

ПРОБЛЕМА ТOLERАНТНОСТИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА

Анализ психологической литературы последних лет (В.В. Глебкин, Л.М. Митина, Г.У. Солдатов, В.С. Собкин, В.С. Чернышова, и др.) наглядно показывает важность и актуальность проблемы толерантности. В современном мире, когда ценность человеческих отношений, ценность личности каждого отдельного человека ставится на первое место, нельзя не обратить внимание на такие понятия, как терпимость, эмпатия, взаимопонимание, толерантность...

Под понятием толерантности понимают готовность признавать, принимать поведение, убеждения и взгляды других людей, которые отличаются от собственных. При этом даже в том случае, когда эти убеждения или взгляды тобою не разделяются и не одобряются.

Как видно из приведенного определения, толерантность является необходимой составляющей в деятельности практического психолога, поскольку именно психологу приходится принимать клиента таким, каков он есть, со всеми его взглядами и убеждениями.

В данной статье мы попытаемся определить место толерантности в деятельности психолога-практика.

Наиболее общий взгляд на понятие толерантности представлен в философии. Становление проблемы толерантности как нравственной ценности, как принципа взаимоотношений между людьми находит отражение в работах Н.А. Баранова, В.М. Золотухин, К. Поппер, В.В. Шалин, и др. Убеждение в естественности различий во взглядах людей, отрицание насильственного обращения в свою веру, навязывания своих принципов и ценностей, представление о культурном прогрессе как о процессе преодоления эгоизма и агрессивности в отношении "другого" основополагающие идеи этики ненасилия. М.В. Золотухин в работе "Две концепции толерантности" определяет философский смысл толерантности в признании и учёте в деятельности многомерности общественного бытия. Толерантность, по мнению учёного, является, с одной стороны, нравственным принципом, регулирующим деятельность человека, формирующим особый тип мировоззрения, а с другой - это практический инструмент, позволяющий эффективно (успешно) разрешать противоречия и конфликты.

Исследование проблемы толерантности и ее формирования значительно расширилось в последнее время. Рассмотрим понятие "толерантность" с позиций экзистенциально-гуманистического, диверсификационного, когнитивного, бихевиорального, диалогического и фасилитативного подходов.

Экзистенциально-гуманистический подход трактует толерантность как осознанную, осмысленную и ответственную толерантность, не сводимую к автоматизмам или стереотипным действиям. Это ценность и жизненная позиция, реализация которой в каждой конкретной ситуации имеет определенный смысл и требует от субъекта толерантности поиска этого смысла и ответственного решения. Таким образом, проявление толерантности образует аксиологическую модель, которая имеет синкретический характер. Это проявляется в том, что ценность – цель определяет ценности-средства, а ценности отношения к "Другому" зависят от ценностей-качеств, ценностей-знаний.

С позиций диверсификационного подхода понятие толерантности не сводится к однозначной дефиниции, одной тематике или характеристике. Толерантность – это сложный, многоаспектный и многокомпонентный феномен, имеющий множество линий проявления и развития, и потому пронизывает все сферы социальной и индивидуальной жизни человека, является важным измерением практически любого психологического процесса и состояния, одним из ключевых "экзистенциалов" человеческой жизни. Диверсификационный подход проявляется также в многообразии форм и видов толерантности.

С позиций когнитивного подхода толерантность в основе своей имеет знания и рациональные доводы, которые признают сложность, многомерность и многообразие, а также невозможности сведения всего многообразия точек зрения к "общей истине" и неизбежной множественности индивидуальных картин мира.

Бихевиоральный подход трактует толерантность как особое поведение человека, направленное на конструктивное взаимодействие с этим "другим"; как качество, характеризующее отношение к другому человеку как к равнодостоинной личности и выражающееся в сознательном подавлении чувства неприятия, вызванного всем тем, что заменяет в "другом" иное.

Диалогический подход обуславливает важный тип толерантности - межличностная толерантность - особый способ построения взаимоотношений, межличностное взаимодействие с другими людьми, в том числе – "иными". Именно в этом виде толерантности наиболее ярко проявляются все основные аспекты проблемы толерантности – как с точки зрения ее изучения, так и с точки зрения развития и обучения.

При фасилитативном подходе основное внимание уделяется поиску адекватной психолого-педагогической тактики развития толерантности на создании наиболее благоприятных условий для выработки каждым собственной, самостоятельной и независимой позиции, для естественного, рефлексивного и индивидуального становления толерантности.

В научной современной литературе толерантность рассматривается как уважение и признание равенства, отказ от доминирования и насилия, признание многомерности и многообразия человеческой культуры, норм поведения, отказ от сведения этого многообразия к единообразию или преобладанию какой-либо одной точки зрения. Толерантность выражается в человеческом стремлении достичь взаимного понимания и согласования самых разных мотивов, установок, ориентации, не прибегая к насилию, подавлению человеческого достоинства, а используя гуманитарные возможности - диалог, разъяснение, сотрудничество.

Толерантность – это человеческая добродетель: искусство жить в мире разных людей и идей, способность иметь права и свободы, при этом, не нарушая прав и свобод других людей. В то же время, толерантность – это не уступка, снисхождение или повторство, а активная жизненная позиция на основе признания иного.

Толерантность означает доброжелательное и терпимое отношение к чему-то. Основой толерантности является открытость мысли и общения, личная свобода индивида и оценивание прав и свобод человека. Толерантность означает активную позицию человека, а не пассивно-терпимое отношение к окружающим событиям, то есть толерантный человек не должен быть терпимым ко всему, например к нарушению прав человека или манипуляций и спекуляций. То, что нарушает общечеловеческую мораль, не должно восприниматься толерантно.

С.Л. Братченко выделяет несколько компонентов толерантности. Когнитивный компонент толерантности состоит в осознании и принятии человеком сложности, многомерности – как самой жизненной реальности, так и вариативности ее восприятия, понимания и оценивания разными людьми, а также относительности, неполноты и субъективности (по меньшей мере – частичной) собственных представлений и своей картины мира. Толерантность в когнитивном "измерении" ярче всего проявляется именно в ситуациях противоречий – при расхождении мнений, столкновении взглядов и т.д. – и позволяет рассматривать это несоответствие как проявление плюрализма, богатства индивидуальных восприятий и интерпретаций. Когнитивная интолерантность – наоборот, исходит из позиции наличия "нормы", "соответствия правильному" и т.п., и потому отвергает саму возможность множественности взглядов, сводя всякие расхождения между взглядами и оценками разных людей к ошибкам, заблуждениям или даже намеренному противодействию.

Эмоциональная составляющая толерантности имеет особое значение благодаря тому, что именно в этом измерении коммуникативной ситуации собеседники имеют возможность обрести некую общность, восстановить разрыв человеческих связей, который во многом и делает людей разобщенными и нетерпимо настроенными друг по отношению друг... Более того, эмпатия позволяет компенсировать (или хотя бы смягчить) возможные разногласия между собеседниками в когнитивной или поведенческой плоскостях, препятствуя их перерастанию в межличностное противостояние и нетерпимость. Полноценная эмпатия – безогоночна и в этом смысле по сути своей толерантна.

В качестве отдельной составляющей эмоционального компонента может быть назван и особый вид эмоциональной устойчивости – "аффективная толерантность", суть которой состоит в способности справляться с эмоциональным напряжением, терпимо относиться к болезненным переживаниям, тревоге – без того, чтобы подавлять или искажать их... Другой аспект этого вида толерантности связан с терпимым отношением к различным (включая яркие, индивидуальные, непривычные формы) эмоциональным проявлениям других людей. Развитая аффективная толерантность позволяет человеку лучше осознавать как собственные эмоциональные процессы, так и переживания других людей, не раздражаясь и не приписывая им негативного смысла.

К поведенческой толерантности относится большее число конкретных умений и способностей, среди которых Братченко С.Л. выделяет:

- способность к толерантному высказыванию и отстаиванию собственной позиции как точки зрения (Я-высказывания и т.п.)
- готовность к толерантному отношению к высказываниям других (восприятие мнений и оценок других людей как выражение их точки зрения, имеющей право на существование – независимо от степени расхождения с их собственными взглядами),
- способность к "взаимодействию разномыслящих" и умение договариваться (согласовывать позиции, достигая компромисс и консенсус);
- толерантное поведение в напряженных и экзистенциальных ситуациях (при различиях в точках зрения, столкновении мнений или оценок).

Попытаемся определить, какое место занимает толерантность в профессиональной деятельности практического психолога.

Для практического психолога характерна работа в системах "человек-человек" (обслуживание людей и групп) и "человек-знак" (использование разнообразной литературы, обработка результатов обследований, подготовка заключений). Разрабатывает и участвует в реализации развивающих программ, проводит групповые и индивидуальные консультации.

Должен знать теорию психологии и современные психологические методики, основы дидактики, педагогики, методики преподавания и дефектологии, нормативные документы, определяющие деятельность средней общеобразовательной школы.

Важным фактором социальной адаптации к стрессовым ситуациям является развитая социально-психологическая толерантность (терпимость) личности психолога. Нетерпимость в значительной мере обусловлена стереотипами личности, негативными установками межличностного оценивания. На ее проявление могут влиять различные черты характера: агрессивность, эгоцентричность, доброжелательность, доминантность и др.

Таким образом, мы видим, что толерантность является неотъемлемой чертой личности практического психолога, необходимым условием его эффективной деятельности.

Анализ работ различных авторов показал, что о значении толерантности для эффективной деятельности психолога говорил Р. Кочунас.

Опишем представления Р.Кочунаса о модели эффективного психолога-консультанта, в которой автор выделяет наличие следующих качеств:

- аутентичность (полное осознание настоящего момента, выбор способа жизни в данный момент, принятие ответственности за свой выбор)
- открытость собственному опыту (как искренность в восприятии собственных чувств, но не откровенность перед другими людьми)
- развитие самопознания (чем больше консультант знает о себе, тем лучше поймет своих клиентов, и наоборот – чем больше консультант познает своих клиентов, тем глубже понимает себя)
- сила личности и идентичность (консультант должен знать, кто он таков, кем может стать, чего хочет от жизни, что для него важно по существу. Консультанту не следует быть простым отражением надежд других людей, он должен действовать, руководствуясь собственной внутренней позицией);
- толерантность к неопределенности (так как многие люди неуверенно чувствуют себя в ситуациях, в которых недостает структуры, ясности, определенности. Именно такие ситуации являются спутниками консультирования);
- принятие личной ответственности (понимание своей ответственности позволяет свободно и сознательно осуществлять выбор в любой момент консультирования)
- глубина отношений с другими людьми (способность оценивать людей без осуждения, уметь свободно выражать свои чувства)
- постановка реалистичных целей (важно понимать ограниченность своих возможностей)
- эмпатия.

Как видим, автор среди важных качеств выделяет толерантность к неопределенности. Многие люди неуверенно чувствуют себя в ситуациях, в которых недостает структуры, ясности, определенности. Но поскольку одной из предпосылок становления личности является "прощание" человека с привычным, известным из собственного опыта и вступление на "незнакомую территорию", консультанту совершенно необходима уверенность в себе в ситуациях неопределенности. По существу именно такие ситуации и составляют "ткань" консультирования. Ведь мы никогда не знаем, с каким клиентом и проблемой столкнемся, какие придется принимать решения. Уверенность в своей интуиции и адекватности чувств, убежденность в правильности принимаемых решений и способность рисковать — все эти качества помогают перенести напряжение, создаваемое неопределенностью при частом взаимодействии с клиентами.

Толерантность являет собой основу общения психолога и клиента. Если психолог толерантен, он уверен, открыт, недирективен, доброжелателен. Для психолога важно, с одной стороны, принимать другого как значимого и ценного, а с другой стороны — критически относиться к своим собственным взглядам. В основе деятельности психолога должен быть живой смысл и живое общение на основе живого слова, живого понятия, что, в свою очередь, важно не само по себе, а как путь не просто к толерантности, пониманию, а путь к толерантному взаимодействию, пониманию взаимному.

Можно выделить две группы методов понимания:

1. Методы интерпретации. При интерпретации психологом поведения субъекта исходной позицией является признание личности клиента, уважение его "самости", индивидуальности, понимание того, что его поведение имеет для него самого субъективный, аутентичный смысл.
2. Методы, помогающие психологу постичь внутренний мир субъекта в его своеобразии и целостности, проникнуть в глубину его переживаний, опираясь на чувства исследователя и интуицию. Данный подход связан с процессом развертывания человеческого отношения одного человека к другому, что предполагает толерантное, соучастное отношение, эмпатийное, а значит, на основе диалога.

Таким образом, толерантность необходимо формировать для более эффективной деятельности практических психологов, психологов-консультантов. Путь к толерантности – это серьезный эмоциональный, интеллектуальный труд и психическое напряжение, ибо оно возможно только на основе изменения самого себя, своих стереотипов, своего сознания.

Построение толерантной среды актуально для процесса формирования новой модели непрерывного образования, смещающей акценты воспитания с компенсаторно-адаптивных задач на задачи по Толерантная среда основывается на гуманистических, нравственных ценностях и создает условия для развития интересующего процесса образования на фоне актуальных преобразований лич

Осмысливая содержание толерантной среды, нельзя не обратиться и к другой объективной реальности, имеющей противоположное начало – интолерантная среда.

Присутствие интолерантности в пространстве учебного заведения объясняется тем, что она является частью живой человеческой реальности, которая может разрушить первоначальные установки на объективизм восприятия, когда одним из участников общения выступает интолерантная личность, несущая на себе груз системы ценностей той культуры, к которой принадлежит.

Выделяют два механизма перехода от интолерантной среды к толерантной. Первый заключается в пресечении негативных, агрессивных или враждебных реакций по отношению к другому. Это могут быть определенные ограничения, описанные в правилах, уставе и других регламентирующих документах наподобие тех, что можно найти в международных стандартах прав человека, различных законах, в которых содержится не просто конкретные формулировки такого рода ограничений, но и налагается ответственность за проявления интолерантности. К сожалению, такие ограничения выражают минимальный уровень уважения к другим, и, если он не выдерживается, люди и общество скатываются к нетерпимости и нарушению прав человека.

Регламентирующие правила могут касаться, к примеру, общественных отношений, которые в толерантной среде основаны на взаимном уважении человеческого достоинства всех членов общества и уважении прав человека и характеризуются равенством (равным доступом к получению образовательных услуг, независимо от социальной принадлежности, пола, национальности, вероисповедания, возраста и т.д.).

Другой механизм развития и укрепления толерантности выражается в создании условий, необходимых для осуществления прав человека и утверждения демократии. Переход к толерантности означает культивирование отношений открытости, реальную заинтересованность в культурных различиях, признание многообразия, развития способности распознавать несправедливость и предпринимать шаги по ее преодолению, а также способность конструктивно разрешать разногласия и обеспечивать продвижение от конфликтных ситуаций к примирению и разрешению противоречий. Он проявляется в нацеленности психологов на конструктивное разрешение конфликтов.

Доминирующими методами воспитания-самовоспитания толерантности во взаимоотношениях являются: убеждение и самоубеждение, стимулирование и мотивация, внушение и самовнушение, требование и упражнение, коррекция и самокоррекция, воспитывающие ситуации и социальные пробы-испытания, метод дилемм и рефлексия.

Умение понять через внешние действия человека его внутренний мир, его психологические особенности, которые так причудливо отражаются в поведении можно формировать в ходе специальных психологических игр. Игры на восприятие и взаимопонимание помогают не только узнать что-то новое о людях, окружающих нас, но и понять их позицию, открыть для себя некоторые причины их поведения.

В задачи игр этого блока входит: развивать уважение и самоуважение, преодолевать внутреннее беспокойство, учиться поддерживать друг друга, уметь доверять и доверяться.

Обучение через общение основано на умении принять чужую точку зрения и поддержке; атмосфере, способствующей честности и открытости; на поощрении и руководстве; на полном согласии и доверии.

Можно предложить следующую методику воспитания толерантности:

1. Понятие толерантности. Игра "Ассоциации" (терпение; терпимость). Обсуждение ассоциативных понятий: сходство и различия - определение понятий "Терпение, терпимость, толерантность".

2. Способы воспитания терпимости (толерантности); развитие восприимчивости ко всему новому, необычному. Воспитание способности видеть Другого. Игра "Смотрящий и выходящий". Обсуждение поведенческих характеристик, этических учений "видеть Другого". Тест "Изменить себя или другого". Причины конфликтности людей (нетерпимости). Упражнение "Эгоцентризм". Упражнение "Дружеский шарж". Способность "не видеть", "не замечать". Игра "Почта комплиментов".

3. Воспитание способности "слышать Другого". Упражнение "психология восприятия информации". Упражнение "Поза и интонация". Упражнение "Заговори, чтобы я увидел".

4. Воспитание способности "принимать Другого". Игра-эксперимент "Ракурс. Аспект. Позиция". Упражнение "А не странен ли кто?". "Что такое патогенное мышление?" Упражнение "Аттракция".

5. Техника повышения социо-культурной толерантности и эмпатии.

Таким образом, воспитание психологов в духе толерантности следует рассматривать в качестве безотлагательного императива; в связи с этим необходимо поощрять методы систематического и рационального обучения толерантности, вскрывающие культурные, социальные, экономические, политические и религиозные источники нетерпимости, лежащие в основе насилия и отчуждения. Воспитание в духе терпимости должно быть направлено на противодействие влиянию, вызывающему чувство страха и отчуждения по отношению к другим.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лидерс А.Г. Психологический тренинг с подростками : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А.Г. Лидерс. — М.: Изд-ский центр "Академия", 2001. — 256 с.
2. Асмолов А.Г. Толерантность от утопии к реальности / А. Г. Асмолов // На пути к толерантному сознанию. — М., 2000. — С. 5-7.
3. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. — М., 1999.
4. Кристалл Г. Аффективная толерантность / Г. Кристалл // Журнал практической психологии и психоанализа. — 2001. — №3.
5. Липман М. Обучение с целью уменьшения насилия и развития миролюбия / М. Липман // Вопросы философии. — 1995. — № 2. — С. 110-121.
6. Семина Л.И. Учимся диалогу. Толерантность: объединения и усилия / Л.И. Семина // Семья и школа. — 2001. — №11-12.
7. Степанов П. Как воспитать толерантность? / П. Степанов // Народное образование. — 2001. — № 9.
8. Родионов В.П. Тренинг социальных навыков / В.П. Родионов, М.А. Ступицкая, О.В. Кардашина [и др.]. — Ярославль, 2001.
9. Ризердон Бетти Э. Толерантность – дорога к миру / Ризердон Бетти Э. — М., 2001.
10. Рюмишина Л.И. Библиотека психологии и педагогики толерантности / Л.И. Рюмишина // Вопросы психологии. — 2002. — №2.

Подано до редакції 25.01.2010

РЕЗЮМЕ

В статье рассматривается проблема толерантности к клиенту в деятельности практического психолога. Определяются границы толерантности.

Л.М. Цибух

ПРОБЛЕМА ТОЛЕРАНТНОСТІ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

РЕЗЮМЕ

У статті розглядається проблема толерантності до клієнта в діяльності практичного психолога. Визначаються межі толерантності.

L.M. Tsybukh

TOLERANCE IN PROFESSIONAL ACTIVITY OF A PRACTICAL PSYCHOLOGIST

SUMMARY

The article analyzes the problem of tolerance to a client in practical psychologists' work. The author determines limits of tolerance.