

ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ ТОЛЕРАНТНОСТИ ЧЕРЕЗ ПОВЫШЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Исследования российских и зарубежных ученых показали, что отсутствие толерантности или ее избирательность могут проявляться в различных социально значимых областях, в первую очередь, таких как межэтнические взаимоотношения, а также в области гендерных взаимоотношений, разновозрастных (межпоколенных) взаимоотношений и т.п. При этом интолерантность или недостаточная толерантность существенно ограничивают возможности человека в развитии межличностных отношений, затрудняют решение социально и лично значимых задач (например, трудоустройства), повышают риски неадекватного поведения и деструктивных конфликтов

Известно, что к интолерантности человека приводят: опасения, вызванные жизненной и социальной неопределенностью; страх перед ущемлением своих прав и потребностей чужими людьми и социальными группами, и вытекающее из всего этого чувство незащищенности. Все это вызывает у части людей стремление через жесткие требования и долженствования привести окружающих в соответствие с определенными моделями и эталонами поведения, и таким образом, защитить себя. Для такого человека все действия других людей, отклоняющиеся от придуманной модели поведения, не соответствующие ожиданиям – угрожающие, соответственно, они вызывают защитные реакции неприятия и агрессии, интолерантность.

Кроме этого люди с низким уровнем толерантности испытывают трудности с адекватностью восприятия себя, а также со способностью взглянуть на одно и то же событие с разных точек зрения.

Современные исследователи толерантности [3, 4, 7], опираясь на работы американских ученых середины XX века Т.Адорно, Г.Олпорта и других отмечают, что для толерантного человека, в отличие от интолерантного, характерны следующие характеристики:

- знание себя;
- чувство защищенности и убежденность в своей способности справиться с угрозой;
- ответственность, при это четкое осознание границ своей и чужой ответственности;
- готовность жить и действовать в ситуациях неопределенности
- признание многообразия, многополярности мира;
- меньшая приверженность к одной версии порядка;

- способность понимать эмоциональные переживания других людей и самого себя, т.е. развитый эмоциональный интеллект

- чувство юмора и т.д.

Все эти особенности также присущи социально компетентным личностям.

Наша работа по развитию конфликтологической компетентности как части социальной компетентности свидетельствует, что в ходе освоения методов диагностики и урегулирования конфликтов происходит значимое изменение психологических особенностей и характера социального поведения обучающихся.

У обучившихся работе с конфликтами, по их собственному мнению:

- снижается негативное эмоциональное напряжение от действий и поступков других людей, не вписывающихся в ожидания и модели воспринимающего субъекта;

- повышается знание себя и своих особенностей, что также способствует развитию толерантности;

- повышается социальная компетентность и уверенность в себе, что снижает опасения встречи с непонятной, опасной ситуацией при взаимодействии с представителями иных социальных групп;

- развивается готовность действовать в ситуации неопределенности (медиатор не знает заранее, с каким конфликтом к нему обратились клиенты, но готов вести переговоры);

- в рамках работы с конфликтами появляется понимание, что логика действий людей может быть очень разной, что логика понимания и интерпретации событий - часть индивидуальности каждого человека и не делает его автоматически ни правым, ни виноватым в конфликте;

- формируется внутренняя независимость, четкое осознание границ своей ответственности и ответственности окружающих за действия, слова и решения.

Т.е. формирование этих и других новых возможностей делает человека более толерантным.

Развитие социальной компетентности и толерантности, как ее важной составляющей, обуславливается тем, что при обучении работе с конфликтами и навыкам медиации формируются [5, 6]:

1. Владение различными коммуникативными техниками и технологиями: техниками активного слушания, вербализации чувств, отделения фактов от эмоций, формулировки вопросов и т.п. технологиями обратной связи, проверки на реалистичность высказываний и предложений, «адвоката дьявола» и другими. Все эти коммуникативные навыки позволяют правильно понять другого человека, выяснить его

реальные интересы и уточнить степень противоречивости интересов всех участников взаимодействия.

2. Инструменты воздействия на стороны: от снятия эмоционального напряжения («вентиляции» эмоций) - через прояснение позиций и интересов, проверку реалистичности выдвигаемых требований - к коррекции образов восприятия и поведения сторон. Эти инструменты социальной технологии деэскалации конфликта могут широко применяться для снятия межличностной и социальной напряженности. При этом навыки коммуникации при работе с конфликтом позволяют лучше контролировать эмоции всех участников взаимодействия и тем самым предупреждать возможные столкновения, прояснять и снижать страхи, непонимания и т.п. проблемы.

3. Ориентация на строгое соблюдение базовых принципов медиации: добровольности участия всех сторон, равноправия сторон на переговорах, конфиденциальности, нейтральности медиатора. Иногда сюда добавляют принцип прозрачности всего происходящего для участников, т.е. разъяснения им всего, что происходит и будет происходить в ходе медиации. Эти принципы предполагают, что мнение другого человека априори важно для медиатора, он готов признавать равенство прав остальных участников и защищать это равенство, а также делиться информацией с каждым и принимать их точки зрения как одинаково значимые и заслуживающие внимания, вне зависимости от степени противоречивости высказываний.

Т.о. развивается готовность относиться к другим людям как к достойным партнерам, заслуживающим уважения и имеющим право на собственное видение ситуации, что является важной составляющей толерантности.

Другим существенным аспектом развития толерантности через повышения конфликтологической компетентности является развитие уверенности в себе и готовности действовать в сложной, неопределенной ситуации, т.к. медиатор не знает заранее ни особенностей конфликта, ни участников и, тем не менее, готов к работе с ними. Этот рост уверенности делает человека способным к доброжелательным и доверительным отношениям с людьми, ранее воспринимавшимся как чужие; снижает общую настороженность, недоверие и формирует чувство защищенности своими знаниями и навыками.

Необходимо отметить, что развитие конфликтологической компетентности доступно людям любого возраста. Особенно хорошо осваивают техники работы с конфликтом и навыки медиации школьники и студенты младших курсов, развивая при этом и социальную компетентность, и широту взглядов, и адекватную самооценку и высокую толерантность к различным социальным группам и явлениям.

Школьная и вузовская медиация широко распространена в странах Западной Европы, где этим решается сразу несколько проблем - снижение уровня конфликтности в школах, развитие конфликтологической, коммуникативной и социальной компетентности, снижение уровня эгоцентризма у школьников и развитие способности становится на точку зрения другого, развитие толерантности.

По этому пути идут и такие страны СНГ как Белоруссия и Казахстан.

Есть интересный опыт внедрения школьной медиации [1] и работы конфликтологической центров [2] в вузах России, но все это пока носит единичный характер и, соответственно, не может противостоять росту интолерантности. Только системный подход, массовое внедрение этих практик позволит развить конфликтологическую компетентность и способствовать росту толерантности, причем осознанной и подготовленной толерантности.

1. Дорохова А.В., Игумнова Л.И., Привалихина Т.И. Разрешение конфликтов. М., 2008.
2. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование. СПб., 2010.
3. Коновалов В.Н. Толерантность/ интолерантность в контексте глобализационных процессов. <http://www.globalistika.ru/congress2008/Doklady/09510.htm> (Просмотр 9.10.15)
4. Материалы сайта Психология о миграции. <http://au-migration.narod.ru/main.htm> (Просмотр 9.10.15)
5. Методические рекомендации по разрешения трудовых споров. (Учебное пособие.)/ О.И.Андреева, Д.Л.Давыденко, В.Н.Данилова, А.Д.Карпенко, Д.В.Петров, С.В. Сатикова. - СПб, 2008
6. Сатикова С.В. Проблемы формирования медиативной компетентности у специалистов, работающих с людьми. Тезисы 3-го Международного конгресса конфликтологов. г.Казань, 29 сентября-1 октября 2010 года. – с.149-151.
7. Солдатова Г.У. Толерантность и интолерантность – две грани межэтнического взаимодействия. <http://www.tolerance.ru/VT-1-2-toler-intoler.php?PrPage=VT> (Просмотр 4.10.15)