

Толерантність як компонента соціальної компетентності державних службовців

О.Ф. Король

кандидат психологічних наук, завідувач кафедри психології та моніторингових досліджень, Кримський республіканський інститут післядипломної педагогічної освіти

У статті розкрито й обґрунтовано авторську позицію щодо визначення поняття «толерантність» як чинника «соціальної компетентності» державних службовців. Розглянуто основні теоретико-методологічні позиції в розумінні феномену «толерантність» в контексті специфіки державного управління.

В статье рассмотрена и обоснована авторская позиция относительно понятия «толерантность» как компоненты «социальной компетентности» государственных служащих. Рассмотрены основные теоретико-методологические позиции в понимании феномена «толерантность» в контексте специфики государственного управления.

In this article the author's position toward the concept of «tolerance» as a component of «social competence» of civil servants is considered and grounded. The main theoretical and methodological positions in the understanding of the phenomenon of «tolerance» in the context of the specifics of state administration are considered.

Ключові слова: соціальна компетентність, толерантність, компетентнісний підхід, державна служба.

Постановка проблеми

Державна служба як соціально-правовий інститут займає особливе місце в досягненні загальнонаціональних цілей і відіграє важливу роль у механізмі керування державою. Для виконання своїх професійних обов'язків державні службовці повинні володіти професійними знаннями, мати певні особистісні якості, паттерни, необхідні для здійснення професійної діяльності. Професійно важливі якості держслужбовця, що забезпечують його професійний успіх і соціальну компетентність у цілому можна об'єднати у дві групи: якості, що визначають ефективність професійної діяльності, та якості, що сприяють ефективній міжособистісній взаємодії. Одним із факторів, що детермінують успішність орієнтації державних службовців у соціальному середовищі, на наш погляд, є толерантність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Вибір феномену толерантності як основного об'єкта дослідження обумовлений

його універсальністю й актуальністю на різних етапах розвитку суспільства. Дослідженням феномену толерантності властивий міждисциплінарний підхід, це явище активно вивчається вченими різних галузей наукового знання [1; 3-4; 7-9].

Незважаючи на часте використання терміна, єдине семантичне поле в його розумінні відсутнє, а діапазон розбіжностей у думках про те, що таке толерантність, є досить широким.

Толерантність була предметом досліджень М. Кузанського, Дж. Локка, Вольтера, Дж. Стюарта Мілля та інших мислителів. У ХХ ст. в рамках філософії, соціології, психології, педагогіки й акмеології сформувалися серйозні теоретичні передумови для розроблення теорії толерантності: концепція ненасильницької взаємодії суспільств (В.С. Степін); концепція співвідношення об'єктивної й суб'єктивної волі та заперечення авторитаризму як способу придушення активності особистості (Л.С. Виготський); ідея толерантності як розширення власного досвіду та критичного діалогу (В.А. Лекторський); концепція то-

лерантності як узгодження, здійснюваного постійно поновлюваним зусиллям (А.Е. Зимбулі); ідея толерантності як умови дозволу кентавр-проблем сучасної суспільної свідомості (Л.А. Беляєва, Ж.Т. Тощенко та інші); дослідження з проблем формування рефлексивного мислення фахівця (Ж. Піаже, Дж. Брунер, Д.Б. Ельконін, І.М. Семенов, С.Ю. Степанов та інші).

Останнім часом багато дослідників пов'язують феномен толерантності не просто з індиферентною терпимістю до інших, а з інтересом до них (Е.Ю. Клепцова), прийняттям, повагою та прийняттям культурних розходжень (Г.Д. Дмитрієв), позитивним образом іншої культури (Н.М. Лебедева), налаштуванням на діалог з іншим (Р.Р. Валітова), установкою на взаємну зміну позицій під час такого діалогу (В.О. Лекторський), співчуттям і жалем до іншого, визнанням цінності різноманіття культур (О.Г. Асмолов, С.Г. Солдатова).

У рамках акміологічного підходу активно досліджуються проблеми толерантності, у тому числі розвитку толерантності державних службовців (І.В. Фетісов, М.М. Набієв, Д.А. Мантаєва, Н.М. Філімонова, Ф.М. Малхозова, Р.Г. Гаджисєва, І.Е. Белоусова, Н.В. Мольденгауер, І. Бшебураков та інших). Крім того, проводяться дослідження певних особистісних характеристик державних службовців, розвиток яких забезпечує формування толерантності, зокрема, рефлексивної компетентності (О.О. Поліщук), психологічної готовності до діяльності в стресових ситуаціях (В.М. Кузнєцов), конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях (Г.М. Малюченко), психологічної спостережливості (І.О. Кулькова), конфліктологічної компетентності (О.І. Денисов).

Не вирішені раніше частини загальної проблеми

За всієї розмаїтості наукових підходів до дослідження феномену толерантності у вітчизняній науці бракує робіт, що представляють собою не тільки комплексне міждисциплінарне дослідження, а й таких, що вивчають процеси концептуалізації й категоризації цього феномену в контексті

соціальної компетентності держслужбовців.

Формулювання цілей статті

Метою статті є розгляд феномену толерантності, як концепту з певним обсягом і семантичним наповненням, виявлення його специфіки в контексті соціальної компетентності держслужбовців, що дасть змогу конкретизувати завдання розвитку соціальної компетентності персоналу держадміністрацій.

Виклад основного матеріалу дослідження

Розгляд теоретико-методологічних засад досліджуваного питання варто почати з виникнення ідеї толерантності з часів античності щодо вирішення проблеми ставлення до релігійних меншин. Поступово вироблялися принципи гуманних взаємин з інакомислячими, які містили в собі такі компоненти, як: терпимість, лояльність, повага до віри й поглядів інших людей. Далі правове оформлення й законодавче введення принципу свободи совісті та всетерпимості здійснили гуманісти епохи Відродження (Т. Мор, Е. Роттердамський, Ф. Рабле та інші), а також філософи англійської (Дж. Локк, Дж. Мілтон) і французької освіти (Вольтер).

У сучасному суспільстві поняття «толерантність» стало міжнародним терміном і джерельним у проблемах світу [2]. Актуальність проблеми толерантності пов'язана з необхідністю виживання в полікультурному світі, пошуку діалогу, взаєморозуміння й компромісів.

У науковій літературі існують різні трактування поняття «толерантність». Так, наприклад, В.О. Лекторський пропонує чотири можливі моделі [5, с. 48-54]. В одній з них толерантність розглядається як «байдужність». Особливість цієї моделі полягає в тому, що «толерантність при такому її розумінні виступає як за сутністю байдужність до існування різних поглядів і практик, тому що останнє розглядається в якості неважливих проблем» [5, с. 49].

Інша модель толерантності визначається дослідником як неможливість вза-

еморозуміння, але виявляється у витримці й самовладанні. Отже, таке трактування толерантності виявляє нове семантичне наповнення досліджуваного терміну – «підвищення стійкості», «терпимість до несприятливого фактора» [5, с. 269].

Відзначимо, що в структурі феномену терпимості О.О. Реан і Я.Л. Коломінський виділяють два види: сенсуальну та диспозиційну. Сенсуальна терпимість являє собою стійкість особистості до впливів середовища за рахунок зниження чутливості. Автори пов'язують цей вид терпимості з класичною толерантністю. Диспозиційна терпимість припускає наявність схильності (готовності) до терпимої реакції на середовище, що виявляється на когнітивному, афективному й поведінковому рівнях. Автори визначають її відповідно як: терпимість-позиція, терпимість-установка, терпимість-світовідчуження. Носієм диспозиційної терпимості може бути високочутлива особистість (емотивний акцентуант) [6, с. 271].

Толерантність як суб'єктивне ставлення до світу розглядає В.О. Ясвін [7]. На думку автора, процес розвитку суб'єктивного ставлення пов'язаний зі змінами, що стосуються емоційних і пізнавальних сфер, а також практичної діяльності й, особливо, вчинків.

Відповідно до концепції І.Б. Гриншпуна толерантність означає наявність певного буттєвого простору, у межах якого людина відкрита для взаємодії зі світом (переважно з іншими людьми) без втрати почуття збереження власного «Я» (Его-ідентичності). Відповідно до цього толерантність, як особистісна властивість, здобуває широкого семантичного діапазону. З огляду на позицію І.Б. Гриншпуна, толерантність варто розглядати у векторі «відкритість – резистентність», що припускає розуміння суб'єктів взаємодії через діалог. Толерантність у цьому сенсі виступає як «повага до іншої позиції у поєднанні з установкою на взаємозмінювання позицій» [8, с. 54].

Більше того, М.М. Бахтін вважає, що ідеальна мета діалогу – це поява нової

форми, чогось третього, не схожого ані на першого учасника, ані на другого, але того, що увібрало в себе характерні й, можливо, найкращі якості обох [9, с. 80-160]. На думку автора, діалогічна ситуація припускає те, що окрім власного «Я» є й інше «Я», і онтологічна природа якого принципово відрізняється від мого «Я». Але ця неоднаковість не заважає вступати в контакт і досягати взаєморозуміння. Діалог – це найбільш природний, повноцінний і розвиваючий спосіб буття людини, як особистості, конструктивний потенціал міжособистісних відносин, який важливо вміти побачити й підтримати. Відповідно, й толерантність, – як найважливіший атрибут діалогу – є умовою повноцінного особистісного буття та розвитку людини. На наш погляд, толерантність у цій позиції припускає «усвідомлення», тобто єдність «Я» та іншого, «Я» та інших. «Я» ідентифікує себе з «не-Я». Разом із тим, «Я» усвідомлює своє розходження з «не-Я», але це розходження розглядає не як ворожість, а як розходження фарб на полотні соціуму. «Я», взаємодіючи з «не-Я», прагне стати на позицію «не-Я», зрозуміти своєрідність його, побачити інаковість «не-Я» та його ставлення до навколишнього світу. Таким чином, «Я» збагачує себе шляхом пізнання іншого світу та іншого бачення світу, співвідносить його із власним, усвідомлює свою обмеженість, а також власну своєрідність, цінність. Тому розуміння «не-Я» призводить до його прийняття: визнання самоцінності іншої індивідуальності та єдності з нею, прийняття ситуації «не-Я» як власної, співчуття цій ситуації. Так виникають відносини емпатії.

Також толерантність розглядається з позиції суб'єкт-суб'єктних відносин у концепції П.Ф. Комогорова. Автор виділяє такі види толерантності [10, с. 11]:

- самотолерантність (толерантність стосовно себе, своїх особливостей, самоповаги);
- індивідуально-особистісна (з одного боку, приймати іншого як значущого, а з іншого – критичне ставлення до власних принципів і установок);

• групове або соціальне (шановливі відносини між соціальними групами в суспільстві);

• етнічна (досягнення гармонії в національних відносинах);

• національно-державна (активна позиція, спрямована на допомогу та взаємовигідне співробітництво між країнами поза залежністю від економічного розвитку, етнічної або релігійної належності населення);

• соціокультурна (прийняття й висока оцінка розмаїття світових культур).

Необхідно відзначити, що концепції та дефініції толерантності, представлені в психологічній літературі, відрізняються великою різноманітністю, їх важко порівнювати. У межах основних психологічних шкіл толерантність прямо або побічно співвідноситься з низкою достатньо вивчених явищ. Так, наприклад, психоаналітичний підхід дає змогу інтерпретувати прояв толерантності-інтолерантності в аспекті функціонування психологічних захистів і копінг-стратегій поведінки, діалектики самототожності та внутрішнього конфлікту людини з зовнішнім середовищем (З. Фрейд, Р. Лазарус, С. Фолькман, К. Хорні, Е. Еріксон та інші).

Когнітивна психологія дає підґрунтя для розуміння таких важливих механізмів формування та прояву толерантності-інтолерантності, як: соціальна категоризація, когнітивний дисонанс, соціальні установки, соціальні стереотипи й атрибуції, соціальні уявлення (Дж. Тернер, Л. Фестінгер, Ф. Хайдер, С. Московічі та інші).

У біхевіористичній психології моделюються окремі аспекти прояву толерантності-інтолерантності, що базуються на задоволенні соціальних потреб, адекватному сприйнятті оточення та власне себе, формуванні основ агресивної поведінки, як однієї з крайніх форм прояву інтолерантності (Б. Скіннер, Дж. Вольпе, А. Лазарус, Р. Берон, Д. Річардсон, В. Ромек).

Гуманістична психологія розкриває нормативну, ціннісно-орієнтаційну індивідуально-значеннєву сторони толерантності (К. Роджерс). Особлива увага при-

діляється питанням толерантності в кроскультурній та етнічній психології, зокрема, у зв'язку з поняттями ідентичності, адаптації, культурного шоку (Дж. Беррі, М. Плізент, Г. Теджфел, К. Оберг, Ю. Мартін, Т. Накайма, Д. Мацумото, Н.М. Лебедева, Є.Г. Солдатова, Т.Г. Стефаненко, С.Д. Гурієва, О.С. Михалюк, Л.Г. Почебут, Н.С. Хрустальова, В. Хармз та інші).

Робляться спроби визначення відмінностей толерантності від близьких понять, зокрема, таких, як: терпимість, конформність, довіра, доброта, вихованість (О. Асмолов, Є. Клепцова, В. Куніцина, Т. Скрипкіна). Не суперечливі, але й не порівнянні позиції авторів, що пропонують виділяти ті або інші детермінанти, чинники, структурні компоненти, якості, властивості, види, типи, емпіричні властивості толерантності (С. Бондирєва, І. Гриншпун, Є. Гундар, І. Дзялошинський, Є. Клепцова, П. Ніколсон, Б. Рієрдон, З. Сікевич, М. Уолцер, І. Шкуратова, Є. Шлягіна, Е. Ейдемільлер та інші).

Отже, на підставі теоретичного аналізу літератури можна визначити, що існує два основні підходи до визначення толерантності: щодо толерантності людини – з одного боку, як терпимість до чого-небудь, а з іншого – як несхильність перед чимось.

Толерантність, як терпимість і покірність, більшою мірою стосується соціальної толерантності (міжвікової, міжетнічної, міжконфесійної тощо). Із цього погляду толерантність визначається тим впливом зовнішнього фактору (наприклад, етнічної відмінності), що не чинить йому опір. При цьому, толерантність може бути конструктивною, що збільшує ймовірність стійкого існування й (або) удосконалення системи, та деструктивною, що збільшує ймовірність протилежних процесів (наприклад, толерантність до насильства над іншими). Обидві можуть проявлятися через суб'єктивну оцінку носієм певного зовнішнього впливу, як незначні.

Важливим є те, що в психологічному сенсі толерантності акцент робиться на протидії несприятливим змінам: толерантність – це відсутність або послаблення ре-

агування на який-небудь несприятливий фактор у результаті зниження чутливості до його впливу [1, с. 118]. Так, наприклад, толерантність до тривоги визначається підвищенням порогу емоційного реагування на загрозову ситуацію, що зовні може виражатися у витримці й самовладанні, а також здатності довгостроково виносити несприятливі впливи без зниження адаптивних можливостей.

Цікаво, що психологічні механізми формування толерантності та при розгляді її як терпимості до інакомислення, а також при підході до толерантності як до неохильності до несприятливих факторів, можуть бути ті й самі. Наприклад, конструктивна соціальна толерантність (до інших поглядів і переконань) зменшується зі збільшенням тривожності й підвищується з формуванням особистісної впевненості в собі. Аналогічна динаміка толерантності до впливу негативних зовнішніх факторів (наприклад, погроз та обвинувачень) при зміні тих самих психологічних характеристик особистості. Крім того, толерантність до зовнішніх несприятливих впливів (толерантність-несхильність) можна розглядати, як відсутність реагування (визначення, характерне для соціальної толерантності-терпимості) на вплив, принаймні, такого реагування, якого очікував ініціатор впливу.

З погляду неохильності дії несприятливих факторів, є кілька схожих понять із поняттям «толерантність», а саме: стійкість, стабільність систем, надійність, незмінність характеристик, а також опірність і резистентність. Найбільш близьким до поняття толерантності, відповідно до семантики терміну, є поняття «стійкість», що трактується як «несхильність змінам, постійність характеристик» [12, с. 100]. Таким чином, на наш погляд, толерантність і стійкість до негативних психологічних впливів багато в чому виступають як синонімічні поняття.

Далі відзначимо, що в психологічних дослідженнях (Л.М. Аболін, Н.А. Амінів, Є.С. Жаріков, І.Е. Стрелікова, В.Е. Чудновський, О.Л. Южанінова) стійкість характе-

ризується стійкістю конкретних психічних складових (емоційних, вольових, особистісних тощо), що означені певним колом факторів зовнішнього середовища. Так, І.М. Гризлова та І.О. Переверзев відзначають, що психологічна стійкість не може бути всеохоплюючою інтегральною характеристикою особистості, тобто людина не здатна бути «стійкою» до всього. Психологічна стійкість – це не стійкість взагалі, а стійкість до змін конкретних параметрів зовнішнього середовища. При цьому, конкретний аспект стійкості кожного окремого індивіда може бути нижчим або вищим, залежно від особливостей людини. Це дає підставу вважати, що дослідження психологічної стійкості повинні враховувати як характеристики зовнішніх факторів, так і їхню здатність дезорганізувати діяльність людини у зв'язку з її певними особливостями. Такий підхід припускає необхідність індивідуального відбору працівників державної служби з урахуванням їхніх професійно-особистісних якостей.

Безпосереднім завданням нашого дослідження є вивчення толерантності як компонента соціальної компетентності державних службовців.

Вихідною теоретичною позицією є положення про те, що перш за все державна служба тісно пов'язана з усіма іншими інститутами суспільства. Виступаючи елементом суспільної структури, державна служба має низку особливостей, властивих їй як соціальному інституту. Крім того, державна служба як суспільне явище є чимось більшим, ніж діяльність державних службовців і органів управління. Це є своєрідною формою відображення суспільних зв'язків і відносин, показник ступенів гуманності та людяності існуючих у суспільстві порядків.

Соціальна компетентність у сучасному суспільстві означає здатність людини будувати стратегії взаємодії з іншими людьми в навколишній соціальній реальності, що змінюється. Вона припускає рівною мірою опанування варіантів взаємодії з оточенням, способів досягнення цілей, а також розуміння сутності того, що відбувається,

передбачення наслідків власних дій. Особливо важливим є «ментальний» аспект, тобто усвідомлення соціального середовища та розбудова відносин із оточенням.

У зв'язку з цим є підстави вважати, що з погляду компетентнісного підходу толерантність державних службовців є сукупністю інваріантів (рівнів) певних компетенцій у спілкуванні та взаємодії. Рівнями прояву толерантності державних службовців є: індиферентно-деструктивний, інформаційно-деструктивний і світоглядно-конструктивний, кожен із яких має власні якісні характеристики, що містять інформацію про модальність і динамічні параметри толерантності.

Можна припустити, що держслужбовець, у якого індиферентно-деструктивний рівень толерантності, може мати неадекватну самооцінку. Професійне знання для нього не має особистісного значення, система професійних цінностей не є сформованою. У цьому контексті толерантність може проявлятися в певній ситуації до окремого індивіда. Мотивація до пошуку оптимальних форм спілкування може бути не сформованою. Діалог буде неконструктивним, при розбіжності у поглядах може супроводжуватися вербальною агресією. Рівень рефлексії є низьким. Поведінка в

цілому характеризується інтолерантністю.

У державного службовця, у якого інформаційно-деструктивний рівень толерантності, готовність до взаємодії, з метою вироблення загальної тактики поведінки, обміну судженнями та поглядами, є сформованою, толерантність може проявлятися тільки в стандартних ситуаціях.

Держслужбовці зі світоглядно-конструктивним рівнем толерантності є емоційно стійкими до членів інших соціокультурних груп, можуть мати високий ступінь емпатії та рефлексії, приймати право інших точок зору на існування, проявляти високий ступінь самостійності й відповідальності, можуть мати прогностичні можливості у вирішенні проблем у нестандартних ситуаціях.

Висновки

Узагальнюючи теоретичний аналіз дослідження, поданого в цій статті, можемо визначити толерантність як чинник соціальної компетентності державних службовців, що дає їм змогу самостійно та відповідально здійснювати ефективні й адекватні комунікативні дії в певному колі ситуацій професійної взаємодії. У цілому толерантність визначає форми спільної організації діяльності, пов'язаної з досягненням певних соціально-професійних цілей.

Список використаних джерел

1. Бондырева С.К. Толерантность (введение в проблему) [Текст] / С.К. Бондырева, Д.К. Колесов. – М. : Изд-во Московского психолого-социального института ; Воронеж : Из-во НПО «МОДЭК», 2003. – 311 с.
2. Галкина А.А. Культура толерантности перед вызовом глобализации / А.А. Галкина, Ю.А. Красин // СОЦИС. – 2003. – № 8. – С. 64-71.
3. Гараджа В.И. Толерантность и религиозная нетерпимость / В.И. Гараджа // Философия науки. – 2004. – № 13. – С. 18-31.
4. Ризрдон Бетти Э. Толерантность – дорога к миру [Текст] / Э. Ризрдон Бетти ; [пер. с англ. О. Артемьева, А. Бураковская, Л. Котов] // ЮНЕСКО. – М. : Бонфи, 2001. – 301 с.
5. Лекторский В.А. О толерантности, плюрализме и критицизме / В.А. Лекторский // Вопросы философии. – 1997. – № 11. – С. 46-54.
6. Реан А.А. Социальная педагогическая психология [Текст] / А.А. Реан, Я.Л. Коломинский. – С.-Пб. : Питер Ком., 2000. – 416 с.
7. Ясвин В.А. Психология отношения к природе [Текст] / В.А. Ясвин. – М. : Смысл, 2000. – 456 с.
8. Гриншпун И.Б. Понятие и содержательные характеристики толерантности / И.Б. Гриншпун // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика) : Сб. науч.-метод. ст. – 2-е изд., стереотип. – М. : Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж : Изд. НПО «МОДЭК», 2003. – С. 31-40.
9. Бахтин М.М. К философии поступка / М.М. Бахтин // Философия и социология науки и техники. Ежегодник. – М. : Наука, 1986. – С. 80-160.

10. *Комогоров П.Ф.* Формирование толерантности в межличностных отношениях студентов высшего учебного заведения : Дис. ... канд. пед. наук / П.Ф. Комогоров. – Курган, 2000. – 184 с.
11. *Удунова А.Е.* Культура профессионального общения государственных служащих как культура профессиональной группы и культура личности / Ученые записки : электронный научный журнал Курского государственного университета. – 2013. – № 1(25).
12. Психология. Словарь / под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М. : Наука, 2003. – С. 118.
13. *Кемелев Н.Г.* Словарь иностранных слов. – М. : Рус. яз., 2000. – С. 100.
14. *Ivanov S.* Capacity development of staff: professional competence, leadership, communications. Moscow: Alpina Buznes Books, 2008. – 278 p.
15. *Public Management's Motivation in The Call of Public Service* / Edited by James I. Perry and Annie Hondeghem. OXFORD University Press, 2008. – 346 p.