

Толерантність як фактор уявлень студентів про норми поведінки в міжособистісному конфлікті

У статті представлено аналіз результатів емпіричного дослідження впливу толерантності особистості на уявлення студентів про норми поведінки в міжособистісному конфлікті. Аналіз отриманих даних свідчить про виразний зв'язок рівня толерантності особистості із типом уявлень студентів про норму поведінки у міжособистісному конфлікті. Рівень толерантності помітно вищий у студентів з продуктивним типом уявлень, порівняно з представниками непродуктивного типу уявлень. Водночас залежність "чим вищий рівень толерантності, тим більш продуктивними є уявлення про норми поведінки у конфлікті" підтверджується лише в обмеженому діапазоні.

Ключові слова: особистість, уявлення, норма поведінки, толерантність, терпимість, міжособистісний конфлікт, продуктивність, конфліктна дія.

В статті представлено аналіз результатів емпіричного дослідження впливу толерантності особистості на уявлення студентів про норми поведінки в міжособистісному конфлікті. Аналіз кількісних даних свідчить про виразний зв'язок рівня толерантності особистості із типом уявлень студентів про норму поведінки у міжособистісному конфлікті. Рівень толерантності помітно вищий у студентів з продуктивним типом уявлень, порівняно з представниками непродуктивного типу уявлень. Водночас залежність "чим вищий рівень толерантності, тим більш продуктивними є уявлення про норми поведінки у конфлікті" підтверджується лише в обмеженому діапазоні.

Ключевые слова: личность, представление, норма поведения, толерантность, терпимость, межличностной конфликт, продуктивность, конфликтное действие.

Актуальність проблеми. У сучасних дослідженнях конфлікту вплив уявлень особистості на розгортання взаємин з навколишніми вивчався у працях Г.М.Андрєєвої, І.Г. Батраченко і О.А. Коновалової, А.О.Бетіної, Н.В.Грішиної, А.Т.Ішмуратова, К.В.Коростеліної, І.В.Кошової, Н.В.Крогіус, Г.В.Ложкіна та Н.І.Пов'якель, М.І.Пірен, Н.І. Фригіної та ін. Соціальні норми відображаються індивідуальною свідомістю особистості як елементи

соціальної дійсності та існують в екстеріоризованих та інтеріоризованих формах (вербалізованих й образних, чуттєвих). Засвоєння особистістю соціальних норм забезпечують функціонування певного порядку в суспільстві й водночас слугують умовою самореалізації особистості. Уявлення студентів про норми поведінки в міжособистісному конфлікті не отримали спеціального дослідження, яке могло б сприяти формуванню їх конструктивної поведінки при порушеннях взаємин з оточуючими. Цим зумовлюється актуальність даної теми.

Стаття має на меті проаналізувати залежність уявлень студентів про норму поведінки у міжособистісному конфлікті від розвитку в них такої особистісної властивості, як толерантність.

Проведене дослідження виконано за допомогою методів аналізу, узагальнення й систематизації результатів досліджень, логічного опрацювання науково-психологічних текстів, методики схильності до певного стилю поведінки в конфлікті Томаса-Кіллена, анкети на визначення уявлень про норми поведінки в міжособистісному конфлікті, методики діагностики комунікативної толерантності В.В.Бойко.

Результати дослідження. Уявлення про норму поведінки в міжособистісному конфлікті є компонентом соціального сприймання студента та відіграє певні функції і в такій важливій сфері його особистості, як засвоєння соціальних норм. Наявність соціальних норм у змісті "індивідуальної свідомості" в цілому та в окремих її сферах, зокрема, є загальноприйнятим фактом, що не вимагає доведення. При цьому спостерігається явище розщеплення змісту свідомості: існування подвійного змісту "індивідуальної" свідомості. По-перше, як відображення елементів суспільної свідомості, по-друге, змісту особистісного знання. Невідповідність між цими компонентами в уявленні соціальної норми призводить до розходження між знанням норми та реальною поведінкою, що суперечить цим знанням. Отже, уявлення соціальної норми може бути суперечливим і конфліктним або узгодженим і гармонійним.

У зміст свідомості входить також відображення ситуації, взаємин, об'єктів соціальної дійсності. Відображення соціальної дійсності опосередковується різними формами суспільної свідомості та її продуктами, засвоєними особистістю (уявлення про норми моралі, закону, про корисне й шкідливе, про цінне, важливе тощо). М.І.Бобнева підкреслює, що соціальні норми є продуктами діяльності суспільства та потрібні для його узгодженого функціонування [2, 104]. Водночас їх регуляторні функції залежать від

того, чи засвоєні вони особистістю, чи стали вони мотивами її поведінки.

Відображення соціальних норм у свідомості дає людині когнітивну інформацію про світ, умови, об'єкти, способи її діяльності; дозволяє повніше й адекватніше сприйняти соціальну дійсність, орієнтуватись в ній, виробляти стратегії й плани, регулювати свою поведінку. Презентовані соціальні норми становлять об'єкт ставлення і оцінювання самою особистістю, дають їй матеріал для рефлексії. Вважається, що засвоєні соціальні норми – це норми відрефлексовані – такі, що характеризуються особистісною оцінкою та ставленням. У цьому випадку вони виступають як еталони, мірки, критерії у ставленнях до себе та до інших у безпосередньому спілкуванні з ними. Вони слугують і умовою, і продуктом, і засобом пізнання особистістю соціальної дійсності. На основі відрефлексованих соціальних норм людина виробляє вищі форми і засоби регуляції поведінки – ціннісні системи, переконання, ідеали; а також усвідомлює своє місце в системі міжособистісних відносин, реалізуючись як особистість.

Презентованість соціальних норм у свідомості нас цікавить насамперед тому, що міжособистісний конфлікт становить елемент соціальної дійсності, а при його сприйманні відбуваються психологічні процеси, близькі за своєю сутністю та побудовою до відображення у свідомості соціальних норм, як одного з елементів соціальної реальності. По-друге, сприймання міжособистісного конфлікту передбачає опору особистості на певні еталони, якими, без сумніву виступають презентовані у свідомості соціальні норми. Саме презентовані соціальні норми відіграють роль основи для побудови вищих регуляторів поведінки особистості – ідеалів, цінностей, переконань, що вплітаються у процес сприймання міжособистісних конфліктів як особливі формуючі образ конфлікту фактори. По-третє, на думку, етична оцінка нормативності подій, що відбуваються у міжособистісному конфлікті, становить один з найважливіших аспектів його сприймання, без урахування якого побудувати цілісну теорію міжособистісного конфлікту неможливо.

На основі емпіричного дослідження нами було виявлено два типи уявлень студентів про норми поведінки у міжособистісному конфлікті: продуктивний та непродуктивний. Продуктивний тип включає два підтипи. В першому з них уявлення відзначаються диференційованістю, достатньою повнотою, стабільністю, дієвістю. У другому підтипі продуктивного типу диференційованість уявлень дещо знижена, хоча уявлення і відображають значну кількість

норм, але вони недостатньо систематизовані, спостерігається ледь помітна ситуативність уявлень. Для всіх представників продуктивного типу характерна схильність до використання стратегій співпраці й компромісу при вирішенні конфліктів. В оцінках конфлікту ці студенти намагаються розібратись в його причинах, їх висновки про корисність чи шкідливість конфлікту залежить від конкретних умов. Безапеляційних, крайніх оцінок (позитивних або негативних) конфліктних явищ не спостерігається.

Студенти першого підтипу непродуктивного типу мають порівняно непогану диференційованість уявлень, для них характерні поляризовані оцінки конфліктних ситуацій (схвалення або заперечення), декларовані ними знання норм поведінки в реальних ситуаціях конфлікту не використовуються. Другий непродуктивний підтип відзначається найнижчою диференційованістю уявлень та поляризованими оцінками й низькою дієвістю. Для представників непродуктивного типу властива схильність до боротьби, ухиляння, втечі як стратегій виходу з конфлікту.

Ми передбачали, що студенти різних підтипів уявлень про норми поведінки у конфліктах будуть також розрізнятися за рівнями показників толерантності.

У психології толерантність розуміється як така властивість особистості, що знаходить виявлення у повазі й визнанні рівності, партнерства, прагненні до розуміння з іншими, уникненні домінування й тиску, визнання явища плюралізму думок й позитивне ставлення до цього факту, розумінні його переваг. Одноманітність та одностайність сприймаються толерантною людиною як примітивізм й спрощення багатомірної дійсності (О.Г. Асмолов, Г.С.Кожухарь, Г.У. Солдатова та ін.).

У внутрішньому плані толерантність є структурно складним утворенням особистості. З цього випливає, що неможливо з достатньою повнотою описати толерантність за допомогою лише одного поняття, лише в одному вимірі.

У її структурі вирізняють раціонально-логічний та емоційно-чуттєвий компоненти, а також користуються традиційною для опису складних психічних явищ схемою з когнітивною, емоційною та поведінковою складовими. Зокрема, когнітивний компонент толерантності тлумачать як розуміння особистістю складності, багатоманітності, неосязності дійсності.

Емоційний компонент толерантності передбачає розвиток в особистості емоційної спрямованості на іншу людину, почуттів емпатії у стосунках з навколишніми, здатності до співчуття й

співпереживання. З іншого боку, толерантність може бути емоційною йдеться, по-перше, про "афективну толерантність" або емоційну стабільність (Г.Крісталл [9], що полягає у здатності долати емоційне навантаження, переносити болючі переживання (тривогу, страх, хвилювання). По-друге, емоційна толерантність – це терпляче ставлення до різноманітних (іноді незвичних, надміру експресивних та сильних) емоційних проявів навколишніх (С.Л.Братченко, [3]). Розвиток афективної толерантності допомагає людині краще розуміти як власні емоційні явища, так і переживання навколишніх, маючи на них позитивну установку, визнаючи право кожної людини на вільне вираження своїх внутрішніх станів.

Поведінковий компонент толерантності найчастіше виступає об'єктом як діагностики, так і розвитку. До цього компонента залучаються вміння, навички, здатності, які дозволяють функціонувати плюралізму думок, оцінок, емоцій у людській спільності. Відтак, важливими є здатність висловлювати й відстоювати власні позиції, спроможність уважно і неупереджено поставитись до висловлювань інших, узгоджувати різні позиції між собою.

Спираючись на компоненти структури толерантності, психологи вирізняють такі функції толерантності:

- мотиваційна – спонукає прийняти багатоманітність дійсності, сприйняти індивідуальність іншої людини, включає інтерес до позицій інших людей, прагнення до розширення контактів, діалогів, до конструктивної взаємодії з навколишніми);
- інформаційна – дозволяє отримати повноцінну інформацію про думки, позиції, ставлення інших людей, про ситуацію у різних ракурсах.
- регулятивна – впливає на встановлення і підтримання взаємин з навколишніми, дозволяє їх поглиблювати та стабілізувати.
- адаптивна – дозволяє пристосовуватись до нових умов діяльності, до своїх партнерів, сформулювати стійке позитивне ставлення до співпраці.

На розвиток толерантності у особистості впливають різні фактори. В результаті вирізняють кілька рівнів толерантності [10].

На першому рівні толерантність проявляється як терпимість. Особистість стримує негативне реагування на морально значущий фактор, відмовляється від насилля. Терпимість є вираженням емпатії, і не породжується загрозою, наслідкуванням, зовнішнім тиском. При цьому терпимість слід розрізняти з уповільненою реакцією, нерішучістю, байдужістю, релігійністю.

Другий рівень – готовність до взаєморозуміння і розуміння інших на основі загальнолюдських цінностей, а також визнання за кожним права на власну думку.

Третій рівень – рівень критичного діалогу й розширення власного досвіду за рахунок критичного осмислення різних позицій.

Феномен толерантності особливо яскраво виявляється у різноманітних ситуаціях спілкування, однією з яких є і між-особистісний конфлікт.

Толерантність виступає важливою умовою спілкування, але не ототожнюється із ним. Спілкування – це те, на що спрямовується толерантність, у певному розумінні його мета. Досягнення взаєморозуміння можливе за умов, коли інша людина є для нас партнером, суб'єктом. З іншого боку, рівень спілкування формує той чи інший рівень толерантності в особистості. Особливо, коли йдеться про педагогічне спілкування, коли викладач повинен навчити студентів бути толерантним, показати їм відповідні зразки, пережити різноманітні емоційні нюанси людських взаємин.

Дослідження толерантності в конфліктології має давню традицію, але досі не знайшло своєї систематизації. Один з фундаторів конфліктології, соціолог Георг Зіммель, використовуючи модні для початку ХХ ст. теорії про інстинктивну організацію людини, обґрунтовував ідею сутнісної інтолерантності людини. Дослідник стверджував, що в індивіда існує опозиційний інстинкт, що виражається у запереченні іншого або у боротьбі з ним. Людину переповнюють почуття недовіри, відрази, ненависті до інших, що відображають її потребу у ворожості.

Поряд з опозиційним інстинктом, в індивіда є інстинкт відданості іншому, що визначає налаштованість душі на симпатію. Під впливом соціальних умов цей інстинкт перетворюється на потребу у любові. Ворожість, за теорією Г. Зіммеля, набагато сильніша стосовно родичів, найменші розходження з якими сприймаються надзвичайно гостро й болюче та викликають найсильніші конфлікти [6, 506].

Міжособистісний конфлікт, як своєрідний екран, дозволяє висвілити здатність людини поводитись по-справжньому толерантно. Адаже в емоційно спокійних ситуаціях людина схильна поводитись раціонально, а розум підказує їй виявляти толерантність, іноді навіть маскуючи справжні свої почуття. Не випадково дослідники вирізняють цілу низку способів поведінки, що покликані завуалювати справжнє ставлення до іншого. Зокрема, А.Є.Зімбулі [5, 22-28] вирізняв наступні варіанти "несправжньої толерантності":

- квазітерпимість – терпимість, коли мотивами її зовнішнього вияву є користь, конформізм, самореклама, лібералізм, віра у невідворотність подій;
- псевдотерпимість – свідомо гра “у толерантність” з мотивами вигоди, випадки свідомого введення в оману;
- “негативна” терпимість – терпимість “на показ”, злісне невторчання з мотивами помсти.

Позитивна або справжня толерантність завжди викликана мотивами співчуття, симпатії, турботи.

Цілком обґрунтованим видається припустити, що уявлення про норми поведінки в міжособистісному конфлікті залежать від певних особистісних якостей, зокрема – толерантності. Як зауважує Т.В.Дуткевич [4], остання дозволяє особистості побудувати більш зважений, об’єктивний образ один одного і конфліктної ситуації загалом, а відтак розглядається як умова попередження деструктивних конфліктів та зниження гостроти конструктивних конфліктів. Толерантність – своєрідна стійкість до конфліктів та фундаментальна основа різноманітних форм взаємодії між людьми (О.Г.Асмолов) [1].

Толерантність відіграє важливу роль не лише при сприйманні та інтерпретації конфлікту, але й у конфліктній поведінці. У багатьох випадках толерантність допомагає попередити конфлікт або спрямовує його розвиток до конструктивного вирішення при врахуванні інтересів обох сторін. Толерантність виступає у певному розумінні антагоністом ворожості до опонента, дозволяє краще його зрозуміти, більше поважати й довіряти йому. Слід також відзначити роль, так званих, афективної і фрустраційної толерантності у подоланні бурхливих емоційних станів, характерних для міжособистісного конфлікту. При цьому толерантність впливає на поведінку суб’єкта опосередковано – через ті акценти, які він вирізняє у своїх уявленнях про конфлікт та які слугують джерелом його негативних емоційних станів, що, в свою чергу, виступають мотивами розгортання конфліктної поведінки.

З метою визначення рівня толерантності у студентів була використана “Діагностика комунікативної толерантності В.В.Бойко”. Чим більше балів набирає опитуваний, тим нижчий рівень його толерантності, навпаки. Максимальна кількість балів – 135, свідчить про абсолютну нетерпимість до навколишніх, нуль балів – повна терпимість до всіх типів партнерів у всіх ситуаціях. Зрозуміло, що крайні числа практично не зустрічаються. Переважна більшість опитуваних набирає середню кількість балів у межах діапазону. Водночас ця методика зручна, коли доводиться порівнювати рівень

толерантності у представників різних вибірок, що і потрібно у нашому випадку. Середні бали окремо для студентів з продуктивним і непродуктивним типами уявлень про норми поведінки у конфлікті за кожним з дев'яти показників методики відображено у табл.1.

Таблиця 1

Рівень комунікативної толерантності у представників різних типів уявлень про норму поведінки у міжособистісному конфлікті (у балах)

Показники комунікативної толерантності	Продуктивний тип	Непродуктивний тип
Здатність приймати індивідуальність інших	6,5	11,3
Тенденція оцінювати людей, виходячи з власного «Я».	8,4	10,6
Стабільність оцінок на адресу навколишніх	6,2	12,1
Вміння приховувати неприємні враження від зустрічі з некомунікабельними людьми	5,8	8,6
Схильність перевиховувати партнера	7,2	9,8
Схильність підганяти партнерів під себе, робити їх зручними	5,6	11,2
Терпимість до дискомфортних станів навколишніх	5,8	8,6
Бажання помсти за нанесені образи	4,2	10,8
Адаптаційні здібності при взаємодії з людьми	5,3	11,3
РАЗОМ	55	94,3

Як показують дані табл. 1, за всіма показниками толерантності її рівень помітно вищий у студентів з продуктивним типом уявлень. Найвищий рівень толерантності у цих студентів за показниками “бажання помсти за нанесені образи”, “адаптаційні здібності при взаємодії з людьми” та “схильність підганяти партнерів під себе, робити їх зручними”. Найнижча толерантність – стосовно показників “тенденція оцінювати людей, виходячи з власного ”Я” та “схильність перевиховувати партнера”.

У студентів непродуктивного типу уявлень виявлено найнижчий рівень толерантності стосовно показників “стабільність оцінок на адресу навколишніх”, “здатність приймати індивідуальність інших”, “адаптаційні здібності при взаємодії з людьми”. Порівняно краще розвинені у них вміння приховувати неприємні враження від зустрічі з некомунікабельними людьми та терпимість до дискомфортних станів навколишніх.

У цілому, якщо підрахувати у відсотках від максимальних значень, толерантність у студентів продуктивного типу уявлень становить 59,3% , а у студентів непродуктивного типу – лише 30,2% .

Висновки та перспективи. Отже, толерантність як властивість особистості є фактором уявлень про норми поведінки в конфлікті, що, у свою чергу, зумовлює ефективність поведінки студента в конфліктній взаємодії. Але якщо уявити собі абсолютно толерантну людину (чого не буває у реальності), то, вочевидь, їй взагалі не була б властива конфліктна поведінка. Тому про толерантність як фактор конфліктної поведінки є сенс говорити лише за умов її певного рівня.

У перспективі ми передбачаємо розширити дослідження вивченням зв'язку між рівнем толерантності особистості, образом міжособистісного конфлікту та компетентністю студентів у вирішенні конфліктів.

Список використаних джерел

1. Асмолов А.Г. Практическая психология и проектирование вариативного образования в России: от парадигмы конфликта – к парадигме толерантности /А.Г.Асмолов// Психология образования: проблемы и перспективы: материалы I-й междунар. научно-практ. конф., Москва, 16-18 декабря 2004. – М.: Смысл, 2004. – С.6-10
2. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения / Отв. ред. Е.В.Шорохова. – М.: Наука, 1978. – 312 с.
3. Братченко С.Л. Введение в гуманитарную экспертизу образования /С.Л.Братченко. – М.: Смысл, 1999. – 137 с.
4. Дуткевич Т.В. Особливості соціально-перцептивного образу міжособистісного конфлікту /Т.В.Дуткевич// Проблеми сучасної психології: Зб. наук. пр. Кам'янець-Подільського національного університету ім. І.Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПНУ / За ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. – Вип. 8. – Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2010. – С. 288-297.
5. Зимбули А.Е. Почему терпимость и какая терпимость? / А.Е.Зимбули // Вестник С-Петербургского университета. Сер. 6. – 1996. – Вип.3(№20) – С. 22-28.
6. Зиммель Г. Человек как враг // Зиммель Г. Избранное. Том 2: Созерцание жизни. – М.: Юрист, 1996. – С. 506.
7. Кожухарь Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении /Г.С.Кожухарь // Вопросы психологии. – №2. – 2006. – С.3-12
8. Кошова І.В. Вплив інтерпретаційних схем на розвиток і завершення конфліктних ситуацій /І.В.Кошова// Наукові записки Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України: 4-х томах. Т. 2. – К.: Главник, 2005. – Вип. 26. – С.384-389.

9. Кристалл Г. Аффективная толерантность /Г.Кристалл// Журнал практической психологии и психоанализа, 2001. – №3. – С. 56-66.
10. Рожков М.И. Воспитание толерантности у школьников / М.И.Рожков, Л.В.Байбородова, М.А.Ковальчук. – Ярославль: Академия развития, Академия холдинг, 2003. – 192 с.

The article considers the analyses of the results of empirical investigation on influence of person's tolerance on students images of the behavioral norms while conflict. The analyses of quantities data reveals the bright connection between the level of person's tolerance and the type of students images of the behavioral norms while conflict. The level of person's tolerance is rather higher in students with productive type of images then in students with unproductive type of images. However the law "than higher the level of person's tolerance is than the images of the behavioral norms while conflict are" is true only for limited diapason.

Keywords: person, image, behavioral norm, interpersonal conflict, tolerance, productiveness, conflict action.

Отримано: 11.02.2012 р.

УДК 159.923.5

О.Ю.Воронова

Психологічні особливості структури професійної діяльності педагога

У статті розглядаються психологічні засади формування рефлексивних процесів у професійному становленні фахівця дошкільної освіти. Визначено особливості формування когнітивного компонента впродовж навчання у ВНЗ. Емпірично досліджено когнітивний компонент і рівень рефлексивності студентів. Узагальнено основні тенденції щодо рівня вияву рефлексивності у студентів спеціальності "Дошкільне виховання".

Ключові слова: професійне самовизначення, рефлексія, мотиваційно-цільовий компонент, когнітивно-операційний компонент, емоційний компонент, оціночний компонент.

В статье рассматриваются психологические основы формирования рефлексивных процессов в профессиональном становлении специалиста дошкольного образования. Определены особенности формирования когнитивного компонента во время обучения в ВУЗе. Эмпирически исследованы когнитивный компонент и уровень рефлексивности