значимых изменений по таким шкалам, как «рациональный канал эмпатии», «установки эмпатии» и «идентификация», что, по-видимому, связано с тем, что тренинг был направлен в основном на развитие эмоциональных, а не интеллектуальных составляющих толерантности. Что же касается шкалы «интуитивный канал эмпатии», то представляется, что работа с интуицией, с неосознаваемыми образованиями, лежащими в основе эмпатии, должна проводиться иными методами; опыт и информация, находящиеся в подсознании и позволяющие прогнозировать поведение партнеров, не могут претерпеть существенных изменений за относительно короткое время тренинговых занятий – для этого требуется прожить определенный период жизни, в течение которого придется решать определенные проблемы налаживания

взаимодействия с окружением.

Показатель общительности в экспериментальной группе также значительно изменился ($p < 0,05$), а в контрольной группе этого не произошло. Однако различия между группами после тренинга не достигли уровня значимости. Такая неоднозначность влияния тренинга на общительность педагогов может быть связана с тем, что эта черта, как отмечают многие, является одним из проявлений темперамента, который зависит от природных свойств (нервной системы) и поэтому отличается большей устойчивостью по сравнению с такими чертами характера, как толерантность и эмпатия. Индивидуальная устойчивость общительности показана в работах А.И.Ильиной, А.И.Крупнова, Л.В.Жемчуговой [Жемчугова, 1980; Ильина, 1961; Крупнов, 1984]. Вместе с тем нами обнаружен значимый сдвиг в проявлениях общительности у педагогов экспериментальной группы. Возможно, это связано с особенностями самой методики, которая направлена на оценку общего уровня общительности, а не специфической профессионально-педагогической общительности.

Таким образом, наше исследование показало, что взаимодействие педагогов и психолога в форме коммуникативного тренинга приводит к развитию социальной и личностной толерантности педагогов, к формированию эмоционально-волевых ее компонентов, стимулирует развитие эмпатии и общительности, также связанных с проявлением толерантности. Повышение толерантности педагогов необходимо для воспитания толерантной личности, что, в свою очередь, способствует формированию толерантного общества.

Литература

Абакумова И.В., Ермаков П.Н. О становлении толерантной личности в политкультурном образовании // Вопросы психологии. 2003. N 3. С. 78–83.

Асмолов А.Г. О смыслах понятия «толерантность». Век толерантности: научно-публицистический вестник. М.: Изд-во МГУ, 2001. Вып. 1–2.

Асташова Н.А. Проблема воспитания толерантности в системе образовательных учреждений. Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. науч.-методических статей. М.: Изд-во МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2003. 368 с.

Безюлева Г.В., Шеламова Г.М. Толерантность: взгляд, поиск, решение. М.: Вербум, 2003. 168 с.

Галстян О.А. Коррекционно-обучающая программа повышения уровня коммуникативной компетентности педагога: пособие для психологов и педагогов. Орехово-Зуево: МГОПИ, 2007. 85 с.

Жемчугова Л.В. Связь динамических качеств активности общительности со свойствами нервной системы и темперамента. Психология и психофизиология индивидуальных различий в активности и саморегуляции поведения человека: сборник трудов. Свердловск: Свердловский пединститут, 1980. С. 35–44.

Ильина А.И. Общительность и темперамент у школьников. Пермь, 1961. 119 с.

Клепцова Е.Ю. Терпимое отношение к ребенку: психологическое содержание, диагностика, коррекция: учебное пособие. М.: Академический проект, 2005. 192 с.

Кочергина З.А. Современные дискуссии по проблеме толерантности // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сборник научно-методических статей. М.: Изд-во МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2003. 368 с.

Крупнов А.И. Исследование психофизиологического аспекта индивидуальных проявлений

общительности человека // Психологический журнал. 1984. Т. 5, N 5. С. 84–93.

Олпорт Г. Становление личности: избранные труды. М.: Смысл, 2002. 462 с.

Психодиагностика толерантности личности / под ред. Г.У.Солдатовой, Л.А.Шайгеровой. М.: Смысл, 2008. 172 с.

Страхов И.В. Психологические основы педагогического такта. Саратов. 1972. 187 с.

Rogers C. On becoming a person. Boston: Houghton Mifflin, 1961. 321 p.

Поступила в редакцию 23 апреля 2010 г. Дата публикации: 29 июня 2010 г.

[Сведения об авторах](#)

Акимова Маргарита Константиновна. Доктор психологических наук, профессор; заведующая кафедрой общих закономерностей развития психики, Институт психологии им. Л.С.Выготского, Российский государственный гуманитарный университет; главный научный сотрудник, Психологический институт Российской академии образования; Москва, Россия.

Галстян Ольга Александровна. Кандидат психологических наук, старший преподаватель, Московский государственный областной гуманитарный институт, Орехово-Зуево, Россия.

Контакты с авторами

Почтовый адрес: 125009 Москва, ул. Моховая, д. 9, стр. 4, Психологический институт РАО, Акимовой М.К.

E-mail: m.k.akimova@rambler.ru

[Ссылка для цитирования](#)

М.К.Акимова, О.А.Галстян. Толерантность как компонент коммуникативной компетентности педагогов [Электронный ресурс] // Психологические исследования: электрон. науч. журн. 2010. N 3(11). URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: чч.мм.20гг). 0421000116/0026.

[Последние цифры – номер госрегистрации статьи в реестре ФГУП НТЦ "Информрегистр".]

[К началу страницы >>](#)