

Подписной индекс по каталогу
РОСПЕЧАТИ – 54242

СИБИРСКИЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ

№ 20

Томск
2004

КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА ФОРМИРОВАНИЯ ТОЛЕРАНТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАТОРОВ

Л.В. Шабанов, П.П. Савин (Томск)

Аннотация. Целью данной статьи является не только информация об опыте разработки и внедрения комплекса учебно-образовательных программ развития социально-психологических качества личности, ориентированных на актуализацию и формирование ее толерантного сознания, но и апробация показанных в комплексе методик прежде всего в сфере высшего образования, повышения квалификации и переподготовки с целью информирования заинтересованных лиц и инстанций, а также создания базы для специалистов нового специально разработанного тренингового комплекса¹

Ключевые слова: толерантные качества личности, комплексная программа, групповое взаимодействие, толерантная некомпетентность, коммуникативное пространство.

Целью представленной ниже экспериментальной работы стало внедрение комплекса разработанных учебно-образовательных программ развития социально-психологических качеств личности, ориентированных на актуализацию и формирование ее толерантного сознания.

Концептуальной основой работы является предположение о том, что на основе коммуникативной культуры разворачивается и решается большинство ситуаций, связанных с проблемами человеческих отношений с учетом общего социального контекста. Исходя из этого был разработан, апробирован и внедрен комплекс социально-психологических методик, основанный на принципе «активного исследования» и включающий в себя серию упражнений, условно объединенных в пять этапов (Мозговой штурм с завершающей его «синкретической» группой [4, с. 66–68; 5, с. 44]; «Парламентские дебаты»; Ролевая игра: преодоление коммуникативных барьеров; Тренинг внутрикommunikативных диспозиций; Балнтовская группа [10, с. 30–32]). В общем методологическом контексте мы следовали модели элементарного коммуникативного пространства [9, с. 50–51]. В эксперименте приняли участие 38 человек (18 мужчин и 20 женщин, из них 22 члена экспериментальной группы – работники кадровых агентств различных предприятий), 12 привлеченных экспертов (студенты V курса ФП ТГУ) и 2 ведущих тренера.

Для решения поставленных задач мы определили критерии, описывающие понятийное поле феномена толерантности. Оно включает в себя 5 биполярных семантических шкал: агрессивность – дружелюбие; направленность во вне – направленность на себя; негативизм – позитивизм; открытость – закрытость; активность – пассивность.

Описание терминологии. В категорию *агрессивность – дружелюбие* включены автоописания, характеризующие отношение человека к другим. На одном полюсе – деструктивное отношение (*зубой, вошпственный, жесткий, язвительный, грозный, угрожающий, резкий*), на другом – конструктивное (*тактичный, объединяющий, приветливый, миролюбивый, уважаемый, улыбочивый, доброжелательный, мягкий, близкий, доверяющий*).

В категорию *направленность во вне – направленность на себя* мы включили те автоописания, которые описывают субъекта как направленного на внешние контакты (*«зубки», любопытный, требовательный, манипулятивный*) и направленного на свой внутренний мир (*мечтательный, задумчивый, эгоистичный, голодный*).

Категория *негативизм – позитивизм* вскрывает субъективно положительные (*лёгкий, оптимистичный, весёлый, светлый, радостный*) и субъективно отрицательные переживания человека (*грустный, тоскующий, расстроенный, неудовлетворённый, вредный, пессимистичный*).

Категорию *открытость – закрытость* мы понимаем в гуманистической традиции [2, с. 44; 7; 9, с. 68] и относим ее к готовности и желанию принимать новый опыт. Открытость: *гибкий, готовый слушать, отзывющийся*. Закрытость: *прония, цинизм, квадрат, я опытный, знающий, насмехающийся, самодостаточный*.

Категория *активность – пассивность* характеризует готовность (*настойчивая, азартная, приятный тонус, ожидание, желание сотрудничать*) или неготовность к совершению действий (*хочу спать, устал, шар, парящий в воздухе, рассеянный, медлительный*).

На первом этапе комплекса участникам была предъявлена тема: «Воспитание толерантности по отношению к себе и другим». Первая часть тренинга имела форму командной ролевой игры. Каждая команда действовала в соответствии с инструкцией от тренера, суть которой заключалась в том, чтобы достичь своей цели, используя только два вида действий: агрессивные и конструктивные. Команды активно использовали обе тактики. Применяв конструктивную тактику и не встретив ответной поддержки, команды прибегали к агрессивным действиям. Эта тенденция была характерна для обеих команд и прослеживалась в течение всего хода игры.

Действия не носили стратегического характера, а совершались ради единичной выгоды. Отсюда мотивы членов команд не были подчинены единой цели, а были разноплановыми: *быть независимым от ситуации; продержаться как можно дольше; принести себя в жертву команде; поразить как можно больше соперников*.

Было предложено упражнение «альтернатива». Это чрезвычайно интересная игра из обихода тех средств, которые используют психологи для развития у участни-

¹ Данная работа была создана при участии студентов пятого курса факультета психологии Е. Волковской, А. Ермишина, М. Салимовой, В. Шуф.

ков тренинга умений понимать друг друга, эффективно взаимодействовать, сделать шаг навстречу партнеру. Эта игра обладает, кроме того, еще и мощным дидактическим потенциалом, что позволяет рассматривать ее как полигон для испытания нравственных установок и способности к прорыву на более высокий уровень самосознания. Широко известен вариант этой игры под названием «Дилемма узника». П.П. Козлов описывает ее модификацию под названием «Красное и черное» [3, с. 204–228].

Вариант игры в парах имеет свои недостатки. Один из них состоит в том, что ведущий не в состоянии отследить поведение всех игроков, и те могут договариваться с партнерами о своих ходах. Избежать этого можно с помощью командной игры, например в форме, описываемой ниже.

«Встреча двух цивилизаций». Группа делится на две команды (способы деления – самые разнообразные) и жребием определяется, какая команда будет состоять из землян, а какая – из инопланетян.

Дается вводная: «Космическая экспедиция – “команды 1” – обнаружила необитаемую планету X, недра которой оказались насыщены разнообразными полезными ископаемыми и стратегически важными видами сырья. Но практически одновременно с землянами на эту планету высадились представители иной высокоразвитой цивилизации – “команда 2”, тоже заинтересовавшаяся природными ресурсами планеты. Заметив присутствие друг друга, и земляне, и инопланетяне укрылись в своих космических кораблях, приведя в боевую готовность коллективное и личное оружие. Эта планета крайне необходима и той и другой цивилизации. По-видимому, вооруженного столкновения не избежать. Вопрос в том, кто начнет первым, т.е. на кого ляжет ответственность за развязывание военного конфликта. В принципе, еще остается возможность мирно договориться. Но между кораблями нет связи, и чтобы высказать свои предложения, необходимо покинуть корабль и выйти наружу. Это риск: соперники могут не сделать такого же шага, а просто уничтожить конкурентов». В этой игре вам придется решать, как поступить, совершив 10 ходов. Если обе команды начинают военные действия, они теряют по три балла; если какая-то команда решает выйти из корабля для переговоров, а соперники прицельным огнем стирают их с лица планеты, то погибшие лишаются 5 баллов, а стрелки приобретают также 5 баллов; если же представители обеих цивилизаций решат попытаться удачи на пути переговоров, то и те и другие получают по 3 балла.

Лучше всего команды развести по разным комнатам. За пять минут, отводимых на первый ход, команды должны принять решение. В случае если решение за это время не принято, то команда штрафует на 3 балла. Голосовать можно сколько угодно раз, но если при окончательном голосовании есть люди, поднявшие руки «против», то за каждого из них команда лишается 1 балла. Решение

команд передает соперникам ведущий или его ассистент. Побеждает тот, кто после 10 ходов наберет максимальное количество баллов. Кроме жесткого регламента, мы внесли еще одно новшество: если команды стреляют друг по другу одновременно, то погибают оба стрелка в каждой команде. И последнее. На наш взгляд, удачным оказалось собрать «убитых» и объединить их в третью команду «индейцы, просто местное племя».

Общности в командах «инопланетян» не наблюдалось, что было отмечено в итоговых рефлексиях «выживших». Мы посчитали возможным определить процесс взаимодействия участников как совершение действия ради действия. Зато те, кто попал в «индейцы», показали высокий уровень взаимопонимания, групповой сплоченности, способности принимать и эффективно использовать «прибывающих в племя» новичков. Сами «индейцы» вообще не видели причин инопланетного конфликта, называя инопланетян абсолютно похожими, и дистанцировали обе команды по отношению к себе. Описывая эмоциональное состояние участников, можно заметить, что изменились показатели по шкале агрессивность–дружелюбие: агрессивность до игры – 0,03, после игры – 0,04; дружелюбие до игры – 0,06, после – 0,03. Дистанцированность участников от внешнего мира после тренингового процесса увеличилась с 0,13 до 0,16. Анализ рефлексивных письменных текстов показал, что многие участники чувствовали себя опустошенными, не видели смысла в своих действиях, ощущали неудовлетворенность и раздраженность, что подтверждают следующие изменения показателей: активность уменьшилась (с 0,26 до 0,22), увеличилась закрытость (с 0,06 до 0,11). В заключительной части занятия тренером была поставлена задача: выявить интересующую и значимую для всех проблему, обсуждением которой все участники будут заниматься на следующем тренинге. Процесс определения групповой проблемы был интересен тем, что вначале каждый участник заявил о своей позиции и был на ней сосредоточен, проявляя настойчивость в отстаивании и её приоритетности для всех. А затем, уловив схожесть своих взглядов с позициями других, участники пошли на сближение, о чем свидетельствуют следующие изменения показателей: направленность во вне – с 0,11 до 0,16; негатив – с 0,08 до 0,06; открытость – с 0,01 до 0,08; пассивность – с 0,22 до 0,1.

Таким образом, можно предположить, что феномен толерантности, выявленный в данной ситуации, приобрел черты, которые мы можем охарактеризовать как *коммуникативная некомпетентность* [7]. В группе визуально наблюдалась и оказалась зафиксированной в протоколах неспособность построить стратегию переговорного процесса и уход от контакта – «закукливание». Мы назвали этот эффект феноменом проявления *некомпетентной толерантности*; в основе термина лежит статья «Принципы наивного реализма и их роль в возникновении непонимания между людьми» [12, с. 24–37].

Наивный реализм объясняется авторами через три фактора: вера человека в объективность собственного восприятия окружающего мира; вера в то, что другие рациональные наблюдатели придут к тем же выводам, что и он; склонность человека объяснять разногласия между собой и другими людьми их незнанием и упертостью. Именно этот вывод мы решили проверить упражнением «личный герб и девиз».

Упражнение начинается с выполнения хорошо известной методики «Кто я?» (эта методика многократно описывалась в психологической литературе [3; 4], и, по-видимому, не имеет смысла ее подробно излагать; напомним лишь, что по инструкции человек должен ответить на указанный вопрос десятью разными словами или словосочетаниями). Это задание участники группы выполняют на специальных карточках, которые затем крепятся на груди. Присутствующие получают возможность свободно двигаться по комнате и читать карточки с ответами других членов группы. Этот этап упражнения сам по себе имеет важный психологический эффект – люди знакомятся друг с другом и с теми способами, которые могут быть избраны для самопредставления, и всегда открывают нечто новое.

По окончании процедуры знакомства ведущий может предложить интерпретацию методики, на основе которой участники осуществляют самодиагностику. Хотя, на наш взгляд, это делать было необязательно, ведь зачастую, несмотря на все убеждения психодиагностика, что «правильных ответов не бывает», клиенты стремятся сделать так, чтобы получить «хорошие» показатели. В тренинговой группе это может повлечь за собой восприятие дальнейших упражнений, предлагаемых ведущим как своеобразные тестовые пробы и желание получить их исполнение с точки зрения правильности – неправильности выполнения.

Фактически феномен толерантности был выявлен в последней ситуации, а именно были сохранены личные позиции всех участников и найдена абсолютно новая, интересующая и устраивающая всех позиция. В ходе мозгового штурма участники определили главную проблему: «актуальность необходимости действия при отсутствии мотива на разрешение проблемы, если от меня лично мало что зависит».

Второй этап «Парламентские дебаты» был посвящен обсуждению выработанной ранее проблемы. Данная образовательная технология ведет свое начало от известного мыслителя XX в. Карла Поппера [6; 8]. Ее предназначение – личностное развитие граждан свободного общества. Обсуждалась тема, которую группа выделила по результатам предыдущего этапа: «Все люди имеют равные возможности».

Участники были разделены на две стороны – утверждения и отрицания, по две команды (3 человека). Также была выделена команда «народ», задачей которой была электоральная поддержка той или иной команды. Согласно форме проведения тренинга, каждый участ-

ник, имея четко определенную позицию внутри команды, должен был найти свою стратегию доказательства, при этом не войдя в противоречие с философией команды, не разрушив систему аргументации другой команды своей стороны, не потеряв контакта (столкновение идей) с контраргументацией оппонентов, таким образом, демонстрируя свою коммуникативную зрелость и ответственность. Столкновение позиций, в котором основным и единственным оружием являются аргументы, а принципами – уважение, честность, отсутствие индивидуального проигрыша – выигрыша, с нашей точки зрения, является проявлением актуальной толерантности.

В ходе дебатов были сохранены позиции сторон, хотя во время обсуждения их целостность и последовательность несколько раз находились под угрозой. Также происходила временная потеря феноменального переживания контакта [5, с. 89–102], проявившаяся как отсутствие (в выступлениях некоторых участников) столкновения идей и позиций.

Такой вывод можно сделать на основе наблюдения за ходом дискуссии, поведением членов группы, исходя из анализа письменных рефлексивных текстов и описаний своего состояния. Значимо высокими являются следующие показатели: направленность на себя (0,24) и высокий уровень активности (0,19). Таким образом, феномен толерантности (в нашем понимании) был снова проявлен в своей некомпетентной форме.

Третий этап «Фламандская доска» является модификацией известного цикла тренинговых упражнений И.В. Вачкова [4]. Смысл игр данного типа – удобный переход от разогревающих, поверхностных упражнений к более длительным и глубоким психологическим упражнениям. Основной целью является развитие умений и навыков социальной перцепции, в частности, умение замечать и интерпретировать (расшифровывать) как привычные невербальные средства общения, так и мало заметные мимические движения.

Так как группа вопреки традиции была велика (38 человек, вместе с экспертами и ведущим), т.е. ролей шахматных фигур оказывается столько же, сколько участников, можно смело пользоваться именно этим вариантом игры.

В самом начале упражнения ведущие предупреждают присутствующих о новом формате взаимоотношений: «ничего вербального». Затем один из тренеров распределяет выписанные на карточки роли между участниками, например: «Тура, черная клетка». Только на третьем этапе в процессе проведения игры, где роли были заданы заранее, а свою позицию и отношение к процессу каждый участник определял сам, задача игроков заключалась в том, чтобы найти общие пути взаимодействия и средства общения. Наблюдая за поведением участников, мы отметили, что позиции были статичны на протяжении всего группового процесса. Участники сразу произвольно разделились на две группировки по

принципу легкости нахождения и установления коммуникативных связей.

1. Участники, вышедшие на взаимодействие (70%).

2. Участники, отстранившиеся от процесса игры (30%).

У первых наблюдался эмоциональный подъём, они свободно выражали свои чувства, вели себя раскованно, что доказывают следующие данные: повышенный уровень активности, открытости, дружелюбие. Вторые в последующей рефлексии говорили об отчужденности, непонимании, пассивности, нежелании участвовать в общем процессе. Повысилась закрытость с 0,09 до 0,2 и пассивность – с 0,10 до 0,12.

Можно сделать вывод: большая часть игроков смогла выстроить коммуникативное пространство, подобрав необходимые средства для выработки общего решения, сохранив при этом свою личностную позицию; мы снова увидели феномен толерантности в том понимании, которое озвучивали ранее.

Четвертый этап «Страшнейший суд» – игра, во многих чертах сходная с двумя предыдущими в основном за счет той же игровой формы – противостояния аргументации. В принципе тема суда является *удобной* на тренинговых занятиях, поскольку дает возможность участникам давать обратную связь чуть в более широких границах, чем позволяет обычное требование безоценочности. Поскольку это небольшое «нарушение безоценочности» происходит все же в рамках увлекательных игровых процедур, то оно воспринимается участниками без особых болезненных эффектов. В отличие от игр, приведенных в методических разработках И.В. Вачкова «Самосуд», «От сумы да от тюрьмы...» и «Страшноватый суд», мы решили подвергнуть модификации и сценарий, и принципы упражнения, это было обусловлено особым контекстом поставленных перед нами задач.

Во-первых, нам хотелось снизить эффект эмоционально насыщенного восприятия апокалиптических картин, атрибутика которых отчасти используется в игре, и придать ей легкий юмористический оттенок. И, во-вторых, упражнение относится к классу игр на получение обратной связи, а нам необходимо было вызвать ощущения консонансного восприятия «Я» – Внешняя среда (К. Левин, Л. Фестингер).

В начале ведущие попросили каждого члена команды нарисовать фигуру человека и обозначить на ней, по мнению каждого, все свои отрицательные черты, приписав их к определенным частям тела. После этого каждый участник подошел к доске и мелом нарисовал «наиболее нежелательные порочные» части, из которых постепенно сложилась фигура «Архидиавола». Затем ведущие попросили изобразить свои положительные качества, привязав их, так же как и до этого, к определенным частям тела. Затем так же создается собирательный образ «Архангела». Само начало игры аналогично первой части упражнения «От сумы да от тюрьмы...», т.е. игрокам предлагается собрать «милостыню» из плюсков на своем листе, которые ставят (или не ставят)

другие участники. Собранные больше всех «милостыни» переходят в разряд «ангелов»; собранные меньше – «бесов». На суд выходит группа участников, оказавшаяся по очкам «в середине». Место прокурора занимает теперь «Архидиавол», а адвоката – «Архангел». Сторону обвинения поддерживают «бесы», а защиты – «ангелы». Ведущие принимают решение, куда отправить душу – в рай или ад. Рамки игры заключались именно в четком определении ролей, через две полярности. А именно «хорошие», обладающие эмоционально притягательными характеристиками, вербующие на свою сторону тех, кто оказался «между», и «плохие», обладающие эмоционально отторгаемыми характеристиками, также вербующие, но уже на свою сторону. Третьими были участники, имеющие слабо привязанную к созданному пространству роль, – они были ограничены лишь тем, что их делали предметом спора и обсуждения. Позиции выбирались, исходя из собственных интересов.

Также в игре участвовали ведущие, являясь носителями сдвоенной идентичности – одновременно и члены группировок, и руководители процесса, которые могут комментировать происходящее. Это был фактор, косвенно влияющий на ролевую принадлежность, расшатывающий её основания. Ведущими была предложена «система поощрения/наказания имеющих роли»: те, кто исполнял роль «на совесть», поднимался вверх по иерархической лестнице (фактор, работающий на ролевую принадлежность). Эти заложенные в ситуацию факторы определили «выход на развязку».

В ходе процесса условно обозначились три категории участников – «спутанные», «определившиеся» и «живые». Для первых характерно спутанное восприятие ситуации, бессмысленность совершаемых действий и безответственность, связанная с отказом от преобразования пространства в соответствии с подлинно их интересами, неосознаваемыми или осознанными. Это 50% участников. В рамках ранее выделенных нами шкал заметна пассивность, закрытость, направленность на себя и негативизм.

Для «определившихся» характерно исполнять роль ради роли, не ставя при этом вопроса «зачем?». Всего их 25%. Им свойственна активность, открытость, позитивизм, направленность как на себя, так и вовне. Ещё 25% участников показали высокий уровень сознательной активности, осознали необязательность выбора между двумя предлагаемыми альтернативами и возможности другого, своего пути. Для них характерны: активность, позитивизм, открытость, направленность как на себя, так и вовне, доброжелательность. Один из участников говорил то, что хотел и чувствовал, не принял на себя роль «подсудимого», и в результате у группы «спутанных» активизировались переживания бессмысленности происходящего, появились сомнения в собственной идентичности, появилось ясное осознание «другого» и возможности свободы выбора. По мере прохождения этапов тренинга у членов группы появилось осоз-

нание той конфликтной зоны, с которой им хочется работать, которая для них актуальна. Появился опыт участия в дебатах как аргументированного представления своего мнения и внимательного отношения к аргументации оппозиции. Были осознаны и отработаны способы установления коммуникативных связей. Обозначилась важность сознательной активности, наличия «другого» в коммуникативном поле. Активировалась потребность в своём, отличающемся от предлагаемого, пути. Вполне логичен вывод, что с помощью данной программы можно создать условия для принятия толерантности по отношению к себе и другим в различных социальных группах.

Пятый этап «Балинтовская группа» контекстно оказался в трех форматах, определяющих коммуникативное пространство и условия пребывания в нем:

1. Условия, организация и построение пространства строились по принципу – есть заданная поэтапная структура протекания занятия, нет заданных ролей и тематик, хотя присутствует проработанный выше контекст. В отличие от четырех предыдущих этапов здесь нет давления со стороны ведущего, напротив, ведущие создают и поддерживают ситуацию неопределенности.

2. Содержательной стороной этого этапа является работа с участниками эксперимента как с профессионально подготовленными специалистами. В связи с тем что изначально есть ситуация неопределенности, каждый сам определяет свою личностную позицию, свою стратегию поведения, формы высказывания.

3. Ход процесса. Феномен толерантности был увиден в следующем: высказывалась позиция обсуждаемого участника (главного действующего лица), затем свое отношение (мнение) высказывали остальные члены группы.

В результате рождалось новое общее мнение о проблеме, иной многоплановый взгляд на решение проблемы, ситуация становилась более ясной. При обработке рефлексивных текстов были замечены изменения следующих показателей: увеличение активности, открытости, доброжелательности, что явилось дополнительным подтверждением «присутствия» толерантности в каждом участнике группы.

Заключение и выводы. Наше исследование показало, насколько сегодня утрачено чувство единства в социально-однородном пространстве (в тренинге принимали участие люди, близкие по возрасту, с примерно сходным материальным положением, в целом одинаковой профессией).

На первом этапе ощущалась отчужденность, наблюдалась подчеркнутая атомизация in-group, однако наравне с этим многие испытуемые столкнулись и с проблемой самоидентификации (не могли конкретно ответить на вопрос «кто я?»). В завершении первого этапа упражнений мы явственно столкнулись с феноменом некомпетентной толерантности. При этом необходимо признать, что эффект некомпетентной толерантности позволил заметить укрепить групповую сплоченность.

На этапе «Парадигматических дебатов» большая часть игроков смогла выстроить коммуникативное пространство, подобрав необходимые средства для выработки общего решения, сохранив при этом свою личностную позицию. Правда, при этом мы отметили смещение позиций толерантности в сторону создания некоторой иерархии внутренних правил поведения, которые на самом деле больше способствовали потере проблемных зон и замещению их некими не воспринимаемыми вне контекста тренинга имитациями и ритуалами.

Третий этап «Фламандская доска» должен был разрушить «ритуально-договорной» контекст тренинга (отсюда и резкое ограничение средств вербальной коммуникации в упражнениях), а также продемонстрировать участникам эксперимента новые возможности устранения коммуникативных барьеров, главной задачи проявления личностной толерантности в коммуникативном пространстве.

Четвертый этап призван был закрепить полученные навыки. По мере прохождения этапов тренинга у членов группы уже появилось осознание конфликтной зоны, с которой им пришлось работать теперь с позиции своеобразного подведения итогов, которая обострила переживания «крайней точки бытия» и оказалась достаточно актуальна. Именно на этом этапе, на наш взгляд, многие участники эксперимента смогли не просто почувствовать, но именно «пережить» ситуацию «Я – Другой», посмотреть на себя с точки зрения «Другого».

Пятый этап, подводящим итоги работы, стал опыт участия в «Балинтовских группах». Группа сразу же погрузилась в ситуацию неопределенности, и каждому участнику предстояло самому определять свою личностную позицию, свою стратегию поведения, формы высказывания. На наш взгляд, мы столкнулись с феноменом «двух толерантностей» – компетентной (ответственный выбор своей стратегии, ответственность за контакт, взаимопонимание) и некомпетентной (бегство в ритуал, рационализация ухода от контакта, закрытость вербальных и невербальных позиций).

Литература

1. Асмолов А.Г. Психология индивидуальности. М., 1986.
2. Асмолов А.Г. Психология личности: принципы общепсихологического анализа. М.: Смысл, 2001.
3. Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры. СПб., 1996.
4. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники. М.: Ось-89, 2000.
5. Гуй Гу-цзы. Противостояние в согласии // Искусство управления / Под ред. В.В. Малявина. М., 2003. С. 276–279.
6. Дебаты: Учебно-методический комплект. М.: Бюффи, 2001.

7. Муравьева О.И. Тренинг коммуникативной компетентности: специфика этапов // Профориентация и психологическая поддержка. Томск: ТУСУР. 2003. С. 148-152.
8. Светенко Т.В. Путь к толерантности // Толерантность: объединяем усилия. М.: Фонд Сороса – Россия, 2001. С. 3-135.
9. Кабрин В.И. Транскомуникация и личностное развитие. Томск, 1992. С. 51.
10. Кабрин В.И. Актуальные направления психологического сопровождения университетского образования. Томск, 2002. 68 с.
11. Радзиховский Л.А. Диагностика социально-психологических характеристик малых групп. СПб.: Лань, 1998.
12. Росс Л., Уорд Э. Принципы наивного реализма и их роль в возникновении непонимания между людьми // Психологический журнал. 2000. Т. 21, № 6. С. 24-37.

THE COMPLEX PROGRAM OF FORMATION OF TOLERANT COMPETENCE PROFESSIONAL COMMUNICATORS

L.V. Shabanov, P.N. Savin (Tomsk)

Summary. The purpose of the article submitted below is not only development and introduction of a complex of educational programs of development of social-psychological qualities of the person focused on actualization and formation of tolerant consciousness, but also approbation first of all in sphere of higher education, improvement of professional skill and retraining of the following experts new specially developed a complex of group exercises.

Key words: the complex program, tolerant qualities of the person, tolerant incompetence, group interaction, communicative space.