

УДК 304.2

Шубина М.М., доктор философских наук, профессор

ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты

Россия, г. Шахты

Труфанова Л.А.

*студент очной формы обучения направления 39.03.02 «Социальная
работа»*

ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты

Россия, г. Шахты

ТОЛЕРАНТНОСТЬ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Аннотация: в статье предприняты попытки раскрыть такое понятие, как толерантность. Подчеркивается необходимость и значимость этого качества в компетенции работника социальных служб.

Ключевые слова: толерантность, характеристики социального работника, профессиональное выгорание, мотивационные процессы.

UDC 304.2

Shubina M.M., Doc. Phi.Sci., associate professor

Institute of services industry and businesses (branch) of DGTU

Russia, Shakhty

Trufanova L. A.

student of full-time courses of the direction 39.03.02 "Social work"

Institute of services industry and businesses (branch) of DGTU

Russia, Shakhty

TOLERANCE IN PROFESSIONAL ACTIVITY OF SOCIAL WORKERS

Summary: in the article attempts are made to reveal such concept as tolerance. The necessity and significance of this quality in the competence of the social services worker is emphasized.

Keywords: tolerance, characteristics of the social worker, professional burning out, motivational processes.

В современном мире на фоне различных социальных, экономических и демографических кризисов становится актуальной проблема толерантности. Довольно часто общество не совсем верно трактует данное понятие, из-за чего возникает множество разногласий. Вследствие этого значение толерантности в современной социокультурной реальности умаляется, либо же трактуется как «закрытие глаз на проблему», слабых характерность, неспособность принять конкретную сторону. Толерантность в социальной работе – одно из основных качеств, но оно отнюдь не подразумевает покорность ситуации. Поэтому прежде, чем раскрыть суть толерантности работника социальных служб, сформулируем данное понятие.

В социально-психологическом контексте толерантность – это умение спокойно воспринимать чужой образ жизни, терпимость, невраждебное признание права на существование других культур, способность устойчиво сосуществовать в этническом и культурном многообразии. Иными словами, толерантность никак нельзя назвать качеством слабых людей. «Холодный» рассудок требует большой внутренней силы. Посмотрим, что на этот счет говорят другие ученые.

Так П. Гарнсей говорит о том, что толерантность нельзя путать или смешивать с апатией или пассивной уступчивостью, так как толерантность – состояние активного взаимодействия [1]. З. А. Кочергина рассматривает понятие толерантности как равнодостоинство личностей с разными взглядами. Она говорит, что только человек, принимающий во внимание другого человека, может быть подлинным субъектом толерантности [2]. Р. П. Друа

также говорит о принципе взаимности в механизме толерантности [1]. Он считает, что если действия одного индивида не лишают других возможности вести себя свободно, то они являются объективно толерантными.

Обобщая сказанное, отметим, что толерантность социального работника заключается в готовности воспринимать отличный от его собственного образ жизни, убеждения, поведение, религиозное мировоззрение и тому подобное.

Однако вопреки многим исследованиям механизма толерантности, остается открытым вопрос, например, о крайней верхней точке толерантности, границах, условиях овладения толерантностью. Особенно это касается социального работника, в чьем арсенале толерантность относится к самым главным качествам.

Рассмотрим основные ценности социального работника, принятые в мире. Приоритетными среди них считаются преобладание индивида над обществом, уважение к индивидуальности, мотивационная форма работы с человеком, конфиденциальные отношения между социальным работником и клиентом, готовность оказать помощь и передать учения и знания в трудной ситуации [3]. Также заострим внимание на требованиях, которые предъявляются к категории работников социальных служб. Для этого обратимся к работам известного ученого Е. И. Холостовой. Она выделяет базовые характеристики социального работника вне зависимости от специализации [3]:

- способность обеспечить посредничество между клиентом и государственными структурами;
- роль третьего лица между личностью и средой (например между клиентом и его семьей, между ребенком и родителями и так далее);
- умение влиять на общение и отношения между людьми;
- умение работать в условиях неформального общения;
- способность сопереживать клиенту в решении проблем;
- умение вести диалог;

– коммуникабельность и экстравертность.

Такая помощь, как социальная работа, решает многофункциональные и многоуровневые задачи с самыми разными группами клиентов. Поэтому в этой сфере предполагается высокий уровень толерантности, поскольку работа с широким групповым спектром создает большие риски.

Но здесь социальный работник может столкнуться с тем, что называется «выгоранием». Выгорание – это истощение эмоциональных, энергетических и личностных ресурсов человека. Причем выгорание может стать причиной как чрезмерного стремления к пониманию и состраданию, так и недостатку толерантного отношения.

Здесь уже стоит говорить о том, что у социального работника должна быть стойкая система принципов и профессиональная компетентность в общении с клиентами. Вопреки принципу равнозначности трудных жизненных ситуаций людей, помощь и схема общения, применимые к ним, неодинаковые. Стоит помнить, что, как говорилось выше, социальный работник не должен решать проблемы своих клиентов. Он выступает третьей стороной и источником мотивационных процессов.

Социальный работник ни в коем случае не должен делить клиентов на «удобных» и «неудобных», смотреть на материальный достаток или интеллектуальный уровень. Все клиенты находятся в одинаковом положении – трудной жизненной ситуации, то есть в таких обстоятельствах, которые по каким-либо причинам нарушили привычный ход их жизни. Необходима твердая установка в сознании социального работника на принятие и понимание, индивидуальный подход к каждому клиенту.

Подводя итог, отметим, что толерантность социального работника – сложное и многогранное понятие. Оно подразумевает под собой нахождение одновременно в состоянии сопереживания и нейтральной стороны. Нарушение этого тонкого равновесия может привести к нежелательным последствиям, в виде профессионального выгорания или некомпетентному

обращению с клиентами. Поэтому такое качество, как толерантность, является одним из самых сложных и приоритетных в арсенале работника социальных служб.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Завьялова Н. И. Толерантность социального работника : общая характеристика / Н. И. Завьялова // Вестник ТГУ. – 2010. – №12. – С.159–163.
2. Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика) : сборник научно-методических статей / ред. С.К. Бондырева. – М. : Москва, 2003. – 367 с.
3. Холостова Е. И. Социальная работа / Е. И. Холостова. – М., 2006. – 345 с.