

## РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В ПРОЦЕССЕ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**Аннотация.** В данной статье рассматривается понятие «коммуникативная толерантность» как одно из важнейших качеств специалиста социальной сферы; дается анализ критериев коммуникативной толерантности, основных этапов ее становления в процессе непрерывного образования, роль интерактивных методов обучения в ее развитии.

**Summary.** This article examines the concept of “communicative tolerance” as one of the most important qualities of a specialist in the social sphere, analyzes the criteria of communicative tolerance, the main stages of its formation in the process of lifelong learning, the role of interactive teaching methods in its development.

**Ключевые слова:** коммуникация, коммуникативная толерантность, личностное образование, динамика становления коммуникативной толерантности, интерактивные методы.

**Keywords:** communication, communicative tolerance, personal education, dynamics of communicative tolerance formation, interactive methods.

Проблема развития коммуникативной толерантности у специалистов социальной сферы, находясь на стыке философии, социологии, психологии, педагогики, акмеологии, является одной из составных частей более общей проблемы – совершенствования качества непрерывной профессиональной подготовки социально-педагогических кадров. Профессионально-коммуникативная толерантно ориентированная подготовка специалистов социально-педагогического профиля детерминирована спецификой работы в социальной сфере как особого вида профессиональной деятельности в системе «человек – человек». Контактруя с людьми различных возрастных, профессиональных, социальных, национальных, конфессиональных групп, специалист способствует формированию качественно новых гуманистических взаимоотношений, диалогического стиля общения, демократической культуры взаимоотношений.

Специфика деятельности специалиста социального профиля такова, что его личностные качества, являются одним из основных инструментов воздействия на клиентов и фактором, определяющим эффективность его профессиональной деятельности. Важнейшая составляющая такой подготовки – развитие у специалиста профессионально-коммуникативных и профессионально-толерантных умений, что во многом предопределяет характер овладения специальностью, а в дальнейшем и профессиональным мастерством. Профессионально-коммуникативная толерантность специалиста социальной сферы определяет индивидуально-своеобразные способы взаимодействия специалиста с другими людьми с целью достижения синтонической модели поведения. Данная толерантность специалиста характеризует его готовность и способность к осуществлению личностно-деловых коммуникаций на основе гуманной позиции. Коммуникативная толерантность распространяется

на все сферы социальных отношений и включает в себя такие элементы как переживание, понимание и особенности поведения. Коммуникативная толерантность является одной из важнейших информативных черт человека, в ней отражаются факторы воспитания, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления, эмоциональный стереотип поведения. Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида. Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает по поводу различий негативных переживаний. Отсутствие коммуникативной толерантности или ее низкий уровень объясняются негативными реакциями индивида на обнаруженные различия между подструктурами своей личности и личности партнера. Особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, способности к самоконтролю и самокоррекции. Толерантность характеризует отношение личности к другим людям и отражает степень терпимости. Надо понимать, что толерантность не исключает столкновений, конфликтных ситуаций, но она подразумевает решение сложных ситуаций путем сотрудничества, диалога, компромисса. Для полноценного понимания феномена толерантности, необходимо добавить еще один компонент, который условно можно назвать «личностный компонент». В основе этого компонента лежит ценностно-смысловая система. Данная система основана на ценностном уважении человека как личности, признание прав и свобод личности, а также равноправие при обсуждении базовых, социально ориентированных вопросов. Все вышеназванные компоненты представляют собой единую систему, которая является психологическим базисом толерантности. Таким образом, коммуникативная толерантность — важнейшее свойство личности, необходимое для оптимизации процессов общения и взаимодействия, следовательно, ее можно рассматривать как один из элементов коммуникативной компетентности социального работника. Поэтому очевидно, что коммуникативная толерантность гармонизирует межличностные отношения и способствует эффективности межличностного взаимодействия на всех уровнях его реализации. Не меньший интерес представляет вопрос о психологических механизмах коммуникативной толерантности. В качестве таковых выделяются, во-первых, способность индивида к торможению, сдерживанию негативных реакций; во-вторых, способность адекватно оценивать значимость ситуации и переоценивать ее с учетом точки зрения партнера, то есть готовность к перестройке неадекватных установок. Таким образом, коммуникативная толерантность предполагает наличие эмпатии, самоконтроля, выдержки и интеллектуальной гибкости. Однако в то же самое время толерантность есть мощный мотивационно-регулирующий коррелят, на котором основано отношение человека к неприятным или неприемлемым психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров по взаимодействию. Она заключается в том, что человек либо не видит существенных различий между проявлениями собственной и чужой личности, либо не испытывает негативных переживаний по поводу таких различий.

Развитие профессионально-коммуникативной толерантности специалиста социальной сферы – длительный и сложный процесс, состоящий из нескольких этапов. В ходе его необходимо преодолеть своеобразное противоречие: в процессе вузовской подготовки несколько ограничить некоторые нежелательные формы коммуникативного поведения будущих специалистов, обучить их приемам коммуникативного самоконтроля, формируя нравственно-волевую сферу личности в процессе профессионального воспитания, – с тем, чтобы подготовить молодых специалистов к овладению более высоким уровнем профессионально-коммуникативной толерантности.

Таким образом, профессионально-коммуникативная толерантность специалиста социально-педагогического профиля представляет собой формируемое и динамическое целостное личностное образование, способствующее самораскрытию индивидуальности специалиста в профессиональной сфере. Данная толерантность характеризуется единством мотивационных, интеллектуальных, эмоционально-волевых, поведенческих проявлений, а ее развитие в процессе непрерывного образования приводит к возникновению сложной регуляторной системы эффективного профессионально-коммуникативного поведения специалиста социальной сферы.

Процесс развития коммуникативной толерантности специалистов социального профиля основан на личностно-деятельностном подходе, предполагающем обеспечение субъектной позиции обучающегося в образовательном процессе, создающем условия для самостоятельного определения и осознания мотивов, целей, выбора средств и условий своей деятельности, рефлексии ее результатов; перевод учебных и профессиональных проблем в жизненно важные проблемы студентов. Этому способствует построение системы взаимоотношений преподавателя и студентов на основе открытости, доверия, диалога, создающих условия для самораскрытия и самореализации профессионально-личностного потенциала будущего специалиста; организация разнообразных видов деятельности студентов с целью формирования профессионального опыта в сфере избранной профессии.

Одно из главных мест в развитии профессионально-коммуникативной толерантности специалиста социальной сферы принадлежит специализированным тренингам, направленным на развитие мотивационно-ценностной, профессионально-когнитивной, процессуально-деятельностной и рефлексивной подструктур толерантности. В процессе работы должно произойти изменение социально-перцептивных стереотипов будущих специалистов (антропологических, этнонациональных, социально-статусных, социально-ролевых, экспрессивно-эстетических, вербально-поведенческих). Цикл занятий тренинга должен быть посвящен рассмотрению ситуаций в профессиональной деятельности, требующих высокого уровня коммуникативной толерантности. К ним можно отнести ситуации, возникающие в ходе консультирования, в процессе взаимодействия с клиентами, администрацией, коллегами, сотрудниками административных органов, представителями общественных и религиозных организаций. При проведении спецкурсов, тренингов эффективно использовать интерактивные методы обучения, индивидуально ориентированную суггестотерапию, психофизиологическую гимнастику, логотерапию и др. В целом же успешность профессиональной деятельности специалиста социальной сферы

в значительной мере определяется уровнем сформированности у него профессионально-коммуникативной толерантности. Эффективность ее формирования может быть обеспечена, если будущие специалисты социальной сферы на разных уровнях подготовки и переподготовки мотивированы, активны в процессе формирования профессионально-коммуникативной толерантности за счет потенцирования механизмов саморазвития. Когда такая подготовка носит прикладную направленность, осуществляется на основе интерактивных технологий профессионально-прикладного характера, моделирования профессионально-ролевого поведения специалиста социально-педагогического профиля в различных ситуациях личностно-делового взаимодействия. Комплекс условий, обеспечивающих эффективность процесса развития профессионально-коммуникативной толерантности специалистов социального профиля включает не только индивидуально-профессиональные условия (мотивированность и активность студентов, наличие их мотивационной, когнитивной и поведенческой готовности к деятельности по развитию профессионально-коммуникативной толерантности), но и образовательно-технологические условия (приоритетность реализации интерактивных, позиционно-ролевых, диалоговых, тренинговых профессионально-образовательных технологий с учетом возрастных особенностей обучающихся; активизация потенциала различных видов практики в сфере развития коммуникативной толерантности).

Таким образом, формирование толерантности – это, с психологической точки зрения, целенаправленная организация позитивного опыта толерантности, то есть целенаправленное создание условий, требующих взаимодействия с «другими»-иными по взглядам и поведению людьми. На сегодняшний день, множеством ученых среди одних из самых эффективных средств формирования толерантности обозначаются интерактивные методы обучения.

### Литература

1. Асмолов, А. Г. О смыслах понятия «толерантность» / А. Г. Асмолов // Век толерантности : науч.-публицист. вестн. М. : Изд-во Моск. гос. ун-та, 2001. Вып. 1/2. – С. 8–18.
2. Агеева, З. А. Коммуникативная толерантность как элемент коммуникативной компетентности личности / З.А. Агеева // Вестник Ивановского государственного университета. Серия: Естественные, общественные науки. – 2012. – № 1. – С. 49–53.
3. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В. В. Бойко. – Москва : Флинта, 1996. – 472 с.