

Професійна толерантність: підхід до проблеми

Актуальність проблеми. На сучасному етапі розвитку суспільство переживає перехідний етап як в сфері політики, економіки, права, так і в сфері духовного життя суспільства, і в сфері освіти. Така ситуація стимулює наукову психологічну спільноту до розробки питання ефективної підготовки фахівців у галузі практичної психології, підготовки, яка б відповідала вимогам суспільства, що інтенсивно прогресує, та потребам сучасної людини, яка щодня опиняється під впливом стресів різного характеру та інтенсивності.

В сучасних дослідженнях накопичений багатий науково-теоретичний і методичний матеріал по проблемам діяльності практичного психолога і зв'язку професійної діяльності з його особистісними особливостями. Це праці Амінова Н.А., Донцова А.І., Дубровіної Л.В., Максименко С.Д., Панка В.Г., Пов'якель Н.І., Чепелевої Н.В., Яценко Т.С., Юревич А.В. та ін. Оскільки практична психологія стає з кожним днем все більш актуальною у всіх сферах суспільства, то перед вищою школою постає задача формування і розвитку професійно важливих якостей фахівців, починаючи з вузівської підготовки і продовжуючи в процесі оволодіння професією.

Гуманістична спрямованість професії практичного психолога дає можливість вважати її, в якійсь мірі, унікальною і пред'являє особливі вимоги до її носія – особистості психолога, до моделей його професійної і непрофесійної поведінки. Одною із ведучих особистісних якостей психолога-професіонала є здібність на основі безоцінюючого відношення до людини, яка звернулась по допомогу, будувати свою взаємодію з нею виходячи з принципу визнання іншого як вищої цінності, передбачає «позицію прийняття», не засудження, що є основою толерантності.

Мета дослідження. Проблема толерантності, без сумніву, є досить актуальною, про що свідчить підвищений інтерес до неї різних наук (філософії, етики, педагогіки, соціології, політології, психології та ін.) і наявність запиту з

боку суспільного життя. Але аналіз літератури, в той же час, показує недостатню розробленість теоретичних і практичних аспектів проблеми толерантності.

Огляд зарубіжних і вітчизняних робіт свідчить, що не вдається не лише дати толерантності однозначну дефініцію, звести її до однієї характеристики, але навіть локалізувати це поняття в певній тематиці. В цьому плані нашою задачею є спроба виявити спільне і особливе в різних способах інтерпретації сутності поняття толерантності і визначити психологічну складову в аспекті формування толерантності як професійно значимої якості майбутніх психологів.

Основний матеріал. Ідеї толерантності та ненасильства висловлені як у філософських, релігійних, так і в психолого-педагогічних концепціях різних напрямів.

Значення слова «толерантність» (від латинського *tolerantia*–терпіння) пов'язують з терпимістю. Словник по етиці дає наступне визначення терпимості: «Терпимість – моральна якість, яка характеризує відношення до інтересів, переконань, вірувань, звичок, поведінки інших людей і виявляється в прагненні досягти взаємного розуміння і погодження різних інтересів і точок зору без використання тиску, переважно методами роз'яснення і переконання» [12,308]. Сутність толерантності – вимога поважати права інших бути такими, як вони є, не допускати заподіяння їм шкоди [8].

Поняття «толерантність» розглядається в еволюційно-біологічному, етичному, політичному, психологічному і педагогічному контекстах. Залежно від контексту смислові відтінки цього поняття різні[1,47].

Терпимість як психологічний феномен має досить коротку історію вивчення в зарубіжних і вітчизняних дослідженнях, де визначається терміном «толерантність» (G.Allport, А.Г.Асмолов, Г.У.Солдатова, і ін.) Спроби систематизувати психологічні дослідження по толерантності ускладнюються тим, що цей термін виявився прикладним майже до будь-якого психологічного феномену. Толерантність пронизує всі сфери соціального і індивідуального

життя людини, є важливою при вимірі практично будь-якого психологічного процесу і стану.

Традиційно існує дві точки зору на сутність толерантності: по-перше її трактують як стійкість, уміння протидіяти будь-яким, в тому числі й несприятливим факторам (А.В.Петровський, М.Г.Ярошевський і ін.), і як терпимість до будь-яких відмінностей (Д.Бродський, Е.Г.Луковицька, А.Гербер і ін.) [10,62].

У зв'язку з цим стає можливим припущення, що обидві ці дефініції можуть відображати одне явище – властивість особистості, яка дозволяє їй зберігати власну ідентичність як шляхом активної протидії несприятливим факторам, так і шляхом їх інтеграції або прийняття, наприклад, в якості умов для її (особистості) функціонування або розвитку.

В цьому випадку толерантність виступає не просто як властивість особистості, а як один із способів функціонування і розвитку її імунної системи, яка забезпечує її захист від деструкції власних засад як з боку зовнішніх, так і внутрішніх впливів.

Якщо підходити до розуміння толерантності в такому розширеному сенсі, то традиційне її розуміння в термінах діалогічного або рівноправного прийняття відмінностей в позиціях значимих інших, знаходяться в родових відношеннях до вищевикладеної дефініції толерантності як роботи імунної системи. Іншими її способами зберігати власну ідентичність або «толерувати» впливи є всі ті, що сприяють функціонуванню і розвитку ідентичності особистості. До них, наприклад, можна віднести такі способи, які відповідають диспозиціям загальної екопсихологічної матриці відношень суб'єкта до оточуючого середовища [6]. Серед них, наприклад, не лише відношення домінування-підкорення, боротьби з агентами середовища, але і такі, як диспозиції любові-турботи, рівно як байдужість до дії певних факторів.

Відповідно даному розумінню толерантним може бути не лише той, хто задля прийняття позиції іншого, стримує власну позицію (що зафіксовано в понятті «політкоректність» або «лицемірство»), але і того, хто може йти на

загострення конфлікту, з метою вироблення нового змістовного простору, який знімає протиріччя між власною і чужою позицією. В зв'язку з цим цікавою є позиція І.Б.Гріншпун, який розглядає толерантність як рухливий особистісний простір, межі якого визначаються з одного боку, готовністю до нового досвіду і відповідним особистісним змінам, а з іншого боку, стійкістю базових основ особистості, що забезпечує відсутність якісних її змін при взаємодії [13, 37]. При такій умові необхідні компоненти толерантності – суб'єктність і ауто толерантність набувають нового функціонального навантаження, суть якого – в колективному процесі узгодження і реконструкції власних позицій. Більш того, саме в зв'язку з цим ауто толерантність пов'язують із здатністю суб'єкта до виходу у рефлексивну позицію щодо власних цінностей і установок і готовністю до їх зміни. Останнє не виступає як аутодиструкція в силу збереження основних стрижневих екзистенційних цінностей особистості. Схожої думки дотримується і Л.А.Куль, який розглядає толерантність як ознаку особистості, яка «стала на шлях саморозвитку і прагне до гармонії як усередині себе, так і у відносинах з оточуючими, що передбачає адекватнішу оцінку реальності, відповідальніше ставлення до власного життя» [5].

Таким чином, ми схильні дотримуватися екопсихологічної позиції, згідно якої будь-яка дія суб'єкта, яка спрямована на підтримку власної ідентичності, може бути віднесена до роботи механізму імунної системи. При цьому головною умовою, яка забезпечує толерантність, є постійне розширення особистісного простору.

Механізм його розширення, відповідно концепції особистісного змінювання П.В.Лушина, заданий в специфіці розвитку або реконструкції засад імунної системи, наприклад, на організмічному рівні: зіткнення «гена» з «антигеном» породжує появу антитіла, яке є стійким по відношенню до дій руйнівного агента.

Ключовим моментом в акті розвитку нового особистісного простору або нової ідентичності (відповідно, на психологічному рівні), є виникнення певного комунікативного бар'єру, опору, конфлікту або «перехідної форми» («ген –

анти-ген» або тезис-анти-тезис), на основі якого відбувається зародження певної мета- або рефлексивної позиції. Остання, в свою чергу, виступає в якості прообразу нового рівня комунікації між раніше антагоністичними агентами. В результаті, імунна система укріплюється новим анти-тілом або новим синтезом, і, відповідно, більшою можливістю толерантності організму або особистості. В термінах групової динаміки, рефлексивна позиція, по своїй суті, виконує одну із функцій групової фасилітації, а саме: аналізу конфліктуючих позицій, знаходження умов їх синтезу/консенсусу і, відповідно, розвитку.

В даному контексті буде доцільним перейти до питання про формування або розвитку даної якості.

1. Якщо розуміти толерантність не як просту суму знань або поведінкових реакцій, а як особистісну позицію, ціннісне відношення, то найбільш адекватною психолого-педагогічною тактикою розвитку толерантності є фасилітативний підхід, при якому основна увага зосереджена не на досягненні загальних для всіх «заданих результатів», а на створенні умов, які найбільш сприяють напрацюванню кожним власної, самостійної і незалежної позиції, для природного, рефлексивного і індивідуального становлення толерантності в усіх основних вимірах. При цьому серед ключових умов виділяють не самі по собі методи або тематику навчання, а цінності і смисли, які актуалізуються, якість відношень суб'єктів взаємодії, а також толерантність і особистісну зрілість фасилітатора.

2. Складовою частиною такого середовища, відповідно даному нами розумінню толерантності є комунікативні бар'єри, джерелом яких є фруструючі фактори, які можуть бути як внутрішніми так і зовнішніми. Коли людина приходить до внутрішніх форм, то виникає необхідність інтеграції «Я»-концепції. Зовнішні фактори обумовлені агресивними елементами оточуючого середовища. І в першому і в другому випадку відбувається агресивний вплив на «Я» людини. При дії зовнішнього фактору відбувається довільний контроль за

впливом оточуючого середовища, тому толерантність можна інтерпретувати як взаємодію з іншим з метою збереження колективного суб'єкту.

3. Критерієм толерантності може бути не просто прийняття іншої людини, а вміння дбайливо і екологічно вносити корективні зміни в оточуюче середовище. Отже толерантне відношення – це форма екологічного (фасилітативного) відношення до дійсності з акцентом на збереженні оточуючого середовища в зв'язку з суб'єктом його змін і розвитку як єдиної саморегулюючої екосистеми, в якій кожен із її елементів відіграє певну роль і вимагає приймаючого до себе відношення (П.В.Лушин).

4. Якщо толерантність, як прояв саморегуляції, або роботи імунної системи особистості, є способом реагування на соціальні і внутрішні конфлікти, то виникає необхідність виділити декілька рівнів толерантності.

Перший рівень толерантності, передбачає взаємопізнання, взаєморозуміння, прийняття іншої людини, створення сприятливих умов для діалогу. Ми вважаємо, що цей рівень відповідає прояву толерантності як «політичної коректності». «Політичну коректність» ми розглядаємо як соціально-психологічний механізм, який визначає якісні параметри системи ставлень особистості (до себе, до інших, політичної системи, інститутів влади, оточуючого світу), але для професійної толерантності психолога цього замало. Якщо психолог прагне справжніх, щирих стосунків, він повинен вміти вступати в конфліктні ситуації і вміти вирішувати їх.

Тому другий рівень толерантності передбачає вміння людини реально оцінювати себе і оточуючих в системі конфлікту, вибирати відповідну до ситуації стратегію поведінки, об'єктивно оцінювати конфліктні ситуації, вступати в них, переживати і вирішувати їх.

Третій рівень толерантності (ми вважаємо його найвищим рівнем професіоналізму психолога) передбачає вміння психолога розвивати особистість за допомогою створення спеціального середовища, складовою частиною якого є наявність комунікативних бар'єрів, конфліктів, як умови для

здійснення психологічної допомоги в вигляді аспектів фасилітативної діяльності професіонала.

5. Навіть якщо обмежитись психологічними аспектами, то і тут феномен толерантності не лежить лише в одній площині. Його зміст не однорідний, не підпорядковується «лінійному детермінізму» і не може бути зведений лише до окремої властивості, показнику, характеристики. Толерантність – це складний, багатоаспектний і багатокомпонентний феномен, який має декілька ліній прояву і розвитку. Які можуть бути названими базовими вимірами толерантності. Це означає, що неможливо з достатньою повнотою описати толерантність з опорою лише на одне поняття, тільки в одному вимірі. Тому має сенс виділити не всі, а лише основні, найбільш важливі психологічні виміри міжособистісної толерантності практичних психологів, які можна розглядати як пріоритетні напрямки її дослідження і розвитку.

Відповідно нами виділені наступні складові професійної толерантності:

1. **Адаптивність** – інтегральна властивість, що характеризує ступінь психологічної адаптації особистості і яка визначається відповідністю (власне адаптивність), відносною невідповідністю (не адаптивність) або крайнім ступенем невідповідності та відсутності можливості адаптації (дезадаптивність) між цілями, прагненнями особистості та досягнутими нею результатами [7]. Як зазначає Н.І Пов'якель, не адаптивність часто викликається невідповідністю рівня домагань особистості її реальним можливостям, заниженою самооцінкою, відсутністю навиків спілкування, а також впливом афективних переживань, психотравм, стресів, екстремальних ситуацій [7]. Таким чином, адаптивність є суттєвою складовою толерантності майбутнього практичного психолога, оскільки її низький рівень, як бачимо, пов'язаний з низкою психологічних проблем, що заважають особистісному та професійному становленню.

2. **Самоприйняття** – є складовим компонентом образу «Я» людини, що забезпечує позитивне само відношення та самооцінку. Позбавляючи захисних механізмів і породжуючи відчуття внутрішньої цілісності та гармонійності. В такій якості само сприйняття виступає і необхідною умовою побудови істинних відносин з іншими. Адже особистість, здатна прийняти себе, готова прийняти й іншого. Особливо значущою є дана якість для практичного психолога, професійна діяльність якого постійно перебуває у полі «Я-Ти» відносин, успішність яких у великій мірі залежить від прийняття психологом самого себе.
3. **Прийняття інших** – є невід’ємним елементом побудови істинних людських відносин. Аналізуючи праці представників гуманістичної психології, саме цю здатність можна виділити в якості домінанти формування здорової людської особистості, саме вона лежить в основі повноцінних людських взаємовідносин. Дана якість в практиці психологічної допомоги може визначити успішність чи неуспішність психотерапевтичного процесу. К Роджерс зазначав, що лише в атмосфері повного прийняття клієнт здатний відкрити та ризикнути досліджувати свої проблемні сфери, усвідомити власну неконгруентність, прийняти відповідальність за власне життя та зробити перші кроки до змін [9]. Таким чином, здатність до прийняття інших людей лежить в сфері професійного зростання студентів-психологів.
4. **Емпатія** – емоційна складова толерантності, яка має особливе значення завдяки тому, що саме в цьому вимірі комунікативної ситуації співрозмовники мають можливість здобути деяку спільність, відновити розрив людських зв’язків, який багато в чому робить людей **разобщенними** і нетерпимо налаштованими по відношенню одне до одного. Емпатія дозволяє компенсувати (або хоча б пом’якшити) можливі різні точки зору між

співрозмовниками в когнітивній або поведінковій сфері, перешкоджаючи їх переростанню в міжособистісне протистояння і нетерпимість. Повноцінна і пор своїй суті толерантна емпатія – безоціночна.

5. **Аффіліація** – потреба в установлені, збережені і підтримці добрих відношень з людьми, готовність надати допомогу іншим людям і прийняти допомогу від них, яка базується на співпереживанні до неприємностей іншої людини і співпереживанні його успіху. Для аффіліації властиве домінування в відношеннях з людьми обов'язків над правами. Аффіліація характеризується задоволенням от емоційно позитивного спілкування, з задоволенням своїм соціальним положенням, можливістю поділитися своїми переживаннями, з відсутністю почуття самотності.
6. **Асертивність** – необхідна складова поведінкового компоненту толерантності – це вміння вийти за межі свого «Я», його соціальної і особистісної адаптації, від рівня розвитку терпимого відношення, особистісної зрілості, прагненні знайти в неблагосприятливій ситуації позитивні моменти. Це здібність не діяти в убуток будь-кого, поважаючи права інших.
7. **Надситуативність сприйняття** – здатність сприймати ситуації реального життя варіативно, включаючи в оцінку ситуації уявлення про множину можливих причин її виникнення. Це вміння піднятися над зовнішньою однозначністю ситуації, готовність до інтерпретації дій, учинків, будь яких зовнішніх проявів людини, здатність прийняти рішення згідно з логікою суб'єкт – суб'єктних стосунків, а не під впливом хвилинної ситуативно-емоційної реакції.

Взявши за основу викладені уявлення про сутність професійної толерантності, ми зробили спробу визначити основні її індикати, які можуть

бути орієнтирами при формуванні змісту навчання і використовуватись при оцінюванні ступеня її успішності. Дослідження динаміки становлення складових професійної толерантності у майбутніх практичних психологів є метою нашої подальшої роботи.

1. Толерантність представляє собою комплексну багатоконпонентну якість, як частину спільного механізму збереження ідентичності особистості (імунної системи особистості). Вона може проявлятися в різних її аспектах, які визначаються відношенням суб'єкта толерантності до оточуючого середовища.
2. Важливою загально психологічною умовою функціонування толерантності є розширення особистісного простору суб'єкта шляхом його діалектичного розвитку і реконструкції. Ключовим моментом толерантності як професійної якості є зіткнення особистості з комунікативними бар'єрами різного рівня і походження.
3. Інтегральним показником розвитку толерантності як професійної якості є оволодіння здібністю до фасилітації (екологічного стимулюванню і вирішенню) внутрішніх і міжособистісних конфліктів.
4. Можна припустити, що толерантність як професійна якість (в силу своєї багатоаспектності), знаходиться в тісному зв'язку з такими загально психологічними якостями як адаптивність, самоприйняття, прийняття інших, емпатія, аффіліація, асертивність, надситуативність сприйняття.

Література:

1. Асмолов А.Г. На пути к толерантному сознанию. – М.: Смысл, 2000.
2. Белякова И.И. Толерантность как профессиональная черта личности психолога. (Интернет).

3. Гончарук Т. Рівні сформованості міжособистісної толерантності підлітків та юнаків // Неперервна професійна освіта: теорія і практика. Науково-методичний журнал: - 2003. – Випуск 3-4. – 308 с.
4. Жадан І.В. Методика дослідження політичної толерантності: показники, критерії, інструментарій // Практична психологія та соціальна робота. – 2004, № 6.- С.33-35.
5. Куль Л.А. Прийняття себе та толерантне ставлення до інших // «Наука і освіта». – 2002. - № 3-4 – с.32-34.
6. Лушин П.В. Психология личностного изменения. – Кировоград, Полиграфическо-издательский центр ООО «Имэкс ЛТД», 2002. – 360 с.
7. Психологія особистості: Словник-довідник / За ред.. П.П.Горностая, Т.М.Титаренко. –К.: Рута, 2001. – 320с.
8. Риэрдон Б.Э. Толерантность – дорога к миру. М.: Бонфи, 2001.
9. Роджерс К. Клиентоцентрированная терапия. Пер. с англ.. - М.: Рефлбук, К.: «Ваклер» 1997. – 320 с.
10. Синякова Н.Е. Системный подход к формированию толерантности педагогов-психологов // «Психология и школа». – 2004. -№4.
11. Солдатова Т.Н. Научная конференция. «Толерантность- норма жизни в мире разнообразия» // Вопросы психологии. -2002, № 1. -С.132-135.
12. Словарь по этике / Под ред. А.А.Гусейнова, И.С.Кона. М.: Политиздат, 1989.
13. Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): Сб. науч.-метод.ст. – 2-е изд., стереотип. – М.: Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. – 368с.