

**Формирование коммуникативной толерантности
у студентов направления подготовки «Социальная работа»**
**Formation of communicative tolerance among students
who major in "Social work"**

Авторы статьи

Аверин Александр Николаевич,
кандидат педагогических наук, доцент кафедры соци-
альной работы ФГБОУ ВО «Удмуртский государствен-
ный университет», г. Ижевск, Российская Федерация
avan@udm.ru
ORCID: 0000-0001-9343-9319

Солодянкина Ольга Владимировна,
кандидат педагогических наук, заведующий кафед-
рой социальной работы ФГБОУ ВО «Удмуртский госу-
дарственный университет», Российская Федерация
osolodyankina@mail.ru
ORCID: 0000-0002-7316-1599

Соловьёв Геннадий Егорович,
кандидат педагогических наук, доцент кафедры педа-
гогики и педагогической психологии ФГБОУ ВО «Уд-
муртский государственный университет», г. Ижевск,
Российская Федерация
ge_solowjew@mail.ru
ORCID: 0000-0002-9627-3665

Authors of the article

Alexander N. Averin,
Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Department of Social Work, Udmurt State University,
Izhevsk, Russia
avan@udm.ru
ORCID: 0000-0001-9343-9319

Olga V. Solodyankina,
Candidate of Pedagogical Sciences, Head of the Depart-
ment of Social Work, Izhevsk, Russia
osolodyankina@mail.ru
ORCID: 0000-0002-7316-1599

Genady E. Solovyov,
Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Department of Pedagogy and Pedagogical Psychology,
Udmurt State University, Izhevsk, Russia
ge_solowjew@mail.ru
ORCID: 0000-0002-9627-3665

Конфликт интересов

Конфликт интересов не указан

Conflict of interest statement

Conflict of interest is not declared

Для цитирования

Аверин А. Н., Солодянкина О. В., Соловьёв Г. Е. Фор-
мирование коммуникативной толерантности у сту-
дентов направления подготовки «Социальная ра-
бота» // Научно-методический электронный журнал
«Концепт». – 2022. – № 11. – С. 1–15. – URL: [http://e-
koncept.ru/2022/221076.htm](http://e-koncept.ru/2022/221076.htm). DOI: 10.24412/2304-
120X-2022-11076

For citation

A. N. Averin, O. V. Solodyankina, G. E. Solovyov, For-
mation of communicative tolerance among students who
major in "Social work" // Scientific-methodological elec-
tronic journal "Concept". – 2022. – No. 11. – P. 1–15. –
URL: <http://e-koncept.ru/2022/221076.htm>. DOI:
10.24412/2304-120X-2022-11076

Поступила в редакцию <i>Received</i>	09.09.22	Получена положительная рецензия <i>Received a positive review</i>	11.10.22
Принята к публикации <i>Accepted for publication</i>	11.10.22	Опубликована <i>Published</i>	30.11.22



Аннотация

Внедрение компетентностной парадигмы в вузовское образование предполагает изменение модели обучения и используемых методов. Возросшая необходимость формирования универсальных компетенций и профессионально значимых качеств обуславливает расширение применения интерактивных методов обучения и разработки программ, построенных на их основе. Повышение интереса к интерактивным методам обучения обоснованно, поскольку их использование в вузовской практике обучения наиболее оптимально при формировании компетенций. Коммуникативная толерантность является ключевым профессионально значимым качеством в структуре профессиональных свойств социального работника. Это качество отражает умение выстраивать межличностные взаимодействия с клиентами социальных работников. Социальный работник, обладающий коммуникативной толерантностью, способен сохранять эмоциональную стабильность в ситуациях взаимодействия с людьми, находящимися в сложной жизненной ситуации. Цель статьи – обосновать, разработать и апробировать программу тренинга коммуникативной толерантности для студентов направления подготовки «Социальная работа», провести пилотажное исследование для оценки эффективности программы тренинга. Ведущий метод исследования проблемы – пилотажное исследование, позволяющее оценить эффективность разработанной и апробированной программы тренинга коммуникативной толерантности. Результаты проведённой работы показывают, что у студентов, принимавших участие в тренинге, основанном на интерактивных методах обучения, увеличился общий уровень коммуникативной толерантности. Также по окончании тренинга на 16% увеличилось количество студентов с показателем «Средний уровень принятия других». Эти результаты значимы и важны в контексте профессиональной подготовки социальных работников и конкретно для формирования универсальной компетенции УК-5 (Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах). Компетенция УК-5 является ключевым планируемым результатом обучения студентов по дисциплине «Этика и деонтология социальной работы». Программа тренинга формирования коммуникативной толерантности может быть использована в дальнейшем при обучении студентов направления подготовки «Социальная работа» в рамках дисциплины «Этика и деонтология социальной работы». Программу тренинга формирования коммуникативной толерантности, при внесении необходимых корректив, можно использовать при обучении специалистов других помогающих специальностей: педагогов, психологов, юристов, врачей и т. д. Апробация тренинга и оценка его эффективности позволили прийти к выводу, что процесс формирования коммуникативной толерантности не должен ограничиваться участием студентов в одной программе тренинга. Этот процесс должен быть перманентным и включать дополнительно теоретические занятия, а также проведение групповых занятий по данной тематике не менее одного раза в год. Данная статья может стать методологической основой для дальнейшего изучения проблемы коммуникативной толерантности и разработки методического инструментария для студентов направления подготовки «Социальная работа» и других социэкономических специальностей.

Abstract

The introduction of the competence-based paradigm in higher education implies a change in the learning model and the methods used. The increased need for the formation of universal competences and professionally significant qualities causes the expansion of the use of interactive teaching methods and the development of programs based on them. The increased interest in interactive teaching methods is justified, since their use in university teaching practice is most optimal in the formation of competences. Communicative tolerance is a key professionally significant quality in the structure of professional qualities of a social worker. This quality reflects the ability to build interpersonal interactions with clients of social work. A social worker with communicative tolerance is able to maintain emotional stability in difficult situations of interaction with people in difficult life situations. The purpose of the article is to substantiate, develop and test a communicative tolerance training program for students who major in "Social work", to conduct a test study to evaluate the effectiveness of the training program. The leading method of studying the problem is an experimental study, which allows evaluating the effectiveness of the developed and tested program for training communicative tolerance. The results of the work show that the students who took part in the training based on interactive teaching methods increased the overall level of communicative tolerance. The number of students with the "Average level of acceptance of others" indicator increased by 16% at the end of the training. These results are significant and important in the context of the professional training of social workers and specifically for the formation of the universal competence UC-5 (Able to perceive the intercultural diversity of society in the socio-historical, ethical and philosophical contexts). Competence UC-5 is a key planned result of teaching students the discipline "Ethics and deontology of social work". The training program for the formation of communicative tolerance can be used in future when teaching students who major in "Social work" field within the framework of the "Ethics and deontology of social work" discipline. The training program for the formation of communicative tolerance, with the necessary adjustments, can be used in the training of specialists in other helping specialties: teachers, psychologists, lawyers, doctors, etc. Testing of the training and evaluation of its effectiveness led to the conclusion that the process of developing communicative tolerance should not be limited to the participation of students in one training program. This process should be permanent and include additional theoretical classes, as well as group classes on this topic at least once a year. This article can become a methodological basis for further study of the problem of communicative tolerance and the development of methodological tools both for students who major in "Social Work" field and other socioeconomic specialties.

Ключевые слова

социальная работа, толерантность, коммуникативная толерантность, интерактивные методы обучения, профессионально значимые качества, компетенция, компетентностный подход

Key words

social work, tolerance, communicative tolerance, interactive teaching methods, professionally significant qualities, competence, competence approach

Благодарности

Авторы выражают благодарность студентам I курса направления подготовки «Социальная работа» Удмуртского государственного университета, принявшим участие в проведении экспериментального исследования.

Acknowledgements

The authors express their gratitude to the first-year students of the "Social Work" course of the Udmurt State University who took part in conducting an experimental study.

Введение / Introduction

С 1991 года в вузах нашей страны ведётся подготовка профессиональных социальных работников. За три десятилетия социальная работа как наука заняла своё определённое место среди общественных социальных наук, а также утвердилась как значимый и необходимый вид профессиональной деятельности. Однако социальная работа в различных аспектах её проявлений требует дальнейшего осмысления и понимания.

В настоящее время социальная работа понимается как многоаспектное явление [1, 2]. Чаще всего социальную работу рассматривают как науку, как социальную политику, как общественное явление, как вид профессионального образования и как вид профессиональной деятельности.

В данной статье социальная работа будет рассматриваться двояко:

- как вид профессиональной деятельности, направленной на оказание помощи людям, не способным без посторонней помощи решить свои жизненные проблемы;
- как вид профессионального образования.

Для успешного выполнения профессиональных трудовых функций социальным работникам необходимо иметь не только соответствующее профессиональное образование, но и сформированные во время обучения профессионально значимые качества, а также быть готовыми соблюдать профессионально-этические нормы и принципы.

В последние десять лет в профессиональном вузовском образовании наблюдается изменение модели обучения, заключающееся в переходе от педагого-центрированного обучения к студентоцентрированному. И. Л. Малькова подчёркивает, что это предполагает акцентирование на результатах обучения, изменение роли преподавателя и студента, а также концентрацию внимания на обучающихся [3].

Внедрение компетентностной парадигмы в вузовском образовании позволяет формировать у студентов все элементы компетенций: знание, навыки, понимание и способности. В свою очередь, компетентностный подход обуславливает расширение применения интерактивных методов обучения (в дальнейшем – ИМО). Задачи студентоцентрированного обучения наиболее оптимально решаются при использовании ИМО. Тенденции современного вузовского практико-ориентированного образования мотивируют преподавателей к использованию тренинговых и интерактивных методов обучения.

Одно из требований к условиям реализации основных образовательных программ бакалавриата на основе ФГОС – широкое использование в учебном процессе интерактивных форм обучения с целью формирования профессиональных компетенций студентов. При этом удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, должен составлять не менее 30 процентов аудиторных занятий [4].

Обзор литературы / Literature review

Актуальным направлением исследований в современной педагогике, психологии и социальной работе является анализ сущности и особенностей коммуникативной толерантности, её компонентов и методов формирования.

За рубежом одним из первых начал исследовать проблему толерантности Г. Олпорт [5, 6]. По его мнению, толерантную личность отличает:

- ориентация на себя (он больше ориентирован на независимость и меньше, чем другие, зависит от мнения авторитетов);
- меньшая приверженность к порядку (он менее педантичен);
- способность к эмпатии;
- предпочтение свободы и демократии;
- знание самого себя;
- ответственность (не перекладывает ответственность на других);
- защищённость (у него большее ощущение собственной безопасности).

Позднее методологической основой терпимости и толерантности стали труды представителей зарубежной гуманистической психологии. В частности, А. Маслоу рассматривает толерантность как ключевой принцип, объясняющий специфику взаимодействия людей. Исследователь понимает толерантность как путь, ведущий к самоактуализации личности [7].

К. Роджерс, ещё один из основателей гуманистического подхода, определил понимание толерантности в его концепте «полноценно функционирующей личности». В нём он обозначил качества толерантной личности: безусловное принятие, эмпатия, конгруэнтность и мотивация к изменениям [8].

Согласно подходам В. Франкла, обозначенным им в книге «Человек в поисках смысла», личность движется по пути поиска и реализации смыслов. В его концептуальных построениях толерантность выступает как важная составляющая развития личности [9].

Наиболее ранний и фундаментальный взгляд на сущность толерантности обозначен в двух исследованиях английского педагога и философа Дж. Локка «Опыт о веротерпимости» и «Послание о веротерпимости» [10, 11].

Г. У. Солдатова, Л. А. Шайгерова, О. Д. Шарова полагают, что в современной научной литературе толерантность трактуется как отказ от доминирования и насилия, уважение и признание равенства, признание многомерности и многообразия человеческой культуры, норм поведения, отказ от сведения этого многообразия к единообразию или преобладанию какой-либо одной точки зрения [12].

По мнению Ю. П. Поваренкова [13], толерантность имеет два значения:

1. Толерантность как феномен межличностного общения. При этом внимание акцентируется на способности проявлять терпимость к индивидуальным особенностям другого человека.
2. Толерантность как способность противостоять неблагоприятным внешним воздействиям.

А. Г. Асмолов понимает коммуникативную толерантность как характеристику личности, имеющую сложную структуру, включающую мотивационно-ценностный, когнитивный, эмоционально-волевой и поведенческий компоненты. Он верно отмечает, что понятия «толерантность» и «терпимость» отличаются. Терпимость соотносится с умением терпеть, мириться с чужим мнением и быть снисходительным к поступкам других людей. В отличие от терпимости толерантность отличает активная позиция, отстаивание прав человека и отношение к проявлениям нетерпимости как к недопустимым [14].

В. В. Бойко считает, что коммуникативную толерантность следует понимать как характеристику отношения личности к людям, которая показывает степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по её мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию. Учёный выделил следующие виды коммуникативной толерантности:

- ситуативная коммуникативная толерантность. Характеризует отношение личности к конкретному человеку;
- типологическая коммуникативная толерантность. Проявляется в отношении определённого типа личности или определённой группы людей;
- профессиональная коммуникативная толерантность;
- общая коммуникативная толерантность. Этот вид коммуникативной толерантности говорит об отношении к людям в целом, обусловленном свойствами характера, нравственными принципами и уровнем психического здоровья [15].

Отечественные исследователи социальной работы называют коммуникабельность и толерантность наиболее значимыми профессиональными качествами социального работника. Один из наиболее значительных теоретиков социальной работы Е. И. Холостова отмечает, что толерантность выступает критерием компетентности социального работника [16].

Наличие у социального работника коммуникативной толерантности позволяет ему успешно выстраивать профессиональные межличностные отношения. При этом он проявляет высокую устойчивость к стрессам и способен сохранять эмоциональную стабильность в сложных ситуациях взаимодействия с клиентами направления «социальная работа».

Таким образом, мы приходим к выводу, что коммуникативную толерантность следует отнести к важнейшим профессионально значимым качествам социального работника. Вместе с тем развитие профессионально значимых качеств является важным компонентом профессионального образования социального работника.

Современное высшее профессиональное образование базируется на компетентностном подходе и практико-ориентированной модели обучения. Компетентностная парадигма образования характеризуется расширением использования в учебном процессе ИМО.

Под интерактивным обучением А. Л. Колзина справедливо понимает обучение, погружённое в общение, построенное на взаимодействии всех обучающихся, включая преподавателя. Она указывает на то, что при интерактивном обучении необходимо использовать такие методы, формы, приёмы и технологии обучения (из общего числа известных педагогике), которые способствуют вовлечению всех студентов в процесс познания, побуждают их к активным взаимодействиям с преподавателем и друг с другом, переживанию состояния успеха; соответственно, мотивируют поведение студентов, обеспечивают творческий подход к образовательной деятельности, создают условия для проявления способностей каждого [17].

М. Крук, М. Павляк и И. Заводняк полагают, что интерактивные методы направлены не только на взаимодействие обучающихся с преподавателем и друг с другом, но и на усиление активности обучаемых в ходе обучения. Авторы подчёркивают, что главной ролью преподавателя становится координирование [18].

Фу Хунг Буй рассматривает особенности осмысленного обучения, справедливо полагая, что ИМО способствуют вовлечению учащихся эмоционально, социально и познавательно [19]. Отметим, что автор точно указывает на эффекты интерактивного обучения.

Б. Хауг и С. Морк, рассуждая об актуальности темы развития у подрастающего поколения навыков XXI века, подчёркивают важность применения активных методов обучения и коллективных форм работы [20]. Эта идея указывает на необходимость использования ИМО при формировании компетенций.

М. Г. Савельева, Т. А. Новикова, Н. М. Костина выделяют группу интерактивных технологий, определяя их таким образом: это технологии, в которых обучение происходит во взаимодействии всех обучающихся, включая педагога. Каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. Создаётся среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля. Авторы выделяют следующие интерактивные образовательные технологии: игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные [21]. С точки зрения формирования профессионально значимых качеств и компетенций наибольший интерес представляют игровые, дискуссионные и тренинговые.

Наиболее результативным методом формирования профессиональных качеств личности является психологический тренинг. Становление методологических основ этого метода в нашей стране началось в 80-е годы прошлого века. Одним из первых учёных, занявшихся внедрением тренинга в практику, стал известный психолог из Санкт-Петербурга Н. Ю. Хрящёва. Именно благодаря её таланту и энергии в 90-е годы были созданы первые программы тренинга креативности, коммуникабельности и уверенности в себе. Они были предназначены для учителей, психологов и социальных работников [22].

Методы тренинга имеют много общего с ИМО. В частности, многие из методов тренинга и ИМО совпадают по названию и содержанию. Полная и содержательная классификация методов тренинга представлена С. И. Макшановым [23]. При формировании компетенций у студентов вузов целесообразно использовать следующие ИМО: психогимнастика, модерация, дискуссия, мозговой штурм, ролевая игра.

Психогимнастика относится к наиболее простым ИМО и находит своё применение в вузовском обучении. Есть преподаватели, которые активно используют психогимнастику в учебных занятиях со студентами. В рамках студентоцентрированного обучения практика применения психогимнастики может быть существенно расширена [24].

Задачи тренинга отличаются широким многообразием. В самом общем виде можно говорить о личностно ориентированных и профессионально ориентированных программах. Один из основателей социальной психологии в нашей стране Б. Д. Парыгин считал, что психологический тренинг направлен на обучение профессионально полезным навыкам [25].

В ходе интерактивного обучения присутствуют две стороны: содержательная и личностная. Содержательная сторона соответствует цели занятий. Личностная сторона связана с социально-психологическим климатом отношений в обучающейся группе студентов. При интерактивном обучении принципиально важно начинать занятия с формирования благоприятного психологического климата. Американский специалист в области групповой работы Д. Гибб прав, говоря о том, что уровень доверия является решающим фактором в любой обучающей среде [26]. Для интерактивного обучения создание атмосферы доверия имеет архиважное значение. Такой климат отношений даёт возможность студентам раскрепоститься и в большей степени использовать свой потенциал, а в ходе дальнейшей работы – успешно развивать профессиональные навыки.

К важнейшим принципам, позволяющим результативно реализовать интерактивное обучение, следует отнести принципы взаимообучения и субъект-субъектного общения. Суть принципа взаимообучения заключается в том, что каждый из студентов рассматривается как носитель знаний и опыта. Преподавателю следует лишь создать условия, при которых процесс взаимообучения будет оптимальным. Принцип субъект-субъектного общения предполагает равенство позиций участников процесса обучения, обоюдную активность сторон, принятие друг друга, готовность сотрудничать. Такая ситуация делает обучение осмысленным и мотивирует учащихся [27].

Одним из возможных препятствий для широкого распространения ИМО в вузах могут стать профессиональные ограничения преподавателей, а именно низкий уровень актёрского мастерства. Исследователь игрового обучения С. А. Шмаков считает, что мало кто из педагогов не понимает значения игры. Однако, как он говорит, игры «чураются» потому, что педагогу надо самому играть [28].

Л. Ю. Иванова справедливо считает, что с психолого-педагогической точки зрения тренинг – это система специально созданных условий, при которых происходит субъективизация объектов обучения, т. е. объекты обучения овладевают соответствующими формами развития деятельности и переходят на уровень саморазвития. С педагогической точки зрения тренинг – это система взаимосвязанных способов педагогического воздействия на студентов в целях выработки у них устойчивых умений, навыков определённых видов деятельности [29].

По мнению В. М. Гришук, неотъемлемой частью процесса формирования коммуникативной толерантности у студентов является развивающееся толерантное взаимодействие его субъектов, представляющее собой непосредственное межличностное общение, в ходе которого формируется способность студента как будущего специалиста принимать позицию другого человека, представлять, как его воспринимает партнёр по общению или группа, и, соответственно, интерпретировать ситуацию и контролировать собственные действия [30].

Обзор литературы показал, что коммуникативная толерантность относится к важнейшим профессионально значимым качествам будущего социального работника. Наиболее результативный вариант формирования коммуникативной толерантности у студентов направления подготовки «Социальная работа» – тренинг с применением интерактивных методов обучения.

Методологическая база исследования / Methodological base of the research

Опытно-экспериментальное исследование проводилось в три этапа: подготовительный, формирующий и контрольный – на базе Удмуртского государственного университета со студентами I курса, обучающимися по направлению подготовки «Социальная работа», г. Ижевск. В эксперименте участвовали студенты в возрасте от 17 до 19 лет в количестве 18 человек (16 девушек и два юноши).

На подготовительном этапе, учитывая значимость формирования коммуникативной толерантности в структуре профессиональных качеств социального работника, авторы статьи разработали программу тренинга формирования коммуникативной толерантности для студентов направления подготовки «Социальная работа».

Программа тренинга основана на следующих научных идеях и подходах:

– понимание коммуникативной толерантности как характеристики отношения личности к людям (В. В. Бойко) [31];

– взгляд на коммуникативную толерантность как структуру, состоящую из мотивационно-ценностного, когнитивного, эмоционально-волевого и поведенческого компонентов (А. Г. Асмолов) [32];

– учёт критериев толерантности [33];

– использование подходов С. И. Макшанова [34] и Н. Ю. Хрящёвой [35] при построении программ психологического тренинга.

Новаторство авторов состоит в том, что ввиду многочисленности группы (18 студентов) в ходе тренинга был применён интерактивный метод «Кооперативное обучение». Сущность этого ИМО состоит в том, что часть заданий студенты выполняют в составе малых групп по 4–5 человек по определённому алгоритму. Этот современный метод педагогики взят в программу тренинга и адаптирован к ней из сферы «Превентивное обучение школьников» [36].

Полная и содержательная классификация методов обучения представлена С. И. Макшановым в его монографии «Психология тренинга». Многие методы, включённые в программу тренинга, представлены в этой классификации. Речь идёт о наиболее простых ИМО, которые могут применить преподаватели вузов. В программе тренинга коммуникативной толерантности использованы следующие ИМО: психогимнастика, модерация, дискуссии, мозговой штурм, ролевые игры, кооперативное обучение. В качестве методов представления информации реализован метод «короткие лекции» [37].

На втором этапе исследования, для уточнения возможности использования тренинга коммуникативной толерантности в учебном процессе, мы провели апробацию программы тренинга формирования коммуникативной толерантности со студентами-бакалаврами первого курса, обучающимися по направлению «Социальная работа».

Контрольный этап опытно-экспериментальной работы был посвящён оценке эффективности программы тренинга. Оценка эффективности проводилась с помощью двух методик, использованных до и после тренинга:

1. Методика диагностики коммуникативной толерантности В. В. Бойко [38]. Методика позволяет диагностировать общий уровень коммуникативной толерантности.

2. Методика диагностики принятия других по шкале В. Фейя [39]. Данная методика предназначена для определения уровня принятия других людей.

Результаты исследования / Research results

Цель программы тренинга – сформировать коммуникативную толерантность у студентов-бакалавров первого курса направления подготовки «Социальная работа».

Задачи программы:

– познакомить студентов с понятием «коммуникативная толерантность» и создать условия для понимания этого качества социального работника;

– научить участников группы приёмам, позволяющим развивать у себя коммуникативную толерантность;

– развить у студентов способность к эмпатии и анализу ситуации с позиции другого человека;

– сформировать у участников группы чувство собственного достоинства;

– развить у студентов способность к самоанализу и рефлексии.

Уникальность программы тренинга формирования коммуникативной толерантности заключается в разработке для будущих социальных работников отдельного модуля «Коммуникативная толерантность по отношению к другим социальным группам».

Это обусловлено тем, что в социальной работе профессионалу необходимо взаимодействовать с различными социальными общностями, отличающимися по разнообразным критериям: величине, национальной принадлежности, возрасту и т. д.

Программа тренинга для будущих социальных работников основывается на четырёх логически взаимосвязанных модулях:

1. Знакомство группы и уяснение понятия «коммуникативная толерантность».

Задачи модуля:

- создание безопасного психологического климата в группе;
- обсуждение понятий «толерантность» и «коммуникативная толерантность»;
- обсуждение важности коммуникативной толерантности для общества в целом и социального работника в частности.

2. Коммуникативная толерантность по отношению к участникам группы.

Задачи модуля:

- развитие умения уважать другого человека;
- осознание многообразия проявлений каждого члена группы;
- понимание и принятие ценностей других;
- повышение самооценки;
- сплочение группы.

3. Коммуникативная толерантность по отношению к другим социальным группам.

Задачи модуля:

- формирование милосердия и эмпатии к различным социальным группам;
- развитие социальной восприимчивости и умения выслушивать другого человека;
- формирование способности анализировать ситуацию с позиции другого человека;
- формирование навыков толерантного отношения к характерным особенностям окружающих.

4. Коммуникативная толерантность по отношению к себе.

Задачи модуля:

- развитие чувства собственного достоинства;
- развитие способности к самоанализу и навыков позитивного отношения к самому себе;
- осознание себя через отношение к другим людям;
- научиться думать о себе положительно.

Длительность программы – девять занятий. Продолжительность каждого занятия – два академических часа. Занятия целесообразно проводить 2–3 раза в неделю. Оптимальная численность группы от 12 до 18 человек. Если в группе более 16 человек, групповые занятия желательно проводить двум ведущим.

Структура каждого занятия представлена тремя частями.

1. Разминка. Содержит упражнения, активизирующие участников группы. Эта часть занятия направлена на создание доброжелательной атмосферы и повышает сплочённость.

2. Основное содержание занятия. В эту часть включены упражнения, способствующие достижению цели занятия.

3. Рефлексия. В заключительной части участники делятся своими мнениями, чувствами и впечатлениями относительно прошедшего занятия.

Особое внимание в программе тренинга уделено формированию мотивационного и поведенческого компонентов коммуникативной толерантности.

Задачи мотивации студентов в направлении формирования коммуникативной толерантности главным образом решаются в рамках первого модуля программы «Знакомство группы и уяснение понятия “коммуникативная толерантность”». Этому способствует: осознание участниками тренинга его целей и задач, принятие правил группы, высказывание ожиданий и опасений, а также создание благоприятного для работы климата отношений.

Поведенческий компонент участников программы формируется во время реализации второго, третьего и четвертого модулей. Изменение поведенческих навыков можно представить как двухэтапный процесс, включающий этапы осознания и тренировки.

Методические средства, применяемые на этапе «осознание»: короткие лекции, кооперативное обучение, дискуссии. Основное методическое средство для этапа «тренировка» – ролевые игры.

Для определения возможности использования тренинга формирования коммуникативной толерантности в учебном процессе мы провели сравнение задач тренинга и планируемых результатов обучения по дисциплине «Этика и деонтология социальной работы» [40]. Мы выяснили, что в результате изучения этой дисциплины студенты первого курса направления подготовки «Социальная работа» должны овладеть универсальной компетенцией УК-5 – способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Соотношение сущности и содержания этой компетенции с содержанием тренинга позволяет утверждать, что универсальная компетенция УК-5 в полной мере соответствует задачам тренинга. Это означает, что разработанный тренинг формирования коммуникативной толерантности можно использовать в учебном процессе в рамках дисциплины «Этика и деонтология социальной работы».

Со студентами, прошедшими тренинг, было проведено пилотажное исследование для оценки эффективности тренинга формирования коммуникативной толерантности. Исследовательскую группу составили молодые люди в возрасте от 17 до 19 лет в количестве 18 человек (16 девушек и два юноши). Они были участниками тренинга формирования коммуникативной толерантности.

Для оценки эффективности программы тренинга мы использовали две методики: диагностику коммуникативной толерантности В. В. Бойко и диагностику принятия других по шкале В. Фейя. В ходе пилотажного исследования сравнивались результаты, полученные до и после тренинга.

Результаты сравнения по методике В. В. Бойко приведены в табл. 1.

Таблица 1

**Сравнительный анализ результатов исследовательской группы
по диагностике коммуникативной толерантности**

Показатель (среднее значение по группе в баллах)	До участия в программе (баллы)	После участия в программе (баллы)	Динамика изменений (баллы)
Общий уровень коммуникативной толерантности	50	45	5

Сравнение результатов предварительного и итогового тестирования в исследовательской группе показало, что общий уровень коммуникативной толерантности студентов первого курса возрос на 10%. Эта цифра свидетельствует о положительном влиянии тренинга формирования коммуникативной толерантности на изменение коммуникативной толерантности.

Результаты сравнения по шкале В. Фейя представлены в табл. 2.

Таблица 2

Сравнительный анализ результатов исследовательской группы по методике «Диагностика принятия других» (шкала Фейя)

<i>Показатель (среднее значение по группе в баллах)</i>	<i>Количество участников с высоким уровнем принятия других в процентах</i>	<i>Количество участников со средним уровнем принятия других в процентах</i>	<i>Количество участников с низким уровнем принятия других в процентах</i>
Принятие других до участия в программе	0	67	33
Принятие других после участия в программе	0	83	17

Полученные результаты, представленные в табл. 2, говорят о следующем:

– В ходе проведения тренинга на 16% увеличилось количество студентов с показателем «Средний уровень принятия других». Также на 16% уменьшилось количество студентов исследовательской группы с показателем «Низкий уровень принятия других», что говорит о возросшем уровне принятия других людей.

– Отсутствие в группе студентов с показателем «Высокий уровень принятия других» говорит о том, что процесс формирования коммуникативной толерантности не должен ограничиваться участием студентов лишь в одной программе тренинга. Этот процесс должен включать в себя и теоретические занятия, а также использование тематических групповых занятий с регулярностью один раз в год.

Подводя итоги пилотажного исследования и апробации программы формирования коммуникативной толерантности, можно говорить о следующем:

- занятия по программе формирования коммуникативной толерантности способствуют развитию коммуникативной толерантности;
- эмоциональная атмосфера доверия и взаимной поддержки во время тренинга создаёт условия для эффективного развития коммуникативной толерантности.

Заключение / Conclusion

Проведённое исследование позволило сделать следующие выводы:

– Коммуникативная толерантность понимается как ключевая характеристика личности в структуре профессиональных качеств социального работника, отражающая умение выстраивать межличностные взаимодействия с клиентами социальной работы. Социальный работник, обладающий коммуникативной толерантностью, проявляет высокую устойчивость к стрессам и способен сохранять эмоциональную стабильность в сложных ситуациях взаимодействия с клиентами направления «социальная работа».

– Значимость коммуникативной толерантности для социального работника обусловлена личностными особенностями клиентов социальной работы. Человек, находящийся в трудной жизненной ситуации, нуждается в бережном и доброжелательном отношении.

– Для формирования коммуникативной толерантности была разработана и апробирована программа тренинга формирования коммуникативной толерантности для студентов направления подготовки «Социальная работа», которая включает

использование следующих интерактивных методов обучения: психогимнастика, модерация, дискуссия, кооперативное обучение, мозговой штурм, ролевая игра.

– Благоприятные отношения взаимного доверия и поддержки, складывающиеся в группе тренинга, позволяют создать оптимальные условия для развития коммуникативной толерантности.

– Результаты показывают, что у студентов, принимавших участие в тренинге, основанном на интерактивных методах обучения, увеличился общий уровень коммуникативной толерантности.

– Апробация тренинга и оценка его эффективности позволили сделать вывод о том, что процесс формирования коммуникативной толерантности не должен ограничиваться участием студентов в одной программе тренинга. Этот процесс должен быть перманентным, включать теоретические занятия, а также проведение групповых занятий по данной тематике не менее одного раза в год.

– Соотношение сущности и содержания компетенций дисциплины «Этика и деонтология социальной работы» с задачами и содержанием тренинга позволяет утверждать, что разработанный тренинг формирования коммуникативной толерантности можно использовать в учебном процессе в рамках вышеуказанной дисциплины для развития компетенции УК-5.

– Полученные эмпирические результаты исследования не исчерпали всей исследуемой проблематики в области формирования коммуникативной толерантности для студентов направления подготовки «Социальная работа» с использованием интерактивных методов обучения, но сделанные обобщения и выводы обогащают научно-педагогическое знание. Остается ряд недостаточно изученных вопросов, что определяет перспективы дальнейшего изучения данной проблемы.

Ссылки на источники / References

1. Фирсов М. В. Теория социальной работы: учеб. для бакалавров. – М.: Юрайт, 2019. – 455 с.
2. Холостова Е. И. Социальная работа: учеб. для бакалавров. – М.: Юрайт, 2015. – 345 с.
3. Малькова И. Л. Применение методологии тюнинг для выявления приоритетных компетенций студентов // Опыт и проблемы адаптации методологии тюнинг в образовательной практике: сб. науч. тр. профессоров и преподавателей по адаптации методологии тюнинг на практике / под ред. О. В. Солодянкиной. – Ижевск: УдГУ, 2013. – С. 20–25.
4. Колзина А. Л. Интерактивные формы обучения: учеб. пособие. – Ижевск: УдГУ, 2013. – 24 с.
5. Олпорт Г. Становление личности / под ред. П. А. Леонтьева. – М.: Смысл, 2002. – 462 с.
6. Allport G. Nature of Prejudice. – Cambridge, MA: Addison-Wesley, 1954. – P. 28–47.
7. Маслоу А. Г. Дальние пределы человеческой психики = The father reaches of Human Nature / пер. с англ. А. М. Татлызаевой, науч. ред. вступ. ст. и коммент. Н. Н. Акулиной. – СПб.: Евразия, 1997. – 430 с.
8. Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека: пер. с англ. / общ. ред. и предисл. Е. И. Исениной. – М.: Прогресс, 1994. – 480 с.
9. Франкл В. Человек в поисках смысла: сб.: пер. с англ. и нем. / общ. ред. Л. Я. Гозмана и Д. А. Леонтьева. – М.: Прогресс, 1990. – 358 с.
10. Локк Дж. Опыт о веротерпимости // Локк Дж. Сочинения: в 3 т. Т. 3. – М.: Мысль, 1988. – С. 66–90.
11. Локк Дж. Послание о веротерпимости // Локк Дж. Сочинения: в 3 т. Т. 3. – М.: Мысль, 1988. – С. 91–134.
12. Солдатова Г. У., Шайгерова Л. А., Шарова О. Д. Жить в мире с собой и другими: тренинг толерантности для подростков. – М.: Генезис, 2000. – 112 с.
13. Поваренков Ю. П. Психологическое содержание профессиональной толерантности учителя // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2005. – Вып. 1 (45). – С. 66–70.
14. Асмолов А. Г. О смысле понятия «толерантность» // Век толерантности. Научно-публицистический вестник. – М.: МГУ, 2001. – Вып. 1–2. – С. 8–18.
15. Бойко В. В. Энергия эмоций: взгляд на себя и других. – М.: Филинь, 1996. – 472 с.
16. Теория социальной работы: учеб. для магистров / общ. ред. Е. И. Холостовой. – М.: Дашков и К, 2018. – 474 с.
17. Колзина А. Л. Интерактивные формы обучения: учеб. пособие.

18. Kruk M., Pawlak M., Zawodniak J. Another look at boredom in language instruction: The role of the predictable and the unexpected // *Studies in Second Language Learning and Teaching*. – 2021. – 11 (1). – P. 15–40.
 19. Hung B. P. Meaningful learning and its implications for language education in Vietnam // *Journal of Language and Education*. – 2019. – 5 (1). – P. 98–102.
 20. Haug B. S., Mork S. M. Taking 21st century skills from vision to classroom: What teachers highlight as supportive professional development in the light of new demands from educational reforms // *Teaching and Teacher Education*. – 2021. – Vol. 100. – P. 45–57.
 21. Использование активных и интерактивных образовательных технологий: метод. рек. / авт.-сост. М. Г. Савельева, Т. А. Новикова, Н. М. Костина; отв. ред. Е. Н. Анголенко. – Ижевск: Изд-во «Удмуртский университет», 2013. – 44 с.
 22. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящёвой. – СПб.: Речь, 2000. – 256 с.
 23. Макшанов С. И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика: монография. – СПб.: Образование, 1997. – 238 с.
 24. Аверин А. Н. Психогимнастика как интерактивный метод обучения // Опыт и проблемы адаптации методологии тюнинг в образовательной практике: сб. науч. тр. профессоров и преподавателей по адаптации методологии тюнинг на практике / под ред. О. В. Солодянкиной. – Ижевск: УдГУ, 2013. – С. 52–60.
 25. Практикум по социально-психологическому тренингу / под ред. Б. Д. Парыгина. – СПб.: Россия-Нева, 1997. – 176 с.
 26. Gibb J. R. Trust: A new view of personal and organizational development. – Los Angeles: Guild of Tutors Press, 1978. – P. 316–320.
 27. Аверин А. Н. Интерактивные методы обучения как инструмент развития компетенций // Опыт и проблемы адаптации методологии тюнинг в образовательной практике: сб. науч. тр. профессоров и преподавателей по адаптации методологии тюнинг на практике / под ред. О. В. Солодянкиной. – Ижевск: УдГУ, 2013. – С. 37–44.
 28. Шмаков С. А. Игры учащихся – феномен культуры. – М.: Новая школа, 1994. – 240 с.
 29. Иванова Л. Ю. Комплекс тренинговых упражнений как средство формирования коммуникативной компетентности будущего учителя: дис. ... канд. пед. наук. – Екатеринбург, 2007. – 204 с.
 30. Гришук В. М. Формирование коммуникативной толерантности у студентов гуманитарных специальностей в вузе: дис. ... канд. пед. наук. – Киров, 2005. – 228 с.
 31. Бойко В. В. Энергия эмоций: взгляд на себя и других.
 32. Асмолов А. Г. О смысле понятия «толерантность».
 33. Солдатова Г. У., Шайгерова Л. А., Шарова О. Д. Жить в мире с собой и другими: тренинг толерантности для подростков.
 34. Макшанов С. И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика.
 35. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящёвой.
 36. Полезный выбор: учеб. пособие для 10 и 11 классов средней школы по предупреждению употребления наркотиков: материалы для учителя / под ред. О. Л. Романовой. – М.: Полимед, 2003. – 56 с.
 37. Макшанов С. И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика.
 38. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2002. – 490 с.
 39. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп.
 40. Приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 № 76 (ред. от 08.02.2021) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа» (зарегистрировано в Минюсте России 28.02.2018 № 50185) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2021).
-
1. Firsov, M. V. (2019). *Teoriya social'noj raboty [Theory of social work]: ucheb. dlya bakalavrov*, Yurajt, Moscow, 455 p. (in Russian).
 2. Holostova, E. I. (2015). *Social'naya rabota [Social work]: ucheb. dlya bakalavrov*, Yurajt, Moscow, 345 p. (in Russian).
 3. Mal'kova, I. L. (2013). "Primenenie metodologii tyuning dlya vyyavleniya prioritetnyh kompetencij studentov" [Application of the tuning methodology to identify priority competences of students], in Solodyankina, O. V. (ed.). *Opyt i problemy adaptacii metodologii tyuning v obrazovatel'noj praktike: sb. nauch. tr. professorov i prepodavatelej po adaptacii metodologii tyuning na praktike*, UdGU, Izhevsk, pp. 20–25 (in Russian).
 4. Kolzina, A. L. (2013). *Interaktivnye formy obucheniya [Interactive forms of learning]: ucheb. posobie*, UDGU, Izhevsk, 24 p. (in Russian).
 5. Olport, G. (2002). *Stanovlenie lichnosti [The formation of personality]*, Smysl, Moscow, 462 p. (in Russian).
 6. Allport, G. (1954). *Nature of Prejudice*, Addison-Wesley, Cambridge, MA, pp. 28–47 (in English).
 7. Maslou, A. G. (1997). *Dal'nie predely chelovecheskoj psihiki = The father reaches of Human Nature*, Evraziya, St. Petersburg, 430 p. (in Russian).

8. Rodzhers, K. R. (1994). *Vzglyad na psihoterapiyu. Stanovlenie cheloveka* [A look at psychotherapy. The formation of a person], Progress, Moscow, 480 p. (in Russian).
9. Frankl, V. (1990). *Chelovek v poiskah smysla* [Man's search for meaning], Progress, Moscow, 358 p. (in Russian).
10. Lokk, Dzh. (1988). "Opyt o veroterpimosti" [The experience of religious tolerance], in Lokk, Dzh. *Sochineniya: v 3 t. T. 3, Mysl'*, Moscow, pp. 66–90 (in Russian).
11. Lokk, Dzh. (1988). "Poslanie o veroterpimosti" [The message of religious tolerance], in Lokk, Dzh. *Sochineniya: v 3 t. T. 3, Mysl'*, Moscow, pp. 91–134 (in Russian).
12. Soldatova, G. U., Shajgerova, L. A., Sharova, O. D. (2000). *Zhit' v mire s soboj i drugimi: trening tolerantnosti dlya podrostkov* [Living at Peace with Yourself and others: Tolerance training for teenagers], Genezis, Moscow, 112 p. (in Russian).
13. Povarenkov, Yu. P. (2005). "Psichologicheskoe sodержanie professional'noj tolerantnosti uchitelya" [Psychological content of a teacher's professional tolerance], *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta*, vyp. 1 (45), pp. 66–70 (in Russian).
14. Asmolov, A. G. (2001). "O smysle ponyatiya "tolerantnost'" [About the meaning of the "tolerance" concept], *Vek tolerantnosti. Nauchno-publicisticheskij vestnik*, MGU, Moscow, vyp. 1–2, pp. 8–18 (in Russian).
15. Bojko, V. V. (1996). *Energiya emocij: vzglyad na sebya i drugih* [Energy of emotions: a look at yourself and others], Filin, Moscow, 472 p. (in Russian).
16. Holostova, E. I. (ed.) (2018). *Teoriya social'noj raboty* [Theory of social work]: ucheb. dlya magistrov, Dashkov i K, Moscow, 474 p. (in Russian).
17. Kolzina, A. L. (2013). Op. cit.
18. Kruk, M., Pawlak, M., & Zawodniak, J. (2021). "Another look at boredom in language instruction: The role of the predictable and the unexpected", *Studies in Second Language Learning and Teaching*, 11 (1), pp. 15–40 (in English).
19. Hung, B. P. (2019). "Meaningful learning and its implications for language education in Vietnam", *Journal of Language and Education*, 5 (1), pp. 98–102 (in English).
20. Haug, B. S., & Mork, S. M. (2021). "Taking 21st century skills from vision to classroom: What teachers highlight as supportive professional development in the light of new demands from educational reforms", *Teaching and Teacher Education*, vol. 100, pp. 45–57 (in English).
21. Savel'eva, M. G., Novikova, T. A., & Kostina, N. M. (2013). *Ispol'zovanie aktivnyh i interaktivnyh obrazovatel'nyh tekhnologij* [Use of active and interactive educational technologies]: metod. rek., Izd-vo "Udmurtskij universitet", Izhevsk, 44 p. (in Russian).
22. Hryashchyova, N. Yu. (ed.) (2000). *Psihogimnastika v treninge* [Psychogymnastics in training], Rech', St. Petersburg, 256 p. (in Russian).
23. Makshanov, S. I. (1997). *Psihologiya treninga* [Psychology of training]: Teoriya. Metodologiya. Praktika: monografiya, Obrazovanie, St. Petersburg, 238 p. (in Russian).
24. Averin, A. N. (2013). "Psihogimnastika kak interaktivnyj metod obucheniya" [Psychogymnastics as an interactive teaching method], in Solodyankina, O. V. (ed.). *Opyt i problemy adaptacii metodologii tyuning v obrazovatel'noj praktike: sb. nauch. tr. professorov i prepodavatelej po adaptacii metodologii tyuning na praktike*, UdGU, Izhevsk, pp. 52–60 (in Russian).
25. Parygin, B. D. (1997). *Praktikum po social'no-psichologicheskomu treningu* [Practice of socio-psychological training], Rossiya-Neva, St. Petersburg, 176 p. (in Russian).
26. Gibb, J. R. (1978). *Trust: A new view of personal and organizational development*, Guild of Tutors Press, Los Angeles, pp. 316–320 (in English).
27. Averin, A. N. (2013). "Interaktivnye metody obucheniya kak instrument razvitiya kompetencij" [Interactive learning methods as a tool for developing competences], in Solodyankina, O. V. (ed.). *Opyt i problemy adaptacii metodologii tyuning v obrazovatel'noj praktike: sb. nauch. tr. professorov i prepodavatelej po adaptacii metodologii tyuning na praktike*, UdGU, Izhevsk, pp. 37–44 (in Russian).
28. Shmakov, S. A. (1994). *Igry uchashchihsya – fenomen kul'tury* [Student games - a cultural phenomenon], Novaya shkola, Moscow, 240 p. (in Russian).
29. Ivanova, L. Yu. (2007). *Kompleks treningovyh uprazhnenij kak sredstvo formirovaniya kommunikativnoj kompetentnosti budushchego uchitelya* [A set of training exercises as a means of forming the communicative competence of a future teacher]: dis. ... kand. ped. nauk, Ekaterinburg, 204 p. (in Russian).
30. Grishuk, V. M. (2005). *Formirovanie kommunikativnoj tolerantnosti u studentov gumanitarnyh special'nostej v vuze* [Formation of communicative tolerance among students of the Humanities at the university]: dis. ... kand. ped. nauk, Kirov, 228 p. (in Russian).
31. Bojko, V. V. (1996). Op. cit.
32. Asmolov, A. G. (2001). Op. cit.
33. Soldatova, G. U., Shajgerova, L. A., Sharova, O. D. (2000). Op. cit.
34. Makshanov, S. I. (1997). Op. cit.

35. Op. cit.
36. Romanova, O. L. (ed.) (2003). *Poleznyj vybor: ucheb. posobie dlya 10 i 11 klassov srednej shkoly po preduprezhdeniyu upotrebleniya narkotikov* [Useful choice: manual for grades 10 and 11 of secondary school on the prevention of drug use]: materialy dlya uchitelya, Polimed, Moscow, 56 p. (in Russian).
37. Makshanov, S. I. (1997). Op. cit.
38. Fetiskin, N. P., Kozlov, V. V., & Manujlov, G. M. (2002). *Social'no-psihologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i malyh grupp* [Socio-psychological diagnostics of the development of individuals and small groups], Izd-vo Instituta psihoterapii, Moscow, 490 p. (in Russian).
39. Ibid.
40. Prikaz Minobrnauki Rossii ot 05.02.2018 № 76 (red. ot 08.02.2021) "Ob utverzhdenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta vysshego obrazovaniya – bakalavriat po napravleniyu podgotovki 39.03.02 Social'naya rabota" [Order of the Ministry of Education and Science of the Russian Federation dated 05.02.2018 No. 76 (ed. dated 08.02.2021) "On approval of the Federal state educational standard of higher education - Bachelor's degree in the area of training 39.03.02 "Social work""] (zaregistrirvano v Minyuste Rossii 28.02.2018 № 50185) (s izm. i dop., vstup. v silu s 01.09.2021) (in Russian).

Вклад авторов

А. Н. Аверин – планирование исследования; практическое руководство экспериментальным исследованием; сбор и анализ литературы; обобщение результатов исследования; формулировка выводов; написание статьи.

О. В. Солодянкина – определение методологии, планирование исследования; сбор и анализ литературы; обобщение результатов исследования; формулировка выводов; написание статьи.

Г. Е. Соловьёв – обобщение результатов исследования; формулировка выводов; подбор зарубежных источников; анализ отечественных источников; обсуждение окончательного варианта статьи.

Contribution of the authors

A. N. Averin – planning of the study; practical guidance of experimental study; selection and analysis of literature; generalization of research results; formulation of conclusions; writing the article.

O. V. Solodyankina – selection of methodology, planning of the study; selection and analysis of literature; generalization of research results; formulation of conclusions; writing the article.

G. E. Solovyov – generalization of research results; formulation of conclusions; selection of foreign sources; analysis of domestic sources; discussion of the final version of the article.