**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження**. В останні роки поняття толерантності стало не тільки загальновживаним міжнародним терміном, а й однією з найбільш актуальних тем сучасних гуманітарних досліджень, в тому числі і в психології. Толерантне ставлення до іншої особистості передбачає визнання і розуміння того, що кожна особистість не просто має унікальні індивідуальні риси, але і має право бути іншою. Прояв толерантного шанобливого ставлення до іншої особистості сприяє вільному і відкритому діалогу, досягнення згоди в суспільстві і, як вказується в Декларації принципів толерантності, затвердженої резолюцією 5.61 Генеральної конференції ЮНЕСКО від 16 листопада 1995 року, є «необхідною умовою світу і соціально-економічного розвитку всіх народів». Наявність толерантних відносин у суспільстві призводить до природньої, невимушеної співпраці, зближенню людей різних культур. Невизнання і неприйняття інших національних груп, релігійних інститутів є прояв інтолерантності відносини, яке обумовлює виникнення конфліктів, ксенофобії, агресивного націоналізму, расизму, антисемітизму, відчуження, маргіналізації, дискримінації тощо.

Професіоналізація студентів передбачає підготовку до здійснення професійної діяльності в сфері міжособистісних відносин. Однією із значущих компетенцій майбутніх фахівців є толерантність. Передбачається, що висококваліфіковані фахівці здатні проявляти толерантність у спілкуванні з різними людьми, незалежно від їх соціально-психологічних, демографічних і культурних особливостей, покликані сприймати світ через призму не лише власних інтересів, поглядів, думок, а й інтересів, поглядів, думок інших.

Комунікативна толерантність передбачає усвідомлений контроль своїх емоцій, думок і, особливо, поведінки, що забезпечує позитивне ставлення до інших людей у важких ситуаціях.

Актуальність обраної проблеми, її недостатнє теоретичне та практичне висвітлення, а також соціальна значущість зумовили вибір теми нашого дослідження.

**Об'єкт дослідження** – конфліктологічна компетентність особистості.

**Предмет дослідження** – толерантність як складова конфліктологіної компетентності особистості.

**Мета дослідження** теоретично проаналізувати та емпірично з’ясувати особливості толерантності як складової конфліктологінчої компетентності особистості.

**Завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми толерантності як складової конфліктологінчої компетентності;

2. Визначити складові толерантності;

3. Емпірично дослідити особливості толерантності як складової конфліктологінчої компетентності;

4. Розробити програму розвитку толерантності як складової конфліктологінчої компетентності.

**Теоретико-методологічні основи дослідження** склали: загальнопсихологічна концепція діяльності (Л. С. Виготський, О. М. Леонтьєв, Б. Ф. Ломов, Г. С. Костюк, С. Д. Максименко та ін.); парадигми та підходи до проблеми конфліктів і конфліктологічної компетентності особистості (Н. В. Гришина, С. О. Гарькавець, М. Дойч, О. Г. Здравомислов, Г. В. Ложкін, М. В. Пірен, С. Шикман та ін.); підходи до проблеми толерантності особистості (Е. Аронсон, Ф. Зімбардо, Л. Е. Орбан-Лембрик, Г. У. Солдатова, В. О. Татенко, Дж. Тернер).

**Методи** **дослідження**, що сприяли розв’язанню поставлених завдань:

1. Теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння, абстрагування, аналогія, моделювання для опрацювання наявної психологічної літератури;

2. Емпіричні: «Експрес-опитувальник «Індекс толерантності» (за Г. У. Солдатовою, О. О. Кравцовою, О. Є. Хухлаєвим, Л. А. Шайгеровою)»; тест опису поведінки К. Томаса в адаптації Н. В. Грішиної; тест «Діагностика міжособистісних стосунків» А. А. Рукавішнікова; проективна методика «Незавершені речення».

3. Математичні методи обробки кількісних даних з метою підтвердження статистичної значимості отриманих результатів (коефіцієнт кореляції Пірсона для встановлення зв’язку між різними показниками конфліктологічної компетентності та толерантності).

**Наукова новизна дослідження** полягає в тому, що:

– *поглиблено уявлення* щодо поняття толерантності та толерантної поведінки особистості;

– *визначено* роль та місце толерантності у структурі фахової компетентності, взаємозв’язку цього поняття з рівнем розвитку інших характеристик компетентності та особливостей її прояву на різних її рівнях;

– *запропоновано* комплекс методик для визначення рівня розвитку її сформованості толерантності особистості.

**Теоретичне значення** роботи полягає у тому, що отримані в рамках реалізованого дослідження результати є певним внеском у розробку проблеми формування конфліктологічної компетентності юнаків і дівчат. Толерантність як один з головних компонентів конфліктологічної компетентності особистості набула всебічного розгляду та нової емпіричної верифікації.

**Практичне значення** даного дослідження полягає в можливості використання практичними психологами закладів освіти, працівниками психологічних служб з метою розвитку навиків групової взаємодії. Окремі елементи можуть бути корисними у практичній діяльності педагогів, практичних психологів, соціальних працівників, тренерів, батьків та самих студентів. Матеріали дослідження можуть бути використані для організації психолого-педагогічних семінарів, проведення методичної, педагогічної ради у закладах освіти, проведення психокорекційних заходів, а також при викладанні дисциплін.

**РОЗДІЛ 1**

**Теоретико-методологічні підходи до поняття конфліктологічної компетентності особистості**

* 1. **Підходи закордонних дослідників до поняття конфліктологічна компетентність індивіда**

Одними із перших, хто розглядав проблему конфліктологічної компетентності на концептуальному рівні, були О. Донченко, Т. Титаренко [23]. Автори визначають конфліктологічну компетентність як когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що містить відповідні спеціальні знання і вміння. Конфліктологічна компетентність є елементом соціально-психологічної компетентності особистості. Конфліктологічна компетентність включає в себе: знання про закономірності виникнення, розвитку і завершення конфліктів; вміння орієнтуватися в конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, з мінімальним збитком для себе і опонента завершувати конфлікт; первинні навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту. Конфліктна компетентність розвивається в результаті вивчення конфліктології, практичного застосування знань в інтересах підвищення конструктивності поведінки в конфліктних ситуаціях, накопичення життєвого досвіду.

Термін „конфліктна компетентність” різні автори трактують як:

- складне інтегральне утворення, основними складовими якого є компетентність суб’єкта у власному „Я”, компетентність у психологічному потенціалі інших учасників конфлікту; ситуаційна компетентність; знання про конфлікт; суб’єктна позиція учасника конфлікту [10];

- особистісне утворення, важливе для розуміння психологічної сутності особистісного аспекту конфлікту [19];

- вміння утримувати протиріччя в продуктивній конфліктній формі, що сприяє їх вирішенню [24].

Зміст „конфліктологічної компетентності” висвітлено у наукових працях як:

- когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущої сторони особистості, що містить відповідні спеціальні знання і вміння [22];

- здатність спеціаліста конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об’єкту, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації у іншій; водночас, конфліктологічна компетентність охоплює вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися конфліктом для досягнення своєї мети, з урахуванням інтересів іншої сторони [26];

- систему наукових знань про конфлікт та вмінь управлять ними, що цілеспрямовано розвиваються в процесі спеціальної підготовки відповідно до ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб’єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань, умінь, навичок та властивостей особистості з аналізу, управління та самоуправління конфліктами в процесі оволодіння поняттєвим та фактологічним матеріалом конфліктології [30];

- уміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та подолання його. Конфліктологічна компетентність дає змогу знайти закономірності виникнення та розвитку конфлікту, щоб ліквідувати його або сприяти його конструктивному розв’язанню; навчитися критично аналізувати власні можливості і перспективи; оволодіти технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного розв’язання конфліктів, які передбачають знання прийомів аналізу ситуації [32];

- уміння орієнтуватися у соціальних ситуаціях; уміння правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей; уміння обирати адекватні способи поводження з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії; розуміння природи протиріч і конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів; наявність вміння безконфліктного спілкування у складних ситуаціях, вміння оцінювати і пояснювати проблемні ситуації, що виникають; наявність навичок керування конфліктними явищами; вміння розвивати конструктивний початок конфлікту, який виникає; вміння передбачати можливі наслідки конфліктів; вміння конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів [36];

- здатність фахівця уміло ідентифікувати конфлікти, що можуть виникати в його оточенні, діагностувати їх причини, формувати шляхи їх конструктивного вирішення та (або) можливого запобігання і зменшення негативних наслідків їх прояву на основі наявних знань, умінь та навичок [37].

Таким чином, науковці переважно використовують два поняття – „конфліктна” та „конфліктологічна” компетентність, проаналізувавши зміст зазначених понять, погоджуємося із думками більшості вчених про їх тотожність.

Структуру конфліктологічної компетентності фахівця складають сукупність спеціальних знань (когнітивний компонент; умінь (операційнодіяльнісний компонент) та особистісних якостей (особистісний компонент) [57]. Л. Скібіцька визначає показники сформованості конфліктологічної компетентності: ступінь вирішення конфлікту; наявність перетворень в конфліктогенному професійному середовищі в результаті вирішення фахівцем професійних конфліктологічних завдань з управління конфліктом [72].

Л. Березовська, розкриваючи практичну складову конфліктологічної компетентності виокремлює три вміння [10]:

1) бачення і розуміння конфлікту;

2) вміння прогнозувати й оцінювати наслідки конфлікту;

3) володіння засобами діагностування, попередження і вирішення конфлікту, використання конфлікту в виховних цілях.

До вимог формування конфліктологічної компетентності ми додатково відносимо уміння:

- знижувати рівень власної тривожності й агресивності;

- керувати своїм психічним станом;

- зберігати конфліктостійкість;

- здійснювати адекватну оцінку конфлікту та обґрунтований прогноз варіантів його подальшого розвитку;

- розуміти завдання, що постають на кожному етапі розвитку конфлікту;

- здійснювати контроль за поведінкою учасників конфлікту;

- здійснювати надійне доведення інформації до кожного з них під час розвитку конфлікту;

- узгоджувати рішення і взаємодію в процесі розв'язання конфлікту.

Конфліктологічна компетентність під час навчання формується як якість майбутнього фахівця, яка є особливо важливою для розуміння психологічної сутності особистісного аспекту конфлікту. У працях науковців, які займаються дослідженням проблеми особистісних якостей використовуються поняття: „конфліктостійкість особистості”, „конфліктологічна готовність”, „конфліктологічна культура” та ін. Конфліктостійкість особистості – це здатність людини оптимально організовувати свою поведінку у складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми, що виникли у взаєминах з іншими людьми. Чим вище рівень розвитку конфліктостійкості у людини, тим ефективніше її дії в умовах конфлікту:

Найбільш поширеним є трактування конфліктологічної готовності фахівця як сукупності якостей особистості, що забезпечують успішне виконання професійних функцій. Конфліктологічна готовність фахівця містить в собі різного роду установки на усвідомлення професійного конфліктологічного завдання, моделі ймовірної конфліктної поведінки, визначення специфічних способів діяльності в професійному конфлікті, оцінку своїх можливостей відповідно до майбутніх перешкод, необхідність результату в процесі вирішення професійного конфлікту і конструктивну конфліктну позицію фахівця. До показників сформованості конфліктологічної готовності відносяться:

1) оптимальний вибір фахівцем конфліктної стратегії;

2) самоуправління негативними емоційними станами в конфліктній ситуації;

3) здатність до управління (впливу) опонентом професійного конфлікту в результаті рефлексивного самовизначення на основі конструктивної конфліктної позиції.

Дойч виокремлює наступні шість видів конфлікту [25]:

1. “Реальний конфлікт”. Це такий конфлікт, що існує об'єктивно і розглядається адекватно. (Наприклад, якщо чоловік прагне використати вільну кімнату в домі як спортзал, а жінка – у вигляді бібліотеки, то вони взаємодіють в “істинному” конфлікті).

2. “Несуттєвий, або умовний, конфлікт”. Виникнення цього виду конфлікту часто залежить від змінюваних умов, які, попри це, не усвідомлюються до кінця сторонами. (“істинний конфлікт” з попередньої ситуації перетворюється на “випадковий”, коли припустити, що дружина і чоловік забувають про те, що є ще одна вільна кімната, гараж або інше приміщення, яке досить просто можна застосувати як бібліотеку або спортзал).

3. “Вирішений конфлікт”. В цьому випадку розглядається “явний конфлікт”, за яким приховано певний інший, замаскований конфлікт, що ховається в основі наявного. (Попередній конфлікт модифікується за зразком “зміщеного конфлікту”, якщо енергійна суперечка з приводу вільної кімнати відбувається в умовах, коли чоловік та дружина фактично мало або зовсім не зацікавлені в спортзалі або бібліотеці, а зіткнення, що виникло, є проявом певного іншого, більш серйозного, можливо навіть неусвідомленого конфлікту).

4. “Неправильно приписаний конфлікт”. Це конфлікт “між особами, що не вірно зрозуміли один одного і як результнат – помилково трактували проблеми”. (Ситуації, коли дитину сварять за те, що вона була змушена зробити, виконуючи настанови батьків).

5. “Латентний конфлікт”. Цей конфлікт, “що мав би відбутися, проте його немає”, адже він з різних причин не розглядається сторонами.

6. “Помилковий конфлікт”. Це той випадок, в якому відсутні “об'єктивні причини” для конфлікту, і він існує лише в силу неправильного сприйняття, або розуміння.

Підставою типологізації М. Дойч називає співвідношення між об'єктивною ситуацією і ситуацією, яка сприймається конфліктуючими особами. Подібне трактування, однак, не здатне виступати як реальна підстава, адже воно досить невизначене. Ознайомлення з самою класифікацією і прикладами дозволяє зробити припущення, що насправді в якості основи використовується відсутність або наявність у конфлікті щонайменше трьох наступних характеристик: існування об'єктивної конфліктної ситуації, факт розуміння цієї ситуації і рівень її усвідомлення. Оскільки основу класифікації недостатньо чітко сформульовано, запропоновані Дойчем види конфліктів часто перетинаються. Наприклад, п'ятий вид конфлікту не виключає третього, четвертого і шостого виду, а шостий вид не виключає третього і четвертого, що, власне, визнає і сам вчений. Нарешті, відсутність чіткої основи не дозволяє визначити, чи є наведена класифікація точною (за відповідними підставами) або ж вона є неповною [25].

Крім вищезгаданих аспектів: будови, динаміки, ролі і класифікації конфлікту – є ще один досить істотний аспект визначеної проблеми, що заключається в практизації відношення до конфлікту. В межах цього аспекту можна виокремити цілий пласт важливих термінів: крім зазначеного вирішення конфліктної ситуації, можна, зокрема, вести мову й про уникнення конфлікту, його попередження, ослаблення тощо.

Зокрема, вчений С. Ємельянов запропонував розрізняти конфліктні ситуації у випадку їх психологічного дослідження за такими ознаками: за походженням, наявністю, важливістю, за типом вирішення, способом вираження, за видом структури взаємодій, соціальною формалізацією, соціально-психологічним ефектом та за соціальними наслідками [28].

Проте, варто мати на увазі, що цей перелік, з однієї сторони, не є повним, а з іншого боку, у будь-якій зі згаданих ознак узагальнюючого характеру є достатньо широке коло значно конкретніших ознак, будь-яка з яких також може бути основою для розподілу.

Як вже зазначалося, конфлікт не є якимось конкретно негативним і деструктивним явищем, названі категорії є окремим випадком більш узагальненої позиції ставлення до конфліктів, а саме процесу управління ним. У сфері управління конфліктом, поруч з його вирішенням, профілактикою, зменшенням тощо, слід ще назвати ознаки, діагностику, прогнозування та контролювання конфлікту.

* 1. **Розгляд конфліктологічної компетентності особистості у вітчизняній науковій думці**

Як визначає С. О. Гарькавець, конфлікт (з лат. conflictus – зіткнення) – розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб’єктів правовідносин, у зв’язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та/або матеріальної шкоди; це особливий вид взаємодії, в основі якої знаходяться протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами; це протистоянням суб’єктів взаємодії, що викликано складно вирішеною та суб’єктивно значущими протиріччями, які супроводжуються гострими емоційними переживаннями; це явище культури, зміст якого визначається культурними чинниками, а процес виникнення та розвитку конфліктів регулюється культурними нормами, що за певних обставин призводять до виникнення особливих культурних ритуалів, що впливають на процес конфліктної взаємодії його учасників [17, с. 44].

За визначенням В. Л. Кузнецової: “Конфлікт – прояв об'єктивних чи суб'єктивних суперечностей, що виражаються в протиборстві сторін” [44].

В свою чергу А. Анцупов визначає конфлікт як “найбільш гострий спосіб усунення протиріч, що виникають в процесі взаємодії, і звичайнно супроводжується негативними емоціями” [39].

І. Ващенко під конфліктом пропонує розуміти “зіткнення протилежно спрямованих тенденцій у психіці окремої людини, у взаємовідносинах людей і їх офіційних і неофіційних об'єднань, обумовлене відмінностями поглядів, позицій та інтересів” тощо [16].

З безлічі визначень різних авторів можна, виявивши в них найбільш істотний компонент, зробити узагальнюючий висновок: конфлікт – це активні взаємоспрямовані прояви особистостей або груп, викликані серйозними розбіжностями, які накладають відбиток на успіх або неуспіх, у процесі реалізації певної моделі поведінки та впливають не тільки на соціальний ефект, а й на психічне і фізичне здоров'я людини.

Відповідно, конфліктологічна компетентність – частина професійної компетентності, здатність спеціаліста конструктивно усвідомлювати всі основні цінності, що взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об’єкта, знати умови й закономірності переходу однієї стадії конфліктної ситуації в іншу, прогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінювати ситуацію конфлікту йкористуватися конфліктом для досягнення своєї мети з урахуванням, як власних інтересів, так й інтересів іншої сторони.

На думку О. Бабосова, конфліктологічна компетентність фахівця – це сукупність конфліктологічних знань як виду професійних знань про конфлікт і пов’язаних із ним явищ, фактів [7]. Як і будь-які професійні знання, знання про професійний конфлікт виступають важливим компонентом професійної культури і виконують функцію інформаційного базису для орієнтовно-перетворюючої діяльності фахівця в ситуаціях професійного конфлікту.

Конфліктологічно компетентна особистість повинна мати знання про: причини появи конфлікту, закономірності його розвитку й перебігу, поведінки, спілкування та діяльності опонентів у конфліктному протиборстві, їх психічні стани, психологічні характеристики конфліктної особистості, нормативні й моральні регулятори поведінки в умовах управління і вирішення конфліктів, прийоми й методи подолання конфліктних ситуацій.

Конфліктологічна компетентність як володіння системою знань про конфлікт створює передумову для формування прагнень застосувати отримані знання в професійній діяльності, для вирішення проблем самовдосконалення як індивідуального, так і професійного рівня. Тому до конфліктологічної компетентності відносяться уміння реалізації здобутих під час навчання знань: конструктивне ставлення до конфліктів, володіння навичками неконфліктного спілкування у складних ситуаціях, вміння оцінювати й пояснювати проблемні ситуації, що виникають, наявність навичок управління конфліктними явищами, розвиток здатності до рефлексивного аналізу, вміння розвивати конструктивний початок конфлікту, що виникає, вміння передбачати можливі наслідки складних міжособистісних ситуацій, вміння конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти, наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів[9].

Конфліктостійкість як основа конфліктологічної компетентності, як зазначає М. М. Кашапов , містить діяльнісний і особистісний компоненти, що сприяє розширенню просторово - часових меж сприйняття конфліктної проблеми , тобто вихід за межі ситуації, уміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та подолання його [36]. На думку Т. Дзюби, конфліктологічна компетентність дає змогу знайти закономірності виникнення та розвитку конфлікту, щоб ліквідувати його або сприяти його конструктивному розв‘язанню; навчитися критично аналізувати власні можливості і перспективи; оволодіти технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного розв‘язання конфліктів, які передбачають знання прийомів аналізу ситуації [66].

В свою чергу Г. Богданов виділяє такі компоненти конфліктологічної компетентності: гностичний, просторовий , конструктивний (регулятивний), комунікативний, нормативний та рефлексивно - статусний компоненти [12]. Автори підкреслюють провідну роль гностичного компоненту, тобто знання про суттєві характеристики конфлікту, які є основою для запобігання дій конфліктуючих осіб, формування вмінь керувати конфліктом та виступати у ролі третьої особи. На думку С. Кожаєвої [36], спеціаліст повинен конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об‘єкта, знати всі необхідні умови, закономірності переходу одного етапу конфліктної ситуації у іншій; водночас, конфліктологічна компетентність охоплює вміння спрогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися конфліктом для досягнення своєї мети, з урахуванням інтересів іншої сторони [96].

Л. Коберник [35] вважає, що вміння розв’язання конфліктів є важливим складником конфліктологічної компетентності фахівця, яку на основі аналізу й узагальнення наукових праць (О. Бандурка, В. Зазикін, В. Лазарєва, А. Лукашенко та інші) визначено, як інтегроване особистісне утворення фахівця, що передбачає його теоретичну і практичну готовність до профілактики, запобігання та розв’язання конфліктів, що дає можливість забезпечити антиконфліктний характер професійної діяльності [72].

Конфліктологічна компетентність є однією з найважливіших загальних характеристик професіоналізму, і, перш за все, в гуманітарних галузях діяльності, її можна розглядати як невід'ємну складову частину загальної комунікативної компетентності, що включає в себе поінформованість про діапазон можливих стратегій поведінки в конфлікті і вміння адекватно реалізувати життєвої ситуації. На підставі цього у загальному вигляді можна визначити конфліктну компетентність як уміння утримувати суперечність у продуктивній конфліктній формі, що сприяє його вирішенню. Конфліктологічна компетентність розглядається як когнітивно-регуляторна підсистема професійно значущої сторони особистості, що включає відповідні спеціальні знання та вміння та може бути розглянута на двох рівнях:

• Перший передбачає здібності до розпізнавання ознак конфлікту, його оформлення для утримання втіленого в ньому суперечності та володіння способами регулювання для вирішення.

• Другий передбачає вміння проектувати необхідні для досягнення певних результатів конфлікти та конструювати їх безпосередньо у ситуаціях взаємодії; володіння методами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників та сторін взаємодії.

Конфліктологічна компетентність включає такі компоненти:

• гностичний - включає знання про причини виникнення конфліктів, закономірності та етапи його розвитку та перебігу, особливості поведінки, спілкування та діяльності опонентів, їх психічні стани, застосовувані прийоми конфліктного протиборства, психологічних характеристик конфліктних особистостей.

• регулятивний або конструктивний - передбачає вміння впливати на опонентів, впливати на їх оцінки, судження, мотиви протиборства, вирішувати конфлікт на справедливій та конструктивній основі, у тому числі виступаючи як «третейський суддя», вміння формувати громадську думку стосовно опонентів, організовувати роботу у постконфліктній ситуації.

• проектувальний – містить вміння на основі наявних знань передбачати поведінку та діяльність опонентів у конфлікті, оцінювати його вплив на психологічний клімат у колективі тощо.

• рефлексивно-статусний передбачає наявність розвиненої рефлексивної організації діяльності та відносин, рефлексію власної поведінки та спілкування, відображення ієрархічних відносин.

• нормативний передбачає знання корпоративних етичних норм поведінки та відносин, їх дотримання.

Таким чином, конфліктологічну компетентність майбутнього фахівця можна визначити як його можливість та здатність визначати свою поведінку у передконфліктній, конфліктній ситуаціях з метою конструктивного їх вирішення чи недопущення.

Конфліктологічна компетентність може розглядатися як від соціально-психологічної компетентності і включає наступні складові: розуміння природи протиріч та конфліктів між людьми; форми конструктивного ставлення до конфліктів в організації; володіння навичками неконфліктного спілкування у складних ситуаціях; вміння оцінювати та пояснювати виникаючі проблемні ситуації; наявність навичок управління конфліктними явищами; вміння розвивати конструктивні засади виникаючих конфліктів; вміння передбачати можливі наслідки конфліктів; вміння конструктивно регулювати протиріччя та конфлікти; наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів.

У визначенні конфліктологічної компетентності різняться поняття «конфліктологічна компетентність особистості» та «конфліктологічна компетентність фахівця».

Конфліктологічна компетентність особистості полягає у прагненні та вмінні людини попереджати та вирішувати соціальні конфлікти: міжособистісні, міжетнічні та міжнаціональні, у вирішенні завдань гармонізації міжособистісних відносин особистості володіння конфліктологічної компетентністю грає вирішальну роль.

Конфліктологічної компетентності майбутнього спеціаліста властиво засвоєння та використання особливих, професійно орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів та подальшої реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту. Отже, професійно-ужиткова специфіка конфліктологічної компетентності спеціаліста відрізняє цей феномен від конфліктологічної компетентності особистості.

Конфліктологічна компетентність включає властивості перцептивної, комунікативної, міжособистісної та управлінської компетентностей, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти діяльності. Остання складова, з одного боку, відрізняє конфліктологічну компетентність з інших видів компетентності, з іншого боку, виступає основою її особливого виділення у ряді видів професійної компетентності.

Невід'ємною рисою конфлііктологічною компетентністю є конфліктологічна готовність. Конфліктологічна готовність сприймається як готовність фахівця до вирішення професійних конфліктологічних завдань; як практична готовність до вирішення конфліктів у процесі професійної діяльності. Причому, якщо сутність готовності автори розуміють співвідносно (як здатність фахівця до виконання професійних завдань), то у змісті практичної складової спостерігається відмінність.

Так, Г. М. Болтунова [27] включає в неї три конфліктологічні вміння:

1) бачення та розуміння конфлікту;

2) вміння прогнозувати та оцінювати наслідки конфлікту;

3) володіння засобами діагностування, попередження та вирішення конфлікту, використання конфлікту з виховною метою. У цьому підході цілком забезпечується формування конфліктологічної готовності студента - майбутнього спеціаліста - як суб'єкта навчальної діяльності.

H. В. Кузьміної, Н. Ю. Кулюткіним, В. А. Сластеніним «конфліктологічна готовність» трактується як сукупність якостей особистості, що забезпечують успішне виконання професійних функцій. Конфліктологічна готовність спеціаліста включає у собі різноманітні установки на усвідомлення професійної конфліктологічної завдання, моделі ймовірнісного конфліктного поведінки, визначення специфічних способів діяльності у професійному конфлікті, оцінку своїх можливостей відповідно до майбутніми труднощами та необхідністю результату у процесі вирішення професійного конфлікту [62].

Конфліктологічна готовність включає також конструктивну конфліктну позицію. Конфліктна позиція постає як система відносин та оцінок конфліктологічного досвіду, конфліктної реальності та перспектив, які визначають спрямованість конфліктних дій, поведінки спеціаліста. Ключове значення для конструктивної конфліктної позиції мають ціннісні орієнтації та професійні цілі у професійному конфлікті, що впливають і на динамічні, і структурні характеристики конфлікту. Конфліктологічна готовність спеціаліста виконує функцію регулятивного (мотиваційного, емоційного, рефлексивного, вольового, екзистенційного) базису для орієнтовно-перетворюючої (конструктивної) конфліктологічної діяльності спеціаліста у ситуаціях виробничого конфлікту.

Показниками сформованості конфліктологічної готовності є:

1) оптимальний вибір с конфліктної стратегії;

2) управління негативними емоційними станами в конфліктній ситуації;

3) здатність до управління (впливу) опонентом конфлікту внаслідок рефлексивного самовизначення з урахуванням конструктивної конфліктної позиції. У моделі конфліктологічної культури с конфліктологічна готовність буде представлена аксіологічним блоком професійно важливих конфліктогенних якостей фахівця.

Ефективність діяльності залежить від багатьох факторів: характеру професійного середовища, рівня професіоналізму, розвиненої конфліктологічної компетентності. Серед них значне місце належить вмінню вирішувати професійні конфлікти, які негативно впливають на результативність професійної діяльності. В даний час необхідність конфліктологічних знань та навичок визнається всіма, а підготовка в цій галузі стає невід'ємною частиною навчання спеціалістів різного профілю.

Як цілі конфліктологічної підготовки фахівців розглядається формування інтегрованих характеристик (конфліктологічної компетентності, конфліктологічної культури, конфліктологічної готовності, конфліктологічних умінь), що забезпечують конструктивну конфліктологічну діяльність. При цьому професійними сферами аналізу та вивчення конфліктів є управлінська, педагогічна, правоохоронна, економічна діяльність фахівців. Все це свідчить про інтерес до професійного конфлікту та процесів формування компонентів конфліктологічної компетентності фахівців, що носить стійкий та зростаючий характер.

Формування майбутнього спеціаліста передбачає розвиток у нього навичок самостійного, логічно грамотного міркування, вміння приймати соціально та морально відповідальні рішення, що включає і таку складову, як конфліктологічна компетентність, яка може бути розглянута на двох рівнях. Перший передбачає здатність до розпізнавання ознак конфлікту, до його оформлення для утримання втіленого в ньому суперечності та володіння способами регулювання для вирішення. Другий передбачає вміння проектувати необхідні для досягнення певних результатів конфлікти та конструювати їх безпосередньо у ситуаціях взаємодії; володіння способами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників і сторін взаємодія.

Конфліктологічна компетентність – це здатність дійової особи (організації, соціальної групи, громадського руху тощо) у реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм даного конфлікту. Вона є поінформованістю про діапазон можливих стратегій конфліктуючих сторін та вміння надати сприяння реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації. Конфліктологічна компетентність повинна формуватися в освітньому процесі вузу, мета якого полягає не так у засвоєнні студентом інформації, як у прищепленні навичок самостійного критичного мислення, здатності зробити інтелект пластичним до засвоєння нових знань, формування соціальної та мобільної зрілості. Така установка характерна для «інноваційних», «розвивальних», «критичних», «діяльних» концепцій освіти.

* 1. **Поняття толерантності як складової конфліктологічної компетентності особистості**

Розвиток толерантності на рівні держави, соціальних груп, окремих громадян є одним із пріоритетних завдань усієї світової спільноти. Її рішення передбачає розробку відповідного нормативно-правового забезпечення, реалізацію спеціальних соціальних, виховних, освітніх програм, що сприяють утвердженню цінностей толерантності, а також міждисциплінарних наукових досліджень проблем формування толерантної свідомості та толерантної поведінки громадян.

Тим часом, сучасні виклики, пов'язані з процесами світової інтеграції та глобалізації, все гостріше виявляють кризу соціальної толерантності, пов'язану з підвищенням напруженості відносин між окремими державами, соціальними групами, що виявляється в актах тероризму, агресивного націоналізму, дискримінації по відношенню до різних груп.

На наш погляд, пріоритетне значення нині набувають дослідження проблем толерантності в рамках соціології та соціальної психології, оскільки вони дозволять встановити фактори, що детермінують оптимальний рівень толерантності у взаєминах соціальних груп, що мають різні релігійні переконання, національні та культурні традиції. Оптимальний рівень соціальної толерантності дозволяє окремому індивіду, соціальним групам зберігати свою ідентичність, унікальність, а також забезпечує стабільність суспільства, соціальну безпеку, профілактику соціальних конфліктів, зниження соціальної напруги.

Розвиток толерантності передбачає узгодження ідей та цінностей, покладених в основу міжнародних документів, з цінностями та ціннісними орієнтаціями, що виступають регуляторами соціальної поведінки окремих індивідів та груп. При цьому потрібна відсутність протиріч у розумінні сутності толерантності, меж толерантної поведінки.

І. Б. Гриншпун розглядає два тлумаченя толерантності: 1) як позначення індивідуальної властивості, що полягає в здатності до збереження саморегуляції при фрустраційних (реально чи потенційно) впливах середовища; 2) як позначення здатності до неагресивної поведінки по відношенню до іншої людини на основі відкритості у відносній незалежності від дій іншого [19]. Ці тлумачення відображають індивідуально-особистісний та поведінковий рівень.

Н. Вязовець і В. Лаврова виокремили такі домінантні якості толерантної особистості: терпіння, терпимість, вміння володіти собою, гуманізм, довіра, вміння слухати, альтруїзм, чуйність, почуття гумору,вміння не засуджувати інших [16]. Г. Кустова зазначає, що для розвитку толерантності особистості необхідно формувати чотири основні компоненти: психологічну стійкість, систему позитивних установок, комплекс індивідуальних якостей, систему особистих і групових цінностей [43].

І. Гриншпун виокремлює такі компоненти толерантності: когнітивний компонент, який включає можливість розуміння «чужої системи конструктів» у змістовному та структурному плані; вольовий компонент, що визначається сформованістю засобів саморегуляції в ситуаціях фрустрації; поведінковий компонент, до якого належать вчинки, спрямовані на встановлення контакту, запобігання непродуктивних конфліктів або їх продуктивне вирішення; рефлексивний компонент, який означає здатність до перебудови неадекватних установок, стосунків та вчинків [19]. Цілком поділяємо думку Н. Цвіркун, яка слушно зауважує, що толерантність як особливість свідомості, особистісна риса не властива людині генетично й може у неї не з’явитися, якщо вона не буде спеціально вихованою [82].

У пострадянському науковому просторі С. Л. Братченком була зроблена спроба структуризації підходів до розуміння толерантності:

− екзистенційно-гуманістичний: задля чого, заради чого суб’єкт діє толерантно, які цінності відстоює і який в цьому сенс для нього;

− диверсифікаційний: з яких компонентів складається толерантність (когнітивний, емоційний, поведінковий);

− особистісний: особистість носія толерантності як точка відліку для інших структурних компонентів толерантності;

− діалогічний: міжособистісна толерантність;

− фасілітативний: формування толерантності [13].

Пізніше Г. Л. Бардієр вказав, що толерантність опосередковано пов’язана з психологічними захистами і копінг-стратегіями, внутрішнім конфліктом людини із зовнішнім середовищем [9]. Також автор пов’язує толерантність із когнітивною психологією (когнітивний диссонанс Л. Фестингера, соціальні установки, стереотипи), біхевіоризмом (прояви інтолерантної поведінки), гуманістичною психологією, звертає увагу на цінності та сенси, крос-культурною психологією та етнічною психологією (адаптація, ідентичність).

Д. О. Леонтьєв зробив спробу операціоналізувати поняття толерантності. В ході роботи він виділив типові помилки, що характерні для спроб визначити толерантність [50]:

− ототожнення толерантності з терпимістю;

− ототожнення толерантності із позитивним відношенням прийняття — вона пов’язана із виключенням ненависті;

− ототожнення толерантності з байдужістю.

Виходячи з цього вчений характеризує толерантність як позицію визнання інших цінностей, поглядів, звичаїв як рівноправних зі звичними своїми цінностями, поглядами, звичаями, незалежно від ступеня згоди з ними [50].

Важливими індикаторами толерантності він вважає диспозиційну толерантність, внутрішні бар’єри для інтолерантних проявів, рівень напруженості у суспільстві, атрибутивні та нормативні схеми, циркулюючі у свідомості у формі текстів. Тобто Д. О. Леонтьєв зміг об’єднати основні тенденції дослідження толерантності у типові помилки, сформулювати власне визначення толерантності та виділити ряд її індикаторів.

М. Новикова виділяє 3 основних аспекти толерантності: у зв’язку зі стійкістю, терпимістю і допустимістю [80]. Він розуміє толерантність як визнання іншості; мистецтво жити з несхожим, прийняття іншого, спосіб вирішення конфліктів, норму сумісності. Тобто автор розуміє толерантність як прояв активності, що реалізується інтеракційно.

В. Скрипник розуміє толерантність як готовність прийняти інших такими, які вони є, і взаємодіяти з ними на основі згоди [74].

Низка вчених виділяють чотири основних ракурси толерантності: як психологічної стійкості, як системи позитивних установок, як сукупності індивідуальних якостей, як системи особистісних і групових цінностей. Також вони визначають толерантність як інтегральну характеристику індивіда, що демонструє його здатність у проблемних і кризових ситуаціях активно взаємодіяти із зовнішнім середовищем з метою відновлення своєї нервово-психічної рівноваги, успішної адаптації, недопущення конфронтації й розвитку позитивних взаємин із собою й з навколишнім світом [83]. Притримуючись інтегрального підходу до толерантності, В. Скрипник об’єднує в носії толерантності різноманітні прояви толерантності.

У структурі гендерної толерантності вчителів В. Пляковою виокремлено: ціннісносмисловий (критерій: ціннісне ставлення до гендерної толерантності, показники:

1) ціннісне ставлення до прийняття інших і світу в цілому, толерантності до представників різної статі й гендерної ідентичності;

2) позитивне ставлення до як представника певної статі й свого статеворольового типу;

3) позитивне ставлення до гендерної рівності та її впровадження в освітній процес),

когнітивний (критерій: усвідомлення і розуміння гендерної толерантності; показники:

1) усвідомлення складності, нередукованої багатоманітності світу; відкритість досвіду;

2) розуміння змісту толерантності особистості загалом і гендерної толерантності зокрема; можливості їх розвитку;

3) усвідомлення проявів толерантності / інтолерантності в освітньому просторі),

емоційно-вольовий (критерій: емпатійність і самоконтроль у гендерній взаємодії, показники:

1) емпатія, доброзичливість по відношенню до представників іншої статі;

2) емоційна стійкість;

3) самоконтроль у міжособистісному спілкуванні),

 комунікативний (критерій: комунікативна толерантність у гендерній взаємодії; показники:

1) комунікативні установки по 7 відношенню до осіб різної статі;

2) комунікативна толерантність загалом і по відношенню до осіб різної статі й різного типу гендерної ідентичності зокрема);

конативний (критерій: асертивність і толерантність у поведінці; показники:

1) асертивні стратегії поведінки;

2) толерантна поведінка по відношенню до суб’єктів освітнього процесу різної статі й різного типу гендерної ідентичності, в тому числі, у напружених ситуаціях міжособистісної взаємодії) компоненти.

Толерантність набуває все більшого значення в умовах сучасного існування людства, її роль у розвитку особистості та соціального устрою значною мірою зростає з урахуванням актуалізації форм самовираження людської індивідуальності та вміння вибудовувати відносини з навколишнім світом. Поглиблюються планетарні кризові процеси, зростає агресія та жорстокість, виявляються тенденції посилення тероризму, знищення інакодумців та іновірців. Все це та багато іншого не тільки насторожує, а й змушує шукати шляхи вирішення глобальних проблем людства, серед яких виживання людини – одна з пріоритетних.

У сучасній системі освіти для реалізації інноваційних ідей у ​​контексті оригінальних світових та вітчизняних підходів до розвитку особистості намічається та реалізується цілий комплекс перетворень у змісті, формах та методах роботи. При цьому багато дослідників пов'язують удосконалення освітньої системи з впровадженням ідей розвитку толерантності особистості, що передбачають кардинальні зміни щодо особистості себе та навколишнього світу, здійснення пошуку нестандартних рішень у процесі побудови моделі толерантної особистості та реалізації програми етико-толерантного виховання з використанням відповідних технологій.

У цих умовах вважаємо важливим досліджувати категорію толерантності, її теоретичне та практичне розуміння та прийняття. Тим більше, що у нових стандартах вищої професійної освіти серед загальнокультурних компетенцій, якими має опанувати випускник, виділяється, зокрема, готовність до толерантного сприйняття соціальних та культурних відмінностей, шанобливого та дбайливого ставлення до історичної спадщини та культурних традицій.

Незважаючи на фундаментальність та винятковість толерантності особистості у гносеологічному, соціальному, поведінковому та інших відносинах, ця категорія вимагає дослідження з тим, щоб актуалізація ідей толерантності, її науково-ужитковий розгляд дозволяли вирішувати проблеми, від яких залежить майбутнє Росії та світу. Остання обставина спирається на ідею про те, що виживання співвітчизників залежить від змісту та структури відносин до себе та навколишньої дійсності.

Визначимо вихідні позиції вивчення толерантності. Це дозволить створити теоретичні підходи до визначення педагогічної парадигми толерантності, яка претендує на фундаментальність у вирішенні соціальних, культурних, освітніх, особистісних проблем.

Толерантність у медицині сприймається як стійкість організму до впливів довкілля. Це найважливіша особистісна характеристика, що передбачає концентрацію внутрішніх сил людини у відповідь на фізичний, інтелектуальний чи інший вплив. Стійкість дозволяє зберегти індивідуальність та розвивати форми самовираження людини. Тим часом толерантність проявляється і в прийнятті та правильному розумінні думок та дій іншої людини, груп, культур. Мабуть, обгрунтовано багато дослідників пропонують як класичну формулу толерантності судження Вольтера: я не згоден з тим, що ви кажете, але пожертвую життям, захищаючи ваше право висловлювати власну думку.

Немає сумніву й у тому, що толерантність ґрунтується на критеріях прогресу: людинозбереження, людинорозвиток, пріоритет духовності та загальнолюдських цінностей, визнання основних свобод людини та інших. Толерантність визначається загальнолюдськими інтересами у вирішенні глобальних проблем і базується на конструюванні такої моделі людини, яка змогла б впоратися з цими проблемами у XXI столітті.

На цій основі виділимо провідні ідеї педагогіки толерантності. Насамперед зазначимо, що толерантність має спрямованість на самого себе та інших людей, це одна з імпліцитних детермінант соціально-психічного буття людини, що дає змогу спочатку отримати уявлення про себе та оточуючих та обґрунтувати розвиток системи відносин, сприйняття, оцінка та налагодження яких перебуває у площини толерантності: міжвікові, міжстатеві, міжетнічні, міжкласові, міжпартійні, міжконфесійні та інші. Толерантність збільшує ймовірність сталого існування та вдосконалення відносин, оскільки функціонує на основі таких принципів, як науковість, систематичність, унікальність, рівноправне партнерство, продуктивна взаємодія, плюралізм, колективізм, оптимізм, рефлексивність та інші.

Цілком природно, що принцип науковості реалізується через дослідження, розв'язання проблем толерантності в різних умовах і з урахуванням наявних обставин. Принцип систематичності передбачає наявність компонентів, що утворюють цілісну єдність простору толерантності. Принцип унікальності відображає специфіку особистості, групи, культури, визнання свободи та вираження певних особистих чи соціальних інтересів. Рівноправне партнерство будується на основі взаємодії учасників локальних чи глобальних подій на паритетних засадах. При цьому мається на увазі орган ізація продуктивного процесу, що має позитивний результат і володіє оптимістичним потенціалом. Толерантність передбачає плюралізм як гармонію різноманітності думок, людей, культур. Однією з найважливіших принципів є колективізм, який, з одного боку, зумовлює збереження індивідуальності, з другого - актуальне взаємодія, об'єднання людей задля встановлення миру.

Толерантність є однією з категорій моральної системи і як частина цієї системи безпосередньо пов'язує сенс поняття з необхідністю розкрити сутність людини, її призначення. Унікальність особистості у тому, що людина - це душа, духовність, а чи не сума біологічного і соціального. Тому він у принципі не може бути пояснений з погляду зовнішніх умов і навіть внутрішніх законів свого існування, незважаючи на те, що його життя залежить від багатьох факторів та обставин, починаючи від ідеологічних постулатів і закінчуючи станом погоди. Звичайно, формально, ці фактори та обставини значно детермінують його поведінку, але внутрішньо він залишається вільним, бо зрештою підпорядковується не законам природи та суспільства, а духовним поняттям та правилам.

Важливо пам'ятати про те, що людина - це таємниця, значущість і глибина якої залежить від рівня її духовного розвитку. Будь-яка спроба осягнути цю таємницю породжуватиме нові, і так - до нескінченності. З цих характеристик людини видно, що її існування регулюється не матеріально-предметною стороною життя, не утилітарно-практичними міркуваннями, а духовними орієнтирами, спочатку толерантними та життєстверджуючими.

Формуючи в особистості національні основи духовного буття, ми також повинні показати їй, що сучасна цивілізація досягла такого рівня, який вимагає від людини усвідомлення себе не тільки в рамках національно-територіального існування, а й у рамках планетарної єдності. У цьому слід аргументувати теза: прийняття толерантності як загальнолюдської позиції - це свідомий вибір, що є внесок у спільну справу збереження і землян, і самої Землі. Тож у умовах проблема формування толерантності у межах морального виховання росіян - це проблема виживання російського народу. Воно обумовлено необхідністю, з одного боку, збереження ним свого менталітету (духовного укладу), з іншого - цивілізованої кооперації з іншими народами заради власного добробуту та планетарного існування людства.

Найважливішою ознакою толерантності, без якої не вирішити глобальних проблем, є подальша інтеграція інтересів особи та суспільства, яка доходить до об'єднання особистих, групових, культурних, національних та загальнолюдських позицій. Людина, яка сприймає загальнолюдське як умова свого особистого виживання та розвитку, це досконаліша людина, яка володіє соціальною, колективною, комунікативною культурою. Це людина історично масштабна, глобального мислення, що має більше шансів у процесі збереження людини.

Наступною важливою ознакою толерантності є колективний характер діяльності людей, людства, особливо у найбільш життєво важливих сферах життєдіяльності: у вирішенні глобальних екологічних проблем, у глобалізації економіки, подоланні планетарних криз, організації дозвілля. Усе це вимагає виходу з «кола» індивідуалізму, егоїзму у бік толерантності.

Цей шлях забезпечується людською соціалізацією, розвитком колективістських відносин. В умовах справжнього колективу народжується взаємодія, що визнає основні свободи людини, її право на власну думку, повагу до особи, готовність людей нести відповідальність за виконання своїх обов'язків.

Є думка, що толерантність є суто комунікативним поняттям, і його реалізація можлива лише через спілкування. Якщо враховувати, що ідеальною метою спілкування є прийняття один одного як безумовної цінності, а прагматичними завданнями – обмін інформацією, почуттями, діями, зразками поведінки на основі взаємного інтересу та душевного становища між учасниками, то особистісне спілкування можна розглядати як фактор, що оптимізує педагогічний процес та цим дозволяє якісно вирішувати різноманітні освітні завдання.

Багатьма дослідниками толерантність розглядається як система, що запобігає конфлікту взагалі, що досягається в ситуації стійкості особистості та організації взаємодії на основі поваги до іншої думки, прийняття іншої людини, що враховують допустимі відхилення в процесі реалізації різноманітних соціальних, культурних та особистісних проблем. Саме толерантність забезпечує незалежність, справедливість, безпеку особи. Крім того, інструментами толерантної взаємодії є переговори, діалог, компроміси, пристосування, вміння домовлятися, що зумовлює конфліктну компетентність та підвищує інтелектуальні, емоційні можливості людини.

У процесі розробки тки моделі толерантної особистості ми виділили її якості, які в сукупності дають уявлення про відповідний тип особистості і найчастіше відзначені респондентами: вихованість, терпіння, комунікативність, тактовність, стриманість, великодушність, відповідальність, співчуття. Як очевидно з перелічених особистісних ознак, переважно це моральні властивості людини. Іншими словами, толерантна особистість - це високоморальна особистість, що підтримує різноманіття та поєднує розрізнені сили у процесі досягнення гармонії у відносинах між людьми, культурами, державами.

Тим часом слід зазначити і антипод толерантності – резистентність, яка найчастіше розглядається як опір, нетерпимість та провокує настрій тривожності та недовіри. Треба сказати, що резистентність, інтолерантність менш рідкісне явище в сучасних умовах, насичених стресами, конфліктами, непорозумінням, грубістю, силовими методами вирішення проблем. Очевидно, що все вищезгадане на рівні варіантів вирішення питань - тупиковий шлях, хоча і має внутрішню пружину.

Звісно ж, що толерантність - найбільш приваблива альтернатива, у структурі якої ще раз виділимо найважливіші компоненти: стійкість, внутрішня зібраність, можливість протистояти зовнішнім впливам, терпіння, здатність триматися в рамках дозволеного, переносити навантаження, бути сильним та витривалим, розуміти інші переконання, інші думки, нестандартні вчинки, допустимі відхилення в межах культури полеміки, самоповаги, збереження індивідуальності, свободи висловлювань, відсутності виразів у образливій формі

Таким чином, толерантність має моральні витоки і може розглядатися як властивість особистості, що реалізується в умінні сприймати, осмислювати та розуміти різні думки, судження особистості або групи, етнічні, ментальні, культурні прояви при збереженні власної унікальності (несхожості) та рух до досягнення світу, розуміння та співпраці.

Толерантність сприймається як соціально-психологічна особливість взаємодії особистостей та груп, що характеризується адекватністю сприйняття суб'єктів, визнанням свобод людини, багатством різноманітності відносин, культурою діалогу.

Толерантність відповідає таким якостям діалогу, як різноманітність думок в умовах суб'єктно-смислового спілкування, «другодомінантність» та будується на основі поваги чужої точки зору, компетентності, поінформованості, аргументації та цінності особистої гідності на тлі сприятливого психологічного клімату.

Дослідницькі підходи провідних учених-педагогів та практиків системи освіти обґрунтовують побудову нової педагогічної парадигми, в якій толерантність може бути унікальною сполучною ланкою між теоретичними та практичними складовими науки. Толерантність дозволять змістовно наповнити освітню сферу. Розробка основ формування толерантності як імпліцитної детермінанти соціально-психічного буття людини має на увазі виявлення природи та джерел особистісного розвитку, закономірностей їх функціонування, діалектики загальнолюдського та національного.

Зазначені характеристики толерантності свідчать про унікальний потенціал цієї особистісної, групової, культурної складової. Опора на толерантність дозволить вирішити проблеми виживання людства, подолання глобальних криз, оскільки багатоаспектність прояву відповідних особистісних поведінкових репертуарів у контексті толерантності – гарантія розвитку форм самореалізації та прояву людської індивідуальності.

**ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1**

Аналіз конфліктологічної компетентності як соціально-психологічного феномена передбачає виділення його основних структурних компонентів: об’єктивної та суб’єктивної сторін, учасників, динаміки, конфліктної ситуації, поведінки в конфліктній ситуації.

Кожна з проаналізованих стратегій поведінки в конфліктній ситуації має свої недолікни й переваги та може бути ефективною у вирішенні конфлікту лише в певних ситуаціях. Найоптимальнішим варіантом вибору стратегії поведінки в конфліктній ситуації є вибір її на основі аналізу всіх компонентів конфлікту.

Отже, поведінка особистості є зовнішнім виявом активної діяльності особистості, що віддзеркалює конкретну її позицію та установку. Це певні вчинки та дії, які можна спостерігати зовні, їх певна послідовність та логічність, що тим чи іншим чином стосується інтересів інших людей чи груп. Спостерігаючи у повсякденному житті за будь-якою особистістю, володіючи інформацією про її індивідуально-типологічні особливості, можна уявити її поведінковий стиль та стратегічні прийоми у конфліктній ситуації. З іншого боку, доцільним тут є вміння особистості керувати конфліктною ситуацією та застосовувати стратегії подолання конфлікту.

Проаналізовано різні підходи до визначення чинників вибору стратегії поведінки у конфлікті. ак, виділяють такі детермінанти вибору стратегії поведінки як схильність до децентрації, гендерна характеристика особистості. Натомість, в літературі недостатньо представлений аналіз впливу індивідуально-психологічних чинників вибору стратегії поведінки.

Проблема толерантності у сучасній психологічній науці актуальна вже більше ніж півстоліття, і за цей час зарубіжні та вітчизняні психологи дослідили у межах власних наукових інтересів різноманіття її проявів, багаторівневість та складність структури. На себе звертає увагу велика кількість прикладних досліджень стосовно зв’язку толерантності та певних особливостей проявів особистості і напрошується висновок про необхідність більш детальних емпірично доведених і теоретично обґрунтованих даних про толерантність в системі індивідуально-особистісних особливостей особистості. Ми вважаємо, що в перспективі необхідно об’єднати характеристики, що притаманні толерантній особистості, та покласти їх в основу комплексної методики діагностики толерантності.

**РОЗДІЛ 2**

**Емпіричне дослідження рівня сформованості толерантності особистості як компоненту її конфліктологічної компетентності**

**2.1. Процедура емпіричного дослідження та його особливості**

Методологічною та теоретичною основою дослідження є психологічна теорія діяльності, основні принципи вітчизняної психології: принцип єдності свідомості та діяльності, принцип розвитку, принцип соціальної та діяльнісної обумовленості розвитку особистості майбутнього психолога, принцип системності. При підборі методів дослідження керуються принципом системності, який передбачає вивчення предметів та явищ дійсності в їх суттєвих взаємозв’язках та в взаємозалежностях. Цей принцип вимагає розглядання об’єкту дослідження як цілісності, виявлення елементів його структури, взаємозв’язків, якими характеризуються особливості об’єкта, вивчання об’єкта як частини більш загальної структури і взаємовідношень між ними [3].

Нагадаємо, що в даній роботі розгляд толерантності як системного явища дозволив виявити, по-перше, такий тип взаємовідносин компонентів толерантності, що витікає із самої біосоціальної природи людини (суб’єкта толерантності) як рівневість (збігається з рівневістю організації людини). По-друге, на онові даного типу взаємовідносин компонентів толерантності була встановлена можливість формування підструктур її загальної структури. Таким чином ієрархічна структура толерантності утворюється компонентами кожного з трьох основних рівнів організації суб’єкта толерантності: 1) психофізіологічного; 2) індивідуально-психологічного; 3) соціально-психологічного [13].

Найнижчий психофізіологічний рівень (вегетативні реакції, зміни психомоторики т. ін.) в системі толерантності представлений нервово-психічною стійкістю. Індивідуально-психологічний рівень (показники психічних функцій) включає тріаду компонентів: когнітивний, емоційний, поведінковий. Особистісні установки, цінності та смисли об’єднані на соціально-психологічному рівні. Ієрархія структурних елементів толерантності у розвиненій системі, що склалася, дозволяє верхнім (онтогенетично пізнішим) складникам виконувати регулюючу функцію відносно нижніх (онтогенетично попередніх).

 Саме тому дослідження толерантності суб’єкта, як майбутнього психолога, необхідно розглядати з урахуванням всіх положень системного підходу. Як метод емпіричного дослідження більш доцільним буде стандартизоване опитування. Адже опитування являється універсальним методом, який дає змогу за короткий проміжок часу одержати велику кількість інформації, що дає підстави вважати одержані дані достатньо ймовірними. Перевагою цього методу є також легкість застосування й обробки даних. Нарешті, опитування допомагає уточнювати, розширювати і контролювати дані, які в нашому дослідження одержані шляхом іншої форми опитування [13].

Для діагностики толерантності у психологів слід досліджувати особистісні змінні, які можуть бути об'єктом індивідуально-психологічної діагностики.

1. Відкритість досвіду. Відкритість досвіду передбачає готовність до змін, чутливість до реальності, здатність бачити речі і людей такими, якими вони є, а не такими, якими людина звикла їх вважати.

2. Емоційна стійкість.

3. Когнітивна складність.

4. Ригідність.

Досліджуючи проблему толерантності, виділяє такі її суб'єкти: особистості, соціальні групи, суспільні інститути [19]. Залежно від суб’єктів виділяють два типи толерантності: особистісний та груповий. Особистісний вимір толерантності включає в себе систему, в якій основне місце займають повага людини як такої, цінність прав і свобод людини та рівноправності людей стосовно вибору життєвої позиції, світогляду, цінність відповідальності за власне життя та визнання такої за кожною людиною. Особистісний початок щодо всіх інших компонентів можна розглядати як «системо-утворюючий фактор», який зумовлює і об'єднує дію всіх інших психологічних складових толерантності.

Суть міжособистісної толерантності — у свідомому і ціннісно осмисленому особистісному виборі, згідно з яким людина, маючи власну думку, світогляд, поважає і визнає право іншого сприймати і мислити інакше, а також готова розуміти і враховувати інші точки зору [16]. На рівні групи толерантність виконує такі функції:

1) запобігає міжгруповим і внутрішньогруповим конфліктам, що сприяє формуванню та підтримці стабільності групи; 2) створює імідж стабільної і згуртованої групи, що забезпечує більш продуктивний взаємозв’язок із державними структурами, соціальними групами і організаціями [15]. Основний механізм толерантності може розглядатися як психічна і психологічна реакція на суб'єктивно несприятливу ситуацію. У разі інтолерантного реагування, суб'єкт демонструє спонтанну поведінкову реакцію, головна функція якої — задоволення частіше неусвідомлюваних фрустрованих потреб (зазвичай пов'язаних із несвідомим внутрішньо-особистісним конфліктом) [41].

Взагалі, психологічні механізми толерантності (інтолерантності) тісно пов'язані з механізмами усвідомлення, самопізнання і суб'єктивного тлумачення; з переживаннями збереження або загрози руйнування ідентичності; з особистісним і груповим самовизначенням; з нормативним і ціннісно-орієнтаційним регулюванням поведінки [41].

Стосовно рівня сформованості толерантності, то виокремлюють високий, середній та низький її рівні. Високий (активний) рівень характеризується тим, що людина має глибоко усвідомлені знання про сутність поняття «толерантність», завжди готова до діалогу, співробітництва та позитивної взаємодії з представниками різних груп при збереженні власної ідентичності, має сформоване стійке ціннісне ставлення до себе, інших, Батьківщини, людства, природи, її толерантність переходить в осмислену необхідність і потребу.

Середній (активно-ситуативний) визначається тим, що знання про толерантність досить повні, але глибоко не усвідомлені; людина не завжди готова до діалогу, співробітництва та позитивного взаємозв’язку; ціннісне ставлення до себе та інших сформовано фрагментарно. Низький (пасивний) рівень засвідчує, що знання про сутність толерантності поверхневі або зовсім відсутні; рівень характеризується пасивністю, небажанням взаємодіяти, інколи проявляються ознаки інтолерантності, ціннісне ставлення до інших не сформовано. Такі діти не виявляють турботи про своїх близьких, а тим більше про інших людей [60].

Розглядаючи рівні сформованості толерантності варто звернути увагу й на те, що залежно від ступеня усвідомлення толерантність буває неусвідомлювана, усвідомлювана, декларована [41]. Відповідно, виокремлюють три рівні прояву толерантності: диспозиційний, рефлексивний та поведінковий.

Перший — диспозиційний — це рівень фундаментальних базових установок, сформованих на основі ціннісно-смислової системи особистості, включаючи систему стосунків зі світом та іншими людьми. Можна сказати, що «система відносин особистості, представлена в її інтерпретаційних схемах і практичних способах взаємодії з іншими, є фундаментальною детермінантою спрямованості, якості, сили, вибірковості, ситуативності або обмеженості прояву толерантності у міжособистісному спілкуванні».

Другий рівень — рефлексивний — являє собою сферу безпосереднього інтрапсихологічного реагування на зовнішню ситуацію «тут і зараз». Цей рівень включає шари як несвідомих установок, когніцій, стереотипів тощо, які опосередковують як рефлексію, так і сферу усвідомлення, рефлексивні процеси. Саме на цьому рівні відбувається процес соціальної перцепції, що постає як один із феноменальних проявів толерантного (інтолерантного) сприйняття партнера у спілкуванні.

Третій — поведінковий. На цьому рівні відбуваються безпосередні акти толерантного реагування в різних поведінкових формах, наприклад, у формі критичного діалогу, впевненої поведінки, що ґрунтується на здатності відстоювати свою точку зору і досягати мети, поважаючи партнера і не псуючи стосунків з ним, в різноманітних проявах кооперативного взаємозв’язку [84].

Одним з найпоширеніших класифікаційних критеріїв розрізнювання проявів толерантності, на думку Г. Бардієр, є її позитивність/негативність (толерантність/інтолерантність). Інший, не менш важливий, критерій — двоспрямованість негативного процесу (пряма або інвертована толерантність) [4].

Відома дослідниця феномену толерантності О. Докукіна виокремлює чотири основні ракурси толерантності: психологічну стійкість; систему позитивних установок; сукупність індивідуальних якостей; систему особистісних і групових цінностей. Цікавим є її погляд на критерії толерантності, як-от: рівність; взаємоповага, терпиме ставлення до різних груп; рівні можливості для участі в політичному житті всіх членів суспільства; свобода віросповідання; співпраця і солідарність у вирішенні загальних проблем; позитивна лексика тощо [13]. Автори також виділяють критерії і показники толерантності людини. До них вона відносить: соціальну активність (готовність до взаємодії в різних соціальних ситуаціях з метою досягнення поставлених цілей і побудови конструктивних відносин у суспільстві), мобільність поведінки (здатність до швидкої зміни стратегії та тактики з урахуванням складних обставин), дивергентність поведінки (здатність нестандартно вирішувати звичайні проблеми, завдання, орієнтацію на пошук кількох варіантів рішення), емпатію (адекватне уявлення про те, що відбувається у внутрішньому світі людини) і стійкість особистості (сформованість соціально-моральних мотивів поведінки особистості в процесі взаємозв’язку з людьми інших етнічних і соціальних спільнот) [78]. Аналізуючи толерантність з точки зору соціальних установок, знань, якісних рис та інструментальних умінь,

Л. Божович критеріями її визначає такі інтегративні характеристики особистості, як терпимість, емпатійність, комунікативність, емоційну стабільність, соціальну активність, достатній рівень культури та освіти, достатній рівень розвитку мислення [14]. Досліджуючи зв'язок толерантності з іншими психологічними поняттями, О. Бандурка виокремлює такі категорії: звичку, установку, потреби, мотивацію, сенс життя, різницю, заборону, приналежність, ієрархію, авторитет, поняття нестачі, протиріччя, почуття власної гідності, провокацію, фанатизм, архетипи, еталони, знакові системи [8].

Розглядаючи толерантність, деякі дослідники виділяють два її аспекти: внутрішній (інтрапсихологічний), що включає установки та очікування, і зовнішній (інтерпсихологічний), який реалізується у вольових актах людини щодо інших людей. Коли говорять про інтрапсихологічний аспект толерантності, то мається на увазі толерантність до чого-небудь, і частіше над усе використовується термін «толерантна свідомість». Головною ж ознакою інтерпсихологічної толерантності є те, що вона реалізується при взаємозв’язку з іншими людьми [7].

Розкриваючи зміст поняття «толерантності» також слід розглянути структуру толерантності та її складові. С. Братченко вважає, що в структурному плані толерантність може бути описана за допомогою схеми, яка включає три основні компоненти: афективний (емоційні реакції, переживання, почуття), когнітивний (знання, судження, думки), конативний (дії, наміри, поведінка) [13].

І. Гриншпун виокремлює такі складові: когнітивну, аксіологічну, інструментальну та якісну.

Когнітивна — це те, що людина знає, усвідомлює, чим свідомо оперує: знання про історію і культуру народів світу, регіону проживання цієї людини; основи релігійних знань; ґендерні, вікові, етнічні та інші соціальні особливості представників різних груп; процеси, які характеризують сучасність: глобалізація, підвищена конфліктність світу, криза соціуму тощо. Аксіологічна складова — ціннісні установки на: цінність особистості і культури як соціального феномена; паритетні, шанобливі взаємини; соціальну відповідальність за свої слова і вчинки; подолання стереотипів, упереджень, агресії. Інструментальна складова забезпечує вміння особистості: спілкуватися з представниками інших культур, соціальних груп; вступати в контакт, взаємодіяти з іншими людьми і групами; здійснювати комунікації; діяти в умовах полікультурного світу, в умовах гетерогенних груп; полікультурно мислити; здійснювати саморегуляцію. Якісна складова, що регламентує якості особистості: терпіння; відсутність тривожності; емпатійність; критичність мислення; когнітивну складність; соціальну гнучкість; соціальну перцепцію; емоційну стабільність; самостійність; позитивну самооцінку [19].

О. Донченко диференціює розуміння феномена толерантності, до складу якого належать: природна толерантність — відвертість, допитливість, довірливість — властива маленькій дитині, асоціюється з якостями її Я (толерантність типу А); моральна толерантність — терпимість, асоційована з особистістю (зовнішнім Я людини), тобто (толерантність типу Б); етична толерантність — сприйняття, довіра, асоційована з сутністю або внутрішнім Я людини (толерантність типу В). Зупинимося на цих типах толерантності докладніше.

Толерантність типу А — це природне і безумовне сприйняття іншої людини, ставлення до неї як до самодостатньої і самоцінної суті. Така толерантність має місце в житті маленької дитини, у якої процес становлення особистості (процес персоналізації) ще не привів до розщеплення індивідуального і соціального досвіду, до існування відокремлених планів поведінки і переживання тощо.

Толерантність типу Б є похідною процесу персоналізації і, в тій чи іншій мірі, властива більшості дорослих людей. Толерантна особистість прагне стримуватися, використовуючи механізми психологічних захистів. Однак вона приховує власну нетерпимість — наростаюче напруження, невисловлену незгоду, пригнічену агресію. Можна стверджувати, що толерантність типу Б, по суті справи, є несправжня, часткова, видима, умовна, штучна. Толерантність типу В побудована на сприйнятті людиною як оточення, так і самої себе, на взаємозв’язку із зовнішнім та внутрішнім світом в діалогічній манері. Це справжня, зріла, справді позитивна толерантність, заснована на повнішому усвідомленні та сприйнятті людиною реальності. Така толерантність виявляється у міжособистісному спілкуванні персоніфікованої особистості, в структурі якої еліміновані персональний та тіньовий компоненти, тоді як прояви сутності, навпаки, гранично виражені [23].

Отже, нами проаналізовано поняття толерантності як структурного компоненту фахової компетентності. Розглянуто досвід досліджень толерантності вітчизняними та зарубіжними вченими.

Експериментальне дослідження, складалось із трьох етапів – підготовчого (підбір діагностичного інструментарію, формування вибірки, планування процедури емпіричного дослідження), проведення дослідження та аналіз результатів (рис. 2.1).

**Рис. 2.1. Етапи**

**експериментального дослідження**

На підготовчому етапі нами були підібрані методики:

1. тест опису поведінки К. Томаса в адаптації Н. В. Грішиної;
2. тест «Діагностика міжособистісних стосунків» А. А. Рукавішнікова;
3. експрес-опитувальник «Індекс толерантності» (за Г.У. Солдатовою, О. О. Кравцовою, О.Є. Хухлаєвим, Л.А. Шайгеровою)»
4. проективна методика «Незавершені речення».

**2.2. Характеристики вибірки випробуваних і обраних методів дослідження**

Наступним завданням є формування вибірки. Учасники дослідження обирались серед студентів ЗВО методом випадкового відбору серед 1-4 курсів. Таким чином, сформовано вибірку з 40 досліджуваних, а саме: 20 жінок та 20 чоловіків віком від 19 до 22 років. Ці учасники утворили контрольну групу досліджуваних. В експериментальній групі були ті досліджувані, які проходили тренінгові заняття. Відповідно, в експериментальній групі було також 40 осіб, віком від 19 до 22 років.

У число опитаних увійшли студенти різних курсів навчання: 46,0% - студенти I курсу, 54,0% - студенти V курсу.

Сімейний стан респондентів. 90,0% студентів, які взяли участь в дослідженні, не перебувають у шлюбі, 5,0% складаються в незареєстрованому і 5,0% - в зареєстрованому шлюбі. 98,0% немає дітей, у 2,0% є одна дитина. Успішність студентів, які взяли участь в дослідженні. 16,0 випробовуваних вчаться в основному на «задовільно», 26,0% мають приблизно однакову кількість оцінок «добре» і «задовільно», 23,0% навчаються в основному на «добре», 24,0% мають приблизно порівну оцінок «добре» і «відмінно» і 11,0% навчаються на «відмінно».

Для реалізації завдань дослідження респонденти були розділені на дві групи випадковим чином методом жеребкування.

Аналізуючи вікові, статеві та навчальні особливості контрольної та експериментальної групи, ми не виявили суттєвих відмінностей між ними.

Вони проінформовані про методи, процедуру, тривалість та ціль дослідження.

Після формування вибірки було проведене емпіричне дослідження. Воно відбувалося в приміщенні навчального закладу, всі досліджувані взяли участь в ньому одночасно. Необхідне обладнання для проведення емпіричного дослідження було наступним: бланки методик, ручки або олівці, проектор та дошка, на яких демонструвалися зразки заповнення бланків. Окрім самих досліджуваних, був присутній експериментатор.

***Тест опису поведінки К. Томаса в адаптації Н. В. Грішиної*** використовується для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки в стосунках і з оточуючими.

К. Томас виділяє наступні типи поведінки в конфліктній ситуації:

1. суперництво (конкуренція) як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому;
2. пристосування, що є протилежністю суперництва, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
3. компроміс;
4. уникнення, для якого характерно як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;
5. співробітництво, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, повністю задовольняючи інтереси обох сторін.

В опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар.

***Опитувальник міжособистісних відносин (ОМО)*** є російськомовною версією широко відомого за кордоном опитувальника FIRO (Fundamental Interpersonal Reiations Orientation), розробленого американським психологом В. Шутцем. Автор пропонованої версії А. А. Рукавишников. Опитувальник спрямований на діагностику різних аспектів міжособистісних відносин в діадах і групах, а також на вивчення комунікативних особливостей особистості. Він може з успіхом використовуватися в консультативній та психотерапевтичній роботі.

Опитувальник ОМО заснований на основних постулатах тривимірної теорії міжособистісних відносин В.Шутца. Найважливішою ідеєю даної теорії є положення про те, що кожен індивід має характерний спосіб соціальної орієнтації по відношенню до інших людей, і ця орієнтація визначає його міжособистісне поведінка.

Опитувальник призначений для оцінки поведінки людини в три основних областях міжособистісних потреб: «включення» (I), контролю »(З) і «афекту» (А). Усередині кожної області беруть до уваги два напрямки міжособистісної поведінки: виражена поведінка індивіда (е), тобто думка індивіда про інтенсивність своєї поведінки в даній області; і поведінку, необхідну індивідом від оточуючих (w), інтенсивність якої є оптимальною для нього.

Опитувальник складається з шести шкал, кожна з яких, по суті, містить твердження, які повторюються з деякими змінами. Всього в опитувальнику міститься 54 твердження, кожне з яких вимагає від досліджуваного, щоб він вибрав один з відповідей в рамках шестибальною оціночної шкали.

В результаті оцінювання відповідей тестованого психолог отримує бали за шістьма основними шкалами: Ie, Iw. Се, Cw, Ae, Aw, на основі яких потім складається характеристика особливостей міжособистісного поведінки тестованого.

Крім цього, було використано методику «Незавершені речення». Учасники дослідження продовжували наступні речення:

1. Для мене конфлікт – це…
2. Найчастіше конфлікти закінчуються…
3. Коли я з кимось конфліктую, то …

Відповідно, в залежності від ставлення до конфлікту, нами виокремлено три типи конфліктної поведінки: деструктивна, конструктивна, нейтральна.

Загальний показник толерантності визначався зо допомогою методики Експрес- опитувальник «Індекс толерантності» (за Г.У. Солдатовою, О. О. Кравцовою, О.Є. Хухлаєвим, Л. А. Шайгеровою). Представлені наступні шкали у методиці: етнічна толерантність, соціальна толерантність, толерантність як риса особистості. Ці показники мають високий, середній, низький рівні показників толернатності.

**2.3. Результати констатувального експерименту**

Аналізуючи результати опитувальника для визначення рівня толерантності, було встановлено наступне. Так, за шкалою етнічної толерантності 55% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 35% досліджуваних продемонстрували середній рівень етнічної толерантності. Низький рівень етнічної толерантності зафіксовано у 10% опитаних. За шкалою соціальної толерантності 55% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 40% досліджуваних продемонстрували середній рівень соціальної толерантності. Низький рівень соціальної толерантності зафіксовано у 5% опитаних. За шкалою загальної толерантності 50% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 35% досліджуваних продемонстрували середній рівень загальної толерантності. Низький рівень загальної толерантності зафіксовано у 15% опитаних. Отримані результати представлено на рис. 2.3.

**Рис. 2.2. Рівень толерантності у студентів**

Як бачимо, більшість студентів мають високий рівень усіх параметрів толерантності, що є позитивним явищем та демонструє високий рівень особистісної готовності студентів до адекватного взаємодії під час конфлікту.

За допомогою методики «Тест опису поведінки К. Томаса в адаптації Н. В. Грішиної» було встановлено розподіл домінуючих типів поведінки в конфліктних ситуаціях з дорослими. Так, суперництво як домінуючий тип поведінки в конфліктній ситуації проявляється в 25% досліджуваних (20 опитаних). Співробітництво як домінуючий тип зафіксовано у 5% опитаних (4 студентів). 35% досліджуваних продемонстрували домінуючий тип поведінки – уникання (28 опитаних). Компроміс як основний тип поведінки при конфлікти обрали 10% досліджуваних (8 респондента). Пристосування як основний домінуючий тип поведінки зафіксовано у 25% досліджуваних (20 студентів). Отримані результати представлені на діаграмі.

**Рис. 2.3. Домінуючий тип поведінки у конфліктній ситуації**

Результати отримані за допомогою Опитувальника міжособистісних стосунків ділять на шість шкал. Результати по кожній з них представлені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

**Характеристика особливостей міжособистісної взаємодії**

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала | Показники |
| Область | Тип поведінки | Високі | Середні | Низькі |
| Включення | Виражений | 15% | 55% | 30% |
| Необхідний | 20% | 50% | 30% |
| Контроль | Виражений | 35% | 50% | 15% |
| Необхідний | 20% | 45% | 35% |
| Афект | Виражений | 50% | 35% | 15% |
| Необхідний | 65% | 20% | 15% |

Була здійснена інтерпретація результатів за кожною зі шкал.

Виражена поведінка в області "включення". Високі значення за цією шкалою означають активне прагнення людини належати до різних груп, бути включеним, як можна частіше перебувати серед людей; прагнення приймати оточуючих, щоб вони, в свою чергу, брали участь в її діяльності, виявляли до неї інтерес. Низькі значення свідчать про те, що індивід не відчуває себе добре серед людей і буде мати схильність уникати контактів.

Необхідна поведінка в області "включення". Високі значення за цією шкалою свідчать про прагнення індивіда до того, щоб оточуючі запрошували його приймати часто в їхніх справах, "запрошували", докладали зусиль, щоб бути в його товаристві, навіть в тих випадках, коли він сам нічого не робить для цього. Низькі значення припускають, що людина виявляє тенденцію спілкуватися з малою кількістю людей, не проявляє поведінки, спрямованого на пошуки контактів, на прагнення належати до груп і спільнот.

Виражене поведінка в області "контролю". Високі значення свідчать про прагнення індивіда контролювати і впливати на оточуючих, брати в свої руки керівництво і прийняття рішень за себе та інших. Низькі - показник того, що індивід бере активну уникає прийняття рішень та взяття на себе відповідальності.

Необхідна поведінка "в області" контролю. Високі значення відображають потребу індивіда в залежності, в очікуванні контролю і керівництва з боку оточуючих, говорять про небажання брати на себе відповідальність. Низькі значення припускають, що індивід не приймає контролю над собою.

Виражена поведінка в області "афекту". Високі значення відображають прагнення людини бути в близьких, інтимних стосунках з іншими і проявляти до них свої теплі і дружні почуття. Нижчі - показник великої обережності і вибірковості у встановленні близьких чуттєвих стосунків.

Необхідна поведінка в області "афекту". Високі показники говорять про потребу індивіда в тому, щоб оточуючі прагнули бути до нього емоційно ближчими, ділилися своїми інтимними почуттями, залучали до глибоких емоційний відносин. Низькі показники означають, що людина дуже обережна при виборі осіб, з якими створює інтимні, глибокі відносини.

Отримані результати представле на рис. 2.4 у вигляді діаграми.

**Рис. 2.4. Показники поведінки в області «включення»**

Аналізуючи область включення, чітко видно, що студент не відчуває себе комфортно з іншими людьми і має схильність уникати контактів з ними. Більшість студентів відчуває себе невпевнено в взаємодії, хоча і прагне її. Ці результати також свідчать, що студентам притаманне небажання створювати нові контакти з оточуючими (див. рис. 2.5).

**Рис. 2.5. Показники поведінки в області «контролю»**

Отримані дані співвідносяться з особливостями юнацького віку. Так, у юнацькому віці дуже часто студенти не хочуть, щоб хтось їх контролював, що власне, і проявилось у результатах тестування. Разом з тим, вони хочуть впливати на оточуючих, брати в свої руки керівництво і прийняття рішень за себе та інших.

**Рис. 2.6. Показники поведінки в області «афекту»**

Показники цієї області свідчать про те, що більшість студентів прагнуть бути в близьких стосунках з іншими людьми. Вони тяжіють до близького, довірливого спілкування з ними. Аналогічно, більшість стуентів хотіли б мати такий самий відгук і з боку навколишнього оточення. Згідно з результатами дослідження, особи юнацького віку хочуть, щоб і дорослі прагнули інтимного спілкування з ними.

Розглянемо результати діагностики за допомогою проективної методики. Так, серед досліджуваних 45% проявили нейтральний тип взаємодії з іншими. Деструктивна конфліктна взаємодія притаманна 25% студентам, а 30% проявили схильність до конструктивних стратегій поведінки.

**Рис. 2.7 Тип взаємодії в процесі конфлікту**

Проаналізувавши особливості поведінки студентів у конфлікті, а саме їх стратегії взаємодії у конфліктній ситуації та особливості толернатнтності, встановивши кореляційні зв’язки між деякими особистісними характеристиками, необхідно здійснити психокорекційний вплив на розвиток тих якостей, які співвідносяться з толерантністю.

Таблиця 2.2

**Взаємозв’язок рівнія толерантності та типу поведінки досліджуваних у конфлікті**

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала | Тип поведінки у конфлікті |
| Суперництво | Співробітництво | Компроміс | Уникання | Пристосування |
| Високий | 0,3 | 0,4 | 0,5 | 0,4 | 0,3 |
| Середній | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,4 |
| Низький | 0,3 | 0,2 | 0,3 | 0,3 | 0,3 |

Як бачимо (див. табл. 2.2), високий рівень розвитку толератнтності корелює з компромісом (r2=0,5; р≤0,05) на середньому рівні. З типами поведінки співробітництва та уникання високий рівень розвитку толератнтності корелює також на середньому рівні (r2=0,4; р≤0,05). Натомість, з суперництвом та пристосуванням високий рівень розвитку толератнтності корелює на низькому рівні (r2=0,3; р≤0,05).

Середній рівень розвитку толератнтності корелює на середньому рівні з усіма шкалами: суперництвом, компромісом, униканням (r2=0,5; р≤0,05); співробітництвом та пристосуванням (r2=0,4; р≤0,05).

Низький рівень розвитку толератнтності корелює не середньому рівні з усіма типами поведінки (r2=0,3; р≤0,05), окрім співробітництва (r2=0,2; р≤0,05).

**ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2**

Експериментальне дослідження, складалось із трьох етапів – підготовчого (підбір діагностичного інструментарію, формування вибірки, планування процедури емпіричного дослідження), проведення дослідження та аналіз результатів

На підготовчому етапі нами були підібрані методики:

1. тест опису поведінки К. Томаса в адаптації Н. В. Грішиної;
2. тест «Діагностика міжособистісних стосунків» А. А. Рукавішнікова;
3. експрес-опитувальник «Індекс толерантності» (за Г.У. Солдатовою, О. О. Кравцовою, О.Є. Хухлаєвим, Л.А. Шайгеровою)»
4. проективна методика «Незавершені речення».

Емпірично досліджено особливості толерантності у здобувачів вищої освіти. З’ясовано, що більшість респондентів мають високий рівень усіх параметрів толерантності, що є позитивним явищем та демонструє високий рівень особистісної готовності студентів до адкватного вирішення конфліктних ситуацій.

Наявні констатації надають можливість стверджувати, що здобувачі вищої освіти достатньо зрілі, готові долати складними ситуаціями, й, відповідно здійснювати професійну діяльність на засадах толерантного ставлення до партнерів по взаємодії.

Але поряд з цим була виокремлена група здобувачів вищої освіти, з якими доцільно було провести тренінгові заняття з розвитку толерантності як компоненту їхньої конфліктологічної компетентності.

**РОЗДІЛ 3**

**Програма формування толерантності особистості в умовах навчання у закладі вищої освіти**

* 1. **Опис тренінгової програми з розвитку толерантності як компоненту конфліктологічної компетентності особистості**

Проаналізуємо актуальність, мету та особливості психокрекційної програми, яка застосовувалась нами в процесі здійснення формувального експерименту.

Актуальність даної програми. Сучасне суспільство на своєму нинішньому етапі розвитку ставить до особистості безліч вимог та викликів. В першу чергу, це вміння комунікувати з іншими, встановлювати соціальні зв’язки, ефективно взаємодіяти з оточуючими. Утворення цих вмінь неможливе без успішного розвитку особистості людини, адже лише сформована, здорова особистість здатна встановлювати таку ж взаємодію.

В даний час збільшилася кількість людей, які нездатні до конструктвиної взаємодії з іншими, що відрізняються заниженою самооцінкою, невпененістю, емоційною слабкістю. Як свідчать експериментальні дослідження, проведені останнім часом, наявність постійної конфліктної є найбільш поширеним явищем (І. Дубровіна, В. І. Гарбузов, А. І. Захаров, Є.Б. Ковальова та ін.). Виникнення і закріплення конфліктів найчастіше пов'язано з незадоволенням актуальних потреб людини.

Мета програми: формування навиків конструктивної взаємодії та розваиток толерантності особистості.

Завдання програми:

- Сформувати уявлення про толерантність;

- Навчити навичкам регуляції конфлікту;

- Виробити навички рефлексії свого внутрішнього стану;

- Навчити студентів адекватним стратегіям по усуненню деструктивної поведінки, рефлексії причин деструктивної поведінки;

- Допомогти студентам в усвідомленні ресурсів під час переживання конфілкту.

Цільова група: психокорекційна програма розрахована на здобувачів вищої освіти віком від 17 до 25 років, у яких наявні негативні прояви конфліктної взаємодії.

Форма занять: програма проводиться у груповій формі і включає у себе 15 занять. Група складається з 20 осіб. Рекомендована тривалість занять – 1 година один раз на тиждень.

Методи і прийоми що використовують в програмі:

- Гештальт-терапія;

- Психодрама;

- Ігротерапія;

- Арт-терапія;

- Релаксація;

- Психогімнастика.

Етапи проведення занять.

 1 Етап – «Знайомство».

Мета: знайомство з учасниками групи, учасників один з одним, створення позитивного мікроклімату, згуртованості групи, створення атмосфери довіри, зняття емоційного напруження, розвиток навичок невербальної взаємодії, емоційної чутливості, емпатії.

2 Етап – «Діагностичний»

Мета: діагностика ставлення студентів до інших, впливу переживання конфлікту на розвиток особистості, отримання відомостей про причини негативного ставлення до інших людей.

3 Етап – «Корекційний»

Мета: профілактика та корекція проявів деструктивної поведінки у взаємодії, зниження рівня тривожності та емоційного напруження, підвищення самооцінки студента, зниження рівня стереотипності мислення, розвиток уміння контролювати себе у ситуаціях, що провокують конфлікт, розвитку у студентів навичок рефлексії та взаємодії.

4 Етап – «Контрольний»

Мета: визначення ефективності корекційної роботи за допомогою заключної діагностики.

Очікуваний результат: програма дозволяє студентам усвідомити причини негативного переживання вщаємодії з іншими людьми, роль конструктивної стратегії поведінки у взаємодії в процесі розвитку особистості, засвоїти основні стратегії конструктивної поведінки у конфлікті, розвинути навики рефлексії, створити безпечний простір для спілкування.

Представимо кожен з цих блоків. Зокрема, зміст вступного блоку відображений на табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Компоненти вступного блоку тренінгу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Назва вправи | На що спрямована вправа |
| Знайомство та формування мотивації участі в тренінговій програмі | Вступне слово | Формування в учасників усвідомлення змісту та цілей тренінгу, активізація мотиваційно-вольового компоненту |
| Обговорення правил роботи | Забезпечення комфортних умов перебування в групі |
| Представлення тренера | Знайомство з експериментатором, формування мотивації до роботи |
| Формування довіри та згуртованості | «Зоровий контакт» | Формування довіри між учасниками тренінгу |
| «Презентація свого імені» | Встановлення доброзичливої атмосфери, релаксація, створення позитивного настрою |
| «Скажи мені, хто твій друг» | Налаштування комунікативних процесів, підвищення згуртованості групи |
| «Долоньки» | Створення комфортних умов у групі |

Продовж. табл. 3.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | «Австралійський дощ» | Зменшення напруження м’язів, зниження втоми, створення позитивної атмосфери |
| Релаксація | «Я люблю…» | Активізація ресурсів у студентів, підвищення настрою, налаштування на роботу |
| «Пральна машина» | Відпочинок та релаксація |
| «Колективний сон» | Релаксація, заспокоєння, зниження рівня емоційної напруги |
| Рольова гра «Готель» | Створення позитивної атмосфери |
| Формування позитивного емоційного фону | Гра «Еліас» | Створення позитивного настрою, розслаблення учасників |
| Руханка «Пральна машина» | Розслаблення учасників, підняття настрою |
| Гра «Показуха» | Розвиток креативного мислення, підняття настрою |

Представимо зміст блоку розвитку емпатії.

Таблиця 3.2

**Методи розвитку емпатії**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вправи | На що спрямовані |
| Розвиток позитивних знань, уявлень та установок про себе та інших | Розмірковування вголос | Усвідомлення автоматичних процесів обробки інформації |
| Структуроване інтерв’ювання | Усвідомлення власних метакогнітивних процесів та метакогнітивних процесів інших |
| Вирішення проблемних ситуацій | Усвідомлення стратегій пошуку рішення |
| Здійснення оціночних суджень щодо власних знань | Тренування точності метакогнітивного моніторингу |

Продовж. табл. 3.2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Аналіз інформації, що вивчається | Формування рівня усвідомленості |
| Складання схем та таблиці в процесі вивчення інформації | Формування стратегій прийняття рішень під час вирішення моральних дилем |
| Спрямовуючі питання | Стимулювання усвідомлення процесу вирішення задач |
| Здійснення самоконтролю | Формування вміння оцінки власних знань |

Представимо зміст блоку розвитку рефлексії у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

**Методи розвитку рефлексії**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компоненти | Вправи | На що спрямована вправа |
| Усвідомленість тілесного я | Вправа «Автопортрет» | Усвідомлення власної тілесності, особливостей свого тіла |
| Проективний малюнок себе | Діагностика несвідомих уявлень про себе |
| Усвідомлення своїх почуттів та емоцій | Вправа «Тут і тепер» | Формування вміння концентруватись на ситуації «тут і зараз» |
| Вправа «Карусель» | Формування навиків емпатії в процесі спілкування |
| Вправа «Без маски» | Усвідомлення свого емоційного ставлення до інших людей |
| Усвідомленість інтелектуальних операцій | Вправа для запам’ятовування різних видів інформації | Розуміння механізмів роботи пам’яті |

Продовж. табл. 3.3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Рефлексія по колу | Розвиток уміння аналізувати інтенсивність пізнавальних процесів інших людей |
| Усвідомленість ціннісного Я | Вправа «Життєвий шлях» | Аналіз цінностей, пріоритетів та їх змін впродовж життя |
| Вправа «Моє життєве кредо» | Усвідомлення своїх ціннісних орієнтирів, світогляду |
| Вправа «Три імені» | Розвиток усвідомлення ціннісного ставлення до себе |

Представимо зміст блоку розвитку навиків самопрезентації у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

**Методи розвитку навиків взаємодії з іншими**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Аспекти навиків взаємодії з іншими | Вправи | На що спрямована вправа |
| Комунікативний | Вправа «Тотальне так» | Формування вміння пошуку варіантів згоди із співбесідником |
| Вправа на усвідомлення почуттів іншого | Розвиток емпатійності |
| Вправа «Скульптор» | Вміння домовлятись та враховувати потреби інших |
| Вправа «Проективний лист» | Прийняття відповідальності за емоційний стан іншого |
| Сюжетно-рольова гра «Подзвони другу» | Розвиток вміння орієнтуватись на думку іншої людини |
| Когнітивний | Аналіз моральних дилем | Формування вміння децентрувати власні світоглядні установки |
| Вправа «Часові децентрації» | Розвиток навиків розширення часової перспективи, розподілу сенсів життя |

Продовж. табл. 3.4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вправа «Психолог» | Формування навиків спостереження емоційного стану іншої людини |
| Вправа «Взаєморефлексія» | Розвиток вміння аналізувати психоемоційний стан іншої людини |

* 1. **Апробація тренінгової програми**

При організації формувального експерименту було використано чітку логічну схему, що гарантувала доказ отриманих нами у процесі організації експериментального дослідження причинно-наслідкових залежностей між досліджуваними змінними та містила в собі проведення формувального експерименту не на одній, а на двох групах випробовуваних, одна з яких була експериментальною, а інша – контрольною. Зазначимо, що експериментальна група (ЕГ) призначалася для встановлення достовірних статистичних залежностей між досліджуваними змінними, а контрольна група (КГ) – для того, щоб порівнювати отримані результати з тими, які встановлені в ЕГ. При такому підході ми мали змогу відхиляти альтернативні причинно-наслідкові зв’язки і чітко виявляти конкретну статистичну залежність отриманих результатів.

Після реалізації психокорекційної програми, нами буде здійснено замір особливостей поведінки під час конфлікту, але уже в кожній групі окремо (див. рис. 3.1).

Нами були використані методики:

1. тест опису поведінки К. Томаса в адаптації Н. В. Грішиної;
2. тест «Діагностика міжособистісних стосунків» А. А. Рукавішнікова;
3. експрес-опитувальник «Індекс толерантності» (за Г.У. Солдатовою, О. О. Кравцовою, О.Є. Хухлаєвим, Л.А. Шайгеровою)»
4. проективна методика «Незавершені речення».

**Рис. 3.1. Схема формувального експерименту з актуалізації позитивного потенціалу самотності**

Після застосування психокорекційної програми, нами було проведена повторна діагностика особливостей поведінки у конфлікті. На відміну від першого разу, ми провели дослідження та подальший аналіз результатів з огляду на приналежність досліджуваних до контрольної або експериментальної груп.

Відзначимо, що у контрольну групу та експериментальну групи дослідження увійшли по 20 осіб. Склад вибірки (вік, стать, рід занять) був аналогінчим в обох групах.

* 1. **Результати реалізації програмних заходів та їхня психологічна інтерпретація**

Після застосування психокорекційної програми, нами було проведена повторна діагностика толерантності досліджуваних та особливостей поведінки у конфлікті. На відміну від першого разу, ми провели дослідження та подальший аналіз результатів з огляду на приналежність досліджуваних до контрольної або експериментальної груп.

Аналізуючи результати опитувальника для визначення рівня толерантності, було встановлено наступне. У контрольній групі за шкалою етнічної толерантності 55% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 35% досліджуваних продемонстрували середній рівень етнічної толерантності. Низький рівень етнічної толерантності зафіксовано у 10% опитаних. За шкалою соціальної толерантності 55% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 40% досліджуваних продемонстрували середній рівень соціальної толерантності. Низький рівень соціальної толерантності зафіксовано у 5% опитаних. За шкалою загальної толерантності 50% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 35% досліджуваних продемонстрували середній рівень загальної толерантності. Низький рівень загальної толерантності зафіксовано у 15% опитаних. Отримані результати представимо на рис. 3.2.

**Рис. 3.2. Рівень толерантності у студентів (контрольна група)**

У експериментальній групі за шкалою етнічної толерантності 60% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 35% досліджуваних продемонстрували середній рівень етнічної толерантності. Низький рівень етнічної толерантності зафіксовано у 5% опитаних. За шкалою соціальної толерантності 65% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 35% досліджуваних продемонстрували середній рівень соціальної толерантності. Низький рівень соціальної толерантності не зафіксовано. За шкалою загальної толерантності 55% досліджуваних володіють високим рівнем цього параметру. 40% досліджуваних продемонстрували середній рівень загальної толерантності. Низький рівень загальної толерантності зафіксовано у 5% опитаних. Отримані результати представимо на рис. 3.3.

**Рис. 3.3. Рівень толерантності у студентів (контрольна група)**

Для підтвердження наявності статистично значимих відмінностей показників толернатності контрольної та експериментальної груп було використано t-критерій Стьюдента (див. табл. 3.5.).

Таблиця 3.5

**Відмінності між показниками толернатності контрольної та експериментальної груп**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма харчової поведінки** | **М (середнє значення)** | **t** |
| ***Контрольна група*** | ***Експериментальна група*** |
| Етнічна толерантність | 65,8 | 72,3 | 0,74 (р=0,000) |
| Соціальна толерантність | 57,2 | 67,8 | -0,078 (р=0,000) |
| Загальна толерантність | 58,3 | 62,3 | -0,149 (р=0,000) |

Проаналізувавши отримані дані, ми отримали наступні результати (див. табл 3.6.)

Таблиця 3.6

**Результати опиутвання контрольної та експериментальної груп**

|  |  |
| --- | --- |
| Тип взаємодії | Кількість опитаних, % |
| Контрольна група | Експериментальна група |
| Суперництво | 25 | 15 |
| Співробітництво | 5 | 25 |
| Уникання  | 35 | 25 |
| Компроміс  | 10 | 15 |
| Пристосування | 25 | 20 |

За допомогою методики в контрольній групі «Тест опису поведінки К. Томаса в адаптації Н. В. Грішиної» було встановлено розподіл домінуючих типів поведінки в конфліктних ситуаціях. Так, суперництво як домінуючий тип поведінки в конфліктній ситуації проявляється в 25% досліджуваних (10 опитаних). Співробітництво як домінуючий тип зафіксовано у 5% опитаних (2 студентів). 35% досліджуваних продемонстрували домінуючий тип поведінки – уникання (14 опитаних). Компроміс як основний тип поведінки при конфлікти обрали 10% досліджуваних (4 респондента). Пристосування як основний домінуючий тип поведінки зафіксовано у 25% досліджуваних (10 студентів). Фактично, результати є ідентичними щодо результатів, отриманих до проведення тренінгів.

Також було встановлено розподіл домінуючих типів поведінки в конфліктних ситуаціях в експериментальній групі. Так, суперництво як домінуючий тип поведінки в конфліктній ситуації проявляється в 15% досліджуваних (6 опитаних). Співробітництво як домінуючий тип зафіксовано у 25% опитаних (10 студентів). 25% досліджуваних продемонстрували домінуючий тип поведінки – уникання (10 опитаних). Компроміс як основний тип поведінки при конфлікти обрали 15% досліджуваних (6 респондента). Пристосування як основний домінуючий тип поведінки зафіксовано у 20% досліджуваних (8 студентів). Отримані результати представлені на діаграмі.

 Отримані результати представлені на діаграмі.

**Рис. 3.4. Домінуючий тип поведінки у досліджуваних**

Як бачимо, присутня позитивна динаміка у формування конструктивних стратегій поведінки у конфлікті. Так, зменшилась у порівнянні з контрольною групою кількість студентів з деструктивними стратегіями поведінки у конфлікті – уникання, пристосування та суперництво. Натомість, кількість осіб, що обирають конструктивні стратегії поведінки (компроміс та співробітництво), збільшилась.

Розглянемо також результати діагностики особливостей міжособистісної взаємодії (див. табл. 3.7).

Таблиця 3.7

**Характеристика особливостей**

**міжособистісної взаємодії досліджуваних**

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала | Показники |
| Область | Тип поведінки | Високі | Середні | Низькі |
| КГ | ЕГ | КГ | ЕГ | КГ | ЕГ |

Продовження табл. 3.7

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Включення | Виражений | 15% | 20% | 55% | 60% | 30% | 20% |
| Необхідний | 20% | 20% | 50% | 55% | 30% | 25% |
| Контроль | Виражений | 35% | 25% | 50% | 45% | 15% | 30% |
| Необхідний | 20% | 30% | 45% | 40% | 35% | 30% |
| Афект | Виражений | 50% | 50% | 35% | 45% | 15% | 5% |
| Необхідний | 65% | 50% | 20% | 15% | 15% | 35% |

Представлені отримані результати у вигляді діаграм (рис. 3.5).

**Рис. 3.5. Показники поведінки в області «включення»**

**(контрольна група)**

Аналізуючи область включення, чітко видно, досліджуваний не відчуває себе комфортно у ситуації конфлікту і має схильність уникати контактів з іншими. Більшість студентів відчуває себе невпевнено в взаємодії з іншими, хоча і прагне її. Ці результати також свідчать, що студентам притаманне небажання створювати нові контакти.

**Рис. 3.6. Показники поведінки в області «включення» (експериментальна група)**

Як бачимо з рисунку, існують деякі відмінності між контрольною та експериментальною групами. Більший відсоток студентів з вираженим типом поведінки у конфлікті свідчить про те, що досліджуваним, які пройшли курс тренінгових програм, простіше комунікувати з іншими. У них краще сформоване вміння домовлятись, знаходити спільну мову.

**Рис. 3.7. Показники поведінки в області «контролю»**

**(контрольна група)**

Отримані дані співвідносяться з особливостями юнацького віку. Так, у студентському віці дуже часто юнаки не хочуть, щоб хтось їх контролював, що власне, і проявилось у результатах тестування. Разом з тим, вони хочуть впливати на оточуючих, брати в свої руки керівництво і прийняття рішень за себе та інших.

**Рис. 3.8. Показники поведінки в області «контролю» (експериментальна група)**

Як бачимо, досліджувані з експериментальної групи в процесі конфліктної взаємодії більше схильні контролювати ситуацію. Відповідно, ці студенти беруть на себе достатньо відповідальності, приймають рішення за інших. Більш вищий показник можна пояснити тим, що цим особам характерний високий рівень відповідальності, розвинуте відчуття обов’язку, особистої відповідальності.

**Рис. 3.9. Показники поведінки в області «афекту»**

**(контрольна група)**

Показники цієї області свідчать про те, що більшість досліджуваних прагнуть бути в близьких стосунках з іншими. Вони тяжіють до близького, довірливого спілкування з ними. Аналогічно, більшість досліджуваних хотіли б мати такий самий відгук і з боку інших важливих для них людей.

**Рис. 3.10. Показники поведінки в області «афекту» (експериментальна група)**

Як бачимо, більшість студентів з експериментальної групи менш схильні до афективної поведінки. Це означає, що вони менше піддаються емоціям в процесі конфліктної взаємодії та керуються логікою.

Розглянемо результати діагностики за допомогою проективної методики. Так, серед досліджуваних контрольної групи 45% проявили нейтральний тип взаємодії. Деструктивна конфліктна взаємодія притаманна 25% підлітків, а 30% проявили схильність до конструктивних стратегій поведінки. Відповідно, в експериментальній групі нейтральну позицію під час конфлікту займає 15% опитаних. Деструктивна поведінка характерна 35% досліджуваних, а конструктивна – 50% опитаних. Результати представлені на діаграмі.

**Рис. 3.11. Відмінності взаємодії під час конфлікту в різних групах**

Як бачимо, досліджуваним, що відвідують психологічні тренінги значно рідше притаманні пасивна роль під час конфлікту, тоді як студенти, що не мають додаткових занять, більш схильні обирати нейтральну позицію під час конфлікту. В обох групах достатньо високими є показники конструктивної взаємодії під час конфлікту, тоді як деструктивну стратегію поведінки обирають значно менша частина досліджуваних в обох групах.

Власне, отримані результати демонструють ефективність психокорекційної програми.

Виховання толерантності має багатоплановий характер. Серед конкретних завдань можна назвати такі: глибоке і всебічне оволодіння студентами культурою свого народу як неодмінна умова інтеграції до інших культур; формування у студентів уявлень про різноманітність культур, виховання позитивного ставлення до культурних відмінностей; створення умов для інтеграції студентів до культури інших народів; формування та розвиток умінь та навичок ефективної взаємодії з представниками різних культур; виховання студентів у дусі терпимості, гуманного міжнаціонального спілкування.

Н. В. Янкіна, розглядаючи толерантність як активну моральну позицію та психологічну готовність до взаємодії з людьми іншої соціальної, національної, релігійної та культурної приналежності, виділяє наступні її види:

• міжособистісна толерантність - здатність та практичне визнання інших цінностей, логіки мислення та форм поведінки;

• міжсоціальна толерантність, спрямовану забезпечення стійкої гармонії між різними соціальними групами;

• міжконфесійна толерантність – терпимість до чужих вірувань;

• міжетнічна або міжкультурна толерантність - інтерес та увага до думки, думок, досвіду, звичаїв, поведінки представників інших культур, етносів, національностей [6: 84].

Отже, під толерантністю розуміється такий перелік особистісних якостей студента, який можна поєднати термінами "злагода", "зваженість", "обґрунтованість у судженнях".

Формування толерантної особистості - цілеспрямований процес з прищеплення поваги та розуміння унікальності інших народів, різноманіття їхніх культур та історичних особливостей, а також систематичне навчання відмови від насильства.

Сучасний освітній простір вузу цінним і значущим визнає культурну самобутність кожного народу, у ньому відкривається доступом до всіх цивілізацій світу, включаючи власну. Тут формується соціокультурна та життєва установка, що передбачає самодостатність та одночасно прагнення до самовдосконалення. Однак специфіка розвитку суспільства створює систему перешкод для реалізації цих цілей (знову-таки з певним ступенем умовності допустимо називати це "негативним" впливом). Результатом цього впливу є дегуманізація молодіжного соціуму, що виражається у поширенні жорстокості, агресивності, зростанні кримінальної активності.

Прояви інтолерантності в освітньому просторі ВНЗ обумовлені також специфікою суб'єктів освітнього процесу у ВНЗ:

• склад студентства є різновіковим (17-25 років);

• студенти виступають представниками різних культур, регіонів, що позначається на відмінностях їхньої ментальності;

• потік академічної мобільності, що збільшується (студенти інших країн ближнього та далекого зарубіжжя, взаємообміни викладачами та студентами, участь у міжнародних освітніх програмах);

• студенти, на відміну учнів шкіл, більш вільні у спілкуванні із зовнішнім соціумом, більш відкриті макросоціум;

• виховний процес в основному здійснюється за допомогою кураторів і часто має формальний характер;

• націленість викладачів на вирішення вузькопредметних завдань у рамках дисципліни, що викладається;

• представленість різних світоглядних позицій, політичних переконань, різних ідеологічних поглядів у викладацькому та студентському середовищі.

У структурі етичного світогляду толерантність досягається завдяки залученню кількох психологічних механізмів. Так, операційний компонент формується завдяки виборчим механізмам оцінки значущого дорослого, навченню через наслідування та навченню на моделі, а також усвідомленню переживання. Механізмами застосування є усвідомлення досвіду та прощення. При цьому виборчі механізми пов'язані між собою: вправа - оцінка; усвідомлення переживання – усвідомлення досвіду. По С.Л. Рубінштейну, психічне явище може бути усвідомлено самим суб'єктом лише через те, переживанням чого воно є. Усвідомлення переживання - це завжди з'ясування його об'єктивного ставлення до причин, що його викликають, до об'єктів, на які воно спрямоване, до дій, якими воно може бути реалізоване. «Механізм чи процес усвідомлення завжди один і той же: усвідомлення відбувається через включення переживання вчиненого суб'єктом акта чи події в об'єктивні предметні зв'язки, які його визначають» [25].

До групи широких механізмів формування та функціонування операційного компонента толерантності відносяться два механізми. Перший є єдністю антиципації і рефлексії, другий - механізм перфекціонізму. Механізм єдності антиципації та рефлексії діє як при формуванні, так і при функціонуванні толерантності. Його дія проявляється у передчутті ситуації взаємодії, її плануванні, обмірковуванні висловлювань та дій. Він пов'язані з очікуваннями чогось ймовірного, припустимого, притаманного тієї чи іншої ситуації та аналізом власних дій, станів під час осмислення соціальних реалій. Цей механізм приводиться у дію завдяки соціальному мисленню. Відповідно до К.А. Абульханової, це мислення про проблеми, що виникають у соціальній дійсності у взаєминах між людьми, групами, про способи вирішення конфліктів, пов'язаних з особами інших людей та своєю власною. Предметом соціального мислення стає сфера людських відносин, соціальних ситуацій, подій: «Самовиражуючись у світі, самоактуалізуючись, особистість наштовхується на ті перешкоди, протиріччя, які спочатку зумовлені розбіжністю індивідуального та суспільного. Це неписані закони цього суспільства, його менталітету, які не подаються у формі знань на жодному ступені освіти. І тут суттєвими виявляються не стільки соціальні значення та категорії, скільки ті узагальнення, інтерпретації та висновки, які робить для себе особистість.» [1]. Широкий психологічний механізм єдності антиципації та рефлексії передбачає наявність необхідних уявлень: схеми позитивного вирішення проблеми взаємодії ще до її початку, досить розвиненої категоріальної структури етичного світогляду зі сформованими базовими компонентами - уявленнями про добро і зло, можливі засоби комунікації.

Іншому широкому механізму формування та функціонування операційного компонента толерантності ми дали умовну назву "механізм перфекціонізму". Перфекціонізм нині розуміється як вчення про здатність людини і всього людства до вдосконалення і прагнення бути досконалим, бездоганним у всьому [8]. Розгляд перфекціонізму як тривимірного явища дозволяє виділити три його складові: перфекціонізм, орієнтований він; перфекціонізм, орієнтований на інших, та соціально розпоряджений перфекціонізм [8]. Як механізм толерантності, він буде відповідати останньому, оскільки заснований на потребі дитини бути хорошою. Він передбачає наявність у дітей певних еталонів поведінки, необхідних для того, щоб заслужити схвалення і прийняття значних дорослих, уникнути їх негативної оцінки, з одного боку, і прагнення діяти відповідно до цих еталонів - з іншого.

Вибірковим психологічним механізмом формування когнітивного компонента толерантності є інформування (як стихійне, і цілеспрямоване), а механізмом застосування є відтворення діяльності. Генералізованим механізмом формування толерантності у структурі етичного світогляду є механізм присвоєння.

**ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3**

Узагальнюючи представлений матеріал третього розділу роботи, можна зробити такі висновки:

1. Конфлікт є складним і суперечливим феноменом розвитку особистості. Конфліктна взаємодія пов'язана з деформацією різних відносин особистості і, в цьому випадку супроводжується усвідомленням або відчуттям не просто чужості світу, а й неможливості зайняти в ньому більш-менш стійке становище.

2. Конфлікт ускладнює процес успішного входження особистості в широкий контекст соціальних відносин, а дефіцит почуття спільності веде до недорозвинення конструктивних відносин зі світом. Крім того, конфлікт порушує розвиток мотиваційної сфери особистості (потреб, прагнень, почуттів) і, в цілому, перешкоджає повноцінному розвитку психіки і особистості.

3. Здобувачі вищої освіти схильні до переживання деструктивних форм конфліктної взаємодії, при цьому мають достатньо високі показник розвитку толерантності. Це викликано їх соціальною ситуацією розвитку. Багато юнаків і дівчат, що вступають до навчального закладу, не готові до самостійного життя, вони відчувають перед ним страх і тривогу, відсутність навиків соціальної взаємодії.

Розроблена програма розвитку толерантності доказала свою ефективність, оскільки здобувачі вищої освіти опанували навички вибору конструктивних форм взаємодії у ситуаціях з підвищенною конфліктністю.

**ВИСНОВКИ**

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та результати емпіричного дослідження щодо формування толерантності здобувачів вищої освіти, які навчаються у переміщеному закладі вищої освіти. Результати проведеного дослідження дозволяють зробити такі узагальненні висновки.

1. Було проведено теоретичний аналіз наукових підходів щодо проблеми формування конфліктологічної компетентності особистості який показав, що конфлікт – це складне соціально-психологічне явище, яке може бути описане з допомогою і об'єктивних, і суб'єктивних характеристик. В об'єктивному плані воно являє собою стабільну ситуацію обмеженості комунікативних, емоційних і духовних навиків взаємодії людини з іншим людьми. У суб'єктивному плані воно включає в себе два компоненти. По-перше, є когнітивний компонент, пов'язаний з далеко не завжди адекватним визначенням себе в якості конфілктуючої людини. По-друге, є афективний компонент, пов'язаний цілісним негативним або позитивним ставленням до самого явищ конфлікту, що викликає формування у людини тенденції (прагнення) до його уникнення або не уникнення.

Для більшості студентів характерне розуміння конфлікту як життєвої ситуації, що викликає негативні переживання, що викликає у них прагнення її уникнути.

2. Розглянуто толерантність, та поділено її на складові. Значення слова "толерантність" походить від латинського tolerantia, що означає терпимість, тобто можливість приймати інших, та не брати в увагу їх недостатки, або те що не подобаеться особистості. Толерантність є основою сучасного суспільства чим вище рівень толерантності людини. У дослідженні проведено аналіз як рівень толерантності впливає на кількість, та тяжкість протікання конфліктів.

3. Емпірично досліджено особливості толерантності як складової конфліктологінчої компетентності. Практичним результатом дослідження є розробка та апробація моделі психологічної допомоги в розвитку особистості студентів через створення умов для актуалізації позитивного потенціалу конфілкту, до якої входили:

а) створення фону для сприятливих емоційно-ціннісних переживань, що відбивають зміст основних життєвих подій особистості;

б) різноманітність форм і методів практичної роботи зі студентами, зокрема ознайомлення студентів з результатами діагностичного обстеження, групові дискусії, індивідуальне і групове психолого-педагогічне консультування, соціально-психологічний тренінг, розробка психолого-педагогічних рекомендацій з метою корекції і подолання деструктивних форм взаємодії.

4. Розроблено программу психологічного тренінгу для зниження конфліктності, та розроблено рекомендації, щодо розуміння поведінки здобувачів вищої освіти в умовах навчання. Модель психолого-педагогічної допомоги у розвитку особистості студентів через створення умов для актуалізації позитивного потенціалу конфліктної взаємодії апробована в практичній роботі і оцінена як результативна. Підставами для такої оцінки послужили дані порівняльного аналізу значущості переживання конструктивних форм поведінки до і після завершення дослідно-експериментальної роботи, дані математичної обробки результатів, отриманих після закінчення дослідно-експериментальної роботи та порівняння їх з результатами первинної діагностики, результати вторинної діагностики особистісних особливостей досліджуваних, результати спостережень за учасниками і опис індивідуальних випадків.

На завершення дослідно-експериментальної роботи в вибірці здобувачів вищої освіти, які брали в ній участь, відзначено зниження значущості переживання конструктивної взаємодії в конфліктній ситуації позитивна динаміка пов'язана зі сприятливим емоційним фоном і створенням умов усвідомленого прийняття і розуміння конфлікту.

Проведене емпіричне дослідження не вичерпує всіх аспектів зазначеної проблеми. Перспективними є питання вивчення поводження юнаків і дівчат у ситуаціях гострого конфліктного протистояння, вдосконалення форм і змісту соціальної адаптації особистості до мінливих умов життя у суспільстві, в якому існують гострі соціальні протиріччя, що стають джерелами виникнення непорозуміння та протистояння як окремих індивідів, так й окремих соціальних груп.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

* 1. Агрессия у детей и подростков: [Текст] /Учебное пособие/ Под редакцией Н. М. Платоновой. — СПб.: Изд. “Речь”, 2006. – 336 с.
	2. Альтернативні підходи до розв’язання конфліктів: теорія і практика застосування / Укладачі: Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Герешко. – Львів: ПАІС, 2007. – 206 с.
	3. Анастази А. Психологическое тестирование / А. Анастази, С. Урбина – СПб.: Питер, 2002. – 365 с.
	4. Андреева Г. М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М. : Изд-во МГУ, 1988. – 429 с.
	5. Анцупов А. Я. Конфликтология : [учебник для вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2007. – 496 с.
	6. Анцупов А. Я. Проблема конфликта: исторический обзор /А.Я. Анцупов. – М.: Наука, 1992. – 247 с.
	7. Бабосов, Е. М. Конфликтология : учебное пособие для вузов [по социологическим и экономическим специальностям] / Е. М. Бабосов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Минск : Амалфея, 2012. – 323 с.
	8. Бандурка О. М. Основи психології і педагогіки : підручник / О. М. Бандурка, В. О. Тюрина. – Харків : Вид-во нац. Ун-ту внутр. справ, 2003. – 336 с.
	9. Бардиер Г. Л. Социальная психология толерантности : автореф. дис. ... докт. псих. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / Г. Л. Бардиер. — Санкт-Петербург, 2007. — 46 с.
	10. Березовська Л.І. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник /Л.І.Березовська, О.С.Юрков. - Мукачево: МДУ, 2016. - 201 с.
	11. Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия, контроль. [Текст] / Леонард Берковиц/. — СПб.: Прайм–Еврознак, 2007. — 510 с.
	12. Богданов Г.Ф. Конфликты и их разрешение / Г. Ф. Богданов // Я вхожу в мир искусств, 2011 г., № 12, 113-119 с.
	13. Братченко С. Л. Психологические основания исследования толерантности в образовании / С. Л. Братченко // Педагогика развития: ключевые компетентности и их становление. — Красноярск, 2003. — С. 104–117.
	14. Божович Л. И. Проблемы формирования личности: избранные психологические труды / Л.И. Божович. – М., 1995. – 352 с.
	15. Василюк, Ф.Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций // Психологический журнал. - 1995. - Т. 16. - № 3. - С. 90-101.
	16. Вязовец Н. В., Лаврова В. Л. Проблема психологической толерантности в системе школьного образования. Журнал прикладной психологии. 2003. № 2. С. 38.
	17. Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти: Словник-довідник / С. О. Гарькавець. Сєвєродонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020 – 120 с.
	18. Гринина Е.С. О традиционных подходах к пониманию межличностного конфликта в зарубежной психологии // Ученые записки Педагогического института СГУ им. Н.Г. Чернышевского. Серия: Психология. Педагогика. – 2010. - № 1. – С. 10 – 14.
	19. Гриншпун И.Б. Понятие и содержательные характеристики толерантности (к вопросу о толерантности как психическом явлении) / И.Б. Гриншпун // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): Сб. науч.-метод. ст. – М.: Изд. МПСИ; Воронеж: Изд. НПО «МОДЭК», 2002. – 368 с..
	20. Джелалі В.О. Психологія вирішеня конфліктів: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320 с. 8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. / С.М.
	21. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие / А.В. Дмитриев – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
	22. Долинська Л.В Психологія конфлікту: навч. посіб. / Л.В.Долинська, Л.П.Матяш – Заяц . – К.:Каравела, 2010. – 304с.
	23. Донченко Е. А., Титаренко Т.М. Личность: Конфликт. Гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. – К.: Знание, 1989. – 156 с.
	24. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. / Тетяна Вікторівна Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456с.
	25. Дойч М., Шикман С. Конфликт: социально-психологическая перспектива // Социальный конфликт: современные исследования: Реферативный сборник. М.: ИСАИ, 1991. С. 70-74
	26. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед.] / А.Г. Здравомыслов. – М. : Аспект-Пресс, 1995. – 316 с.
	27. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А.Т. Ішмуратов. – К. : Наукова думка, 1996. – 190 с.
	28. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М.Емельянов. - СПб.: Питер, 2006. - 95 с.
	29. Ерина С.И. Ролевой конфлікт и его діагностика в деятельности руководителя / С.И. Ерина. ‒ Ярославль : Наука, 2000. ‒ 307 с.
	30. Каландарова, З. И. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях студентов различных факультетов // Научное сообщество студентов XXI столетия. Гуманитарные науки: сб. ст. по мат. XVII междунар. студ. науч.- практ. конф. № 2 (17). – С. 78-86.
	31. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. / С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон. 2010. – 360 с.
	32. Кашапов, М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций / М.М. Кашапов. – Ярославль: Ремдер, 2003. – 183 с
	33. Кишко М.В. Прогнозирование поведения человека в конфликте // Журнал практического психолога, 2002, №1. – 143с. (с.51-58).
	34. Кишко М.В. Психосемантический подход к изучению межличностных конфликтов // Тезисы международной межвузовской научно-практической конференции молодых специалистов “Психология: грань между целым” 22-24 апр. 2001г., г. Самара / Самар. гос. ун-т. Психол. фак. - Самара : Изд-во СамГУ, 2001. - 151 с.
	35. Коберник Л. О. Конфліктні форми поведінки та способи їх корекції в юнацькому віці / Л.О. Коберник // Актуальні проблеми психології / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. – К., 2008. – С. 173–177.
	36. Кожаева, С. А. Особенности поведения в конфликтной ситуации подростков с разным типом локуса контроля / С. А. Кожаева, В. В. Назарова // “Актуальные проблемы психологии: теория и практика”: материалы международной заочной научно-практической конференции (30 мая 2011 г.) – Новосибирск: Изд. “ЭНСКЕ”, 2011. – С.19-23.
	37. Корнєв М. Н. Соціальна психологія : підручник / М. Н. Корнєв, А. Б. Коваленко. – К. : Либідь, 1995. – 304 с.
	38. Конфликтология : [учебник для вузов] / [В.П. Ратников, В.Ф. Голубь, Г.С. Лукашова и др.] ; под ред. В.П. Ратникова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
	39. Константинов В. Н. Социальная активность и пассивность личности / В.Н. Константинов. – Владимир, 1990. – 113 с.
	40. Конфліктологія / [Гребеньков Г.В., Ковальова І.І., Красноносов Ю.М. та ін]; під ред. Г.В. Гребенькова. – Львів: “Магнолія 2006”, 2011. – 229 с.
	41. Король Л. Д. Феномен толерантності: аналіз концептуальних підходів у площині зарубіжної психології / Л. Д. Король // Вісник Одеського національного університету. Серія : Психологія. — 2013. — Т. 18, вип. 22, ч. 2 — С. 149–158.
	42. Кошечко Н. В. Тренінг – Конструктивне вирішення конфліктів у сімейних взаємостосунках. Діти-батьки-сім’я: Випуск 2 / Н.В. Кошечко. – К.: Наук. світ, 2004. – С. 33 – 78.
	43. Кустова Г. Феномен толерантності і механізми формування толерантності в умовах глобалізації. URL: [http://istok.ucoz.ua/publ/fenomen\_tolerantnosti\_i\_mekhanizmi\_formuvannja\_tolerantnosti\_v\_umovakh\_glob alizaciji\_kustova\_ganna/1-1-0-3](http://istok.ucoz.ua/publ/fenomen_tolerantnosti_i_mekhanizmi_formuvannja_tolerantnosti_v_umovakh_glob%20alizaciji_kustova_ganna/1-1-0-3)
	44. Кузнецова Л. Э., Любченко А. А. Социально-психологические факторы формирования преобладающих стратегий поведения в конфликте // Молодой ученый. — 2017. — №10. — С. 372-374.
	45. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение: методы изучения / Н. И. Леонов. — СПб. : Питер, 2005. — 240 с.
	46. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов’якель. – К., 2007. – 435 с.
	47. Ложкін Г. В. Практична психологія конфлікту: навч. посіб. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов’якель. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
	48. Личность и ее взаимодействие с социальной средой : непроторенная дорога / В.В. Гафаров и др.; ред. Е.В. Акимова ; Рос. акад. мед. наук. Сиб. Отд-ние, Межведомств. лаб. эпидемиологии серд.-сосуд. заболеваний, Сиб. акад. упр. и массов. коммуникаций. – Новосибирск : СО РАН, 2008. – 275 с.
	49. Лурия, А.Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека / Под общей ред. В. И. Белопольского. М.: “Когито-Центр”, 2002 г., 527 с.
	50. Леонтьев Д. А. К операционализации понятия толерантность / Д. А. Леонтьев // Вопросы психологии. — 2009. — № 5. — С. 3–16.
	51. Майерс, Д. Социальная психология. Интенсивный курс / Д. Майерс. – [4-е междунар. изд.]. – СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2007. – 510 с.
	52. Можгинский Ю.Б. Агрессивность детей и подростков: Распознавание, лечение, профилактика. 2-ое изд.[Текст] / Ю.Б. Можгнинский./ — М.: “КогитоЦентр”, 2008. — 191 с.
	53. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: навч. посіб./ В.В.Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
	54. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підр. вид. 2-ге, випр. та допов. / В.В. Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
	55. Наследов А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебное пособие / А. Д. Наследов. – СПб.: Изд-во “Речь”, 2012 – 392 с.
	56. Начаєв В. М. Конфліктологія. Навч. посіб. / В. М. Начаєв. – К.: Центр навч. літ., 2004. – 198 с.
	57. Одерій Л. П. Менеджмент якості вищої освіти: методи і механізми: Навчальний посібник / Л.П. Одерій. – К., 1995. – 100 с.
	58. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с
	59. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: навч. посіб. / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448 с.
	60. Оконешникова Н. Л. Проблема толерантности личности в современной зарубежной психологии / Н. Л. Оконешникова // Материалы Сибирского психологического форума. — Томск: Томск. гос. ун-т, 2004. — 862 с.
	61. Первышева, Е. В. Межличностный конфликт как фактор социализации подростков / Е. В. Первышева.– М. : Наука, 1989. – 157 с.
	62. Петровская, Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л. А. Петровская // Вестник МГУ. Серия 14: Психология. — 1997. — № 4. — С. 41–45.
	63. Пилат Н. І. Соціальна ідентичність особистості як чинник вибору стилю поведінки в конфлікті : дис. канд. психол. наук : спец. 19.00.05 / Н.І. Пилат; Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2004. – 177 с.
	64. Пірен М. Основи конфліктології: Навчальний посібник / М. Пірен. – К.: Освіта, 1997. – 210 с.
	65. Пайнс Э., Маслач К*.* Практикум по социальной психологии. 4-е изд. – Спб.: Питер, 2000. – 241 с.
	66. Примуш М. В. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К. Професіонал, 2006. – 288 с.
	67. Приходько Ю.О. Психологічний словник-довідник: навч. посіб./ Ю.О.Приходько, В.І. Юрченко. – К.: Каравелла, 2012. – 328 с.
	68. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента / Д.Я. Райгородский. ‒ Самара : Издательский Дом “Бахрах-М”, 2007. ‒ 768 с.
	69. Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів): монографія / В. М. Павленко, М. М. Мельничук. — Полтава: ФОП Мирон І. А., 2014. — 244 с.
	70. Родионова, Е.А. Психолого-социальные основы разрешения конфликтов / Е.А. Родионова. – СПб. : СПбГИПСР, 2005. – 81 с.
	71. Риэрдон Б. Э. Толерантность — дорога к миру / Риэрдон Б. Э. — М. : Бонфи, 2001. — 303 с.
	72. Сінгаєвський І. О. Управління конфліктами : [конспект лекцій для студ. за напрямом підготовки 6.030505 “Управління персоналом та економіка праці” всіх форм навч.] / І.О. Сінгаєвський, Т.А. Репіч. – К. : НУХТ, 2012. – 80 с.
	73. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: навч. посіб. / Л.І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
	74. Скрипник В. М. Теоретико-психологічна модель толерантності як багаторівневої характеристики особистості / В. М. Скрипник, М. М. Павленко. // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Психологія. — 2011. — № 46. — С. 171–174.
	75. Словник – довідник термінів з конфліктології / [М.І. Пірен, Г.В. Ложкін] під ред. М.І. Пірен. – Чернівці – Київ, 1995. – 356 с.
	76. Степанов, В. Что делать с конфликтами : мнения экспертов / В. Степанов, Д. Шлянчак, И. Ваган // Кадровик. – 2008. – № 7. – С. 42–44.
	77. Скотт, Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – М.: Внешторгиздат, 2001. - 104 с.
	78. Собченко О.М. Психологія впливу: навч. посіб./ О.М. Собченко. – К.: Кондор-Видавництво, 2013. – 158 с.
	79. Соснин В. А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада. – Психологический журнал, 1994. – Т. 15. – № 5. – С. 130-141.
	80. Толерантность в современном обществе: опыт междисциплинарных исследований : сборник научных статей / под научн. ред. М. В. Новикова, Н. В. Нижегородцевой. — Ярославль : Изд-во ЯГПУ, 2011. — 357 с.
	81. Тэрнер Дж. Структура социологической теории / Дж. Тэрнер. – пер. с англ. – М. : Прогресс, 1985. – 386 с.
	82. Цвіркун Н. Ю. Формування толерантності у поліцейських. Підготовка охоронців правопорядку в Харкові (1917–2017 рр.). 2017. С. 293–295
	83. Уткин Э.А. Конфликтология. Теорія и практика. учеб. пособ. / Э.А. Уткин. – М.: Экмос, 1998. – 264 с.
	84. Шаюк О. Я. Психологічні особливості формування професійної толерантності у майбутніх економістів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / О. Я. Шаюк. — Тернопіль, 2011. — 216 с
	85. Шейнов В. И. Управление конфликтами. Монография – СПб: Питер, 2014 – 576 с.
	86. Шейнов, В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. - М.: Просвет, 2009. - 210 с.
	87. Шнейдер Л.Б. Девиантное поведение детей и подростков. Психологические технологии. 2-е издание. [Текст] / Л.Б. Шнейдер/. — М.: “Академический Проект”; “Гаудеамус”, 2007. — 336 с.
	88. Щербакова, О.И. Конфликтологическая подготовка специалиста : контекстный подход / О.И. Щербакова // Психологическая наука и образование. – 2009. – № 1. – С. 48–54.
	89. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И.Хасан. - СПб: Питер, 2003 г., 256 с.
	90. Чекмарева, Г. Развиваем конфликтологическую компетентность / Г. Чекмарева // Кадровое дело. – 2010. – № 2. – С. 86–91.
	91. Bochner A. P. Perspectives on inquiry: representation, conversation and reflection 11 Handbook of interpersonal communication / Ed. by M.L. Knapp. Beverly Hills: Sage, 2005. - Р. 27-58.
	92. Brend W.A. Foundations of human conflict: a study in group psychology. -London: Chapman & Hall ltd., 2004. p.212
	93. Bugental J.F.T. The Art of the Psychotherapist. New York: Norton, 2004. -XIV, 32l p.
	94. Burton J. Prefase to the series. Introduction // Conflict: Human needs theory / Ed. by J. Burton. London, 2011, vol.2.
	95. Conflict and human interaction / G.P. Gross, J.H. Names, D. Beck. Kendall: Huntpublishing company, 2012.
	96. Coser L. The Functions of Social Conflict. London: Routledge& Paul, 2013.
	97. Folger J.P., Poole M.S. Working through conflict: a communication perspective. Glenview: Scoff: Foresman & company a.co., 2011. - 208p.
	98. Forgas J. Affective and Emotional Influences on Episode Representations // Social Cognition / Ed. by J. Forgas. London: Academic Press, 2006. - Р. 165-180.
	99. Tomas K.W. Conflict and conflict management // Handbook of Industrial and Organizational Psychology / M.D. Dunette (Et.). Chicago, 2008. - p. 889-935.

ДОДАТОК А

**Тест опису поведінки К. Томаса в адаптації Н. В. Грішиної**

**Бланк опитувальника**

Прізвище, ім’я\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стать\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вік\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Інструкція:*** *оберіть твердження, яке найбільше відповідає Вашій звичній поведінці*

1. А. Іноді я надаю іншим можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того щоб обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся залагодити справу з урахуванням інтересів іншого та моїх власних.

3. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Залагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.

Б. Я стараюся досягти свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв’язання спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за потрібне поступитися в чомусь, щоб досягти більшого.

8. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.

Продовження додатку А

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10. А. Я твердо прагну досягти свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та питання.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

12. А. Часто я уникаю займати позицію, яка може спричинити спори.

Б. Я даю іншому можливість у чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору та запитую про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку та перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо стараюся досягти свого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю іншому можливість у чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

Продовження додатку А

19. А. Я насамперед намагаюсь ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв’язання спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання виграшів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка є середньою між моєю позицією та точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Зазвичай я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю іншим можливість узяти на себе відповідальність за розв’язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку та перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто я уникаю займати позицію, яка може спричинити спори.

Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.

Б. Залагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Продовження додатку А

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху.

ДОДАТОК Б

**Бланк методики**

**Тест «Діагностика міжособистісних стосунків» А. А. Рукавішнікова**

Прізвище, ім’я\_\_\_\_\_\_

Вік\_\_\_\_\_\_\_

Стать\_\_\_\_\_

Інструкція 1: Для кожного твердження виберіть відповідь, який найбільше вам підходить:

|  |  |
| --- | --- |
| (1)Зазвичай(2)Часто(3) Іноді | (4) З нагоди(5)Рідко(6) Ніколи |

1. Прагну бути разом з усіма.
2. Надаю іншим вирішувати питання про те, що необхідно буде зробити.
3. Стаю членом різних груп.
4. Прагну мати близькі стосунки з іншими членами груп.
5. Коли трапляється нагода, я схильний стати членом цікавих організацій.
6. Допускаю, щоб інші впливали на мою діяльність.
7. Прагну влитися в неформальну суспільне життя.
8. Прагну мати близькі й душевні відносини з іншими.
9. Прагну задіяти інших у своїх планах.
10. Дозволяю іншим судити про те, що я роблю.
11. Намагаюся бути серед людей.
12. Прагну встановлювати з іншими близькі й душевні відносини.
13. Маю схильність приєднуватися до решти щоразу, коли робиться щось спільно.
14. Легко підкоряюся іншим.
15. Намагаюся уникати самотності.
16. Прагну брати участь у спільних заходах

Продовження додатку Б

Інструкція 2: Для кожного з подальших тверджень виберіть один з відповідей, що позначає кількість людей, які можуть впливати на вас або на яких ваша поведінка може поширюватися. Відноситься до:

|  |  |
| --- | --- |
| (1) Більшості людей(2) Багатьом(3) Деяким людям | (4) Кільком людям(5) Одному двом людям(6) Нікому |

1. Прагну ставитися до інших дружньому.
2. Надаю іншим вирішувати питання про те, що необхідно буде зробити.
3. Моє особисте ставлення до оточуючих - холодне і байдуже.
4. Надаю іншим, щоб керували ходом події.
5. Прагну мати близькі стосунки з іншими.
6. Допускаю, щоб інші впливали на мою діяльність.
7. Прагну придбати близькі й душевні відносини з іншими.
8. Дозволяю іншим судити про те, що я роблю.
9. З іншими поводжуся холодно й байдуже.
10. Легко підкоряюся іншим.
11. Прагну мати близькі й душевні відносини з іншими.

Інструкція 3: Для кожного з подальших тверджень виберіть один з відповідей, що позначає кількість людей, які можуть впливати на вас, або на яких ваша поведінка поширюється.

|  |  |
| --- | --- |
| (1) Більшості людей(2) Багатьом(3) Деяким людям | (4) Кільком людям(5) Одному двом людям(6) Нікому |

1. Люблю, коли інші запрошують мене брати участь у чому-небудь.
2. Мені подобається, коли інші люди ставляться до мене безпосередньо й сердечно.
3. Прагну робити сильний вплив на діяльність інших.

Продовження додатку Б

1. Мені подобається, коли інші запрошують мене брати участь у своїй діяльності.
2. Мені подобається, коли інші ставляться до мене безпосередньо.
3. У суспільстві інших прагну керувати ходом подій.
4. Мені подобається, коли інші підключають мене до своєї діяльності.
5. Я люблю, коли інші поводяться зі мною холодно і стримано.
6. Прагну, щоб інші поступали так, як я хочу.
7. Мені подобається, коли інші запрошують мене взяти участь в їх дебатах (дискусіях).
8. Я люблю, коли інші ставляться до мене по-дружньому.
9. Мені подобається, коли інші запрошують мене взяти участь в їх діяльності.
10. Мені подобається, коли навколишні ставляться до мене стримано.

Інструкція 4: Для кожного з подальших тверджень виберіть один з наступних відповідей.

|  |  |
| --- | --- |
| (1)Зазвичай(2)Часто(3) Іноді | (4) З нагоди(5) Рідко(6) Ніколи |

1. У суспільстві намагаюся відігравати чільну роль.
2. Мені подобається, коли інші запрошують мене брати участь у чому-небудь.
3. Мені подобається, коли інші ставляться до мене безпосередньо.
4. Прагну, щоб інші робили те, що я хочу.
5. Мені подобається, коли інші запрошують мене брати участь у своїй діяльності.
6. Мені подобається, коли інші ставляться до мене холодно і стримано.
7. Прагну сильно впливати на діяльність інших.
8. Мені подобається, коли інші підключають мене до своєї діяльності.

Продовження додатку Б

1. Мені подобається, коли інші люди ставляться до мене безпосередньо й сердечно.
2. У суспільстві намагаюся керувати ходом подій.
3. Мені подобається, коли інші запрошують взяти участь в їх діяльності.
4. Мені подобається, коли до мене ставляться стримано.
5. Намагаюся, щоб інші робили те, що я хочу.
6. У суспільстві керую ходом подій.

ДОДАТОК В

**«Експрес-опитувальник «Індекс толерантності»**

**(за Г.У. Солдатовою, О. О. Кравцовою, О.Є. Хухлаєвим, Л.А. Шайгеровою)**

***Бланк***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждение | *Абсолютно не согласен* | *Не согласен* | *Скорее не согласе* | *Скорее согласен* | *Согласен* | *Полностью согласен* |
|  | В средствах массовой информации может быть представлено любое мнение |  |  |  |  |  |  |
|  | В смешанных браках обычно больше проблем, чем в браках между людьми одной национальности |  |  |  |  |  |  |
|  | Если друг предал, надо отомстить ему |  |  |  |  |  |  |
|  | К кавказцам станут относиться лучше, если они изменят свое поведение |  |  |  |  |  |  |
|  | В споре может быть правильной только одна точка зрения |  |  |  |  |  |  |
|  | Нищие и бродяги сами виноваты в своих проблемах |  |  |  |  |  |  |
|  | Нормально считать, что твой народ лучше, чем все остальные |  |  |  |  |  |  |

Продовження додатку В

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | С неопрятными людьми неприятно общаться |  |  |  |  |  |  |
|  | Даже если у меня есть свое мнение, я готов выслушать и другие точки зрения |  |  |  |  |  |  |
|  | Всех психически больных людей необходимо изолировать от общества |  |  |  |  |  |  |
|  | Я готов принять в качестве члена своей семьи человека любой национальности |  |  |  |  |  |  |
|  | Беженцам надо помогать не больше, чем всем остальным, так как у местных проблем не меньше |  |  |  |  |  |  |
|  | Если кто-то поступает со мной грубо, я отвечаю тем же |  |  |  |  |  |  |
|  | Я хочу, чтобы среди моих друзей были люди разных национальностей |  |  |  |  |  |  |
|  | Для наведения порядка в стране необходима «сильная рука» |  |  |  |  |  |  |

Продовження додатку В

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Приезжие должны иметь те же права, что и местные жители |  |  |  |  |  |  |
|  | Человек, который думает не так, как я, вызывает у меня раздражение |  |  |  |  |  |  |
|  | К некоторым нациям и народам трудно хорошо относиться |  |  |  |  |  |  |
|  | Беспорядок меня очень раздражает |  |  |  |  |  |  |
|  | Любые религиозные течения имеют право на существование |  |  |  |  |  |  |
|  | Я могу представить чернокожего человека своим близким другом |  |  |  |  |  |  |
|  | Я хотел бы стать более терпимым человеком по отношению к другим |  |  |  |  |  |  |