

РОЗДІЛ 2. Соціально-психологічні особливості сучасної молоді

2.1. Толерантність: сутність та особливості прояву і формування серед молоді

В умовах глобалізації економіки, інтеграції, розвитку комунікації, з одного боку, і збільшення інтенсивності агресивних проявів під час виникнення розбіжностей, – з іншого боку, стає очевидною необхідність формування толерантного мислення, яке передбачає увагу, прийняття, розуміння багатоманіття культур, способів прояву людської індивідуальності, форм самовираження. Основним питанням у такій ситуації є формування соціальної толерантності в стосунках між громадянами нашого суспільства та виховання підростаючого покоління у дусі толерантності. Толерантність завжди залишалася універсальною загальнолюдською цінністю й основою для розбудови власне людських контактів на різних рівнях: у взаєминах між окремими особистостями, між різними соціальними групами тощо.

Проблема толерантності є предметом уваги значного кола дослідників. Ця проблема досить широко відображається у роботах, присвячених з'ясуванню сутності терпимості і толерантності в онтології суспільної свідомості й самосвідомості (В. Золотухін, О. Кондаков, В. Красиков), місця толерантності у процесі набуття особистісної цілісності (О. Асмолов, Є. Казаков, В. Тишков), толерантності у суспільстві з ринковою економікою (Н. Баранова, Г. Бардієр), проблеми міжетнічної толерантності (Н. Лебедева, О. Петрицький, М. Пірен, Г. Солдатова, Т. Стефаненко), толерантності як категорії стосунків (О. Клепцова, В. Маралов, В. Ситаров), толерантності як особистісної риси (С. Бондирева, Д. Колесов), комунікативної толерантності (В. Бойко), толерантності як етико-психологічної проблеми діяльності педагогічних працівників вищих навчальних закладів (О. Винославська, С. Ярмійчук).

У психологічній науці існує декілька підходів щодо розуміння сутності толерантності, зокрема психофізіологічний, інтеракційний, особистісний, гуманістичний, соціально-психологічний.

У межах психофізіологічного підходу толерантність розглядається як психофізіологічна особливість людини. Так, С. Головін дає наступне визначення толерантності – це відсутність або послаблення реагування на якийсь несприятливий фактор у результаті зниження чутливості до його впливу. Деякі автори виходять із того, що існує природна толерантність, яка розвивається на основі біологічного фактору становлення особистості. Його вплив з'ясований у численних роботах видатних психофізіологів – Б. Теплова, В. Небиліцина, В. Мерліна, Е. Голубевої, В. Русалова та ін.

Проведені Л. Собчик дослідження показали, що з широкого спектру вражень про оточуючий світ, кожна людина, притаманним саме їй індивідуальним способом сприйняття, обирає і засвоює певну інформацію, акцентуючи свою увагу на одних явищах й ігноруючи інші. Ця індивідуальна вибірковість щодо явищ оточуючого світу і свій особистий стиль засвоєння отриманої інформації, створюють підґрунтя для формування різних, по-своєму неповторних, особистостей за однакових середовищних умов. Основою такого індивідуально-окресленого стилю сприйняття, переробки і відтворення інформації про світ, що пізнається, трансформуючись у думки, переживання і вчинки людини, виступає та провідна тенденція, що пронизує всі рівні особистості: і найнижчі (біологічні), і характерологічну структуру, і найвищі рівні особистості (соціальна спрямованість та ієрархія цінностей людини).

Представники *інтераційного підходу* О. Асмолов, О. Клепцова, А. Садохін, Г. Солдатова, Л. Шайгерова, О. Шарова зазначають, що у науковій літературі толерантність розглядається, перш за все, як повага та визнання рівності, відмова від домінування та насильства, визнання багатовимірності та різноманітності людської культури, норм, вірувань та відмова від зведення цієї різноманітності до одноманітності чи до переважання якоїсь однієї точки зору. Толерантність передбачає готовність сприймати інших такими,

якими вони є та взаємодіяти з ними на основі згоди. Толерантність не зводиться до індивідуальності, нехтування власних інтересів. Вона передбачає взаємність та активну позицію всіх зацікавлених сторін. Толерантність – важливий компонент життєвої позиції зрілої особистості, яка має свої цінності та інтереси, й готова їх захищати, але водночас з повагою ставиться до позицій та цінностей інших людей. В якості критеріїв толерантності пропонуються: рівноправ'я, взаємоповага, рівні можливості, співробітництво та солідарність у вирішенні спільних проблем тощо. Таким чином, толерантність розглядається як досить абстрактне поняття, про що й свідчать її критерії та соціальні показники.

У межах вищезгаданого підходу, цікавим є погляд на проблему толерантності О. Слєпцової. Дослідниця вважає, що певну невизначеність у трактуваннях терпимості й толерантності можна усунути, якщо виходити з таких положень. Толерантність можна розглядати в трьох аспектах: по-перше, як оволодіння певною філософією толерантності як цінністю; по-друге, як культуру толерантної свідомості; по-третє, як ставлення до дійсності, що втілюється у реальній поведінці. У межах ідей толерантної свідомості можна виділити категорію взаємин. У системі взаємин поняттями одного ряду можна вважати терпимість, толерантність і нетерпимість. Терпимість й толерантне ставлення актуалізується тоді, коли думки, оцінки, вірування, поведінка інших людей не збігаються з думками, оцінками, очікуваннями суб'єкта взаємодії, що поєднує дані поняття.

Терпимість і толерантність виконують різні функції: толерантність має адаптивний характер, тобто дає можливість пристосуватися до несприятливих чинників (наприклад, толерантність до тривоги, до чужої віри), терпимість виконує адаптивну й активну функції, тобто дає можливість змінювати чужі думки, поведінку іншої людини, не застосовуючи засобів примусу. Зрештою, ці особистісні властивості різняться за психологічними механізмами, покладеними в їх основу. До них О. Слєпцова відносить терпіння і прийняття. Провідним механізмом толерантності є терпіння (витримка, самовладання, самоконтроль), що дає можливість знизити поріг чутливості до несприятливих факторів. Прийняття, як ще один механізм

толерантності, відступає на другий план і часто не актуалізується. А от провідним механізмом терпимості є, навпаки, прийняття чого-небудь як даності (розуміння, емпатія, асертивність), терпіння відступає на другий план, не втрачаючи свого потенціалу, й активно використовується особистістю. О. Клепцова пропонує наступне визначення толерантності: це властивість особистості, яка актуалізується в ситуаціях розбіжності поглядів, думок, оцінок, вірувань, поведінки людей і виявляється у зниженні чутливості щодо об'єкту за рахунок залучення механізмів терпіння (витримка, самовладання, самоконтроль). Межі прояву толерантності – від гордовитості, стриманості, терплячості, витримки, самовладання до безпорадності.

А. Садохін вважає, що толерантність можна розглядати як почуття терпимості і поважного ставлення до думок інших людей, що не збігаються з власними. Толерантність визнає право кожного на вільне висловлення своїх поглядів і реальну рівність людей у повсякденному житті. Вона виявляється в тому, що людина не відмовляється від власних переконань, водночас, ставлячись доброзичливо до думок інших людей. Виходячи з цього, показниками толерантності він вважає:

- рівноправ'я між представниками різних народів;
- взаємоповагу, доброзичливість та терпиме ставлення всіх членів суспільства до інакших соціальних, культурних та інших груп;
- співробітництво та солідарність у вирішенні загальних проблем;
- відмову від негативних стереотипів у сфері міжетнічних та міжрасових відносин та у відносинах між статями.

Позитивне розуміння толерантності досягається через усвідомлення її протилежності – інтолерантності або нетерпимості.

Особистісний підхід. На думку С. Бондиревої та Д. Колесова, які ввели до контексту базових понять психології опозицію «толерантність – інтолерантність», ці поняття є головними проявами небайдужості, ставленням, а характер небайдужості визначається характером оцінок. Як особливе

ставлення, толерантність та інтолерантність формуються на основі оцінки об'єкта чи індивіда, завдяки постійному зв'язку з об'єктом чи індивідом. Отже, справедливою є формула: зв'язок – оцінка – ставлення – поведінка (намір) толерантна чи інтолерантна.

Толерантність як ставлення породжує довіру, готовність (установку) до компромісу (співробітництва), радість, комунікабельність, дружелюбність. Інтолерантність як ставлення виявляється у негативізмі, недоброзичливості, негативних емоціях – гніві, досаді, ворожості.

Толерантність – здатність індивіда сприймати без агресії думки, що відрізняються від власних, а також особливості поведінки та зовнішності інших індивідів.

Психологи використовують поняття толерантності для позначення здатності зрозуміти іншу людину, відчувати й розуміти її почуття та емоції. У цьому сенсі толерантність розкривається через поняття дружелюбності, спокою, мирної налаштованості як антиподів агресивності, дратівливості (О. Асмолов, Г. Солдатова, Л. Шайгерова).

Вчення про толерантність І. Гриншпуна *поєднує засади як інтеракційного, так і особистісного підходу*. Згідно з І. Гриншпуном, толерантність означає наявність певного буттєвого простору, в межах якого людина відкрита для взаємодії зі світом без втрати почуття збереження власного «Я». Розглядаючи толерантність як характеристику індивіда, важливо зазначити її багатоаспектність і багатомірність. І. Гриншпун для характеристики індивідуальних особливостей толерантності, виділяє наступні її параметри:

- об'єкту віднесеність толерантності – диференційоване виявлення толерантності відносно різних об'єктів і впливів різноманітного типу;

- діапазон толерантності – індивідуально припустима кількість фруструючих впливів;

- фокус толерантності – типологічна характеристика, що позначає стилістичну близькість або до «відкритості», або до «резистентності», або їх баланс;

- стійкість толерантності – часова характеристика;

– динамічність толерантності – мінливість діапазону толерантності у часі та параметри цієї мінливості.

Зазначені параметри взаємопов'язані. На думку І. Гриншпуна, індивід має деякі можливості (здатності) для взаємодії і збереження та спонукальні сили в тому та іншому напрямку. Відповідно, можна говорити про толерантність, як характеристику індивіда у двох планах: толерантність як тенденцію (потребу) і толерантність як можливість (здатність).

Якщо говорити про толерантність як про певну характеристику взаємодії, то можливі три її варіанти: взаємотолерантна, односторонньо толерантна та взаємоінтолерантна. Толерантність означає наявність певного буттєвого простору, в межах якого людина відкрита для взаємодії зі світом (переважно з іншими людьми) без втрати відчуття цілісності свого «Я» (Его-ідентичності). Толерантність як особистісна властивість передбачає широкий діапазон цього простору, його стійкість у часі, динамічність.

Простір толерантності – інтолерантності багатовимірний, у різних вимірах діапазон може не співпадати. Виділяють наступні взаємопов'язані виміри толерантності: а) установчий; б) взаємин; в) когнітивний; г) рефлексивний; д) вольовий; е) поведінковий.

Установчий вимір співвідноситься з несвідомими еталонами ставлення до себе, до міжособистісних та міжгрупових відносин, які опосередковують формування особистості.

Взаємини являють собою усвідомлені й активні зв'язки людини зі світом – переважно з іншими людьми.

Когнітивний аспект толерантності включає здатність розуміння особистісних особливостей іншого як у змістовному, так і в структурному плані.

Вольовий компонент толерантності визначається сформованістю засобів саморегуляції в ситуації фрустрації.

Поведінковий план толерантності містить вчинки, спрямовані на встановлення контакту, уникнення непродуктивних конфліктів або продуктивне їх вирішення.

Рефлексивна складова толерантності означає здатність до перебудови неадекватних установок, стосунків, вчинків.

Досягнення високого рівня розвитку толерантності в кожному з перелічених вимірів є вкрай складним завданням. Очевидно, ставлення до світу в цілому, в тому числі на рівні міжособистісному і міжгруповому, опосередковане особистісними нормами й цінностями, про оцінку яких і йдеться при обговоренні різних вимірів толерантності. Дуже важко розвести такі поняття, як «толерантна особистість» та «особистість, яка самоактуалізується», як розумів її А. Маслоу. Прийняття себе, прийняття інших, прийняття світу, соціальний інтерес, креативність, демократизм, метамотивованість – більшість з перелічених характеристик «особистості, яка самоактуалізується», за А. Маслоу, близькі толерантній особистості.

Саме тому однією з перспективних методологічних засад вивчення терпимості й толерантності є *гуманістичний підхід*, відображений у працях А. Маслоу, К. Роджерса, В. Франкла, Г. Олпорта. У контексті теорії «здорової особистості» А. Маслоу терпимість виступає одним із провідних принципів, що дає ключ до розуміння сутності людини, пояснює специфіку взаємодії людей. Можна підсумувати, що терпимість – це один з можливих шляхів особистості, яка перебуває в процесі самоактуалізації, особливо, коли йдеться про самоактуалізацію як про можливість вибору, особистісного зростання, можливість приймати себе й інших людей такими, якими вони є, можливість встановлення з оточуючими доброзичливих особистих взаємин.

Принцип терпимості яскраво виражений в руслі концепції «повноцінно функціонуючої особистості» і недирективної терапії К. Роджерса. Надати допомогу іншій людині, зокрема у вирішенні виникаючих у неї проблем, можна не директивно, а спираючись на прагнення людини до свободи й до позитивних змін. Це стає можливим завдяки безумовному прийняттю людини, емпатійному розумінню й конгруентності, в результаті чого стимулюється тенденція особистості до самоактуалізації, реалістичного уявлення про себе, вирішення протиріч між «реальним Я» та «ідеальним Я», і, відповідно, більш терпимому ставленні до себе й оточуючих. Крім того, К. Роджерс терпимість розуміє і як «відсутність гордовитості».

На думку В. Франкла, який показує шлях духовного розвитку людини, як в рухається в бік пошуку й реалізації смислів, терпимості відводиться роль невід'ємної складової даного розвитку, оскільки цей розвиток носить цілісний характер, що виражається в осягненні цілей творення, переживань, ставлення, і розгортається у напрямку оволодіння свободою, незалежністю, гнучким реагуванням на мінливі життєві обставини.

Г. Олпорт толерантність називає особистісною характеристикою людини демократичного суспільства, яка поєднує знання про себе, відповідальність, почуття гумору, автономність, здатність до емпатії. На його думку, є два шляхи особистісного розвитку: толерантний та інтолерантний. Толерантний шлях, обирає людина вільна, доброзичлива, з позитивною Я-концепцією. Інтолерантний шлях, навпаки, характеризується прагненням перекидати відповідальність на оточення, потребою в порядку, бажанням сильної влади, уявленням про власну винятковість. Г. Олпорт дає узагальнену характеристику толерантної особистості за низкою параметрів:

- орієнтація на себе (толерантна людина більш орієнтована на особисту незалежність, менше – на належність до зовнішніх інститутів та авторитетів);
- потреба у визначеності (визнає різноманітність, готова вислухати будь-яку точку зору й відчуває менший дискомфорт у стані невизначеності);
- відносно менша потреба в порядку (толерантна людина менш орієнтована на соціальний порядок, менш педантична);
- здатність до емпатії (схильність давати більш адекватні судження про людей);
- перевага надається свободі, демократії (для неї не має великого значення суспільна ієрархія);
- знання самої себе (толерантна людина добре усвідомлює свої переваги та недоліки й не схильна у всіх бідах звинувачувати оточуючих);
- відповідальність (розвинуте почуття відповідальності, не перекидає відповідальність на інших);
- захищеність (відчуття безпеки та переконання що з загрозою можна впоратись).

Соціально-психологічний підхід. На думку В. Москаленко, соціально-психологічне розуміння толерантності передбачає терпимість до різних думок, неупередженість в оцінці людей і подій. У структурі феномену толерантності особистості можна виділити два компоненти: сенсуальну та диспозиційну толерантність особистості. Сенсуальна толерантність пов'язана зі стійкістю особистості до впливів середовища, з послабленням реагування на якийсь несприятливий фактор за рахунок зниження чутливості. В основі диспозиційної толерантності лежить принципово інший механізм, який забезпечує терпимість особистості у взаємодії з середовищем. Мова ведеться про готовність особистості до терпимої реакції на середовище.

В. Соколов визначає толерантність як певну світоглядну та морально-психологічну установку особистості на те, якою мірою їй приймати чи не приймати різні, перш за все, – чужі їй ідеї, звичаї, культуру, норми поведінки і т.ін. Суть толерантності – терпимість до чужого, іншого. Толерантність як властивість може бути притаманна не тільки окремії особистості, але й соціальній групі, суспільству в цілому.

Згідно з Г. Бардієр, толерантність – це свідоме прагнення до злагоди. Дослідниця розглядає толерантність у межах соціальної психології і вважає, що толерантність можна розуміти як соціальну установку; як ставлення особистості (включаючи ставлення до себе, до людей, до своєї діяльності); як причину або наслідок дії захисних механізмів особистості (раціоналізації, ідентифікації, заперечення, витіснення, проєкції, заміщення та ін.); як властивість особистості, її ціннісну орієнтацію і світогляд.

Таким чином, спроби етимологічного аналізу поняття «толерантність» і змістових його аспектів демонструють широкий спектр значень з використанням у різних контекстах, зокрема, психологічному та соціально-психологічному.

Використання терміна «толерантність» у психології орієнтує на два розуміння: 1) як позначення індивідуальної властивості (стабільної або ситуативної), що полягає у здатності до збереження саморегуляції при впливах факторів середовища, котрі викликають фрустрацію; 2) як позначення здатності до неагресивної поведінки стосовно іншої людини на основі

відкритості у відносній незалежності від дій іншого. У першому випадку акцент робиться на здатності до самозбереження, у другому – на готовності до взаємодії.

Отже, найбільш узагальненим визначенням толерантності є таке. Толерантність – це повага до інших, відмінних від наших, думок, вірувань, поведінки, якщо вони не являють собою загрози для нашого фізичного й морального стану. А найбільш узагальненими й значущими характеристиками толерантності є наступні:

1) толерантність – специфічна форма особистісного ставлення, яка базується на розумінні й прийнятті іншої культури, факту існування соціокультурного багатоманіття, а також як терпимість, що передбачає допустимість «іншості», і як стійкість суб'єкта до впливу несприятливих факторів оточуючої дійсності;

2) особистісна толерантність виявляється на двох рівнях: на рівні свідомості як особистісне ставлення й на рівні поведінки як свідомо дія чи вчинок;

3) основою толерантності виступає наявність у суб'єкта власної стійкої позиції, яка забезпечує готовність до діалогу;

4) толерантні установки попереджають вільний вибір суб'єкта й відповідальність за нього;

5) толерантність є передумовою для створення суджень, в основі яких лежать моральні цінності;

6) для толерантності властивий динамічний характер, який забезпечує стійкість суб'єкта у взаємодії з соціальним середовищем.

Основна проблема толерантності полягає не в трактовці її понять, функцій та видів, а в її формуванні. В цьому контексті інтерес становить освітній простір вищого навчального закладу, який може стати платформою для оволодіння моделями соціальної поведінки. Це обумовлене тим, що студентський вік є важливим періодом у психосоціальному розвитку людини, який пов'язаний з формуванням системи цінностей щодо себе, інших та світу в цілому. В межах вищої освіти важливо створювати умови для формування у свідомості студентів установок ціннісного толерантного ставлення до інших людей та до життя.

На думку більшості психологів, толерантність необхідно формувати в ході процесів навчання, виховання й самовиховання. Освітній простір вищого навчального закладу може бути однією з умов формування у свідомості студента толерантного ставлення до людей, зокрема до викладачів. Студентство – це мобільна група, метою існування якої є організована за певною програмою підготовка до виконання професійних і соціальних ролей у матеріальній та духовній сфері життя. Студентству властиве активне споживання культури, розвиток пізнавальної мотивації, підвищена потреба в комунікації, соціальна активність, відносна економічна самостійність, підвищений інтерес до власної особистості, самопізнання й прагнення до розширення соціальних зв'язків.

Сьогоднішня висуває до студентів як майбутніх спеціалістів наступні вимоги:

1. Високий професіоналізм, ділові й творчі якості.
2. Політична зрілість.
3. Духовна культура, моральність: відкритість, доброзичливість, уміння працювати з людьми, чуйність та увага до інших, здатність до співпраці, висока культура дискусії тощо.

Сучасні кваліфікаційні характеристики спеціалістів акцентують увагу здебільшого на професійних вимогах. Водночас, вимоги до особистісних характеристик фахівця, представлені недостатньо. На нашу думку, виходом з такої ситуації є трансформація цілей освіти. Вимоги до дипломованого спеціаліста, на наш погляд, повинні містити й духовну складову, яка, в свою чергу, включатиме таку якість як толерантність. Для забезпечення формування таких особистісних утворень потрібно ввести до освітніх програм низку філософських та психологічних дисциплін, зокрема, психологію толерантності.

У результаті проведеного нами емпіричного дослідження [Скок А., 2014], в ході якого вивчалися особливості толерантності студентської молоді, було встановлено недостатній розвиток толерантності, зокрема комунікативної толерантності, студентів соціально-гуманітарного профілю навчання (психологи, соціальні педагоги, соціальні працівники). Успішне формування толерантності може бути досягнуте

шляхом структурування змісту психологічних дисциплін, різних видів практики з урахуванням специфіки студентської навчальної праці, а також використанням такої технології підготовки як психологічний тренінг. Нами було апробовано тренінг комунікативної толерантності. Його мета – сприяти осмисленню студентами сутності толерантності, її ролі в набутті професіоналізму, в забезпеченні вмінь та навичок подолання інтолерантних проявів у взаємодії з однокурсниками та викладачами; розвинути здатність до емпатії, доброзичливості; розвиток таких елементів толерантності в контексті взаємин «студент-викладач» як поважне ставлення до поглядів іншого, вміння поставити себе на місце іншого, врахувати індивідуальність іншого, подолати стереотипне сприймання викладача, навчити студента прийомам, що дозволяють розвивати в собі якості толерантної особистості.

Тренінг містить ряд завдань: аналіз змісту толерантності, чинників, що впливають на формування у студента толерантних рис, набуття умінь та навичок профілактики й подолання інтолерантності у взаємодії «студент – викладач», набуття умінь і навичок толерантної поведінки й пов'язаних з нею проявів (позитивної комунікативної установки, емпатії, толерантних рис особистості – емоційної зрілості, нормативності, впевненості в собі тощо). Розв'язання завдань формування вмінь толерантності вимагає поряд з тренінговими формами навчання використання широкого кола інноваційних методів. Провідне місце в цьому мають займати творча пошукова діяльність студентів, евристична бесіда, дискусія, діалог, «мозковий штурм», метод круглого столу, метод проєктів, рольові ігри.

У ході тренінгу та в результаті використання зазначених методів студенти набули досвіду розв'язання проблем, пов'язаних з особливостями взаємодії, які спрямовані на формування навичок толерантної взаємодії. В результаті проведення тренінгу та використання інноваційних методів навчання були виявлені наступні зміни. По-перше, зріс рівень загальної та комунікативної толерантності, збільшилася здатність до співчуття, терпимість, довіра та ін. Більшість показників інтолерантності не зазнали змін. Це, на нашу думку, пояснюється тим, що потрібно набагато більше часу та

створення умов, які б сприяли формуванню толерантності не лише в межах вищого навчального закладу, але й в умовах сімейного виховання та інших соціальних інститутів. По-друге, студенти ознайомилися з методами формування толерантності й набули відповідних навичок.

Під професійною підготовкою фахівців соціальної сфери розуміють процес формування фахівця нового типу, здатного швидко й адекватно реагувати на зміни, що відбуваються в суспільстві, компетентно вирішувати поставлені завдання в усіх типах та видах навчально-виховних установ і закладів соціального спрямування.

Соціальна діяльність являє собою специфічний вид професійної діяльності, спрямований на захист особистості як вищої цінності, на підтримку й укріплення її морального, психічного й фізичного здоров'я, різностороннього розвитку. Практичними задачами соціальної роботи є покращання соціально-психологічного самопочуття людини, удосконалення умов її життєдіяльності, забезпечення достойного буття.

Специфіка діяльності фахівця соціальної сфери потребує сформованості таких інтегративних якостей особистості, як гуманістичні, толерантні, комунікативні й емоційно-вольові.

Вивчення психолого-педагогічної літератури дозволило розглянути психологічні аспекти змісту професійної діяльності соціального працівника, на основі чого було сформульоване поняття «психологічна готовність студента до професійної діяльності соціального працівника». Психологічна готовність до професійної діяльності фахівців соціальної сфери як цілісне системне особистісне новоутворення, проявляється в процесі навчання як риса особистості й як психічний стан, що забезпечує цілеспрямований розвиток та зміни особистості для ефективного виконання майбутньої професійної діяльності. Структурними компонентами психологічної готовності студента до професійної діяльності соціального працівника є мотиваційний, орієнтаційний, операціональний, рефлексивний, особистісний. У межах нашого дослідження найбільш цікавим є зміст орієнтаційного компоненту психологічної готовності студентів до професійної діяльності, який включає в себе, зокрема, стиль поведінки в конфлікті.

Конфлікт, як і будь-яка взаємодія людей, регулюється нормами соціальної поведінки. Нормативне регулювання конфліктів робить систему більш стабільною, визначає довготривалий порядок розвитку і розв'язання конфліктів. Велике значення при цьому мають моральні норми. Установка толерантності закликає відмовитися від такої позиції, коли єдиним критерієм правоти може бути лише сила.

Якщо людина змогла усвідомити і прийняти толерантність як цінність, то остання дозволяє їй і надалі жити за іншими нормами й цінностями, що допомагають в подальшому посідати таку позицію, яка обумовлює конструктивний вихід з конфліктної ситуації. Тобто людина набуває конфліктної компетентності.

Конфліктна компетентність пов'язується як з результатами діяльності, так і з конкретною діяльністю – розв'язанням конкретних проблем. Компетентність при цьому визначається як результативність сформульованих і вирішених суб'єктом проблемних завдань у певній сфері діяльності. Основним показником результативності розв'язання конфліктної ситуації виступає якість усунутих суб'єктом суперечностей.

Толерантність є складовою частиною конфліктної компетентності, сприяє успішному формуванню вмінь вибудовувати конструктивні взаємини.

Толерантність не можна трактувати як пасивну терпимість. Це активне ставлення до іншої особистості, соціальної групи, яке формується на основі гуманізму, прав, свобод людини. Принцип толерантності є базовим для ідеології, етики та практики соціальної роботи.

Толерантність виявляється тоді, коли соціальна дійсність, поведінка, звички, зовнішність людей піддаються оцінюванню. Від результату цієї оцінки залежить ефективність взаємодії.

Толерантність окремої людини, в тому числі й соціального працівника, залежить від особистісної схильності, в основі якої перебувають певні вроджені якості, а також досвід соціалізації. Межі толерантності у кожного спеціаліста індивідуальні, хоча існують загальні положення, які визначаються нормами суспільства, законами держави, державними нормативними документами; а шкала індивідуальних варіацій толерантності –

від повного відторгнення до повного прийняття особливостей соціальної ситуації, поведінки, які піддаються оцінюванню.

Необхідність толерантного ставлення у фахівців соціальної сфери до різних соціальних груп є професійно сформованою якістю, яка показує, що лише при активній позиції соціального працівника можлива повноцінна життєдіяльність представників згадуваних груп. Без спеціального навчання толерантно ставитися до представників таких соціальних груп, як люди похилого віку, алко- та наркозалежні, сироти, досить складно.

Нами було проведене емпіричне дослідження «Толерантність у соціальній роботі», в ході якого вивчали уявлення студентів соціально-гуманітарного профілю навчання, майбутніх соціальних педагогів (n=46) і психологів (n=46) про зміст толерантності, про толерантність як рису особистості, принцип життєдіяльності та показник психологічної готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Майбутня професійна діяльність соціальних педагогів та психологів передбачає безпосередні контакти як з людьми «особливими», несхожими на більшість (дезадаптованими, з соціальними й медичними проблемами), так і з пересічними клієнтами, які наразі мають певні психологічні проблеми.

Для вивчення ставлення студентів до різних соціальних груп людей, які потребують особливої уваги, нами було проведено опитування із застосуванням Шкали Д. Фелдса. Перелік соціальних груп, які пропонувалися для оцінювання, містив такі категорії: люди похилого віку, діти-інваліди, ВІЛ-інфіковані, психічно хворі, соціальні сироти, діти-сироти, наркозалежні, алкозалежні та інваліди війни та праці.

Найбільш прийнятими соціальними групами, що потребують особливої уваги, виявилися діти-інваліди, соціальні сироти, інваліди війни та праці, діти-сироти. Соціальними групами, які найменш приймаються, є нарко- та алкозалежні, психічно хворі.

Аналіз отриманих даних за окремими категоріям опитаних засвідчує, що студенти спеціальності «Соціальна педагогіка» не лише найбільш толерантні до певних груп, що потребують особливого ставлення, але й демонструють яскраво виражену диференціацію у ставленні до різних соціальних груп: від

повного прийняття (діти-інваліди, інваліди війни та праці, соціальні сироти) до абсолютного неприйняття (алко- та наркозалежних, психічно хворих).

На відміну від студентів спеціальності «Соціальна педагогіка», у яких у ході навчання особлива увага приділяється формуванню етичних основ професії, що закріплюється завдяки різним навчально-виробничим практикам, у студентів спеціальності «Психологія» не сформовано диференційоване ставлення до соціальних груп, які потребують особливого ставлення. Студенти-психологи демонструють рівень толерантності вищий від середнього стосовно представників всіх вищезгаданих соціальних груп, окрім дітей-соціальних сиріт. До останніх студенти спеціальності «Психологія» виявляють знижений рівень толерантності.

Разом з цим було проведене й дослідження індивідуально-психологічних особливостей студентів вказаних спеціальностей, а також тактики їх поведінки в конфліктній взаємодії [Скок А., 2014]. Конфліктна взаємодія є показником виявлення нетолерантності.

У студентів наявна потреба в інтеграції різних виявів свого «Я», прагнення до особистісної цілісності та соціальної ідентифікації. Також актуалізується прийняття відповідальності за свій соціальний вибір та соціальну роль. У цей період продовжується формування двох найважливіших психологічних утворень: Я-концепції та концепції життя.

Дослідження стратегії поведінки в конфліктній ситуації за допомогою методики К. Томаса показало, що студенти-майбутні соціальні працівники мають уявлення про різні стратегії поведінки в конфлікті, але найчастіше демонструють схильність до таких, як: співробітництво, компроміс та уникнення.

Студенти, які мають середній та високий рівень толерантності, у взаємодії з іншими використовують переважно стратегії компромісу та уникнення. Студенти з низьким рівнем толерантності демонструють весь набір стратегій поведінки у конфлікті, але найчастіше обирають компроміс, уникнення та змагання.

З метою розвитку толерантності необхідно формувати комплекс індивідуальних якостей, систему особистісних і

групових цінностей, позитивні установки та психологічну стійкість. Для розвитку вказаних якостей можуть використовуватися психологічні технології, зокрема тренінг.

Одним з показників психологічної готовності до попередження конфлікту у професійній діяльності соціального працівника, соціального педагога та психолога є конфліктна компетентність – сприйняття конфлікту як поля для діалогу, дискусії і полеміки. Толерантність охоплює всі аспекти конфліктної компетентності.

В умовах сучасного світу, насиченого міжетнічними контактами, толерантність набуває особливого значення. Від рівня розвитку толерантності, зокрема етнічної, залежить ефективність міжетнічної комунікації, проблеми національної безпеки і стабільності суспільства в умовах інтеграції, взаємодії народів та їх культур. Сьогодні розвиток толерантності по відношенню до іншої культури, представників інших національностей є необхідним та значимим аспектом розвитку суспільства. Науково-практична актуальність проблеми етнічної толерантності молоді полягає в тому, що існуючі в сучасному світі процеси глобалізації поставили його існування в пряму залежність від того, наскільки успішно зможуть співіснувати різні, в тому числі й етнічні, спільноти, які спираються на відмінні, часто протилежні культурні цінності. В наш час загострилися прояви нетолерантності до громадян, які розмовляють іншою мовою, мають інші релігійні погляди чи інші суспільно-демократичні цінності. Глобалізація світових процесів, прискорений розвиток комунікацій та інтеграційних процесів перетворили будь-які прояви нетолерантності в потенційно небезпечну проблему для всього світу та поставили питання формування етнічної толерантності.

Аналіз сучасних досліджень толерантності дозволяє виділити чотири основні підходи до визначення поняття «етнічна толерантність». Перший підхід – історико-еволюційний. Згідно з поглядами Л. Залановської, етнічна толерантність розглядається як складне настановне утворення особистості, яке виражається в терпимості до чужого образу життя, чужих звичаїв, традицій, інших відчуттів, думок та ідей. Другий підхід – культурологічний. Етнічна толерантність – це

терпиме ставлення етнічної спільноти або окремого її представника до будь-якої несхожості: цінностей, норм, образу життя, традицій, відчуттів, ідей, переконань (В. Шпунтов). Третій підхід – соціально-психологічний, суть якого полягає в розуміння етнічної толерантності як соціально-психологічної установки. Зокрема, Ю. Івкова розуміє етнічну толерантність як соціально-психологічну характеристику, що виявляється у мірі прийняття-неприйняття представників інших етнічних груп. Вона виділяє в комплексі установок такі компоненти: когнітивний, емоційний і поведінковий. Четвертий підхід – етно-психологічний. В межах даного підходу міжетнічні стосунки розглядаються як найбільш складна сфера суспільних стосунків. Етнічна нетолерантність в рамках цього підходу є значущою формою прояву кризових трансформацій етнічної ідентичності (Г. Солдатова).

У нашому дослідженні ми виходимо з положення про те, що етнічна толерантність є інтегральною властивістю індивідуальності людини, яка має різний ступінь вираженості у різних людей, тобто розрізняються рівні етнічної толерантності. Основними компонентами міжетнічної толерантності є когнітивний (сукупність знань та уявлень про психічний склад етносів, етнічні стереотипи, етнічні конфлікти, національний характер), емоційно-комунікативний (зовнішній прояв міжетнічної толерантності, рівні прояву – емоційність, здатність до емпатії, комунікативна толерантність) й особистісно-комунікативний (інтегральна властивість цілісної індивідуальності людини, рівень прояву – мотиваційно-ціннісний – ціннісні орієнтації, етнічна ідентичність, потреби).

В емпіричному дослідженні (2015-2016 рр.), спрямованому на вивчення особливостей етнічної толерантності та її зв'язку з ціннісними орієнтаціями та індивідуально-типологічними особливостями молоді- мешканців різних населених пунктів, взяли участь представники молоді (n=200), які мешкали у сільській місцевості Чернігівської області, обласному центрі (м. Чернігів) та у мегаполісі (м. Дніпропетровськ) [Скок А., 2016]. За допомогою Шкали соціальної дистанції Е. Богардуса виявлялася міра толерантності до представників (громадян) різних країн світу.

Особливості соціальної дистанції молоді до представників різних держав були виявлені за допомогою частотного аналізу. Мінімальний рівень соціальної дистанції взаємодії (прийняття як близьких, рідних, можливість шлюбу) українська молодь демонструє до представників Німеччини, Італії, Іспанії, Польщі, Франції, Беларусі, США та Канади. Така близькість може пояснюватися тим, що українська молодь виїжджає саме в ці країни на заробітки, емігрує та залишається там завдяки тому, що вступає у шлюбний союз. У багатьох українців є рідні або близькі, які проживають у цих країнах.

Більш широкий діапазон представників інших держав українська молодь готова сприймати як друзів, які живуть лише в європейських державах (Бельгія, Італія, Іспанія, Польща, Франція, Чехія, Латвія, Литва та ін.).

Як колег більшість опитаних сприймають тільки громадян Німеччини. На наш погляд, це пов'язано з поширеною думкою про відповідальність, пунктуальність, надійність німців у ділових справах.

Респонденти сприймають представників інших держав і як шлюбних партнерів, і як колег, і як друзів, але бачити їх громадянами своєї країни не бажають. Це, на наш погляд, обумовлено орієнтацією української молоді на життя у більш політично стабільних та економічно потужних державах.

Українська молодь схильна сприймати представників майже всіх держав як туристів (за виключенням росіян). Половина опитуваних не бажають бачити їх у власній державі. Загострені відносини між Україною та Росією, вочевидь, формують таке негативне ставлення до Росії та її громадян.

Сільська та міська молодь частіше, ніж молоді люди мегаполісу, обирали варіант прийняття росіян тільки як туристів ($p \leq 0,05$); молодь мегаполісу та жителі сільської місцевості частіше, ніж молоді люди обласного центру, обирали варіант соціальної близькості з росіянами як з рідними ($p \leq 0,05$). Загалом же переважна більшість молоді обласних центрів бажала б не бачити громадян Росії у своїй країні.

Переважна більшість представників сільської молоді приймають й африканців тільки як туристів, а більшість жителів мегаполісу взагалі не бажали б бачити африканців у своїй країні

($p \leq 0,01$). Це може бути пояснене, з одного боку, відсутністю реальної взаємодії з представниками африканських країн, а з іншого, – упередженим ставленням до них.

Жителів Чорногорії, Сербії, Чехії більшість представників сільської молоді сприймають як колег, сусідів та простих туристів, а більшість жителів мегаполісів сприймають їх як друзів ($p \leq 0,01$), що свідчить про високий рівень їх соціальної близькості до громадян зазначених країн.

Молодь мегаполісу значно частіше, ніж сільська молодь та молодь обласного центру, обирала до британців та ірландців такий варіант близькості, як прийняття їх в якості громадян своєї країни ($p \leq 0,05$). Жителі обласного центру значно частіше обирали варіант соціальної близькості «друзі» до ірландців, що свідчить про вищий рівень близькості, ніж у мешканців інших населених пунктів ($p \leq 0,01$).

Вимірюючи особливості толерантності молоді ми виявили, що у 51% осіб є вираженим соціальний тип толерантності, у 25% – етнічний тип, у 25% – толерантність як риса характеру. Такі результати свідчать про те, що у молоді швидше актуалізується терпимість стосовно осіб з іншим соціальним статусом, ніж щодо осіб іншої національності.

Були виявлені статистично значущі відмінності ($p \leq 0,01$) за всіма типами толерантності у мешканців різних населених пунктів. Зокрема, було виявлено, що у жителів сільської місцевості та обласного центру частіше зустрічається високий рівень толерантності, на відміну від жителів мегаполісу. У жителів мегаполісу та обласного центру частіше зустрічається низький рівень толерантності, на відміну від жителів села. Тобто мешканці сільської місцевості більш толерантні до інших людей, культури, релігії, ніж молодь з інших населених пунктів.

Також було виявлено, що у молоді з сільської місцевості найбільш виражена етнічна толерантність. Скоріш за все це обумовлене дещо ідеалізованим образом іноземців або ж тим, що їм фактично не доводиться зустрічатися з представниками інших країн.

Високий рівень соціальної толерантності зустрічається також серед сільської молоді, а серед мешканців мегаполісу осіб з високим рівнем соціальної толерантності – одиниці ($p \leq 0,01$).

Кореляційний аналіз рівня етнічної толерантності та індивідуально-типологічних особливостей виявив статистично значущі зв'язки між показниками етнічної толерантності та агресивності, ригідності, екстраверсії та інтроверсії (на рівні $p \leq 0,05$). Власне етнічна толерантність пов'язана з низькою агресивністю, відкритістю, спрямованістю на зовнішній світ.

Аналіз зв'язку рівня етнічної толерантності та цінностей молоді виявив такі статистично значущі зв'язки між показниками етнічної толерантності та пізнання, насолоди прекрасним, відпочинку (на рівні $p \leq 0,05$). Чим вищою є для молоді цінність «насолода прекрасним» та «пізнання нового» і чим менше вона цінує відпочинок, тим більше молоді люди схильні до виявлення етнічної толерантності.

Толерантність є складним, багатоаспектним, багатокомпонентним феноменом. Вона є необхідною компетентністю спеціалістів соціально-гуманітарного профілю, етапом на шляху до взаємодовіри, як джерела соціального та психологічного благополуччя суспільства. Необхідною умовою безконфліктної суспільної взаємодії є етнічна толерантність. Високий рівень етнічної толерантності пов'язаний з високим рівнем екстраверсії та низьким рівнем агресивності та ригідності, а також з вираженістю таких цінностей, як пізнання та насолода прекрасним. В умовах вищого навчального закладу соціально-психологічний тренінг є ефективною технологією формування толерантних установок у студентів.

2.2. Психологічні особливості студентів з різним рівнем соціального інтелекту

Велика кількість досліджень у психології присвячена феномену соціального інтелекту (далі – СІ). Незважаючи на те, що його вивчення розпочалося майже 90 років тому, і досі немає однастих відповідей на питання стосовно сутності, особливостей, структури СІ, співвідношення з іншими видами інтелекту та зв'язку з комунікативною компетентністю й соціальною обдарованістю.