

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**на тему: Особливості толерантності молодшого медичного
персоналу**

Виконала: студентка II курсу,
групи 8.0530-з
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Грибовська Інна Миколаївна
Керівник: к.психол.н., доцент кафедри
психології Малина О.Г.
Рецензент: к.псих.н., доцент кафедри
психології Грединарова О.М.

Запоріжжя

2021

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 70с., 10 таблиць, 73 джерела, 3 додатка.

Об'єкт дослідження: толерантність як властивість особистості.

Предмет дослідження: психологічні особливості толерантності молодшого медичного персоналу.

Мета дослідження: визначити та емпірично обґрунтувати особливості та прояви толерантності молодшого медичного персоналу.

Гіпотеза дослідження: існує взаємозв'язок між толерантністю, ціннісними орієнтаціями та локусом контролю молодшого медичного персоналу.

Методи дослідження:

Теоретичні: аналіз наукових підходів до розгляду поняття «толерантність». Психодіагностичні методи: спостереження, бесіда, тестування.

У якості діагностичних методик використовувалися: експрес-опитувальник «Індекс толерантності» Г.у. Солдатовой, О.А. Кравцовой, О.Є.Хухлаєва, Л.А. Шайгеровой, тест на локус контролю Дж.Роттера, метод ціннісних орієнтацій М.Рокіча.

Наукова новизна визначається у тому, що досліджується толерантність як професійно важлива якість молодшого медичного персоналу.

Результати дослідження можуть бути використані в організації напрямів діяльності психологів, які розробляють та здійснюють програми ефективної взаємодії особистості в соціумі, а також в професійній діяльності медичних психологів.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ, ТОЛЕРАНТНІСТЬ,
ІНТОЛЕРАНТНІСТЬ, МОЛОДШИЙ ПЕРСОНАЛ, МЕДИЧНИМИ,

ЦІННІСНІ ОРІЄНТАЦІЇ, ЛОКУС КОНТРОЛЮ, ОСОБОВА
ТОЛЕРАНТНІСТЬ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. Толерантність як психологічний феномен.....	10
1.1. Основні аспекти проблеми толерантності в психології.....	10
1.2. Напрями та підходи до вивчення толерантності.....	20
1.3. Фактори, які впливають на особистісну толерантність	27
РОЗДІЛ 2. Експериментальне дослідження індивідуальних психологічних особливостей толерантності молодших медичних працівників життя.....	39
2.1. Організація та методики експериментального дослідження.....	39
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів експериментального дослідження молодих медичних працівників.....	42
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТКИ.....	70

ВСТУП

Поняття «толерантність» знаходиться на перехресті декількох наук: психології, соціології, педагогіки, філософії, медичної, культурології, теології, політології.

В вітчизняній психології достатньо розвинена проблематика дослідження толерантності. Вона вивчається як психологічний феномен (А.Г.Асмолов, І.Б. Гриншпун, А.А. Реан), розглядається у зв'язку з особистісною обумовленістю суспільної свідомості (В.А. Лабунська, Т.П. Скрипкіна), описом та діагностикою комунікативних установок (В.В. Бойко, М.А. Джерелієвська), міжетнічною взаємодією (Г.У. Солдатова), психосемантичними дослідженнями етнічних стереотипів (О.В.Мітіна, В.Ф. Петренко), типологією толерантної активності суб'єкта (З.І.Рябкіна, В.І. Третяк). Розробляються прикладні аспекти формування толерантної свідомості (Л.А.Шайгерова, О.Д. Шарова) та програми по розвитку навичок не насилля та толерантної поведінки (В.С. Магун) і т.д.

У зарубіжній психології більшість досліджень тематично близькі до вітчизняної проблеми толерантності (інтолерантності). Це роботи про механізми та прояви агресії (А.Басс, Л.Берковець, Х.Хенхаузен), національну, релігійну та расову нетерпимість, ксенофобію (М.Боуен, Т.Адорно, Т.Нельсон), розвиток в онтогенезі кооперації та співробітництва (Л.Кольберг, Ж.Піаже та інші), а також самоактуалізацію зрілої особистості та механізми емпатії (А.Маслоу, Г.Олпорт, К.Роджерс, Е.Еріксон).

У даній роботі толерантність у широкому сенсі трактується як узагальнена характеристика диспозиційної системи особистості, яка проявляється у здатності особистості терпляче та без протидії сприймати відмінні від її власної думки, способ життя, поведінку і які-небудь інші

особливості оточуючих людей. Толерантність пропусає визнання за іншою людиною право мати свою уяву про оточуючих, при цьому вона не тотожна байдужості, а є активною життєвою позицією.

Актуальність дослідження полягає, по-перше, в тому, що існує прямий взаємозв'язок між толерантністю та способом взаємодії людини у суспільстві.

По-друге, толерантність як властивість особистості медичного працівника є великою цінністю. До професійної діяльності як лікарів, так і молодших медичних працівників, суспільство завжди пред'являло високі вимоги, оскільки здоров'я людини – одна з найважливіших цінностей життя, залог його успішного соціального-психологічного та професійного функціонування. Толерантність, в свою чергу, визначається важливою складовою у професіоналізмі будь-якого сучасного спеціаліста, особливо працюючого у сфері «людина-людина». Провідним у медичній діяльності залишається людський фактор, визначаючий взаємодію між медичним персоналом та хворими. Тому у структурі особистості медичного працівника особливу значущість становлять професійно важливі якості: емпатія, толерантність, здатність до індивідуальної та групової рефлексії.

Особистість медичного працівника чинить громадський вплив на пацієнтів. Відношення медичного персоналу впливає на емоційний стан хворих, на самопочуття, впливає на успіх лікування та, частково, на точність виконання пацієнтами медичних приписань та інструкцій.

Особливо важлива ефективна взаємодія між пацієнтами та медсестрами, оскільки з молодшим медичним персоналом вони проводять більше часу, ніж з лікарями. Благотворно впливає на хворого терпляче, ввічливе, уважне відношення до нього медичної сестри, стійкість до різних його проявів та поведінкових особливостей.

Об'єкт дослідження: толерантність як властивість особистості.

Предмет дослідження: психологічні особливості толерантності молодшого медичного персоналу.

Мета дослідження: визначити та емпірично обґрунтувати особливості та прояви толерантності молодшого медичного персоналу.

Гіпотеза дослідження: існує взаємозв'язок між толерантністю, ціннісними орієнтаціями та локусом контролю молодшого медичного персоналу.

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичний аналіз психологічної літератури щодо толерантності як психологічного феномену;
2. Визначити взаємозв'язок між толерантністю, ціннісними орієнтаціями та локусом контролю;
3. Проаналізувати та узагальнити результати експериментального дослідження.

Методи дослідження:

Теоретичні: аналіз наукових підходів до розгляду поняття «толерантність». Психодіагностичні методи: спостереження, бесіда, тестування.

У якості діагностичних методик використовувалися: експрес-опитувальник «Індекс толерантності» Г.у. Солдатовой, О.А. Кравцовой, О.Є.Хухлаєва, Л.А. Шайгеровой, тест на локус контролю Дж.Роттера, метод ціннісних орієнтацій М.Рокіча.

Наукова новизна визначається у тому, що досліджується толерантність як професійно важлива якість молодшого медичного персоналу.

Теоретична та практична значущість складається в отриманні важливих теоретичних та емпіричних даних, щодо особливостей та механізмів формування толерантності, розглядаємих у контексті соціального становлення особистості. Також, поглиблена уява про сутність толерантності як о професійно важливій якості молодшого медичного працівника, дозволяючи йому успішно працювати у медичній сфері.

Результати дослідження можуть бути використанні в організації різних напрямів діяльності психологів, які розробляють та здійснюють програми ефективної взаємодії особистості в соціумі, медичних закладах, в роботі з медичним персоналом.

Надійність дослідження забезпечувалися використанням методів, адекватним цілі та завданням дослідження, вибіркою (40 чоловіків), об'єднанням кількісного та якісного аналізу.

РОЗДІЛ 1

ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН

1.1. Основні проблеми толерантності в психології

Толерантність в психології – це терпимість, уміння спокійно, без ворожби сприймати чужий спосіб життя, поведінку, почуття, думку, ідеї, вірування, визнавати право на існування інших культур і стійко існувати в мультикультурному суспільстві.

Термін «толерантність» є многозначним: він означає витривалість, адаптивність, відсутність отпирання та терпимості.

Як соціально-психологічне явище толерантність означає повагу до прав іншого, у тому числі право бути іншим, а також утримуватися від спричинення їм шкоди. У вітчизняній психології толерантність розглядається як психологічна стійкість, витривалість у дратівливому соціальному середовищі (здатність до психологічної саморегуляції при фрустраційних обставинах), або як відсутність агресії до іншого, відмінному від загальноприйнятого, та готовність до взаємодії з ним.

Перш ніж позначити власне бачення цієї проблеми, необхідно з'ясувати, що взагалі розуміти під толерантністю. Спочатку звернемося до історії толерантності.

Поняття "толерантність" з'явилося ще в I - III вв н.е. у давньоримському суспільстві. У перекладі з латинського толерантність означає, "терпіння" [11]. О.Д.Агапов уточнює "Поняття толерантності в античності в першу чергу означає страждання" [1]. Виявляючи витоки виникнення толерантності, О.Д.Агапов писав, що римляни, прибігаючи до союзів з пограничними племенами, все частіше йшли на поступки місцевій владі. І вчорашні провінціали стали усвідомлювати, що саме на них тримається імперія. Вони

стали вимагати поваги до своєї етнічної своєрідності, своїх вірувань : "Фактично, вони вимагають від вчорашніх панів толерантності, вимагають її замість служби, на продовження справи імперії" [1, 13].

Спочатку толерантність (терпимість) була філософським поняттям і вивчалася з різних сторін.

Величезний вклад у формування поняття толерантність, відмічав Г.Л.Бардьер, внесли філософи, що співвіднесли її основу, - терпимість - з рядом інших понят : "Категоріальне наповнення поняття толерантності може включати: духовне і соціальне об'єднання людей (Сократ); принцип в стосунках (Платон); рівноцінне існування (Арістотель); соціальне значення, соціальні стосунки, соціальна ситуація (філософи Середньовіччя); право, забобони, фанатизм (Вольтер); принципи, спрямованість, позитивність, терпимість усіх думок, мудрість будь-якого ладу думки (О.Конт); згода, загальногуманістичні вимоги, цінності і норми, різноманітність поглядів (Лейбніц); доброта, порівняльне себелюбство, парадигма "свій-чужий" (Кант); самобутність, власна суть, суть інших людей, самопізнання, усвідомлення рівноцінності усіх; великодушність, терпимість, але не терплячість (В.Соловьев); протиріччя опозицій "універсальні цінності - самобутні культури", тенденції глобалізації і збереження національної самобутності, посередництво (сучасні філософи - мультикультуралісти)" [4,17].

Термін "толерантність" почали вивчати в психології. Вклад у вивчення толерантності привнесли західні і вітчизняні психологи.

У вітчизняній психології термін "толерантність" використовувався ще в 60-ті роки Ананьєвим Б.Г. Він говорив про толерантність як про психологічну категорію: "У працях вітчизняних соціальних психологів є прямі або непрямі згадки про толерантність, про можливі соціальні контексти її прояву і розвитку : спілкування, соціальні взаємодії в міжособистісних і міжгрупових стосунках, соціальному пізнанні, груповій динаміці, конфліктах, ціннісних орієнтаціях, соціальних нормах, мотивація,

організаційний культура, менеджмент, масовий процес, соціальна адаптація, соціально-психологічний тренінг і ін.". [4, 5].

Декларація принципів толерантності, підписана в 1995 р. в Парижі 185 державами-членами ЮНЕСКО, конкретизувала сучасне поняття толерантності: «толерантність» означає повагу, прийняття і правильне розуміння багатого різноманіття культур нашого світу, наших форм самовираження і способів проявів людської індивідуальності" [8,1]. Це мається на увазі терпиме відношення до інших національностей, рас, кольору шкіри, підлоги, сексуальної орієнтації, віку, інвалідності, мови, релігії, політичних або іншим думкам; це активне відношення, що формується на основі визнання універсальних прав та основних свобод людини. Це відмова від насильства і примусу, догматизму і абсолютизації істини; це обов'язок сприяти затвердження прав людини, плюралізму, демократії і правопорядку. Прояв толерантності не означає, проте, удаваності або терпимого відношення до соціальної несправедливості, відмови від своїх або поступків чужих тверджень: "Кожен вільний дотримуватися своїх переконань і визнає таке ж право за іншими. Це означає визнання того, що люди розрізняються за своєю природою по зовнішньому виду, положенню, мові, поведінці і цінностям та мають право жити у світі і зберігати свою індивідуальність. Це також означає, що погляди однієї людини не можуть бути нав'язані іншим" [8,1].

Поняття "толерантність", є найбільш поширеним, означає готовність лояльно відноситися і дозволяти існувати світогляду, образу думок, почуттям, культурі, віросповіданням, поведінці і іншим особливостям людей, які не співпадають з власними, не розділяються, і не дотримуються людиною, але не шкодять оточенню. Толерантність визнається сьогодні актуальною проблемою співіснування людей у всьому світі, і в нашій країні зокрема.

Щоб досліджувати проблему толерантності, потрібно розібратися, що вона означає, необхідно розглянути тлумачення цього терміну в словниках, що розкривають її суть.

У російському словнику термін "толерантність" вживається в двох сенсах. У сфері біології і медицини, він означає здатність організму переносити несприятливий вплив якого-небудь чинника середовища в результаті зниження чутливості до його дії, а також послаблення імунологічної відповіді організму на певний антиген. Друге значення цього терміну має синонім "терпимість", що означає здатність і вміння миритися з існуванням чого-небудь або кого-небудь; приймати його, бути поблажливим до нього, зважати на чужу думку [11].

У Тлумачному словнику російської мови В.Даль відмічає, за сенсом толерантність (терпимість) пов'язана з такими людськими якостями як "упокорювання, лагідність, великодушність". А терпимість проявляється в "запальності, необачності, вимогливості" і інших діях, які носять відтінок "непродуманості, імпульсивності, незрілості". Пояснення тому, що таке терпимість, В.Даль дає на прикладах терпимості особистих переконань, терпимості до іншої віри [63].

Категорія "толерантності" також повністю ототожнюється з категорією "терпимість" в "Тлумачному словнику російської мови" під редакцією Д.Н.Ушакова [15].

У словнику С.И.Ожегова знаходимо три слова, близьких за значенням "толерантність": "терпіння", "терпіти", "терпимість". Терпіння визначається з одного боку як "здатність терпіти", а з іншої - як "наполегливість, завзятість і витримка". Дієслово "терпіти" розглядається в декількох значеннях: по-перше - "покірливо і стійко переносити що-небудь", по-друге - "миритися з наявністю чого-небудь", в третій - "випробовувати щось неприємне, важке", по-четверте "відкладати які-небудь справи". Поняття терпимість використовується в значенні "Терпимого відношення до кого-небудь, чому-небудь, до чужих думок, вірувань, поведінки" [13, 5].

На відміну від первинного трактування толерантності як "терпимості" сучасні інтерпретації вказаного терміну відрізняються великою різноманітністю.

У Великому тлумачному психологічному словнику А.Ребера одного зі значень поняття "толерантність" розглядається як "установка ліберального прийняття моделей поведінки, переконань і цінностей інших". Автор відмічає, що можливе використання цього терміну і в негативному сенсі, коли толерантність є "свого роду неприродною стриманістю, при вимушеній згоді з поведінкою, переконаннями і цінностями інших".

В той же час, толерантність - це не лише терпимість, але і готовність людини прихильно визнавати, приймати поведінку, переконання і погляди інших людей, які відрізняються від його власних переконань і поглядів. Відмінність полягає в тому, що "терпіти" означає не піддавати критиці вчинки і думки інших людей, а "відноситися толерантно", означає наступне: сам так мислити і робити не буду, але визнаю право інших поступати і мислити так, як вони хочуть" [15, 3].

Трактування поняття "толерантність" сучасними вітчизняними дослідниками надзвичайно різноманітні. Так, Е.Ю. Клепцова відмічає, що для толерантної людини характерне "прагнення зрозуміти опонента і позитивно з ним взаємодіяти" [30]. На думку Р.Р. Валитовой, толерантність означає "настроєність на розуміння і діалог з іншою людиною" [22].

У контексті розробки практичних технологій толерантності Г.У.Солдатова розглядає це поняття в широкому діапазоні (від нервово-психічної стійкості до морального імперативу особи) і вважає толерантність "інтеграційною характеристикою індивіда" [41].

Інший вітчизняний дослідник Г.Д. Дмитрієв, вважає, що толерантність припускає "усвідомлення індивідом того, що світ багатовимірний, а значить і погляди на цей світ різні" [15].

Ще один вітчизняний автор, П.В. Степанов, визначає толерантність через ціннісне відношення людини до людей, що виражаються в "визнанні, прийнятті і розумінні представників інших культур".

З точки зору, В.А. Лекторського, толерантність слід розглядати, як "критичний діалог, що дозволяє розширити горизонти свого власного досвіду [17].

На думку С.К. Бондаревой, Д.В. Колесова толерантність можна визначити як "домінанту відмови від агресії", "здатність індивіда без заперечень і протидії сприймати ті, що відрізняються від його власних думок, спосіб життя, характер поведінки і які-небудь інші особливості інших індивідів" [12;24]. На підставі відсутності або наявності негативної реакції індивіда автори виділяють "природну" і "проблемну" толерантність. Причому, коли у індивіда є підстави для негативної реакції, але він себе стримує, проявляються наступні різновиди проблемної толерантності : "толерантність підпорядкування", "толерантність вигоди", "толерантність наміру", "толерантність вихованості". На думку С.К. Бондаревой, Д.В. Колесова "толерантність підпорядкування" і "толерантність вигоди" - це прояви "вимушеної толерантності". Якщо індивід до пори терпить неприємну для нього поведінку того, кого він хоче ввести в оману своєю нарочною терпимістю", то з'являється "толерантність наміру". Якщо толерантність стає для індивіда одним із способів особового самоствердження, коли індивід "вважає нижче своєї гідності проявляти інтолерантність", то можна говорити про "толерантність вихованості". Крім того, С.К. Бондарева, Д.В. Колесов вважають, що існує "природжена толерантність", коли індивід спочатку "налаштований на толерантність" в якому-небудь аспекті, питанні, ситуації, і "придбана толерантність", що визначається сформованими у людини установками, звичками, цінностями, світогляді [12;24].

Аналіз літератури з проблеми толерантності дозволяє виділити особливості розділення світу на своїх і чужих, виявити відмінності в особливостях сприйняття соціального оточення різними людьми.

У своїх сучасних проявах термін "толерантність" є об'єктом вивчення багатьох наук, трактується з різних позицій: політичної, філософської, соціальної, релігійної, біологічної, етнічної, психологічної і тд.

Політична толерантність припускає уміння приймати політичні рішення без силового тиску.

Соціальна толерантність - це форма партнерської взаємодії між різними соціальними групами суспільства і його владними структурами, коли признається необхідність співпраці і поваги з позицій всіх сторін.

Релігійна толерантність зачіпає духовні аспекти і розглядає питання віротерпимості.

Біологічна толерантність - проявляється з одного боку як генетично залежна здатність організму бути стійким до стресору, з іншої - як основа адаптивності організму.

Під етнічною толерантністю розуміється відсутність негативного відношення до іншої етнічної культури.

З точки зору філософії, толерантність - це світоглядна життєва позиція "за" або "проти" принципів, норм, переконань, що виробляється як результат етнічного, духовного досвіду особи. У "Філософському енциклопедичному словнику" поняття "толерантність" визначається як "терпимість до іншого роду поглядів". Причому терпимість є "ознакою упевненості в собі і свідомості та надійності своїх власних позицій, ознакою відкритого для усіх ідейної течії, яка не боїться порівняння з іншою точкою зору і не уникає духовної конкуренції" [55].

Соціально-психологічна толерантність припускає стійкість до різноманіття світу, до етнічних, культурних, соціальних і світоглядних відмінностей. На цьому рівні вона виражається через систему соціальних установок і ціннісних орієнтацій. Ця система, спираючись здатність до збереження нервово-психічної рівноваги в різних життєвих ситуаціях, в ідеалі повинна сформуватися як моральний імператив зрілої особи.

Як бачимо з вищевикладеного, в науковій літературі визначається многопланність поняття "толерантність". Можна виділити цілий перелік аспектів цієї категорії, що дозволяє розглядати толерантність як соціальну норму сучасного суспільства, в яку входить наступні компоненти : визнання

рівності партнерів по взаємодії; інтерес до особливостей один одного; готовність прийняти іншого таким, яким він є; відмова від домінування і насильства; здатність до емпатії, співчуттю, співпереживанню; довіра, уміння вислухати і чути іншого; відмова від переважання якої-небудь однієї точки зору; здатність конструктивно дозволяти конфліктні ситуації, виражаючи свої почуття без агресії і насильства; готовність до розуміння і практичної взаємодії на основі згоди; визнання різноманіття людської культури : норм, вірувань, звичаїв, традицій, світоглядних позицій, особових сенсів і цінностей. У нашому розумінні толерантність - це цінність і якість особи, яка проявляється у відповідній толерантній поведінці, у вчинках, що дають зразки такої поведінки.

У психології толерантність розглядається, як особова властивість і вивчаються чинники формування толерантності як властивості особи.

Диференціальна психологія розглядає індивідуальні рівні терпимості кожної людини.

Толерантність в *когнітивній психології* розглядається як толерантність до невизначеності і до складності отримання достовірної інформації в певних ситуаціях.

У *соціальній психології* розглядається дія рівня толерантності на спілкування з людьми, відношення до певних великих і малих груп людей.

У *конфліктології* вивчається схильність до конфліктів, на яку впливає толерантність або інтолерантність людини. Чи поважає людина індивідуальність людей, з якими спілкується, терпимий до інакомислення, іншого сприйняття життя, відмінностей в культурі, віросповіданні і інше, приводить його до конфліктів або, навпаки, до розумної, адекватної поведінки в соціумі.

У *політичній психології* толерантність розглядається як повага до прав і свободи навколишніх людей, визнання права кожної людини на свою точку зору, підтримку кандидатів від влади, які імпонують йому і так далі.

У психотерапії основний аспект робиться на вихованні в людині ауто толерантності. Наскільки людина терпима до власних недоліків, лояльна і добра до себе, настільки толерантною вона є і до оточення. Прийняття себе - запорука позитивного відношення до людей.

Виявлена не мала схожість між поняттями "толерантність" і "психологічна стійкість", на думку деяких авторів вони є синонімами, що взаємноототожнюють поняттями.

Сьогодні толерантність тлумачиться як психологічна стійкість, як система позитивних установок, як комплекс індивідуальних якостей, як властивість особи, як система особових і групових цінностей, як схвалювана поведінка і відмова від нав'язування точки зору однієї людини іншим людям, як прийняття угоди про "правила гри", так повага до точки зору іншої людини, як певна якість взаємодії, як особливі стосунки, як зниження сензитивності до об'єктів [43].

Е.Клепцова розглядала толерантність, як психологічну стійкість, систему позитивних установок, сукупність індивідуальних якостей, систему особових і групових цінностей. Цю багатовимірність терміну підтверджує також Е.С. Сухих: "Психологічний сенс толерантності трактується багатозначно: стійкість до невизначеності, стійкість до стресу, конфлікту, поведінкових відхилень, етнічна стійкість" [26,67].

Також толерантність може трактуватися як емоційна стійкість, відсутність важких переживань і різких реакцій, незважаючи на наявність фрустратора. Таким чином, на думку Н.Д. Левитова, толерантність граничить із стрессостійкістю, стійкістю до фрустрації [20,33].

На наш погляд найцікавіше трактування поняття "толерантність", запропонована колективом авторів : А.Г. Асмоловим, Г.У. Солдатовой, Л.А. Шайгеровой. Вони зв'язують толерантність з прийняттям іншої людини, з проявом співчуття і співчуття іншому (що зближує це поняття з альтруїзмом і гуманністю), а також з "визнанням цінності різноманіття людської культури" [49,5].

На думку Е.П. Ільїна, в основі толерантного відношення до навколишнього світу лежать вольові якості особи, серед яких витримка, самовладання, самоконтроль. Витримка особливо яскраво проявляється в спілкуванні з конфліктними людьми, необхідності взаємодіяти в складній ситуації [13,6].

Підсумовуючи сказане вище А.Г. Асламов, Г.У.Солдатова, Л.А. Шайгерова виражають думку: «Суть толерантності формується на основі визнання єдності і різноманіття людства, взаємозалежності усіх від кожного і кожного від усіх, повага прав іншого (у тому числі права бути іншим), а також утримуються від спричинення шкоди, оскільки шкода, що заподіюється іншому означає шкоду для усіх і для самого себе" [3,8].

Як вказує А.Г. Фадина, можна виділити три рівні толерантності :

1. рівень ауто толерантності (толетарності до себе);
2. рівень міжособистості;
3. рівень міжгрупової толерантності.

Кожен з цих трьох рівнів визначає специфіку толерантності як психологічного феномену [63,8].

Таким чином, актуальним завданням є аналіз поняття "толерантність" як психологічній категорії, що припускає розгляд деякого емпіричного явища, співвідношуваного з цим поняттям. На сьогодні можна виділити дві основні тенденції використання цього терміну в психології:

1. як позначення індивідуальної властивості (стабільного або ситуативного), що полягає в здатності до збереження саморегуляції при фрустраційних (реально або потенційно) діях середовища;
2. як позначення здатності до неагресивної поведінки по відношенню до іншої людини на основі відкритості у відносній незалежності від дій іншого.

У першому випадку акцент робиться на здатності до самозбереження, в другому - на готовності до взаємодії [48].

Не будучи самостійним психологічним явищем, толерантність, проте, пронизує майже усі громадські і психологічні структури, має міри, сфери і форми прояву, критерії, структуру і межі. Останнє є досить нечіткими, оскільки авторитарність, категоричність і негнучкість близькі до інтолерантності, а дуже висока толерантність - до бесприципності.

Надмірна толерантність веде до перетворення на свою протилежність (парадокс толерантності). Не слід терпіти чийось нетерпимість, щоб остання не взяла верх. З інтолерантністю треба боротися, причому ця боротьба не означає прояв інтолерантності.

Установками істинної толерантності є установки упевненості, а не тривожності; установка на освоєння середовища замість пристосування до неї; на колективізм замість індивідуалізму; на реалізм, а не на романтизм або цинізм; на парламентизм, замість тоталітаризму або авторитарності, а також загальнолюдська самоідентифікація замість самоідентифікацій з соціумом меншого масштабу.

1.2. Напрями та підходи до вивчення толерантності

Одним з ключових професійно важливих якостей медичного працівника є толерантність - готовність і здатність людини жити і конструктивно діяти у різноманітному світі. Розвиток толерантності перетворюється на стратегічно значиму мету і тому ця проблема останніми роками стала популярна в прикладній психології.

Для вивчення толерантності як медичного працівника, так і будь-якого іншого фахівця, працюючого у сфері "людина-людина" необхідно сформулювати початкові ідеї для побудови міжособистісної толерантності (психології толерантності).

1. Толерантність не є механічним результатом дії яких-небудь чинників (внутрішніх або зовнішніх) як таких; справжня толерантність

- це прояв свідомого, осмисленого і відповідального вибору людини, її власної позиції і активності по побудові певних стосунків (екзистенціально-гуманістичний підхід).

2. Психологічний зміст толерантності не може бути зведений до окремої властивості, характеристики. Це складний, багатоаспектний і багатокомпонентний феномен, що має декілька "базових вимірів" (диверсифікаційний підхід).

3. У складній "анатомії" толерантності та її психологічною основою і ключовим виміром є особовий вимір толерантності - цінності, сенси, особові установки (особовий підхід).

4. Серед усіх різноманітних видів і форм толерантності для психологічної науки, частиною загальної толерантності людини є міжособистісна толерантність: толерантність як особливий спосіб взаємовідношення і міжособистісної взаємодії (діалогічний підхід).

5. Повноцінна толерантність - і передусім у своїй особовій основі - не може бути результатом тільки зовнішніх дій: толерантність не стільки формується, скільки розвивається; допомога в становленні толерантності - це створення умов для розвитку толерантної свідомості (фасилитативний підхід) [66].

Розглянемо кожну з перерахованих тез.

З екзистенціально-гуманістичної точки зору повноцінна, зріла толерантність - неодмінно усвідомлена, осмислена і відповідальна. Така толерантність не зводиться до автоматизма, до простих стереотипних дій - це цінність і життєва позиція, реалізація якої в кожній конкретній ситуації має певний сенс і вимагає від суб'єкта толерантності пошуку цього сенсу і відповідального рішення.

Головні питання полягають не в тому, "чому я проявляю толерантність?": а "в ім'я чого, заради чого я дію толерантно, які цінності я відстоюю і який для мене в цьому сенс"?!. Від відповідей на ці екзистенціальні питання залежить справжня суть тих або інших дій людини.

з цієї точки зору "вимушену" толерантність (так само як "вивчену", "скопійовану" і тому подібне види толерантності " в пасивному стані") - тобто не осмислену, не прийняту як цінність і не відповідальну - слід розглядати як псевдотолерантність (а можливо - інтолерантність, замасковану під соціально-бажані форми.). Саме тому толерантність не може бути гарантована ні знаннями - уміннями - навиками, ні набором тих або інших "психічних рис", ні зовнішніми умовами як таким. Толерантні стосунки не дані людині, а задані - так само, як в гуманістичному трактуванні людини йому задана можливість, потенціал реалізації здорового і конструктивного початку, який актуалізується не лише за певних умов, але і при відповідних зусиллях самої людини. За зовнішніми умовами і внутрішніми передумовами повинна бути сформована смислова і інша активність, її вільне і відповідальне самовизначення в кожній конкретній життєвій ситуації.

Важливим аспектом диверсифікації - являється багатоаспектність і неоднорідність психологічного змісту толерантності. Це означає, що неможливо з достатньо повно описати толерантність з опорою тільки на одне поняття, тільки в одному вимірі.

Традиційно для опису складних психологічних процесів і явищ (наприклад, спілкування) використовується тріада компонентів - когнітивний, емоційний і поведінковий. З'явилися спроби застосування цієї схеми і для толерантності [20]. У найзагальнішому вигляді основний зміст цих компонентів або, точніше - "вимірів" толерантності, може бути описано таким чином.

Когнітивний компонент толерантності полягає в усвідомленні і прийнятті людиною складності, багатовимірності як самої життєвої реальності, так і варіативної її сприйняття, розуміння і оцінювання різними людьми, а також відносності, неповноти і суб'єктивності (щонайменше - частковою) власних представлень і своєї картини світу. Толерантність в когнітивному "вимірі" найяскравіше проявляється саме в ситуаціях протиріч

- при розбіжності думок, зіткненні поглядів і так далі – та дозволяє розглядати це неспівпадання як прояв плюралізму, багатства індивідуальних сприйнять і інтерпретацій.

Когнітивна інтолерантність - навпаки, виходить з позицій наявності "норми", "відповідності правильному" і тому подібне, тому відкидає саму можливість множинності поглядів, зводячи всякі розбіжності між поглядами і оцінками різних людей до помилок, помилок або навіть навмисної протидії. Толерантність, також є здатністю людини розбіжності з власником в думках, когнітивний "конфлікт" не переводити в конфлікт міжособистісний.

Емоційна складова толерантності має особливе значення завдяки тому, що саме в цьому вимірі комунікативної ситуації співрозмовники мають можливість набути деякої спільності, відновити розрив людських зв'язків, який багато в чому і робить людей роз'єднаними і нетерпимо налагодженими один до одного. Більше того, емпатія дозволяє компенсувати (чи хоч би пом'якшити) можливі розбіжності між співрозмовниками в когнітивній або поведінковій площинах, перешкоджаючи їх переростанню в міжособистісне протистояння і нетерпимість [41].

Поведінковий компонент толерантності. Цей вимір складає найбільш видимої частину "айсберга толерантності" і традиційно привертає особливу увагу - як при діагностиці, так і при навчанні. До поведінкової толерантності відноситься велике число конкретних умінь і здібностей, серед яких виділимо :

- здатність до толерантного висловлювання і відстоювання власної позиції як точки зору (Я-висказування і тому подібне)

- готовність до толерантного відношення до висловлювань інших (сприйняття думок і оцінок інших людей як вираження їх точки зору, що має право на існування - незалежно від міри їх розбіжності з власними поглядами).

- і уміння домовлятися (погоджувати позиції, досягати компромісу і консенсусу);

- толерантна поведінка в напружених і ексцезивних ситуаціях (при відмінності в точках хору, зіткненні думок або оцінок).

Особовий підхід до толерантності.

Зріла толерантність - це набагато більше простої компетентності в толерантній поведінці, когнітивній "оснащеності" і емоційній готовності. Відповідно до сформованих положень екзистенціально-гуманістичного підходу не можна обмежитися описаними вище чотирма вимірами толерантності - необхідно додати ще один компонент, який умовно можна назвати "особовий компонент" або, точніше - особовий вимір толерантності [66].

Основний зміст особового виміру толерантності включає передусім відповідну ціннісно-смыслову систему - в якій центральне місце займають цінності поваги людини, цінності прав і свобод людини і рівноправ'я людей по відношенню до базових питань, до вибору світогляду і життєвої позиції, цінності відповідальності за власне життя і визнання таких для кожної людини.

Особовий початок по відношенню до усіх інших компонентів можна розглядати як "системотворний чинник", який інтегрує і регулює дію усіх інших "периферійних" психологічних складових толерантності. Це, з іншого боку, припускає розрізнення толерантності як скороминущого стану і як стійкої особовій позиції.

Можна погодитися, наприклад, з відомим дослідником психології спілкування Л.И. Рюминой в тому, що при вивченні толерантності як стійкої позиції в руслі "ціннісно-смыслового підходу ця проблема з'являється як проблема особових установок, цінностей і сенсів, бо саме вони визначають з одного боку внутрішній світ особи, її відчуття і переживання, з іншої -

являються мотиваційно-регулюючими кореляціями, що визначають реальну поведінку особи" [56].

Такий похід представляється перспективним, оскільки дозволяє зрозуміти внутрішні механізми прояву толерантності в інших вимірах.

Діалогічний підхід до толерантності. Ми виходимо з того, що з усіх форм і видів толерантності найбільш значимою для цілей є міжособистісна толерантність - особливий спосіб побудови взаємовідносин, міжособистісної взаємодії і спілкування з іншими людьми. Саме у цьому виді толерантності найяскравіше проявляються усі основні аспекти проблеми толерантності - як з точки зору її вивчення, так і з точки зору розвитку і навчання.

Міжособистісний рівень толерантності має первинне значення в роботі медика і саме тут, на жаль, відчувається дуже істотний дефіцит поваги і терпимості. У повсякденній медичній практиці нерідко можна зустріти прояв медичної інтолерантності.

Медичний персонал може не бачити в пацієнтові особу, проявляти грубість, байдужість. У діалозі між медиком і пацієнтом медик може проявляти дратівливість, нетерпимість, особливо у випадку якщо пацієнт щось не розуміє і просить роз'яснити. Також негативні реакції медичного персоналу викликають примхливість, недовірливість і інші поведінкові особливості пацієнтів [64].

Суть міжособистісної толерантності - в готовності людини вийти за межі обмеженого кола "своїх" (відмінних від "інших" за будь-якою ознакою - за національністю, вірою, соціальному походженню, віком і так далі) назустріч "світу світів" - рівнозначних, рівнозначних людських світів. У цьому вимірі головна "внутрішньоособова умова" толерантності - це розуміння природності і неминучості відмінностей між людьми і готовність поважати ці відмінності, а також визнання прав і свобод кожної людини, здатність до співіснування з іншими людьми, до вступу з ними в ненасильницькі форми взаємодії, тобто - готовність і здатність до діалогу.

Можна виділити в якості головної психологічної основи міжособистісної толерантності - усвідомлений і ціннісно-осмислений особовий вибір, відповідно до якого людина, маючи власну думку, позицію, поважає і визнає право іншого сприймати і мислити інакше, бачить цінність різноманіття, а також готова будувати взаємодію на основі розуміння інших точок зору.

Фасилитативний підхід до толерантності.

Багато "складових" толерантності можуть бути сформовані - шляхом спеціального навчання, соціально-психологічних тренінгів і так далі.

Методами фармування, розвитку толерантності являються :

1. Метод переконання;
2. Метод самопереконання;
3. Метод аттракції (до навколишніх людей)
4. Метод саморефлексії;
5. Повага до себе, підняття своєї самооцінки.

Що стосується медичних працівників, розвиток терпимості є важливим моментом в їх діяльності, оскільки толерантність або інтолерантність медика робить великий вплив на його роботу. Виховання толерантності медичного працівника, у тому числі молодшого позитивно впливає на його взаємодію з колегами, сприяє згуртованості колективу, гарним відношенням з пацієнтами.

Молодший медичний працівник по ряду своєї діяльності спілкується з великою кількістю людей, тому важливо у нього сформувати ідеали терпимості, уміння бачити в пацієнті індивідуальність, суб'єкт-суб'єктну взаємодію з кожним хворим.

Розвиток толерантності медичних працівників також означає формування соціально значимих норм і правил поведінки в медичній установі, дотримання медичного такту, але і, звичайно, тренування своєї витримки, самовладання, урівноваженості, уміння вибрати правильний підхід і стиль взаємовідношення з хворим.

1.3. Фактори, які впливають на особистісну толерантність

Особова толерантність є ціннісно-смісловою системою, в якій центральне місце займає цінність, повага людини як такої, цінності прав і свобод людини, цінність відповідальності за своє життя і визнання цього права за іншими людьми.

Проблемам толерантності особи присвячені дослідження таких зарубіжних психологів як: Т.Адерно, Г.Айзенг, С.Баднер, Джоуля.Келлі, Р.Кеттела, К.Лоренца, Г.Олпорта, К.Поппера, Б.Э.Риєрдона, К.Роджерса та ін., і вітчизняних учених: А.Г.Асламова, Г.Л.Бардиєра, В.В.Жваво, С.К.Бондирєвої, И.Б. Гриншпуна, Е.Ю.Клепцової, Е.Г.Луковицкої, М.С.Мириманової, А.А. Реан, Н.М. Лебедевої, Л.Г. Почебут, Т.Г.Стефаненко, Е.С. Сухих, А.Н. Татарко, Е.И. Шлягиної, Л.А. Шайгерої та ін.

Е.В.Алексєєва і С.Л. Братченко збудували п'ятикомпонентну структуру толерантності особи, що включає :

1) особовий вимір (така система ціннісних орієнтацій, де очолює цінності поваги людини, його прав і свобод, рівноправ'я по відношенню до вибору світогляду і життєвої позиції, відповідальності за власне життя і визнання таких за кожною людиною);

2) когнітивний вимір (усвідомлення і прийняття різноманіття реальності і неповноти, суб'єктивності власних представлень і своєї картини світу, особливо в ситуаціях зіткнення поглядів і розбіжності думок);

3) емоційний вимір (здатність до емпатії, встановлення емоційного контакту, створення довірчої і безпечної атмосфери спілкування);

4) поведінковий (наявність здатності до толерантного висловлювання і відстоювання власної точки зору; уважне слухання і сприйняття думок інших людей, їх точки зору, що мають право на існування, незалежно від міри розбіжності з власними поглядами) здатність до взаємодії мислячих порізно людей і уміння домовлятися (погоджувати позиції, досягати компромісу), а так само толерантна поведінка в напружених ситуаціях (при різких відмінностях в точках зору, зіткнення думок, оцінок або культурних відмінностей);

5) вербальний (знайомство людини з ідеями толерантності і його здатність виразно розповісти про це) [2].

І.Б.Гриншпун виділяє наступні виміри толерантності :

1) настановни (як система несвідомих особових і групових еталонів стосунків);

2) вимір стосунків (як наявність потреби у взаємодії з іншими при спочатку позитивному емоційному відношенні до нього;

3) когнітивний (як можливість розуміння чужої системи цінностей);

4) рефлексій (як здатність до перебудови неадекватних установок, стосунків і вчинків);

5) вольовий (як сформованість засобів саморегуляції в ситуаціях фрустрації);

6) поведінковий (як навички встановлення контактів і продуктивного дозволу конфліктів) [7].

Згідно з вищесказаним толерантність охоплює сукупність особових особливостей, яка неминуче впливає на поведінку суб'єкта.

Основними компонентами особової толерантності, за Ю.В.Кузнецовою, емоційна стійкість, терпимість, відсутність тривожності, безконфліктність, здатність до емпатії; в якості додаткових можна виділити такі компоненти, як повага, самоприйняття, самоповага, визнання рівності,

відмова від домінування, співчуття, неагресивність, комунікабельність, відкритість, доброта" [12,192].

Форми прояву толерантності також різні у різних авторів Г.Л.Бардиєв виділяє три форми: "Толерантність може проявлятися у формах

- а) психічних процесів (сприйняття, мислення, емоція, воля),
- б) психических станів (стійкість, урівноваженість),
- в) психологічних властивостей (терпимість, добродушність, вихованість) "[4,18].

Е.С. Сухих же виділяє п'ять форм прояву толерантності :

- 1) терпимість як усунутість від соціуму, неучасть, байдужість;
- 2) покірливість в ім'я збереження світу і відповідності соціально схвалюваним зразкам;
- 3) позиція поблажливого відношення до відмінностей;
- 4) моральних орієнтації на визнання і повагу прав іншого;
- 5) відкритість відносно інших, цікавість, інтерес до відмінностей, їх схвалення і сприйняття в якості ресурсу розвитку особистості і суспільства" [26,67].

Ці форми, проте, представляються швидше мірами прояву толерантності.

Особова толерантність є професійно важливою якістю будь-якого фахівця, працюючого у сфері людина-людина, зокрема медика.

Тому в якості передумов толерантності фахівців можуть бути розглянуті мотиви; риси характеру; установки; типи реагування; стратегії і тактики конфлікту; комунікативні уміння, установки і стратегії; особові цінності; рівні морального розвитку; типи світовідчуття; особова зрілість і ін.

Говорячи про толерантність В.В.Бойко виділяє чотири її рівні:

- 1) рівень ситуативної толерантності (відношення цієї особи до конкретної іншої людини);

2) рівень типологічної толерантності (відношення людини до певних типів осіб або груп людей, наприклад, до представників конкретної нації, соціального шару, професії);

3) рівень професійної толерантності (відношення до збиральних типів людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності);

4) рівень загальної комунікативної толерантності (відношення до людей в цілому, обумовлене життєвим досвідом, установками, властивостями характеру, моральними принципами, станом психічного здоров'я) [5].

Е.С.Сухих підрозділяє особову толерантність на два типи: адаптивну (обумовлену прагненням уникнути конфлікту і наслідувати загальноприйняті норми), з надмірно оптимістичним поглядом на людину, і конструктивну (що ґрунтується на балансі між власними інтересами і інтересами інших, при якій реалістичніші, і бачать як позитивні, так і негативні якості людини) [25].

На думку Е.С.Сухих, існує величезна різниця в сприйнятті себе і навколишнього світу і ціннісних орієнтацій толерантних і інтолерантних осіб. У мисленні останніх є присутніми обмеженість, негативізм, схильність проектувати власну озлобленість на зовнішній світ.

Дослідження Т.Адорно, А.Маслоу, Р.Кеттела і Г.Олпорта підтвердили зв'язок інтолерантності з авторитарністю. Для авторитарної особи, схильної до забобонів, характерні консерватизм, потреба в сильному лідері, потреба в зовнішньому об'єкті для викиду агресії, боязнь проявляти власні почуття, страх втрати самоконтролю, упередженість, схильність до мислення шаблонами і стереотипній поведінці, владолюбство, владність і цинізм, що неминуче сприяє зниженню толерантності. Підтвердження цієї думки Е.С.Сухихі говорить, що інтолерантна людина побоюється як свого соціального оточення, так і власних слабкостей, тому вона прихильна соціальному порядку: прагне належати яким-небудь групам (партії, національності, конфесії, угрупованню і ін.), де вона знаходить захист і відчуття безпеки. В протилежність цьому, для толерантної людини

характерні демократичність, знання самої себе, відповідальність, відсутність яскраво вираженої потреби у визначеності, орієнтація на себе, відсутність прихильності соціальному порядку, здатність до емпатії, почуття гумору, почуття захищеності. Толерантна особа не шукає захисту від потенційної агресії ззовні; вона не вважає загрозу постійним і нездоланим супутником існування. Особова толерантність припускає також схильність до інших, поблажливість, чуйність, довіру, терпимість до відмінностей, уміння володіти собою, доброзичливість, уміння не засуджувати інших, гуманізм, допитливість, здатність до співпереживання, уміння побачити іншу сторону істини [25].

Таким чином, особова толерантність залежить як від внутрішніх чинників (морально-етичних, характерологічних і комунікативних особливостей, стратегій і тактик конфлікту, цінностей, установок і ін.), так і від зовнішніх причин (законодавчо-правових нормативів, виховання, характеру діяльності і ін.). Способами вираження толерантності / інтолерантності є не лише вербальні, але також і невербальні засоби комунікації. Слід також відмітити невербальні засоби комунікації, службовці вираження толерантного відношення (посмішка, кивання, уважний погляд, рукостискання та ін.) і інтолерантного (похмурий вираз обличчя, пильний, ворожий погляд, схрещені руки на грудях, стислі кулаки і так далі).

Уперше риси толерантної особи виділив Гордон Оллпорт. У 1954 р. у своїй роботі "Природа попереджень" він заклав методологічні основи вивчення толерантності як психологічного феномену. Досліджуючи феномен забобонів і різні аспекти упереджень, Оллпорт виділив такі риси толерантної людини :

- висока ментальна гнучкість;
- устійчивість до фрустрації;
- аффіліативний погляд на життя;
- ліберальні політичні погляди;
- здатність до емпатії;

- духовність;
- почуття гумору.

Серед сучасних дослідників також як і при визначенні поняття толерантність, немає єдиної думки з питання про основні її складові.

Так Г.В. Безюлева, Г.М. Шеламова визначають такі компоненти толерантної особи як емпатія, комунікативна толерантність, критичність по відношенню до себе, прийняття себе і прийняття інших [23].

С.Башиєва, А.Геляєва, рисами толерантності виділяють самосвідомість, самоконтроль, самовладання, дружелюбність [13].

Рядом дослідників (Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А., Шарова О.Д.) виділяються критерії толерантності, спостережувані в соціальному середовищі : "взаємоповага, рівноправ'я, збереження і розвиток культури, можливість наслідувати традиції, свобода віросповідання, співпраця і солідарність в рішенні загальних проблем, позитивна лексика" [55, 6]. Ці критерії в цілому властиві принципам устрою демократичної держави.

Експериментально вивчивши половікові особливості толерантності у студентів-психологів, А.Ф.Філатова виділила такі риси толерантної особи : схильність до інших, поблажливість, терпіння, почуття гумору, чуйність, довіра, альтруїзм, терпимість до відмінностей, уміння володіти собою, доброзичливість, уміння не засуджувати інших, гуманізм, уміння слухати, допитливість, здатність до співпереживання [49].

Провівши експериментальне дослідження по формуванню толерантності через групові психологічні технології, Г.У. Солдатова і її колеги виділили наступні компоненти толерантності як інтеграційної характеристики особи : психологічну стійкість, систему позитивних установок, комплекс індивідуальних якостей (емпатія, альтруїзм, миролюбність, кооперація, співпраця, прагнення до діалогу систему особових і групових цінностей [26].

Образ толерантної особи поєднує найважливіші характеристики, що відбивають психолого-етичні лінії людських відносин :

- гуманність, що припускає увагу до самотнього світу людини, віру в добрий початок, людяність міжособистісних стосунків, відмову від методів примусу і форм пригнічення гідності людини;

- рефлексивність - глибоке знання особових особливостей, достоїнств і недоліків, встановлення їх відповідності толерантному світосприйняттю;

- свобода, відроджена в дисципліні, не прийнятна насильницьких приписів і заборон, здатна привести до вірних законів, авторитет яких - гарантія їх реалізації в житті.

- відповідальність - прояв внутрішньої сили в ситуації ухвалення рішення, його якісного виконання на основі варіативного підходу і системи особистих вимог;

- захищеність - гарантія розуміння і підтримки, відчуття безпеки і об'єднання з іншими людьми в протистоянні згубній дії соціуму;

- гнучкість - уміння залежно від складу подій і виниклих обставин прийняти рішення, вибудовування системи стосунків на основі володіння повноцінної інформації;

- упевненість в собі - адекватна оцінка власних сил і здібностей, віра в можливість здолати перешкоди;

- самовладання - володіння собою, управління емоціями, вчинками;

- варіативна - багатовимірний підхід до оцінки навколишнього життя ухвалення адекватних обставинам, що склалися, рішень;

- перцепція - уміння помічати і виділяти різні властивості людей, проникати в їх внутрішній світ;

- емпатія - співпереживання проблемам інших людей, емоційна оцінка подій.

На думку Феєрса, локус-контроль впливає на упевненість в собі, наполегливість в досягненні мети, схильність до самоаналізу, комунікабельність, доброзичливість, наполегливість, толерантність, впливає реактивність, на успіхи, невдачі, схильність винити себе або оточення.

На думку, Сикорської Л.Е., толерантна особа – людина, яка добре знає і розуміє себе і інших людей, але що не відмовляється від власних поглядів, цінностей і ідеалів. Толерантність не зводиться до іденфірентності, комформизму, утиску власних інтересів, а припускає здатність людини реалізовувати свої інтереси і шанобливе ставлення до позицій і цінностей інших.

Показники:

- витримка, самовладання;
- терплячість;
- сензитивність до емоційного стану іншої людини;
- емпатія;
- прийняття;
- самореалізація.

На думку Клепцової Е.Ю., Такі моральні цінності сприяють толерантному відношенню до дійсності, або навпроти до інтолерантному.

Толерантність має певний взаємозв'язок з схильністю випробовувати тривожність. Почуття психологічної безпеки, прийняття світу, властиве толерантним особам з оптимістичним поглядом на навколишній світ. Інтолерантним особам навпроти властива тривожність.

Розглядаючи тривожність в контексті феномену толерантності, помітимо, що людина переживає загрозу своєму існуванню навряд чи проявлятиме толерантність по відношенню до того, хто її оточує. Крім того, особова тривожність, характеризується збудженням, внутрішнім збудженням, скутістю, почуттям особистої неадекватності, що не може бути характерна для толерантної особи, бо, відчуваючи власну безпорадність, випробовуючи сильну психічну напругу, індивід просто не здатний бути терпимим до інших.

Виходячи з положень про те, що тривожність це властивий стан людини, в контексті проблематики толерантності, ми можемо говорити про певний діапазон тривожності. Так на нашу думку, високий рівень

тривожності, є характерним для інтолерантної людини, а низький і середній рівень тривожності властивий толерантній особі.

Ще однією складовою симптомокомплексу толерантності, ми виділяємо низький рівень агресивності і ворожості.

Агресія завжди оцінюється різко негативно як вираження насильства, культу грубої сили, антигуманізму. Ворожість відрізняється від агресивності усвідомленням своєї готовності діяти деструктивно. Виходячи з розуміння агресивності як особистої якості, властивої кожній людині (так звана природна агресивність), в контексті толерантності ми можемо говорити про низький рівень агресивності і ворожості., оскільки толерантність - це, передусім, здатність людини сприймати без агресії і ворожості особливості поведінки іншої людини.

Якщо індивід проявляє агресивні дії по відношенню до іншого, то правомірно говорити про інтолерантності, яка проявляється через неприйняття іншого, гнів, досаду, злість, ворожість і агресивність. Отже, високий рівень агресивності і ворожості є характеристикою інтолерантної особи. Для толерантної людини властивий низький рівень агресивності і ворожості.

У симптомокомплексі, що характеризує толерантність, ми також виділяємо емоційну стійкість.

Виходячи з критеріїв емоційної нестійкості, виділених Л.С. Славиною (підвищена образливість, упертість, негативізм, тривожність, замкнутість) можна зробити висновок, що усі вищезгадані критерії є характерними для інтолерантної особи. Емоційно стійка людина, навпаки, витримана, емоційно зріла, реалістично налагоджена, характеризується постійністю інтересів, не схильний до подразтування, здатний контролювати свої емоції. Усі ці риси дозволяють людині проявляти толерантність по відношенню до оточення.

У сучасній науковій літературі існують дані про те, що на емоційну стійкість робить вплив рівень психічної регідності, яка виступає як посередник між об'єктивними вимогами і змінами в поведінці особи і

характеризує міру усвідомлення вимог і трудність їх прийняття і реалізації. Цей факт може говорити про взаємозв'язок емоційної стійкості і психічної ригідності особи. У зв'язку з вищесказаним, вважаючи емоційну стійкість характеристикою толерантності, правомірно включити також і психічну ригідність в симптомокомплекс толерантної людини.

Психічна ригідність проявляється при психоемоційній напрузі або стресі, викликається тривогою, фрустрацією, страхом. Рівень ригідності людини обумовлюється взаємодією її особових особливостей з характером середовища.

На нашу думку, для толерантної людини характерним є низький і упевнений рівень ригідності, оскільки у такому разі індивід здатний перебудувати свою програму поведінки відповідно до вимог ситуації, і не зазнавати при цьому труднощів.

Для інтолерантної людини характерна стереотипна поведінка із-за його неготовності прийняти ситуацію, що змінилася.

Толерантна особа спочатку приймає варіативності подій і людських вчинків, тому її поведінковий репертуар багатоплановий. Якщо людина толерантна, то вона визнає необхідність змінити самого себе, своя поведінка, звички заради досягнення розуміння з іншими "іншими". Таким чином, в симптомокомплексі толерантності допустимим є низький і помірний рівень психічної ригідності. Ригідність - проявляється на високому рівні характерна для інтолерантної особи.

Толерантність виявляється в спілкуванні. Спілкування задовольняє особливу потребу людини у контакті з іншими людьми і визначається як взаємодію двох або що більше за людей полягають в обміні інформації, пізнавального або оцінюючого характеру.

Складний і багатогранний процес спілкування одночасно виступає як процес взаємодії людей, і як інформаційний процес, і як взаємний вплив людей один на одного, і як відношення один до одного.

При спілкуванні людей один з одним відбувається неминуче зіткнення представлень, прагнень, інтересів, життєвих установок, моральних і моральних норм. Якщо в процесі спілкування досягається взаєморозуміння, дружня прихильність один до одного, то можна говорити про високий рівень товарищкості людини. Навпаки, особа, не здатна передбачити поведінку партнера по спілкуванню, налагодити довірчі взаємовідносини, змінити своє власне відношення до себе і світу, має низький рівень товарищкості.

В процесі толерантного спілкування відбувається розуміння і відчуття іншої людини, прийняття її такою якою вона є, уміння ставити себе на місце іншого і дивитися на ситуацію його очима. На нашу думку, толерантній особі властива така характеристика, як товарищкість. Високий рівень товарищкості регулює поведінку особи, роблячи можливими довірчі, відкриті, толерантні стосунки.

Одній з найважливіших характеристик спілкування, на думку Г.М. Андреевої є "емпатійне сприйняття людини людиною". Аналізуючи сферу спілкування, А.А. Бодалев, однією з умов його успішності виділяє здатність до емпатійного переживання. Провідну роль емпатії в спілкуванні також підкреслюють Б.Д.Паригин, Л.П.Буєва, А.В. Петровський. У зв'язку з тісним взаємозв'язком даних понять, в симптомокомплексі толерантності, ми включаємо також таку складову як емпатія, що акумулює в собі здатність людини переживати такі це почуття які переживає інша людина. Емпатія - співпереживання - це "досягнення емоційного стану, проникнення в почуття і переживання іншої людини".

Як бачимо, навіть дослівний переклад цього терміну з грецького говорить про прямий зв'язок емпатії з толерантністю, оскільки емпатія має на увазі розуміння іншої людини на рівні почуттів, прагнення емоційно відгукнутися на її проблеми.

Люди з низьким рівнем емпатії байдуже ставляться до інших, егоїстичні, зосереджені на собі, отже, інтолерантні по відношенню до оточення.

Високий рівень емпатії проявляється в прагненні надати допомогу і підтримку іншій людині; бажання розділити її радощі і прикрощі, успіхи і невдачі, її внутрішній світ, відмінний від його власного, в умінні будувати відкриті, довірчі, толерантні взаємовідносини між людьми. Високий рівень емпатії це провідна ознака характеризує толерантну особу.

Таким чином, на толерантність як властивість особи роблять вплив психічні процеси, перцептивні особливості, риси вдачі, особові якості. Згідно з вищесказаним, толерантність (інтолерантність) досить тісно взаємозв'язана з багатьма особовими якостями, які впливають на бачення, відображення навколишньої дійсності і себе в ній. Чинниками, що впливають на особову толерантність є також цінності людини, які також формують погляд на життя.

РОЗДІЛ 2.

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТОЛЕРАНТНОСТІ МОЛОДШИХ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЖИТТЯ

2.1. Організація та методи експериментального дослідження

Об'єкт дослідження: толерантність як властивість особистості.

Предмет дослідження: психологічні особливості толерантності молодшого медичного персоналу.

Мета дослідження: визначити та емпірично обґрунтувати особливості та прояви толерантності молодшого медичного персоналу.

Гіпотеза дослідження: існує взаємозв'язок між толерантністю, ціннісними орієнтаціями та локусом контролю молодшого медичного персоналу.

Завдання дослідження:

4. Провести теоретичний аналіз психологічної літератури щодо толерантності як психологічного феномену;

5. Визначити взаємозв'язок між толерантністю, ціннісними орієнтаціями та локусом контролю;

6. Проаналізувати та узагальнити результати експериментального дослідження.

Методи дослідження:

1. Теоретичні: аналіз наукових підходів до розгляду поняття «толерантність». Психодіагностичні методи: спостереження, бесіда, тестування.

2. У якості діагностичних методик використовувалися: експрес-опитувальник «Індекс толерантності» Г.у. Солдатовой, О.А. Кравцовой, О.Є.Хухлаєва, Л.А. Шайгеровой, тест на локус контроль Дж.Роттера, метод ціннісних орієнтацій М.Рокіча.

Дослідження було проведено в Обласному медичному центрі серцево-судинних захворювань. Учасники дослідження - молодші медичні працівники, чоловіки та жінки у віці від 26 до 59 років. Усього 40 осіб.

Дослідження було проведено у декілька *етапів*:

I етап: визначення рівня толерантності учасників дослідження;

II етап: визначення локус контролю учасників дослідження;

III етап: визначення ціннісних орієнтацій досліджуваних;

IV етап: проведення кореляційного аналізу отриманих результатів та оформлення висновків дослідження.

Для дослідження були використанні наступні методики:

1. Для дослідження рівня толерантності респондентів було використано Експрес - опитувальник «Індекс-толерантності» Г.У. Солдатовой, О.А. Кравцовой, О.Є.Хухлаєва, Л.А. Шайгеровой.

У цьому опитувальнику 22 питання. Для кількісного аналізу підраховується загальний результат, без поділу на субшкали. Кожній відповіді на пряме твердження присвоюється бал від 1 до 6 («абсолютно не згоден» - 1 бал, «повністю згоден» - 6 балів).

Відповідям на зворотні твердження присвоюються реверсивні бали («абсолютно не згоден» - 6 балів, «повністю згоден» -1 бал). Потім отримані бали підсумовуються.

Індивідуальна або групова оцінка виявленого рівня толерантності здійснюється за такими ступенями:

- 22-60 – низький рівень толерантності;
- 61-99 – середній рівень;

- 100-132 – високий рівень толерантності.

2. Для визначення інтрнального чи екстернального локус-контролю була використана методика локус-контролю ДЖ.Роттера.

Призначення тесту: виявлення локус-контролю респондентів. Складається з 29 питань, на які треба відповісти, вибравши варіанти «а» або «б».

Екстернальність: 2а, 3б, 4б, 5б, 6а, 7а, 9а, 10б, 11б, 12ю, 13б, 15б, 16а, 17а, 18а, 20а, 21а, 22б, 23а, 25а, 26б, 28б, 29а.

Інтральність: 2б, 3а, 4а, 5а, 6б, 7б, 9б, 10а, 11а, 12а, 13а, 15а, 16б, 17б, 18б, 20б, 21б, 22а, 23б, 25б, 26а, 28а, 29б.

Загальна та максимальна сума балів по екстернальності та інтрнального становить 23, оскільки 6 з 29 питань є фоновими.

Про спрямованість локус-контролю слід судити за відносними перевищеннями результатів одного виміру над іншим.

3. Для визначення ціннісних орієнтацій особистості була використана методика «Ціннісні орієнтації» М.Рокіча.

Система ціннісних орієнтацій визначає змістовну сторону спрямованості особистості і складає основу її відносин до навколишнього світу, до інших людей, до себе самої, основу світогляду і ядро мотивації життєдіяльності, основу життєвої концепції і «філософії життя».

Респонденту пред'являють два переліку цінностей, по 18 у кожному, набір термінальних та інструментальних цінностей. Кожній цінності респондент дає місце від 1 до 18, в залежності від значущості для нього цієї цінності.

Цінності можна згрупувати в змістовні блоки по різних підставам. Термінальні цінності (цінності – цілі) можна розділити на «конкретні» і «абстрактні цінності», цінності професійної самореалізації й особистого життя. Інструментальні цінності (цінності – засоби) можуть групуватися в етичні цінності, цінності спілкування, цінності справи, індивідуалістичні і

конформістські цінності, альтруїстичні цінності; цінності самоствердження і цінності прийняття інших.

4. Для математичної обробки отриманих результатів було використано статистичну програму SPSS 13.0. Для становлення значимих відмінностей між середнім результатом було обрано коефіцієнт кореляції Спірмена. Для з'ясування наявності значимих кореляційних зв'язків між показниками психодіагностичне дослідження проводилось індивідуально, відношення досліджуваних до тестування було позитивним, додаткового мотивування не знадобилося. Інструкції були зрозумілі, відмов від виконання не було.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів експериментального дослідження молодих медичних працівників

Середні значення показників толерантності, ціннісних орієнтацій та локус-контролю вираховані за допомогою коефіцієнту кореляції Спірмена ($N = 40$).

Для визначення особливостей прояву толерантності у досліджуваних нами було використано тест «Індекс толерантності». Якщо порівняти з максимально можливими значеннями, які можна набрати, то показники досліджуваних за методикою «Індекс толерантності» знаходяться на такому рівні: 56% респондентів мають високий рівень толерантності, 11% мають середній рівень толерантності, 33% респондентів мають низький рівень толерантності (результати представлені у таблиці 2.1).

За даною методикою досліджування показали полярні результати, проміжний рівень майже відсутній.

Таблиця 2.1

Рівень толерантності за методикою «Індекс толерантності»

	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
%	56	11	33
Кількість чоловік	24	4	12

Щодо якісного аналізу, інтерпретувати результати цієї методики можна за наступними шкалами:

- Етнічна толерантність;
- Соціальна толерантність;
- Толерантність як риса особистості.

Якщо проаналізувати результати дослідження по субшкалам можна зробити наступні висновки: більшість досліджуваних набрали бали по субшкалам толерантність як риса особистості (44%) та соціальна толерантність (36%). У меншості респонденти з високими показниками толерантності (20%), результати якісного аналізу представленні у таблиці 2.2

Таблиця 2.2

Результати якісного аналізу рівня толерантності за методикою «Індекс толерантності»

	Етнічна толерантність	Соціальна толерантність	Толерантність як риса особистості
%	20	36	44
Кількість	8	11	21

чоловіків			
-----------	--	--	--

Наскільки можна бачити в дослідженні толерантності молодших медичних працівників, більшість респондентів є толерантними людьми, котрим властива толерантність, стійкість до різних проявів оточуючих людей, здатність ефективно взаємодіяти як с колегами по роботі, та із пацієнтами, здатність розуміти людей, з якими мають справу.

Наступною рисою особистості, яка представлена у результатах дослідження є локус-контроль.

У таблиці 2.3 представленні результати дослідження локус-контролю учасників дослідження.

Таблиця 2.3

Результати дослідження локус-контролю медичних працівників

Показник	Медичний персонал (кількість чоловік)	Відсотки
Екстернальність	13	37%
Інтернальність	27	63%

Високий рівень мають 63% медсестер, що говорить про прояв інтернальності. Дані медичні працівники найчастіше мають переконання в не випадковості їх успіхів або невдач, які залежать від компетентності, цілеспрямованості, рівня здібностей і є закономірним результатом цілеспрямованої діяльності і самодіяльності. Вони мають більш широкі часові перспективи, що охоплюють значно більше подій, фактів, як майбутнього, так і минулого. При цьому їх поведінка направлена на послідовне досягнення успіху шляхом розвитку навичок і більш глибокої обробки інформації, виконання складних завдань.

У наступній таблиці 2.4 показана інтерпретація результатів взаємозв'язка толерантності та локус-контролю молодших медичних працівників.

Таблиця 2.4

**Результати взаємозв'язка толерантності та локус-контролю
молодших медичних працівників**

Показник	Рівень	Медсестри	
		Кількість чоловік	%
Толерантність	високий	24	56
	середній	4	11
	низький	12	33
Продовження таблиці 2.4			
Локус-контролю	інтеральність	27	63
	екстернальність	13	37

Аналізуючи зв'язок толерантності та локус-контролю респондентів очевидно, що високому рівню толерантності відповідає інтернальний локус-контролю, а низькому рівню толерантності екстернальний локус-контролю, виняток – 4%.

Люди, які схильні розраховувати тільки на себе, а не на оточуючих людей, везіння, щасливу стечу обставин і інше, як правило, більш поблажливі до оточуючих ніж ті люди, які мислять навпаки, тобто визнають свою залежність від зовнішнього світу. Достатньо велику негативну реакцію може викликати у екстернала небажана поведінка оточуючих, нездійснення планів, причиною чого став хтось з близьких або знайомих, невиконання його намірів. Протилежним є світосприйняття інтерналів, вони відносяться більш стало до проблемних та не передбачуваних ситуацій, оскільки розуміють, що вони можуть змінити все на краще.

Відчуття себе сильною особистістю, відчуття своєї відповідальності з своє життя спонукає толерантно відноситися до світу, в якому живеш.

Для дослідження ціннісних орієнтацій учасників була використана методика «Ціннісні орієнтації».

Аналізуючи результати дослідження термінальних цінностей респондентів, стає зрозумілим, що головна цінність учасників дослідження – здоров'я, вона займає перше місце, як у учасників з високою толерантністю, так і низькою, для інтерналів та екстернатів.

Значущість термінальних цінностей по блокам для учасників дослідження зображена у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Рангові значення термінальних цінностей для толерантних та інтолерантних респондентів

Блоки	Цінності	Толерантні	Інтолерантні
Конкретні цінності	Здоров'я	181	179
	Матеріально забезпечене життя	148	172
	Друзі	95	152
	Суспільне визнання	127	104
Абстрактні цінності	Життєва мудрість	152	124
	Краса природи та мистецтва	93	83
	Пізнання	86	115
	Щастя інших	112	68
	Творчість	104	62
	Впевненість у собі	59	149
Цінності професійної	Активне діяльне життя	165	122

самореалізації	Цікава робота	173	88
	Продовження таблиці 2.5		
	Продуктивне життя	146	165
	Розвиток	139	76
Цінності особистісного життя	Любов	69	78
	Свобода	77	121
	Задоволення	89	93
	Щасливе сімейне життя	137	165

Як для толерантних, так і для інтолерантних респондентів конкретні цінності є більш важливими, ніж абстрактні. Щодо цінностей професійної самореалізації, вони є важливими для толерантних, а для інтолерантних респондентів їх значущість значно менша.

Цінності особистісного життя є важливими для толерантних, так і для інтолерантних респондентів, але для інтолерантних респондентів вони є важливішими. Як було зазначено, низький рівень толерантності корелює з екстернальністю, улаштоване особистісне життя забезпечує екстернату надійний тил. Для інтерналів домінують цінності професійної самореалізації, у них є і внутрішня сила і бажання працювати на свій добробут; а цінності особистісного життя, хоч і йдуть трішки позаду цінностей професійної самореалізації, але теж дуже важливі для учасників, так як для людини життя, природно прагнення бути щасливим.

Аналізуючи результати дослідження інструментальних цінностей можна зробити висновок, що існує різниця в важливості тих чи інших інструментальних цінностей для толерантним респондентам, ніж у цінностях термінальних.

Для толерантних респондентів найважливіші цінності спілкування та цінності справи, для інтолерантних респондентів найважливіші конформні, етичні цінності та цінності самоствердження.

Значущість інструментальних цінностей по блокам для учасників дослідження показана у таблиці 2.6

Таблиця 2.6

Рангові значення інструментальних цінностей для толерантних та інтолерантних респондентів

Блоки	Цінності	Толерантні	Інтолерантні
Етичні цінності	самоконтроль	79	108
	відповідальність	127	152
Цінності спілкування	Життєрадісність	168	105
	Чесність	159	114
Цінності справи	Освіченість	173	95
	Сміливість	148	131
	Охайність	137	109
Індивідуалістичні цінності	Незалежність	85	118
	Тверда воля	135	92
Конформістські цінності	Вихованість	68	169
	Широта поглядів	97	124
Альтруїстичні цінності	Ретельність	65	122
	Чуйність	135	79
Цінності самоствердження	Високі запити	123	156
	Ефективність у справах	147	135
	Непримиримість	54	158
Цінності прийняття інших людей	Чесність	143	106
	Терпимість	151	67

Для інтолерантних респондентів з екстернальним локусом контролю важливі, конформні, етичні цінності тому що, вони відчують свою залежність від зовнішнього світу, потребу догоджати, в основі якої невпевненість у собі, негативне відношення до себе. Цінності самоствердження важливі, тому що у людей даного типу є приховане бажання змінити своє світосприйняття, відчути свою спроможність самому найкращим чином улаштувати своє життя.

Для толерантних респондентів з інтернальним локусом контролю цінності справи важливі, тому що вони вважають себе відповідальним за своє життя, вважають за потрібне більше працювати для досягнення своїх цілей, для свого добробуту. Цінності спілкування для них значущі, так як толерантність, добре відношення до себе і оточуючих розполагає до спілкування, взаємодією з різними людьми з різноманітними індивідуальними особливостями.

Далі, у таблицях 2.7 та 2.8 зазначені цінності, які є найбільш важливими для респондентів з високим та низьким рівнем толерантності, у відсотках.

Таблиця 2.7

Значущі термінальні цінності для толерантних та інтолерантних респондентів

Толерантні	Інтолерантні
Здоров'я – 21%	Здоров'я – 19%
Цікава робота – 18%	Матеріально забезпечене життя – 17%
Життєва мудрість – 16%	Щасливе сімейне життя – 15%
Продуктивне життя – 13%	Впевненість у собі – 14%
Щасливе сімейне життя – 12%	Друзі – 13%
Розвиток – 10%	Пізнання – 9%

Продовження таблиці 2.7	
Матеріально забезпечене життя – 7%	Життєва мудрість – 8%
Задоволення – 4%	Суспільне визнання – 5%

Таблиця 2.8

**Значущі інструментальні цінності для толерантних та
інтолерантних респондентів**

Толерантні	Інтолерантні
Відповідальність – 19,5%	Вихованість – 20%
Раціоналізм – 19%	Охайність – 17%
Життєрадісність – 16,5%	Незалежність – 16%
Чесність – 12%	Самоконтроль – 12%
Чуйність – 11%	Високі запити – 11%
Освіченість – 10%	Сміливість – 9%
Ефективність у справах – 8%	Чесність – 8%
Широта поглядів – 4%	Життєрадісність – 7%

Далі, у таблиці 2.9 будуть показані результати кореляційного аналізу взаємозв'язку високого рівня толерантності з локус – контролем та ціннісними орієнтаціями. А в таблиці 2.10 зазначені результати кореляційного аналізу низького рівня толерантності з локус – контролем та ціннісними орієнтаціями.

Таблиця 2.9

Результати кореляційного аналізу взаємозв'язку високого рівня толерантності з локус – контролем та ціннісними орієнтаціями за допомогою коефіцієнту кореляції Спірмена (N=40)

Толерантність	Термінальні цінності	Інструментальні цінності	Інтернальність	Екстернальність
-0,127	-0,467*	-0,345	0,39*	0,48**
-0,39*	-0,12	-0,225	0,39**	0,52**
-0,46*	-0,15	-0,44*	0,52**	0,50**
-0,47*	-0,245	-0,46*	0,51**	0,56**
-0,26	-0,39*	-0,15	0,42*	0,49**
-0,47*	-0,18	-0,39*	0,44**	0,59**
-0,46*	-0,25	-0,465	0,54**	0,53**
-0,127	-0,457*	-0,39*	0,52**	0,48**
-0,39*	-0,18	-0,467*	0,42*	0,56**
-0,46*	-0,247	-0,347	0,51**	0,52**

*при $P \leq 0,05$ $\Gamma_{кр} = 0,38$; ** при $\leq 0,01$ $\Gamma_{кр} = 0,48$

Кореляційний аналіз демонструє, що є достовірний зв'язок між високим рівнем толерантності та інтернальністю, а також значущим для толерантних респондентів конкретними цінностями, цінностями професійної самореалізації серед термінальних цінностей та цінностями справи та спілкування серед інструментальних цінностей. Взаємозв'язані вони таким чином: толерантність ($p \leq 0,01$), інтернальність ($p \leq 0,05$), цінності конкретні ($p \leq 0,01$), цінності професійної самореалізації ($p \leq 0,05$), цінності справи ($p \leq 0,05$), цінності спілкування ($p \leq 0,01$).

Таблиця 2.10

Результати кореляційного аналізу взаємозв'язку низького рівня толерантності з локус-контролем та ціннісними орієнтаціями за допомогою коефіцієнту кореляції Спірмена (N=40)

Толерантність	Термінальні цінності	Інструментальні цінності	Інтернальність	Екстернальність
-0,46*	-0,15	-0,246	0,52**	0,50**
-0,39*	-0,12	-0,467	0,39*	0,48**
-0,26	-0,39*	-0,15	0,44**	0,56**
-0,47*	-0,246	-0,39*	0,51**	0,49**
-0,125	-0,466	-0,12	0,39*	0,52**
-0,46*	-0,25	-0,345	0,52**	0,53**
-0,25	-0,39*	-0,18	0,41*	0,50**
-0,47*	-0,18	-0,225	0,43**	0,59**
-0,39*	-0,12	-0,465	0,54**	0,53**
-0,28	-0,39*	-0,44*	0,51**	0,49**

*при $P \leq 0,05$ $\Gamma_{кр} = 0,38$; ** при $\leq 0,01$ $\Gamma_{кр} = 0,48$

Аналізуючи таблицю 2.10, можна зробити висновки, що є достовірний зв'язок між низьким рівнем толерантності та екстернальністю, вираженими цінностями особистісного життя, конкретними цінностями серед термінальних цінностей та конформістськими, етичними цінностями та цінностями самоствердження серед інструментальних цінностей. Взаємозв'язані вони таким чином: толерантність ($p \leq 0,01$), екстернальність ($p \leq 0,05$), конкретні цінності ($p \leq 0,01$), цінності особистісного життя ($p \leq 0,05$),

етичні цінності ($p \leq 0,01$), конформістські цінності ($p \leq 0,05$), цінності самоствердження ($p \leq 0,01$).

За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Більша частина респондентів має високий рівень толерантності та інтернальності;

2. Серед термінальних цінностей для респондентів більш важливі конкретні цінності, а не абстрактні, важливі для молодших медичних працівників і цінності професійної самореалізації і особистісного життя, з деякою перевагою цінностей професійної самореалізації для толерантних респондентів, а цінностей особистісного життя для інтолерантних.

3. Серед інструментальних цінностей респондентів можна виділити значущість цінностей спілкування та цінностей справи для толерантних респондентів, цінностей конформістських, етичних та цінностей самоствердження – для інтолерантних.

4. Кореляційний аналіз показав, що існують достовірні зв'язки між рівнем толерантності та локусом контролю й цінностними орієнтаціями.

Більшість досліджуваного медичного персоналу є толерантними, відповідальними, комунікабельними, стійкими до різних поведінкових проявів оточуючих, впевненими у собі, доброзичливими, що дуже важливо для медичних працівників і є професійно важливими якостями.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження толерантності молодших медичних працівників можна зробити висновки, що наша гіпотеза підтвердилася: рівень толерантності молодших медичних працівників залежить від таких факторів, як ціннісні орієнтації та локус-контролю. Система цінностей людини та схильність брати відповідальність за своє життя на себе, або перекладати її на зовнішній світ, безумовно впливає на толерантність (інтолерантність) людини.

Толерантність, як риса особистості, дуже важлива для працівників медичної сфери. Толерантність означає позитивне відношення до людей, з якими спілкуєшся, визнання їх права на власну точку зору, стійкість до негативних рис, недоліків, помилок. Для медиків вищезазначене дуже важливо, так як вся ці якість допомагають в позитивному спілкуванні зі своїми колегами та пацієнтами, приймати людей такими які вони є насправді. Слід зазначити, що толерантність не є безхарактерністю, уникненням конфліктів, складностей, а є активною життєвою позицією.

Необхідно пам'ятати, що ефективна праця медичного персоналу залежить не тільки від добре налагодженої роботи медичного закладу. Медичний робітник повинен усвідомлювати, що більша частина відповідальності за свою роботу лежить на ньому

Толерантність молодшого медичного персоналу – одна з основних особистісно-професійних якостей, яка вкрай необхідна для успішної самореалізації в даному виді діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект Пресс, 2004. - 205, 302-303 с.
2. Аниськина Н.И. Формирование профессиональной направленности у студентов средних медицинских учебных заведений: Дис...к. пед. н. / Н.И. Аниськина. – Брянск, 2000. – 167 с.
3. Бастракова Е.Г. Профессиональное становление личности медицинского работника среднего звена: На примере медицинской сестры: Дис... к. психол. н. / Е.Г. Бастракова. – Калуга, 2003. – 206 с.
4. Бодреев В.С. Основы медицинских знаний. Курс лекций. - М., 1996
5. Бодров В.А. Информационный стресс. - М.: ПЕРСЭ, - 2000.-275-310 с.
6. Бондаренко Н.М. Болонський процес: нові можливості якісної теоретичної підготовки студентів вищих медичних закладів/ Н.М. Бондаренко, М.Е. Барінова, Є.В. Черешнева// Інтеграція української медичної освіти в європейський та американський медичний простір: матер. навч.-наук. конф., (Тернопіль, 15-16 травня 2006 р.). – Тернопіль: Терноп. держ мед. ун-т «Укрмедкнига», 2006. – С. 141-142.
7. Бондырева С.К., Колесов Д.В. Толерантность (введение в проблему). М., Воронеж, 2003.

8. Васютин А.М. Психохирургия или психотехники нового поколения. - Ростов н/Дону.: Феникс, 2004. - 214 - 217 с.
9. Гершунский Б.С. Толерантность в системе ценностно-целевых приоритетов образования // Педагогика. 2002. № 7.
10. Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Доннелли Д.Х.-мл. Организации: поведение, структура, процессы. - М.: ИНФА-М, 2000.
11. Головинская Е.В. Воспитание толерантности подростков в процессе межкультурного общения (на примере ассоциированных школ ЮНЕСКО): Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. СПб., 2005.
12. Гринберг Дж. Управление стрессом. - СПб.: Питер, 2002.
13. Дмитриев Г.Д. Многокультурное образование. М., 1999.
14. Дмитриев Г.Д. Многокультурность как дидактический принцип // Педагогика. 2000. № 10.
15. Догляд за хворими: підручник/ за ред.. О.М Ковальвої, В.М Лісового, С.І. Шевченка, Т.В. Фролової. – К.: ВСВ «Медицина», 2010. – 488с.
16. Ежова Н.Н. Рабочая книга практического психолога. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 144 - 135 с.
17. Занковский А.Н. Психическая напряженность как свойство личности. - М. : Наука, - 225-237 с.
18. Занюк С.С. Психология мотивации. - К.: Лыбидь, 2002. - 61-63 с.
19. Зарубин М.М. Практические советы психолога. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. - 204 - 208 с.

20. Зинченко В.П., Мещеряков Б.Г. Психологический словарь. - М.: АСТ. Астрель транзит-книга, 2006.- 404 с.
21. Иванова Н.Л. Идентичность и толерантность: соотношение этнических и профессиональных стереотипов // Вопросы психологии. 2004. № 6.
22. Ильин Е.П. Психофизиология состояний человека . -СПб.: Питер, 2005. - 233 - 236 с.
23. Карамушка Л.М. Психологические основы управления в системе среднего просвещения. - К.: 13 МИ, 1997. - 55 - 60 с.
24. Карвасарский Б.Д. Психотерапевтическая энциклопедия. - М. С-П.: ПИТЕР, 2006. - 636 -637, 615 - 617 с.
25. Колесникова Г.И. Основы психологического консультирования . - М.: издательский центр "МарТ", 2006. - 8 с.
26. Комер Р. Психология поведения . - СПб.: прайм- ЕВРОЗНАК, 2005. - 144 с.
27. Костюшко Ю.О. Підготовка студентів до міжособистісної взаємодії в ситуаціях конфлікту: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. – Житомир, 2005. – 186 с.
28. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс/ под редакцией Л.Леви.- Л. : Медицина, -1970. - 180 с.
29. Лебедева Н.М. Теоретико-методологические основы исследования этнической идентичности и толерантности в поликультурных регионах России и СНГ // Идентичность и толерантность / Под ред. Н.М. Лебедевой. М., 2002.

30. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Московского ун.-та. Серия 14. Психология.- 2000.- № 3. - 4-19 с.
31. Лікарська помилка: причини та наслідки. Медико-правовий портал [електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://103-law.org.ua/Article.aspx?a=61>
32. Малкина-Пых И.Г. Техники психоанализа и терапии Адлера. - М. : Издательство Эксмо, 2004. - 68 - 73 с.
33. Марищук В.Л., Евдокимов В.И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. – СПб.: Сентябрь, 2001. - 155-160 с.
34. Матвеев В.С. Основы медичної психології, етики і деонтології. - М.: Медицина, 1984
35. Медична деонтологія / За ред. Хомутова В.І. – Харків, 1999.
36. Медична психологія. Навчальний посібник для учнів медичних училищ. - М., 2006
37. Наенко Н.И. Психическая напряженность. - М.: Из- во Московского ун-та, 1976. - 112 с.
38. Назар П. С., Віденський Ю. Г., Грандо О. А. Основы медичної етики.— К.: Здоров'я, 2002.— 344с.
39. Немов Р.С. Психология: Психология образования. - М.: - 1994. - 201 с. 17. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса . - М.: Наука , - 1983. - 190с.
40. Орел В.Е. "Феномен выгорания" в зарубежной психологии. //Психологический журнал. - 2001. - № 1. - 90-99 с.
41. Осипова А.А. Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 274 - 282 с.

42. Основи медичної психології. - М., 2002
43. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология. - М.: издательский центр "Академия", 2006. - 330 с.
44. Правові аспекти дотримання лікарської таємниці. [електронний ресурс]. – Режим доступу: http://inmeds.com.ua/Legal_aspects_of_compliance_with_medical_confidentiality/5339/
45. Програма розвитку медсестринства України (2005-2010) // Медична освіта. – 2006. – №1. – С. 14-21.
46. Прохоров А.О. Практикум по психологии состояний.- С.П.: Речь, 2004.-92-105 с.
47. Психология общения медицинского персонала в лечебно-профилактических учреждениях / А.К. Хетагурова, И.О. Слепушенко, Б.К. Липкий и др. – М.: "Медицинский вестник", 2003. – 96 с.
48. Радзієвська І.В. Формування професійної компетентності майбутніх медичних сестер у процесі вивчення фахових дисциплін: Автореф. дис. к. пед. н. : 13.00.04 / І.В. Радзієвська; Нац. акад. пед. наук. – К., 2011. – 21 с.
49. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. - Самара: Дом "БАХРАХ-М", 2002. - 161-168 с.
50. Сандомирский М.Е. Психосоматика и телесная психотерапия. - М.: "Класс", 2005. - 80- 82, 131-132 с.
51. Селье Г. Стресс без дистресса. - М.: Прогресс, 1979. -124 с.
52. Семиченко В.А. Психические состояния. - К.: Магистр-S, 1998.

53. Собчик Л.Н. Психология индивидуальности. - С-П: Речь, 2003.-64-72 , -47-48,-50-53 с.
54. Соколов В.М. Толерантность: состояние и тенденции // СОЦИС. 2003. № 8.
55. Солдатова Г. Практическая психология толерантности, или как сделать так, чтобы зазвучали лучшие струны человеческой души? // Век толерантности: Научно-публицистический вестник. Вып. 6. - <http://www/tolerance.ru/p-mag-last.shtml>
56. Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А., Шарова О.Д. Жить в мире с собой и другими: Тренинг толерантности для подростков. 2-е издание, стер. М., 2001.
57. Соловьева С.Л. Справочник практического психолога. - М. С-П.: СОВА, -2005. - 71 с.
58. Соціологія: словник термінів і понять / Упоряд. Є.А. Біленький, М.А. Козловець, В.О. Федоренко / За заг.ред. М.А. Козловця. – Житомир, 2003. – 236 с.
59. Соціологія: Терміни, поняття, персоналії. Навчальний словник довідник / За заг. ред. В.М. Пічі. – К.: "Каравела"; Львів: "Новий світ – 2000", 2002. – 480 с.
60. Столяренко Л.Д. Основы психологии. - Ростов н / Д: Феникс, 2006.- 445 с.
61. Столяренко Л.Д. Психология управления. - Ростов н / Д: Феникс, 2005.-491- 493 с.
62. Темерівська Т.Г. Формування пізнавальної активності студентів медичного коледжу в процесі вивчення природничо-наукових дисциплін: Автореф. дис.. к.пед.н. : 13.00.04 / Т.Г. Темерівська; Терноп. нац. пед. ун-т імені Володимира Гнатюка. – Тернопіль, 2004. – 20 с.

63. Тодорцева Ю.В. Формування толерантності майбутніх учителів у процесі професійної підготовки: Автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Південноукр. держ. пед. ун-т ім. К.Д. Ушинського. – Одеса, 2004. – 23 с.
64. Толстая А.Н. Управление карьерой в организациях // Психология управления: Учебное пособие / Под ред. А.В. Федотова. – Л., 1991.
65. Урбанович А.А. Психология управления. - М.:Харвест, 2005.- 362с.
66. Федотова Н.Н. Толерантность как мировоззренческая и инструментальная ценность // Философские науки. 2004. № 4.
67. Философский словарь / Под ред. М.М. Розенталя. – М.: Политиздат, 1975. – 675 с.
68. Франкл В.Э. Доктор и душа / Пер. с англ. А.А. Бореїв. – СПб.: Ювента, 1997. – 188 с. 11. Кожухарь Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении // Вопросы психологии. – 2006. – № 2. – С. 3-12.
69. Хельмицкий Б.Психоанализ профессиональной деятельности // Прикладная психология и психоанализ. - 1997. - N 3. - 11-20 с.
70. Шегедин М.Б. медсестринство в Україні: Навч. посіб. / М.Б. Шегедин. – Тернопіль: Укрмедкнига, 2003. – 280 с
71. Щербатых Ю.В.Психология страха. - М.: ЭКСМО, 2005. - 349-351 с.
72. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 1996.

73. Якса Н.В. Тезаурус з проблеми міжкультурної взаємодії. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2006. – 264 с.

Додаток А

Экспресс-опросник «Индекс толерантности»

(авт. Г.У. Солдатова, О.А. Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А.Шайгерова)

Экспресс-опросник разработан для диагностики:

–аспектов толерантности: общий уровень и/или черта личности;

–видов толерантности: этническая и социальная.

Стимульный материал опросника составили утверждения отражающие:

1. толерантность как черту личности, выявляем: общее отношение к окружающему миру; отношение к другим людям; социальные установки в различных сферах взаимодействия, где проявляются толерантность и интолерантность человека;

2. социальную толерантность, выявляем: отношение к некоторым социальным группам (меньшинств, преступников, психически больным, нищим); коммуникативные установки (уважение к мнению оппонентов, готовность к конструктивному решению конфликтов, продуктивному сотрудничеству); установки личности по отношению к некоторым социальным процессам.

3. этническую толерантность/интолерантность, выявляем: отношение к людям иной расы, этнической группы, к собственной этнической группе; установки в сфере межкультурного взаимодействия.

Инструкция: Оцените, пожалуйста, насколько вы согласны/не согласны с утверждениями, в соответствии с этим поставьте галочку или любой другой значок напротив каждого утверждения.

Бланк ответа

№	Утверждение	<i>Абсолютно не согласен</i>	<i>Не согласен</i>	<i>Скорее не согласен</i>	<i>Скорее согласен</i>	<i>Согласен</i>	<i>Полностью согласен</i>
	В средствах массовой информации						

	может быть представлен о 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						
	С неопытным и 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»						
	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						

Обработка результатов.

Количественный анализ – суммируются все баллы. Каждому ответу на *прямое* утверждение присваивается балл от 1 до 6 («абсолютно не согласен» – 1 балл, «полностью согласен» – 6 баллов). Ответам на *обратные* утверждения присваиваются реверсивные баллы («абсолютно не согласен» – 6 баллов, «полностью согласен» – 1 балл). Затем полученные результаты суммируются.

Утверждения *прямые*: 1,9,11,14,16,20,21,22;

обратные: 2,3,4,5,6,7,8,10,12,13,15, 17,18,19.

Интерпретация результатов.

Индивидуальная или групповая оценка выявленного уровня толерантности осуществляется по следующим ступеням:

22–60 – низкий уровень толерантности. Такие результаты свидетельствуют о высокой интолерантности человека и наличии у него выраженных интолерантных установок по отношению к окружающему миру и людям.

61–99 – средний уровень. Такие результаты показывают респонденты, для которых характерно сочетание как толерантных, так и интолерантных черт. В одних социальных ситуациях они ведут себя толерантно, в других могут проявлять интолерантность.

100–132 – высокий уровень толерантности. Представители этой группы обладают выраженными чертами толерантной личности. В то же время необходимо понимать, что результаты, приближающиеся к верхней границе (больше 115 баллов), могут свидетельствовать о размывании у человека «границ толерантности», связанном, к примеру, с психологическим инфантилизмом, тенденциями к попустительству, снисходительности или безразличию. Также важно учитывать, что респонденты, попавшие в этот диапазон, могут демонстрировать высокую степень социальной желательности (особенно если они имеют представление о взглядах исследователя и целях исследования).

Для качественного анализа аспектов толерантности можно использовать разделение на субшкалы:

Ключ для обработки

1. Субшкала «этническая толерантность»: 2, 4, 7, 11, 14, 18, 21.
2. Субшкала «социальная толерантность»: 1, 6, 8, 10, 12, 15, 16, 20.
3. Субшкала «толерантность как черта личности»: 3, 5, 9, 13, 17, 19, 22.

Додаток Б

Локус контроля Дж.Роттер

Назначение теста

Выявление локуса контроля респондентов.

Инструкция к тесту

Прочтите каждое высказывание в паре и решите, с каким из них вы согласны в большей степени. На бланке ответов обведите кружком одну из букв – «а» или «б».

Тестовый материал

№	Вариант "а"	Вариант "б"
1	Дети попадают в беду потому, что родители слишком часто их наказывают.	В наше время неприятности происходят с детьми чаще всего потому, что родители слишком мягко относятся к ним.
2	Многие неудачи происходят от невезения.	Неудачи людей являются результатом их собственных ошибок.
3	Одна из главных причин, почему совершаются аморальные поступки, состоит в том, что окружающие мирятся с ними.	Аморальные поступки будут происходить всегда, независимо от того, насколько усердно окружающие пытаются их предотвратить.
4	В конце концов к людям приходит заслуженное признание.	К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными.
5	Мнение, что преподаватели несправедливы к учащимся, неверно.	Многие учащиеся не понимают, что их отметки могут зависеть от случайных обстоятельств.
6	Успех руководителя во многом зависит от удачного стечения обстоятельств.	Способные люди, которые не стали руководителями, сами не использовали свои возможности.
7	Как бы вы ни старались, некоторые люди все равно не будут симпатизировать вам.	Тот, кто не сумел завоевать симпатии окружающих, просто не умеет ладить с другими.
8	Наследственность играет главную роль в формировании характера и поведения человека.	Только жизненный опыт определяет характер и поведение.
9	Я часто замечал справедливость поговорки: «Чему быть – того не миновать».	По-моему, лучше принять решение и действовать, чем надеяться на судьбу. !
10	Для хорошего специалиста даже проверка с пристрастием не представляет затруднений.	Даже хорошо подготовленный специалист обычно не выдерживает проверки с пристрастием.
11	Успех является результатом усердной работы и мало зависит от везения.	Чтобы добиться успеха, нужно не упустить удобный случай.

12	Каждый гражданин может оказывать влияние на важные ; государственные решения.	Обществом управляют люди, которые выдвинуты на общественные посты, а рядовой человек мало что может сделать.
13	Когда я строю планы, то я вообще убежден, что смогу осуществить их.	Не всегда благоразумно планировать далеко вперед, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.
14	Есть люди, о которых можно смело сказать, что они нехорошие.	В каждом человеке есть что-то хорошее.
15	Осуществление моих желаний не связано с везением.	Когда не знают как быть, подбрасывают монету. По-моему, в жизни можно часто прибегать к этому.
16	Руководителем нередко становятся благодаря счастливому стечению обстоятельств.	Чтобы стать руководителем, нужно уметь управлять людьми. Везение здесь ни при чем.
17	Большинство из нас не могут влиять сколько-нибудь серьезно на мировые события.	Принимая активное участие в общественной жизни, люди могут управлять событиями в мире.
18	Большинство людей не понимают, насколько их жизнь зависит от случайных обстоятельств.	На самом деле такая вещь, как везение, не существует.
19	Всегда нужно уметь признавать свои ошибки.	Как правило, лучше не подчеркивать своих ошибок.
20	Трудно узнать, действительно ли вы нравитесь человеку или нет.	Число ваших друзей зависит от того, насколько вы располагаете к себе других.
21	В конце концов неприятности, которые случаются с нами, уравниваются приятными событиями.	Большинство неудач являются результатом отсутствия способностей, незнания, лени или всех трех причин вместе взятых.
22	Если приложить достаточно усилий, то формализм и бездушие можно искоренить.	Есть вещи, с которыми трудно бороться, поэтому формализм и бездушие не искоренить.
23	Иногда трудно понять, на чем основываются руководители, когда они выдвигают человека на поощрение.	Поощрения зависят от того, насколько усердно человек трудится.
24	Хороший руководитель ожидает от подчиненных, чтобы они сами решали, что они должны делать.	Хороший руководитель ясно дает понять, в чем состоит работа каждого подчиненного.
25	Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.	Не верю, что случай или судьба могут играть важную роль в моей жизни.
26	Люди одиноки из-за того, что не проявляют дружелюбия к окружающим.	Бесполезно слишком стараться расположить к себе людей: если ты им нравишься, то нравишься.
27	Характер человека зависит главным образом от его силы воли,	Характер человека формируется в основном в коллективе.
28	То, что со мной случается – это дело моих собственных рук.	Иногда я чувствую, что моя жизнь развивается в направлении, не зависящем от моей силы воли.
29	Я часто не могу понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.	В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.

Ключ к тесту

- *Экстернальность*: 2а, 3б, 4б, 5б, 6а, 7а, 9а, 10б, 11б, 12б, 13б, 15б, 16а, 17а, 18а, 20а, 21а, 22б, 23а, 25а, 26б, 28б, 29а.
- *Интернальность*: 2б, 3а, 4а, 5а, 6б, 7б, 9б, 10а, 11а, 12а, 13а, 15а, 16б, 17б, 18б, 20б, 21б, 22а, 23б, 25б, 26а, 28а, 29б.

Общая и максимальная сумма баллов по интернальности и экстернальности составляет 23, поскольку 6 из 29 вопросов являются фоновыми.

О направленности локуса контроля следует судить по относительному превышению результатов одного измерения над другим.

Интерпретация результатов теста

В практике психодиагностики по локусу контроля судят о *когнитивном стиле*, проявляющемся в сфере обучения, в том числе и профессионального. Поскольку когнитивные компоненты психики присутствуют во всех ее явлениях, то представления о локусе контроля распространяются и на характеристики личности в ее деятельности.

Для **экстерналов** свойственно внешне направленное защитное поведение, в качестве атрибуции ситуации они предпочитают иметь шанс на успех. В общем плане это указывает на то, что любая ситуация экстерналу желательна как внешне стимулируемая, причем в случаях успеха происходит демонстрация способностей.

Экстернал убежден, что его неудачи являются результатом невезения, случайностей, отрицательного влияния других людей. Одобрение и поддержка таким людям весьма необходимы, иначе они работают все хуже. Однако особой признательности за сочувствие от экстерналов не приходится ожидать.

Интерналы имеют атрибуцией ситуации чаще всего убеждение в неслучайности их успехов или неудач, зависящих от компетентности, целеустремленности, уровня способностей и являющихся закономерным результатом целенаправленной деятельности и самодеятельности.

В структурировании процесса целеобразования и его стратегий ведущей мотивацией для интерналов является поиск эго-идентичности, независимо и ортогонально по отношению к экстравертированности или интровертированности. Вследствие большей когнитивной активности интерналы имеют более широкие временные перспективы, охватывающие значительное множество событий как будущего, так и прошлого. При этом их поведение направлено на последовательное достижение успеха путем развития навыков и более глубокой обработки информации, постановки все возрастающих по своей сложности задач. Потребность в достижении, таким образом, имеет тенденцию к повышению, связанную с увеличением значений личностной и реактивной тревожности, что является предпосылкой для возможной большей фрустрированности и меньшей стрессоустойчивости в случаях серьезных неудач. Однако в целом в реальном, внешне наблюдаемом поведении интерналы производят впечатление достаточно уверенных в себе людей, тем более что в жизни они чаще занимают более высокое общественное положение, чем экстерналы, — как считают *Дж.Дигман, Р.Кеттелл и Дж.Роттер*.

Для **экстерналов** обнаруживается связь с эмоциональной нестабильностью и практическим, непосредственным мышлением, для **интерналов** отмечается эмоциональная стабильность и склонность к теоретическому мышлению, абстрагированию и синтезу представлений.

В целом в соответствии с отношением параметров активности и реактивности (и в связи с мотивацией достижения и отношения) вектор экстернальности-интернальности совпадает с вектором рефлексии.

Додаток В**Тест Рокича "Ценностные ориентации"**

М. Рокич различает два класса ценностей:

терминальные – убеждения в том, что конечная цель индивидуального существования стоит того, чтобы к ней стремиться;

инструментальные – убеждения в том, что какой-то образ действий или свойство личности является предпочтительным в любой ситуации.

Это деление соответствует традиционному делению на ценности-цели и ценности-средства.

Респонденту предъявлены два списка ценностей (по 18 в каждом), либо на листах бумаги в алфавитном порядке, либо на карточках. В списках испытуемый присваивает каждой ценности ранговый номер, а карточки раскладывает по порядку значимости. Последняя форма подачи материала дает более надежные результаты. Вначале предъявляется набор терминальных, а затем набор инструментальных ценностей.

Инструкция: "Сейчас Вам будет предъявлен набор из 18 карточек с обозначением ценностей. Ваша задача – разложить их по порядку значимости для Вас как принципов, которыми Вы руководствуетесь в Вашей жизни.

Внимательно изучите таблицу и, выбрав ту ценность, которая для Вас наиболее значима, поместите ее на первое место. Затем выберите вторую по значимости ценность и поместите ее вслед за первой. Затем сделайте то же со всеми оставшимися ценностями. Наименее важная останется последней и займет 18 место.

Разработайте не спеша, вдумчиво. Конечный результат должен отражать Вашу истинную позицию".

МЕТОДИКА "ЦЕННОСТНЫЕ ОРИЕНТАЦИИ" (М. Рокич)

Бланк тестируемого _____

Список А (терминальные ценности):

– активная деятельная жизнь (полнота и эмоциональная насыщенность жизни);	
–жизненная мудрость (зрелость суждений и здравый смысл, достигаемые жизненным опытом);	
– здоровье (физическое и психическое);	
– интересная работа;	
– красота природы и искусства (переживание прекрасного в природе и в искусстве);	
– любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком);	
– материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений);	
– наличие хороших и верных друзей;	
– общественное призвание (уважение окружающих, коллектива, товарищей по работе);	
– познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, интеллектуальное развитие);	
– продуктивная жизнь (максимально полное использование своих возможностей, сил и способностей);	
– развитие (работа над собой, постоянное физическое и духовное совершенствование);	
– развлечения (приятное, необременительное времяпрепровождение, отсутствие обязанностей);	
– свобода (самостоятельность, независимость в суждениях и поступках);	
– счастливая семейная жизнь;	
– счастье других (благополучие, развитие и совершенствование других людей, всего народа, человечества в целом);	
– творчество (возможность творческой деятельности);	
– уверенность в себе (внутренняя гармония, свобода от внутренних противоречий, сомнений).	

Список Б (инструментальные ценности):

– аккуратность (чистоплотность), умение содержать в порядке вещи, порядок в делах;	
– воспитанность (хорошие манеры);	
– высокие запросы (высокие требования к жизни и высокие притязания);	

– жизнерадостность (чувство юмора);	
– исполнительность (дисциплинированность);	
– независимость (способность действовать самостоятельно, решительно);	
– непримиримость к недостаткам в себе и других;	
– образованность (широта знаний, высокая общая культура);	
– ответственность (чувство долга, умение держать свое слово);	
– рационализм (умение здраво и логично мыслить, принимать обдуманые, рациональные решения);	
– самоконтроль (сдержанность, самодисциплина);	
– смелость в отстаиваниях своего мнения, взглядов;	
– твердая воля (умение настоять на своем, не отступать перед трудностями);	
– терпимость (к взглядам и мнениям других, умение прощать другим их ошибки и заблуждения);	
– широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки);	
– честность (правдивость, искренность);	
– эффективность в делах (трудолюбие, продуктивность в работе);	
– чуткость (заботливость).	

Интерпретация результатов.

Анализируя иерархию ценностей, следует обратить внимание на их группировку испытуемым в содержательные блоки по разным основаниям. Так, например, выделяются "конкретные" и "абстрактные" ценности, ценности профессиональной самореализации и личной жизни и т.д. Инструментальные ценности могут группироваться в этические ценности, ценности общения, ценности дела; индивидуалистические и конформистские ценности, альтруистические ценности; ценности самоутверждения и ценности принятия других и т.д. Это далеко не все возможности субъективного структурирования системы ценностных ориентации. Психолог должен попытаться уловить индивидуальную закономерность. Если не удастся выявить ни одной закономерности, можно предположить несформированность у респондента системы ценностей или даже неискренность ответов.

