

УДК 159.9:62+316.37

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ТОЛЕРАНТНОСТИ
У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ***Е. В. Кривцова*

На сегодняшний день понятие «толерантность» является одним из часто употребляемых в разных сферах жизнедеятельности человека. Несмотря на это, проблема формирования толерантности считается одной из центральных, актуальных и перспективных в образовании и социальной сфере.

Профессиональное становление специалиста – сложный, длительный и противоречивый процесс, который включает в себя различные содержательные и структурные компоненты. Поэтому цели подготовки ставятся комплексно и направлены на когнитивное и личностное, индивидуальное и социальное развитие.

В настоящее время ведутся разнообразные поиски оптимальных решений в области подготовки специалистов по социальной работе. Очевидно, что эффективность социальной работы во многом зависит от самого специалиста, его знаний, опыта, личностных особенностей и качеств. Подготовка должна базироваться не только на получении необходимых знаний и умений, а также на четких представлениях о профессионально необходимых для специалиста и личности характеристиках.

Если говорить о подготовке специалистов по социальной работе на сегодняшний день, то можно отметить, что для высшей школы характерно преобладание так называемого знаниевого (гностического) подхода, в рамках которого основной образовательной задачей считается формирование у студентов прочных научно-предметных знаний.

Для специалиста по социальной работе важны не только знания и умения, поскольку первичным инструментом является он сам. Базовым элементом практики социальной работы является способность работников строить и поддерживать эффективные отношения по оказанию помощи населению. Эти отношения требуют понимания мыслей клиентов, их восприятия и реакций на окружающий мир.

Современный подход к профессионально-этическим качествам специалиста по социальной работе закреплен в квалификационной характеристике «Специалист по социальной работе». Профессиональные стандарты, требования к специалисту основываются на кодексе этики и профессиональных умений, который служит в качестве руководства в каждодневном поведении социальных работников, на фундаментальных общечеловеческих ценностях и учитывают достоинство и уникальность каждой личности, ее права и возможности.

Социальная работа направлена на оказание помощи, поддержки, защиты всех людей, особенно «слабых» социальных групп, испытывающих нужду в процессе своей жизнедеятельности. Поэтому, основываясь на гуманизме и нравственности, социальная работа ориентируется на ключевые элементы комплекса ценностей, сохраняющейся с незначительными изменениями в ходе всей ее истории –

благополучие людей, социальная справедливость, достоинство индивида.

Специалисту по социальной работе необходимо уважать человеческую непохожесть, ценить уникальность каждого. Деятельность специалиста ориентирована на людей из всех слоев общества, представляющих различные национальные и этнические образования, культуры, имеющих какие-либо физические или умственные недостатки, на людей разных полов, сексуальных предпочтений и возрастов. Он должен это помнить и уважать особенности своих клиентов. То, что иногда может показаться социальному работнику отклонением от нормы, в действительности, скорее всего, является нормальным поведением клиента, соответствующим каким-то иным установкам, социальному опыту. Учет этих многообразных восприятий жизни, терпимость по отношению к ним обуславливают эффективность практической социальной работы.

Большинство профессий сосредоточиваются только на одном измерении человеческой личности. Социальная работа является уникальной среди профессий, поскольку направлена на человека целостного – его биологическое, психологическое, социальное и духовное состояния.

Обобщая вышепредставленные требования, предъявляемые специалисту в области управления, можно утверждать, что эффективный специалист – это прежде всего, на наш взгляд, толерантная личность.

Анализируя значение и смысловую нагрузку понятия «толерантность», можно предположить, что данное качество вполне может и должно выступать как критерий профессионализма специалиста по социальной работе.

Образ толерантной личности сочетает важнейшие характеристики, отражающие психолого-этические линии человеческих отношений: гуманность, рефлексивность, свобода, ответственность, защищенность, гибкость, уверенность в себе, самообладание, вариативность, перцепция, эмпатия, чувство юмора.

Толерантность, как особенность сознания или личностная черта, не присуща человеку изначально и может никогда не появиться, не будучи специально воспитанной, сформированной. Одним из главных социальных институтов, способствующих формированию толерантной личности в современном обществе, является образование.

Развитие любого общества базируется на образовании, моделирующем и реализующем актуальные социальные потребности. Формирование толерантности в процессе профессиональной подготовки является одним из наиболее эффективных средств формирования новых отношений и норм поведения.

По мнению Б. З. Вульfoва, образовательная стратегия должна способствовать созданию психолого-педагогических условий, способствующих формированию толерантных убеждений, взглядов и навыков толерантного поведения в семье, в учебном заведении, в будущей профессиональной деятельности при участии всех заинтересованных лиц (родителей, преподавателей, работников социальной сферы, политиков, средств массовой информации и общества в целом). Она предполагает опору в учреждениях образования на педагогику сотрудничества, уважение к личности каждого конкретного человека [3].

В процессе формирования толерантности воспитывается в студенческом коллективе потребность и готовность к конструктивному взаимодействию с людьми и группами людей, независимо от их половой, возрастной, образовательной, сексуально-ориентационной, национальной, социальной, религиозной принадлежности, взглядов, мировоззрения, стилей мышления и поведения.

Одной особенностью формирования толерантности выступает теснейшее двуединство его задач: а) готовности; б) подготовленности человека к сосуществованию с другими людьми, сообществами, обстоятельствами и принятию их такими, каковы они есть. Готовность – это внутреннее состояние, мотивация, желание и способность положительного отношения к объекту; а подготовленность – практические умения коммуникации и понимания, умения разобраться, постараться понять другого и его обстоятельства, динамичную – обновляющуюся или новую – среду.

Психолого-педагогическая цель формирования толерантности направлена на развитие способности признавать существование иной точки зрения, многообразие культурных отличий на основе уверенности своих позиций, в рамках универсальных прав и свобод личности и при этом обеспечивать развитие независимого мышления, критического осмысления и выработки суждений, основанных на моральных ценностях [11].

Одним из психолого-педагогических условий формирования толерантности является аудиторная работа. Нами была разработана программа спецкурса «Проблемы толерантности в социальных отношениях» (60 часов) для студентов 4 курса социально-психологического факультета, специальности «Социальная работа», специализации «Менеджмент в социальной работе». Целью спецкурса является формирование у студентов толерантного сознания и установок толерантного отношения к различным субъектам реальности: себе, сокурсникам, клиентам служб социальной защиты, общественности, средствам массовой информации и т. д.

Достижение данной цели возможно при решении конкретных задач, которые объединены в два взаимосвязанных блока:

1. Воспитание миролюбия, принятия и понимания других людей, умения позитивно с ними взаимодействовать:

1) формирование негативного отношения к насилию и агрессии в любой форме;

- 2) формирование уважения и признания к себе и к людям, к их культуре;
- 3) развитие способности к толерантному общению, к конструктивному взаимодействию с представителями социума, независимо от их принадлежности и мировоззрения;
- 4) формирование умения определять границы толерантности.

2. Создание толерантной среды в обществе и в сфере образования:

- 1) профилактика терроризма, экстремизма и агрессии в обществе;
- 2) гуманизация и демократизация существующих взаимоотношений преподавателей и студентов, студентов между собой, системы обучения и воспитания;
- 3) включение в реформирование образования ведущих идей педагогики толерантности;
- 4) реформирование системы подготовки будущих специалистов к воспитанию толерантности у молодёжи.

Программа состоит из теоретического блока и практического, где студенты реализовывают свои знания, полученные в ходе лекций и самостоятельной работы.

В рамках спецкурса рассматриваются такие вопросы: природа и сущность социальных отношений; современные научные подходы к проблеме толерантности; толерантная личность и критерии её определения; толерантность в системе ценностных ориентаций личности; толерантная установка; конфликты в социальной сфере; социокультурная толерантность, её сущностные характеристики; методы исследования толерантности; характеристика уровней толерантного отношения специалистов по социальной работе; социально-психологические условия развития толерантности.

В процессе работы были использованы разноплановые образовательные технологии (дискуссии, деловые игры, элементы тренинга и т. д.), также применяются формы самостоятельной работы студентов (творческие задания, эссе и т. п.).

Особое внимание уделяется развитию у студентов качеств, необходимых для взаимодействия с окружающими людьми в профессиональной деятельности.

Для активизации процесса изучения и развития толерантности нами была разработана программа тренинга «Формирование толерантной установки в процессе ценностного самоопределения студентов вуза», которая дополняет наш спецкурс.

Поскольку на формирование толерантных установок оказывает влияние межличностное взаимодействие, то для данной цели возможно использование такого метода социально-психологического обучения, как социально-психологический тренинг. Тренинг – важная составляющая психолого-педагогической программы воспитания у студенческой молодёжи способности видеть в «другом» полноценную, равнодостоиную личность, воспринимать «другого» с пониманием его отличительных характеристик как проявлений его инди-

видуальности и неповторимости, быть готовым к диалогу, к компромиссу, отказаться от претензий на собственную непогрешимость и исключительность, уважительно относиться к существованию другой точки зрения на предметы и явления действительности.

Социально-психологический тренинг является ведущим методом активного социально-психологического обучения. Термин «активное социально-психологическое обучение» был введен Ю. Н. Емельяновым для обозначения всех методов совершенствования поведения людей, осуществляемых в условиях группы.

Обучение в группе при интенсивном взаимодействии чувствами, мыслями и действиями имеет ряд неоспоримых преимуществ перед другими методами, поскольку люди начинают испытывать большую симпатию друг к другу, начинают легче принимать точку зрения своих партнеров и обнаруживают большую готовность к изменению собственных установок. Возрастает социальная активность и инициатива в поиске оригинальных решений [4].

Понятие «социально-психологический тренинг» ввел в научный обиход М. Форверг. Основное положение его концепции состоит в том, что психическим регулятором поведения человека является иерархически организованная система установок, в которой центральное звено – саморегуляция. С помощью специальных групповых форм тренинга актуализируются механизмы психической регуляции, которые влияют на психические процессы, включенные в соответствующее поведение. Главная цель социально-психологического тренинга – повышение коммуникативной компетентности – достигается путем постоянного изменения образцов поведения как следствия изменения процессов психической саморегуляции [10]. Средствами тренинга выступают ролевые игры и групповая дискуссия. Таким образом, специфика социально-психологического тренинга заключается в том, что для развития толерантности используется сама группа и происходящие в ней процессы.

Ю. Н. Емельянов предложил несколько другую форму обучения. Она включает в себя ряд методов, обеспечивающих высокую познавательную активность обучаемых, адекватность получаемых ими социально-психологических знаний, а также развитие свойственных каждому из них навыков толерантного взаимодействия. Эта форма получила название *учебно-тренировочной группы* [4].

Активизирующий эффект учебно-тренировочной группы обусловлен созданием особой учебно-экспериментальной обстановки, обеспечивающей понимание участниками группы того, какие индивидуальные и групповые психологические события развертываются в процессах межличностного общения, каким образом каждый из участников влияет на других, каковы при этом роль совместной деятельности и ее содержание, наконец, как ситуация в целом (т. е. динамика взаимоотношений и деятельности) управляет поведением отдельных участников и

всей группы. В обычных условиях человек не осознает до конца тех ситуаций, в которых он участвует. Но даже стихийно пережитый опыт, как правило, оказывает существенное влияние на его представление о самом себе, окружающих людях и особенностях общения с ними. В обстановке учебно-тренировочной группы такой опыт дополнительно получает научное объяснение.

Цель тренинговой программы – повышение уровня толерантных установок.

Задачи тренинга:

- ознакомить участников с понятиями: «толерантность», «толерантная личность», «границы толерантности»; критериями и социальными проявлениями толерантности и нетерпимости, показать значение толерантного поведения при взаимодействии с людьми, а также в различных жизненных сферах;
- развить способность принимать, понимать себя и другого;
- овладеть навыками эффективного слушания;
- активизировать процессы самопознания и самоактуализации;
- научиться отстаивать свои права и признавать права другого человека;
- усовершенствовать навыки принятия решений;
- увидеть многообразие проявлений личности каждого участника в групповом взаимодействии;
- повысить самооценку через получение позитивной обратной связи и поддержки от группы;
- обучиться конструктивным способам выхода из конфликтных ситуаций;
- развить способность к эмпатии, сочувствию, сопереживанию;
- расширить возможности установления контакта в различных ситуациях общения (как благоприятных, так и неблагоприятных);
- расширение диапазона творческих способностей;
- сформировать позитивные стереотипы мышления и поведения в общении;
- сформировать готовность и умение реализовывать полученные знания и навыки в профессиональной деятельности и реальных жизненных ситуациях.

Для достижения данной цели и поставленных задач используется следующее:

- диагностический материал, направленный на выявление у участников черт толерантной личности, личностных особенностей;
- организация и проведение *развивающих игр и упражнений*, направленных на формирование толерантности и норм социального поведения, отработка эффективных способов выхода из конфликтов.

Для оценки эффективности тренинга используется блок диагностических методик, позволяющий выявить уровень толерантной установки. Методики использовались перед началом тренинга и после его завершения.

Программа социально-психологического тренинга рассчитана на 9 занятий. Каждое занятие состоит из трех частей: вводная часть (разминка), основная часть (рабочая), завершение.

Вводная часть и завершение обычно занимают примерно по четверти всего времени занятия. Около половины времени чаще всего уделено собственно работе.

Вводная часть занятия включает в себя вопросы о состоянии участников и одно-два разминочных упражнения, которые помогают создать благоприятную, позитивную, доброжелательную атмосферу, повышают сплоченность и обеспечивают готовность работать с проблемой толерантности и обсуждать ее. На первом занятии вводная часть занимает больше времени, расширена, поскольку необходимо объяснить правила, уделить внимание мотивации участников и рассказать, в чем будет заключаться работа. Первое занятие группы имеет решающее значение для выработки групповых норм, мотивирования и включения участников в работу, а также определения дальнейшего направления движения.

Основная часть включает в себя игры, упражнения, задания, помогающие понять и усвоить темы занятий: взаимопонимание и согласованность действий в группе; контакты или толерантность к другим; различие и сходство между участниками; восприятие незнакомой культурной среды; безоценочное принятие «другого»; толерантная-интолерантная личность; границы толерантности, манипуляции в межличностном взаимодействии. В процессе работы акцент делается на формировании толерантной установки, которая вместе с ценностными ориентациями входит в структуру толерантности.

Термин «установка» в русскоязычную литературу ввел Д. Н. Узнадзе, определявший ее как «готовность, предрасположенность субъекта к восприятию будущих событий и действиям в определенном направлении; обеспечивает устойчивый целенаправленный характер протекания соответствующей деятельности, служит основой целесообразной избирательной активности человека» [9].

Объем содержания термина «установка» оказался настолько обширным, что сам термин начал терять всякий смысл. В результате в отечественной литературе появилось слово *аттитюд* (калька с фр. *attitude*), ставшее социально-психологическим термином, близким по смыслу к социальной установке. В обзоре Г. Оллпорта отмечены пять признаков, повторяющихся в разных определениях *аттитюда*:

- состояние сознания и нервной системы;
- готовность к реакции;
- организованное;
- на основании предыдущего опыта;
- оказывающее направляющее и динамическое влияние на поведение» [7].

Г. Оллпорт в 1935 г., объединяя различные определения *аттитюда*, интерпретировал его как «состояние сознания и нервной системы, выражающее готовность и организованное на основе предыдущего опыта; *аттитюд* оказывает направляющее и динамическое влияние на реакции индивида отно-

сительно всех объектов, к которым он (*аттитюд*) имеет отношение» [цит. по 8].

Если при изучении *аттитюда* главное внимание уделяется его функциям в социальных отношениях и социальном поведении людей, то установка исследуется в общей психологии прежде всего с точки зрения ее роли и места в структуре психики [2].

Социальная установка (*аттитюд*) определяется как «психологическое переживание индивидом ценности, значения, смысла социального объекта», или как «состояние сознания индивида относительно некоторой социальной ценности» [1, с. 292-293].

Структурными компонентами *аттитюдов* являются когнитивный, аффективный (эмоциональный) и конативный (поведенческий) компоненты. Когнитивный компонент включает в себя суждения оценочного характера, мнения об объектах. На основе этих мнений объектам приписываются качества полезности-вредности, желательности - нежелательности, приемлемости-неприемлемости и т. д. Когнитивный компонент опирается на процесс установления познавательных отношений, однако в этом случае имеются в виду не причинно-следственные отношения, а сопоставление и соизмерение признаков объекта с целями человека, что характерно для ценностных суждений субъекта. Эмоциональный компонент включает в себя чувства относительно социального объекта: удовольствие - неудовольствие; симпатия - антипатия; любовь - ненависть и т. д. Конативный компонент - готовность к действию - включает в себя тенденции готовности к поведению относительно социальных объектов. Конативный компонент означает готовность к действию и не перекрывает реальное поведение [8].

С *аттитюдами* связаны три вида явлений: оценка ситуации, оценка образа действий, а также две взаимосвязанные оценки предметной ситуации и действия, служащего ее сохранению, достижению, избеганию или предотвращению [7].

Рассматривая социальные установки, Д. Майерс ставит вопрос о том, что же является первичным - поведение или установка [6]. Несомненно, что установки отражаются в поведении, однако связь между этими явлениями зависит от ряда условий. *Аттитюды* предопределяют поступки в том случае, если другие влияния (социальные ожидания, давление группы, ситуация, противоречащая проявлению какой-либо установки, и т. д.) на поведение уменьшены, считает Д. Майерс.

Установки тем больше влияют на конкретное поведение, чем ближе они выражены по отношению к данному конкретному поведению. Если же установки выражены слишком общо, то совсем необязательно они будут определять конкретное поведение. Если существуют какие-либо напоминания об установке, будь то воздействие других лиц или ситуаций, установка закрепляется и будет оказывать дальнейшее влияние на поведение человека [6].

Толерантность представляет собой совокупность установок индивида, которые определяют его положительное отношение к объектам, процессам,

явлениям окружающего мира. В связи с этим встает вопрос о необходимости такого понятия, как толерантная установка.

Толерантная установка – это «эмоционально-волевая готовность индивида к поиску объединяющих его с взаимодействующим субъектом («другим») характеристик путем анализа «образа Я» и претворенного в сознании индивида образа «другого» на основе интериоризованных этических принципов общения для преодоления конфронтации и индифферентности и достижения максимальной общности в ходе личностной идентификации» [5].

Проблематика толерантных установок на сегодняшний день актуальна для самого широкого спектра наук о человеке и его развитии.

Изучение толерантных установок и отношений необходимо не столько ученым, сколько самому индивиду, в частности, в процессе профессиональной подготовки и профессиональной деятельности, для постоянной коррекции тактик и стратегий собственного поведения, а также к пониманию поведения других людей.

То, что иногда может показаться одному человеку отклонением от нормы, в действительности, скорее всего, является нормальным поведением другого, соответствующим каким-то иным установкам, социальному опыту. Учет этих многообразных восприятий жизни, терпимость по отношению к ним обуславливают эффективность профессиональной деятельности.

На основе экспериментальных данных П. Ф. Комогоров выделяет пять уровней толерантных установок (высокий уровень, достаточный уровень, низкий уровень, уровень индифферентности, уровень интолерантности) и даёт характеристику внешних проявлений каждому уровню.

Уровень интолерантности – субъект открыто враждебно настроен по отношению к окружающим, не желает учитывать мнения остальных, держится обособленно, отказывается идти на уступки.

Уровень индифферентности – субъект проявляет пассивность, отстраненность от окружающих, не скрывает своего безразличия к ним, отказывается выразить свое мнение, избегает взаимодействий.

Низкий уровень толерантности – субъект признает возможность альтернативы, однако уверен в ее ошибочности, придерживается собственных представлений и отказывается критически оценить себя.

Достаточный уровень толерантности – субъект стремится к анализу окружающих и обоснованности своих суждений о них, проявляет готовность к диалогу.

Высокий уровень толерантности – субъект открыт для всего многообразия мнений, обладает значительными ценностными представлениями, знаниями, умениями, навыками критического анализа, стремится к диалогу, следует нормам этики, признает возможность своей ошибки [5].

В ходе реализации нашей тренинговой программы мы стремились к повышению уровня толе-

рантной установки у будущих специалистов по социальной работе.

На заключительном этапе подводятся итоги, закрепляются достигнутые результаты, создается положительная обратная связь участникам тренинга, завершается групповая работа. Также оценивается, насколько изменился уровень толерантной установки, для диагностики изменений используется стратегия сопоставления средних оценок по результатам методик.

В результате тренинговой работы происходят важные изменения в личности – регулируются отношения с окружающими, повышается самооценка, студенты начинают более адекватно воспринимать себя и других, развиваются навыки общения и т. д. – повышается уровень толерантности личности.

Толерантность имеет важное значение в индивидуально-личностном развитии, в социализации, обучении, в социальных отношениях и профессиональной деятельности в частности, где она является залогом её эффективности.

Поскольку профессиональная деятельность предъявляет высокие требования не только к профессионально важным качествам, но и личностным, то повышение уровня толерантной установки и толерантности в целом просто необходимо. В связи с этим программа спецкурса «Проблемы толерантности в социальных отношениях» и программа тренинга по «Формированию толерантной установки в процессе ценностного самоопределения студентов вуза», являющаяся составной частью спецкурса, – являются важным условием их профессиональной подготовки.

Специалисту, независимо от сферы деятельности, необходимо уметь принимать решения и нести за них ответственность, уметь критически мыслить, вести дискуссию, аргументировать и учитывать аргументы оппонента и т. д. – в процессе тренинговой работы и прохождении курса данные качества формируются и развиваются.

Литература

1. Андреева, Г. М. Социальная психология [Текст] / Г. М. Андреева. – М., 1999.
2. Асмолов, А. Г. О соотношении понятия установки в общей и социальной психологии [Текст] / А. Г. Асмолов, М. А. Ковальчук // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии / под ред. Г. М. Андреевой, Н. Н. Богомоловой – М., 1977.
3. Вульфов, Б. З. Воспитание и толерантность: сущность и средства [Текст] / Б. З. Вульфов // Воспитание и дополнительное образования детей и молодежи. – 2002. – № 6.
4. Емельянов, Ю. Н. Активные групповые методы социально-психологической подготовки специалистов [Текст] / Ю. Н. Емельянов // Вопросы психологии. – 1985. – № 6. – С. 81 – 87.
5. Комогоров, П. Ф. Формирование толерантности в межличностных отношениях студентов вуза: автореф. дис. ... канд. пед. наук [Текст] / П. Ф. Комогоров. – Курган. 2000.

6. Майерс, Д. Социальная психология [Текст] / Д. Майерс. – СПб., 1997.
7. Мириманова, М. С. Конфликтология [Текст] / М. С. Мириманова – М., 2004. – 320 с.
8. Сарджвеладзе, Н. И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой [Текст] / Н. И. Сарджвеладзе. – Тбилиси, 1989.
9. Узнадзе, Д. Н. Экспериментальные основы психологии установки [Текст] / Д. Н. Узнадзе // Психологические исследования. – М., 1966.
10. Форверг, М. Характеристика социально-психологического тренинга поведения [Текст] / М. Форверг, Т. Альберт // Психологический журнал. – 1984. – № 4. – С. 57 – 63.
11. Щеколдина, С. Д. Тренинг толерантности [Текст] / С. Д. Щеколдина. – М., 2004. – 80 с.