

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

_____ Е.А. Иванова

« _____ » _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Взаимосвязь коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов

Исполнитель
студент группы 364сб1

А.А. Авращенко

Руководитель
доцент, канд.псих.наук

Ю.В. Бадалян

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Социальных наук
Кафедра Психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Е.А. Иванова
« ____ » _____ 2017г.

З А Д А Н И Е

К бакалаврской работе студента **АВРАШЕНКО АНДРЕЯ**
АЛЕКСАНДРОВИЧА

1. Тема бакалаврской работы: ВЗАИМОСВЯЗЬ
КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ
ПЕДАГОГОВ.

(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы 11.01.2016 г.

3. Исходные данные к бакалаврской работе:

Исследованием стресса и стрессоустойчивости, явились работы Г. Селье, К.К. Платонов, В.П. Зинченко, Х. Хекхаузен, В.В. Бодров, А.В. Вальдман, М.М. Козловская, О.С. Медведев, А.А. Виру, Н.Е. Водопьянова, Т.С. Кабаченко, Г.И. Косицкий, В.М. Смирнов, Л.А. Китаев-Смык, А.А. Криулина, И.Г. Малкина-Пых, В.Л. Марищук, Ю.В. Щербатых и другие.

Существует целый ряд исследований, посвященных проблеме коммуникативной толерантности. Они отражены в работах Н.Н. Ершовой, А.С. Гусевой, А.А. Деркача, Н.В. Кузьминой, Е.А. Марасанова, Е.А. Марковой, О.А. Полищук, И.Н. Семенова, А.П. Ситникова, С.Ю. Степанова и другие.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1) Проанализировать литературу по проблеме изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов;

2) Определить особенности коммуникативной толерантности и уровень стрессоустойчивости педагогов;

3) Выявить характер взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.).

Бакалаврская работа содержит 67 страниц, 4 рисунка, 1 таблицу, 55 литературных источника, 4 приложения.

6. Дата выдачи задания 7 сентября 2016 года.

Руководитель бакалаврской работы: БАДАЛЯН ЮЛИЯ ВАЛЕРЬЕВНА,
КАНДИДАТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ НАУК, ДОЦЕНТ

Задание принял к исполнению (дата): _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 67 страниц печатного текста, 4 рисунка, 1 таблицу, 55 источников, 4 приложения.

ТОЛЕРАНТНОСТЬ, ИНТОЛЕРАНТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ,
КОММУНИКАТИВНАЯ ТОЛЕРАНТНОСТЬ, СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ,
СТРЕСС, ДИСТРЕСС, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ИСТОЩЕНИЕ

В теоретической части работы отражены теоретические основы изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов.

Цель исследования: изучение взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов.

Во второй главе представлены результаты исследования коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов, описаны полученные результаты исследования.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов	8
1.1 Общее понятие коммуникативной толерантности в психологии	8
1.2 Характеристика стрессоустойчивости личности	19
1.3 Коммуникативная толерантность как фактор стрессоустойчивости педагогов	28
2 Исследование взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов	42
2.1 Организация и методы исследования	42
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	47
Заключение	61
Библиографический список	63
Приложения А Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)	68
Приложение Б Тест самооценки стрессоустойчивости (Коухен С., Виллиансон Г.)	72
Приложение В Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости (Фетискин Н.П.)	73
Приложение Г Таблицы данных исследования	75

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в оценке работы сотрудников организаций на передний план выдвигается проблема профессиональной компетентности и надежности. Межличностные отношения формируются на восприятии и понимании людьми друг друга. В коллективе собираются люди, каждый из которых обладает индивидуальными особенностями: возрастными, внешними, гендерными, профессиональными различиями, различиями в темпераменте, характере, уровне интеллекта, образованности, различными социальными установками. Одной из базовых составляющих этой схемы выступает коммуникативная толерантность, представляющая собой комплексное личностное качество, которое характеризует совокупность ценностных установок личности, является показателем социальной рефлексии, уровня коммуникативности, способности разрешать деструктивные конфликтные ситуации, а также способности к сопротивлению негативным воздействиям окружающей среды, успешной адаптации к социальному окружению. Толерантность в межличностном общении понимается как неотъемлемая характеристика профессионализма и зрелости личности, сферой деятельности которой является взаимодействие в рамках «человек-человек».

Одним из наиболее актуальных психологических направлений является изучение стрессов и стрессоустойчивости. Развитие стресса на рабочем месте выделено как важная научная проблема в связи с его влиянием на работоспособность, производительность, качество, здоровье работника. Проблема стрессоустойчивости очень важна для современных организаций из-за своих негативных последствий: ухудшение психологического и физического здоровья, нарушение системы отношений, развитие негативных установок по отношению к организации, снижение качественных и количественных показателей профессиональной деятельности. Специалисты в области стресса полагают, что пролонгированный стресс, связанный с хроническим воздействием негативных факторов, действует на человека тяжелее, чем сильные, но

однократные стрессоры. Исследованием стресса и стрессоустойчивости, явились работы Г. Селье, К.К. Платонов, В.П. Зинченко, Х. Хекхаузен, В.В. Бодров, А.В. Вальдман, М.М. Козловская, О.С. Медведев, А.А. Виру, Н.Е. Водопьянова, Т.С. Кабаченко, Г.И. Косицкий, В.М. Смирнов, Л.А. Китаев-Смык, А.А. Криулина, И.Г. Малкина-Пых, В.Л. Марищук, Ю.В. Щербатых и другие.

Существует целый ряд исследований, посвященных проблеме коммуникативной толерантности. Они отражены в работах Н.Н. Ершовой, А.С. Гусевой, А.А. Деркача, Н.В. Кузьминой, Е.А. Марасанова, Е.А. Марковой, О.А. Полищук, И.Н. Семенова, А.П. Ситникова, С.Ю. Степанова и другие.

Цель исследования: изучение взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов.

Объект исследования: коммуникативная толерантность как свойство личности.

Предмет исследования: взаимосвязь коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов.

Задачи исследования:

- 1) Проанализировать литературу по проблеме изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов;
- 2) Определить особенности коммуникативной толерантности и уровень стрессоустойчивости педагогов;
- 3) Выявить характер взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости педагогов.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь между коммуникативной толерантностью и стрессоустойчивостью педагогов.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, методы математической и статистической обработки данных.

База исследования: Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа № 11, г. Белогорск, Амурской области.

Выборка исследования: 20 педагогов.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ ПЕДАГОГОВ

1.1 Общее понятие коммуникативной толерантности в психологии

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию. Коммуникативная толерантность одна из важнейших и очень информативных черт человека. Она собирательна, поскольку в ней отражаются факторы его судьбы и воспитания, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления и, конечно, эмоциональный стереотип поведения [1].

Данная характеристика личности относится к стержневым, ибо в значительной мере определяет ее жизненный путь и деятельность - положение в ближайшем окружении и на работе, продвижение в карьере и исполнение профессиональных обязанностей. Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида, прежде всего нравственные, характерологические и интеллектуальные. Вот почему особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности к самоконтролю и самокоррекции.

Повседневное общение свидетельствует о многообразном проявлении коммуникативной толерантности: одни люди очень терпимы к окружающим, другие умеют хорошо скрывать неприязнь к партнерам, третьи способны силой убеждения заставить себя не замечать неприятные свойства другого. Точно так, в широком диапазоне дает о себе знать та или иная степень снижения коммуникативной толерантности: черты другого могут вызвать частичное, существенное или полное осуждение, раздражение либо неприятие.

Уровень толерантности личности сказывается на ее энергетическом обмене с окружающими: высокая толерантность способствует сдерживанию негативных разрядок, тогда как низкая сопряжена с беспрепятственным выходом негативной энергии вовне. Нередко в профессиональной деятельности человека можно наблюдать динамику коммуникативной толерантности. Например, иной молодой медик в начале карьеры демонстрирует сниженную толерантность к некоторым типам пациентов, но с возрастом терпимость возрастает; возможна и обратная зависимость – с увеличением стажа работы все больше проявляется раздражение больными или некоторыми типами больных. Изменчива коммуникативная толерантность у брачных партнеров, родителей и детей, у сослуживцев, приятелей – периоды терпимости сменяются моментами раздражения.

Механизм возникновения и проявления коммуникативной толерантности связан с психологией эмоционального отражения личностных различий. Осознанно, на уровне предсознания или подсознания каждый человек реагирует на то, что он и партнер имеют различие в сфере тех или иных проявлений личности. Конечно, впечатление как о себе, так и о партнере, субъективны, но в этом и заключается драматизм эмоционального восприятия, некоторые различия кажутся неприятными и потому осуждаются либо раздражают, либо вовсе неприемлемы. Негативную оценку в партнере способны вызвать как незначительные, так и существенные для совместной деятельности личностные особенности, при этом катализатором переживаний могут стать и трудные обстоятельства совместной деятельности, и мнения окружающих, и проведенные вместе годы. Хорошо известно, что со временем обостряется восприятие даже мелких недостатков брачного партнера, приятеля или коллеги по работе [8, с. 98].

В механике коммуникативной толерантности решающую роль играет совместимость или несовместимость одноименных качеств партнеров - интеллекта с интеллектом, характера с характером, привычек с привычками, темперамента с темпераментом. Иначе сказать, партнеры сопоставляют и

оценивают качества и состояния друг друга на уровне отдельных подструктур личности.

Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает негативных переживаний по поводу различий. Таким образом, чем меньше неприятных и неприемлемых для себя различий находит один человек в другом, тем выше у него уровень коммуникативной толерантности, тем реже он осуждает индивидуальность другого или раздражается по поводу его отличительных особенностей. Повышение уровня толерантности происходит в том случае, если мы научимся двум вещам:

- во-первых, преодолевать или сглаживать негативные впечатления от различий между подструктурами своей личности и личности партнера;
- во-вторых, устранять обстоятельства, вызывающие или подчеркивающие эти различия.

Человек, обладающий высоким уровнем коммуникативной толерантности, достаточно уравновешен, предсказуем в своих отношениях к партнерам и совместим с очень разными людьми. Благодаря этим достоинствам создается психологически комфортная обстановка для совместной деятельности, достижения синергического эффекта. Общаясь с толерантной личностью, вы испытываете комфортное состояние.

Отсутствие же коммуникативной толерантности или ее низкий уровень объясняются негативными реакциями индивида на обнаруженные различия между подструктурами своей личности и личности партнера. Чем отчетливее негативные переживания человека по поводу своеобразия другого, тем ниже уровень толерантности, тем труднее демонстрировать расположение к партнеру, принимать его во всех или некоторых проявлениях, сдерживать недовольство им [11, с. 227]. Человек с пониженным уровнем коммуникативной толерантности является источником негативной эмоциональной энергии.

Укажем основные подструктуры личности, обуславливающие коммуникативную толерантность:

1. Интеллектуальная – передает парадигму (образец, тип, стиль) мыслительной деятельности конкретного человека, т. е. принципы его понимания действительности, привычные для него стереотипы осмысления проблем, идей, принятия решений. Известно, что каждый думает по-своему: один склонен к обобщению, а другой преимущественно анализирует события и факты; некоторые личности мыслят глубоко и всесторонне, а иные скользят по поверхности явлений; то, что одни находят важным, другие – второстепенным; кто-то рассуждает последовательно и доказательно, а кто-то не в ладах с элементарной логикой. При этом, когда партнеры обнаруживают свои различия в области интеллекта, каждая из сторон обычно считает себя правой и демонстрирует ту или иную степень нетерпимости к интеллектуальному своеобразию другого. Это и понятно: при взаимодействии возникают интеллектуальные затруднения, которые нелегко преодолеть посредством сотрудничества, взаимных уступок или перенятия мыслительного стиля партнера; куда легче показать свое раздражение, высказать недовольство взаимодействующей стороной.

Демонстрация низкого уровня коммуникативной толерантности выступает показателем негибкости или лености ума и мешает выходу из затруднительных ситуаций. Об этом полезно помнить всякий раз, когда вы сталкиваетесь с интеллектуальным своеобразием партнера. В общении с близкими также не следует показывать нетерпимость к умственным потенциалам партнера. В коммуникации участвуют по меньшей мере две стороны, и у какой из них с интеллектом более благополучно – большой вопрос.

2. Ценностно-ориентационная – вбирает в себя основные мировоззренческие идеалы конкретного человека, его жизненные ближайшие и отдаленные цели, интересы, оценки происходящего. Каждый из нас имеет хотя бы в чем-то своеобразные взгляды и мнения. Они могут касаться

представлений о смысле жизни и счастье, понимания значимости семейных ролей и служебных обязанностей, намеченных планов и свершившихся достижений.

Любой человек рьяно, прежде всего, защищает свои ценности. Психологи утверждают, что конфликты на этой почве наиболее частые и глубокие. Хорошо, если взгляды партнеров во многом совпадают, тогда легче найти согласие и взаимопонимание. Но если каждый подходит к событиям и фактам со своей меркой, то появляются трения и возникает повод проявить коммуникативную нетерпимость, то есть осуждение, раздражение или неприятие ценностей другого.

Супруги, родители и дети, начальники и подчиненные, работники сферы обслуживания и клиенты, учителя и ученики, медики и пациенты - все могут выражать более или менее разные ценности и ориентации в сфере взаимодействия, а, следовательно, проявлять коммуникативную нетерпимость друг к другу [11, с. 234].

3. Этическая – выражает нравственные нормы, которых придерживается человек. При этом проявляется та или иная степень включения совести в его мысли, оценки и действия: сказывается ориентация на добро и зло, справедливость или несправедливость, склонность руководствоваться чувством долга или привычка вести себя безответственно.

Партнеры, обладающие разным этическим содержанием, обычно трудно совместимы. И если им приходится поддерживать длительные или тесные контакты, это отражается на уровне их терпимости: со временем обе или одна из взаимодействующих сторон начинает испытывать неприятные чувства. Впрочем, фактор времени для некоторой категории людей несущественен, ибо они готовы в любой момент и в различных ситуациях немедленно реагировать на различия, обнаруживаемые в своей этической сфере и нравственных ориентациях партнера. Возможно, это выразится в нравоучениях, в подчеркивании своего превосходства или в ограничении контактов с определенной категорией личностей.

4. Эстетическая – охватывает область предпочтений, вкусов и чувств, особенности восприятия человеком красивого и безобразного, возвышенного и низменного, комического и трагического. Здесь определяется кто, что и почему нравится или не нравится личности. Эстетическое начало проявляется постоянно и во всем, доказательством чему служит труднопреодолимая привычка судить обо всем и вся. Каждый из нас с большим желанием дает оценки событиям и окружающим, предметам и обстоятельствам, при этом, понятно, преобладает субъективизм. Чтобы хоть как-то ограничить его, в арсенале средств, пресекающих эстетический произвол, появилась аксиома, умиротворяющая особенно нетерпимых к чужим эстетическим воззрениям «о вкусах не спорят».

5. Эмоциональная – демонстрирует преобладающий спектр, в котором чаще всего пребывает данный человек: радость или печаль, оптимизм или пессимизм, возбужденность или спокойствие, подъем или подавленность, беззаботность или тревожность, миролюбие или агрессивность [11, с. 239].

У каждого, как мы знаем, свой «дежурный» эмоциональный фон. У каждого есть опыт общения с партнерами, преобладающий настрой которых в той или иной мере соответствует или не соответствует нашему. Даже кратковременное пребывание в «чуждом» для тебя эмоциональном поле другого человека может вызвать неприятное состояние.

Так, с этим связана одна из трудностей работы медика' находясь в контакте с больными, врач и медсестра невольно погружаются в специфический эмоциональный фон, свойственный недомогающим людям – у них заметна грусть, пессимистические интонации, тревожность, а нередко больные выражает подавленность, отчаяние, озлобленность, агрессию. Понятно, что в подобных условиях работы увеличивается нагрузка на коммуникативную толерантность или включаются особые механизмы психологической защиты, такие как отстраненность от страданий больных, ответная агрессия.

6. Сенсорная (чувственная) – включает особенности чувственного

восприятия мира на уровне зрительного, слухового, обонятельного, вкусового, кожного и двигательного ощущений.

В данном случае имеется в виду индивидуальная сенсорная организация конкретного человека: какой из каналов восприятия -анализаторов становится для него ведущим при взаимодействии с окружающей действительностью – зрительный, слуховой, кинестетический (объединяет анализаторы мышечной и кожной чувствительности), обонятельный или вкусовой.

В жизни мы нередко сталкиваемся с различиями в сенсорной организации партнеров и, случается, показываем сниженную толерантность к тем, кто воспринимает мир не так, как мы. Один любит слушать и говорить, для него значимо речевое общение, потому он придает значение построению фразы, логике повествования, особенностям голоса и интонаций партнера, тонко выделяет их смысл – таков аудиальный тип. Другой пристально всматривается в лица людей, в детали обстановки, легко оперирует наглядными образами, предпочитает схемы и модели в качестве средств обмена информацией, отмечает во что и как одет партнер, как он держится – так воспринимает действительность визуальный тип. Третий строит свои впечатления, основываясь, главным образом, на кинестетическом восприятии – ему бы все пощупать своими руками, притронуться к партнеру, ощутить нежное прикосновение к своему – кинестетический тип.

В повседневном общении возникают различные комбинации – соответствия или несоответствия сенсорных подструктур личностей партнеров. Для проявления коммуникативной толерантности, конечно, больше шансов, если имеет место соответствие визуал взаимодействует с визуалом, аудиал – с аудиалом, а кинестетический тип с кинестетическим.

Коммуникативная толерантность способна снижаться, когда встречаются разнородные типы, например, любитель послушать и поговорить взаимодействует с тем, кто склонен созерцать и мыслить образами, человек, воспринимающий мир преимущественно кинестетически, вынужден жить или сотрудничать с аудиалом или визуалом. Представьте себе быт супругов, если

один – визуал, тонкий ценитель живописи, архитектуры, завсегда на выставках и в музеях, а другой – специализируется на вкусовых ощущениях, любитель вкусно поесть и выпить. В определенный момент партнеры подметят существенную разницу в предпочтениях и привязанностях, хотя, быть может, не обязательно отыщут их источник – особенности сенсорной организации. Но итогом будет та или иная степень неприятия друг друга [11, с. 242].

7. Энерго-динамическая – отражает энергетические свойства человека – качество и силу его энергетического поля.

Качество излучаемой и распространяемой индивидом энергии зависит, как отмечалось, от ее знака – положительного, нейтрального или отрицательного. Положительно «заряженный» человек словно притягивает к себе окружающих открыт для общения, эмоционально откликается на происходящее и состояния партнеров, готов к сотрудничеству и позитивно оценивает соучастников деятельности. Человек, обладающий отрицательным полем, своим поведением, интеллектуальными и эмоциональными проявлениями будто отталкивает партнеров, воздвигает невидимые, но хорошо ощутимые барьеры на пути к соучастию и сопереживанию. Нейтральная энергия делает его безучастным, равнодушным к происходящему, что проявляется обычно одновременно как на интеллектуальном, так и на эмоциональном уровнях.

Правомерно ожидать, что партнеры с разноименными энергиями будут неуютно себя чувствовать при взаимодействии, особенно если их контакты длительные и тесные. Да и понятно отсутствует или ослаблена гармония эмоций и чувств, полярны состояния и настроения, различна степень включенности в ситуации. Желательно, чтобы «энергетические поля» партнеров легко налагались или соприкасались – это облегчает деловое общение и сосуществование.

Непросто устанавливать и поддерживать контакты индивидам, обладающим нейтральным зарядом – энергетическая неопределенность инертна, порой дезориентирует партнеров. Пожалуй, уютно чувствуют себя в

энергетическом поле друг друга одноименно «заряженные» индивиды. Однако состояние энергетической статики через некоторое время способно вывести их из равновесия чувствуют взаимную усталость как очень общительные, эмоционально открытые люди, так и замкнутые, необщительные, отстраненные.

Кроме качественной характеристики, энергетическое поле человека, как мы знаем, имеет определенную интенсивность, силу, что проявляется в динамике всей психической деятельности – в скорости ответных реакций, в яркости эмоций и чувств, в быстроте или медлительности действий, в решительности поступков. Партнеры, резко различающиеся этим, могут испытывать взаимную неудовлетворенность, высказывать претензии по поводу ритма и длительности выполняемой работы. Так, флегматик может раздражать холерика своей нерасторопностью, вялостью движений, медлительностью мышления, а холерик способен действовать на нервы флегматику своей суетливостью, спешностью, невоздержанностью.

Реакция одного человека на энергетическое поле другого обычно происходит на подсознательном уровне вам чем-то неприятен человек и потому не хочется взаимодействовать с ним. Возможно, вторичное реагирование, когда некоторое время спустя вы начинаете искать объяснения, чем и почему партнер не понравился вам или стал неприятным. Но и в этом случае первопричина, то есть энергетические различия, может оставаться неосознанной, будут указываться иные свойства, например, характер, стиль мышления и прочие черты, которые якобы вызвали негативную реакцию.

8. Алгоритмическая – данная подструктура личности объединяет очень разные личностные качества, у которых тем не менее есть нечто общее – однообразие воспроизводимости. К ним относятся привычки, умения, стиль деятельности, разные ритуалы, включая бытовые, семейные, религиозные. Им свойственна весьма заметная жесткость повторения, в разных условиях они осуществляются как бы по «накатанным путям», при помощи алгоритмов и известных приемов.

Человек охотно и часто использует в своем поведении всякие однообразно воспроизводимые действия, потому что так ему легче осуществлять свою деятельность. Отсюда становится понятно, почему мы с большим трудом отказываемся от сложившихся привычек, избранного стиля в работе, усвоенных ритуалов и почему так болезненно переживаем малейшие посягательства на них – таким способом мы защищаем легкие, а значит и приятные режимы нашей психической деятельности.

Алгоритмическое устройство партнеров может быть более или менее идентичным. Чем больше сходства в привычках, навыках, умениях, ритуалах, стилях поведения, тем больше шансов проявить себя свободно и беспрепятственно в присутствии партнера, тем, следовательно, легче протекает психическая деятельность каждого. Таково общее правило, хотя в жизни встречаются исключения один партнер нетерпим именно к тем качествам другого, которыми сам наделен [11, с. 246].

9. Характерологическая – сосредотачивает устойчивые, типобразующие черты личности, которые врожденны или приобретены под влиянием окружения в результате воспитания, примеров, подражания.

Здесь следует обратить внимание на то, что проявление черт характера в поведении индивида облегчает реализацию различных форм его психической деятельности в рамках врожденного и приобретенного, хотя при этом могут возникать трения с окружающими. Характер – это система самовыражения личности, посредством которой она адаптируется к самой себе, а именно осуществляет свою психическую деятельность в наиболее удобных и привычных для себя формах и режимах.

Когда сталкиваются партнеры, обладающие существенными различиями в характере, то оба могут испытывать трудности двойного свойства: осложняется протекание внутренней психической деятельности и процесс сотрудничества. Коммуникативная толерантность проявится в том, что партнер способен принять, сгладить, не утрировать эти различия или по каким-то причинам не замечать их, например, под влиянием большой любви или, напротив, в случае

полнейшего безразличия к партнеру.

10. Функциональная – закрепляет различные системы жизнеобеспечения и поддержания комфорта личности – это, прежде всего, потребности и возникающие на их основе предпочтения и желания.

Поскольку потребности, предпочтения и желания связаны с функциональными состояниями жизнеобеспечения и комфорта, личность активно их заявляет и защищает. Любые посягательства на них воспринимает как угрозу благополучию, как наступление на свою бытийность. В то же время человек с низким уровнем толерантности испытывает неудовлетворенность, раздражение либо неприязнь к партнеру, стремящемуся проявить и отстаивать свои потребности.

Вероятность проявления коммуникативной толерантности на уровне функциональной подструктуры личности тем выше:

- чем больше сходства в репертуаре потребностей партнеров, то есть сходства в количестве и наименовании активно задействованных, проявленных и защищаемых потребностей,

- чем более совпадают у партнеров предпочтения, потребности, то есть совпадают в их значимости и последовательности осуществления,

- чем более сходны желания партнеров, то есть сходны в стремлении удовлетворить конкретные потребности.

Общая коммуникативная толерантность в значительной мере предопределяет прочие ее формы – ситуативную, типологическую, профессиональную [11, с. 289].

Представления о толерантности в мировой культуре имеют древнюю и богатую историю, так уже в античных религиозно-мифических воззрениях можно обнаружить некоторые её проявления, в частности упоминания о веротерпимости к другим религиозным течениям. На протяжении длительного времени понятие толерантности трансформировалось и приобретало все новые и новые интерпретации. В философии, психологии, социологии и во многих других науках, можно столкнуться с различными толкованиями данной

категории. Так, в «Словаре по этике», опубликованном под редакцией А.А. Гусейнова, И.С. Кона, толерантность отождествляется с терпимостью и означает: «моральное качество, характеризующее терпимое отношение к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам в поведении других людей. Выражается в стремлении достичь взаимного понимания и согласования разнородных интересов и точек зрения без применения крайних мер давления, преимущественно методами разъяснения и убеждения. Является формой уважения к другому человеку, признания за ним права на собственные убеждения, на то, чтобы быть иным, чем я». В работах по философии И.А. Ильина толерантность рассматривается как терпимое отношение к чужим мнениям, поведению, вере, а Г.И. Петровой характеризуется данное понятие как установка сознания и принцип организации социальных отношений [19].

«Толерантность связывается в представлении с терпимостью, снисходительностью к кому-или чему-либо, в обществе – терпимое отношение индивида, социальной группы или общества в целом к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам других людей или сообществ. способствует достижению взаимного понимания и согласованию самых разных мотивов, установок и ориентаций без насилия и подавления достоинства людей» - такое определение дается в «Социологическом словаре» под редакцией Г.В. Осипова, Л.Н. Москвичева. Психологический смысл толерантности можно определить как «приобретенная устойчивость; устойчивость к неопределенности; этническая устойчивость; предел устойчивости (выносливости) человека; устойчивость к стрессу; устойчивость к конфликту; устойчивость к поведенческим отклонениям» [37].

Таким образом, несмотря на множественные трактовки данного понятия, необходимо отметить, что все они сходны в том, что толерантность есть стремление к взаимопониманию и принятию окружающей действительности.

1.2 Характеристика стрессоустойчивости личности

В переводе с английского языка «стресс» обозначает давление, натяжение, усилие, а также внешнее воздействие, создающее это состояние.

Понятие «стресс» подвергалось со временем существенным изменениям и стало более широким. Слово «стрессор» стало обозначать не только физическое, но и чисто психологическое воздействие, а слово «стресс» - реакцию не только на физически вредные воздействия, но и на любые события, вызывающие отрицательные эмоции [2, с. 149].

Стресс – понятие, введенное Г. Селье в 1936 г. для обозначения состояния психического напряжения, обусловленного выполнением деятельности в особенно сложных условиях. В зависимости от выраженности стресс может оказывать на деятельность как положительное влияние, так и отрицательное (до ее полной дезорганизации).

Развивается стресс обычно таким образом: стрессор - накопления - реакция. В промежутке между стрессором и ответом организма разворачиваются определенные процессы, опосредованные прежним опытом ответов на стрессовые ситуации. И интенсивность стресса зависит не от физической силы воздействия, а от предыстории и личностной значимости действующего фактора.

Стресс включает и физиологические, и психологические компоненты. С его помощью организм как бы мобилизует себя целиком на приспособление к новой ситуации, приводя в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление или адаптацию. Положительное влияние стресса умеренной силы проявляется в ряде психологических свойств – отмечает Р.М. Грановская – улучшении внимания, в повышении заинтересованности человека в достижении поставленной цели, в положительной эмоциональной окраске процесса работы.

Р.М. Грановская определяет стресс как совокупность стереотипных, филогенетических запрограммированных неспецифических реакций организма, подготавливающих его к физической активности, т.е. к сопротивлению, борьбе или бегству. Слабые воздействия не приводят к стрессу, он возникает только тогда, когда влияние стресса превосходит обычные приспособительные возможности человека [4, с. 199].

Отрицательные эмоции возникают в ситуации неопределенности, дефицита информации, необходимой для организации действий. «Аффекты, типа страха или гнева возникают в результате взаимодействия двух процессов оценки, один из которых определяет потенциальную опасность некоторого угрожающего агента, другой – возможность его избегания» - пишет Лазарус.

Развитие отрицательных эмоций тесно связано с фрустрацией. Из психологического словаря: «Фрустрация (от латинского - обман, расстройство, разрушение планов):

1) психическое состояние, выражающееся в характерных особенностях переживаний, и поведения, вызываемых объективно неопределимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или решению задачи;

2) состояние краха или подавленности, вызванное переживанием неудачи...» [12].

Причину переживаний, нервного срыва не всегда легко понять, человек иногда с трудом ее формулирует или даже осознает, особенно, когда развивается хронический стресс. Это касается так называемых внутренних фрустрационных конфликтов с самим собой.

Фрустрация проявляется как агрессия, озлобленность, которая может быть направлена на других («агрессивная фрустрация»), либо на себя, обвиняет в неудачах самого себя («регрессивная фрустрация»). К примеру, остро переживаются противоречивые чувства к одному и тому же человеку (любовь и ненависть к бросившему семью отцу), несоответствие между желаниями и возможностями, способностями человека (мечтал стать великим актером, но не хватает таланта).

Фрустрация может быть разрешена по-разному в зависимости от того, преодолено ли препятствие, сделан его обход или найдена замещающая цель. Часто повторяющееся в раннем детстве состояние фрустрации и стереотипные формы ее преодоления у одних закрепляет вялость, безразличие, безынициативность, у других – агрессивность, завистливость и озлобленность.

Сущность стрессовой реакции заключается в «подготовительном» возбуждении, активации, необходимой для готовности к физическому напряжению [46, с. 331].

В базе данных головного мозга помимо всех прочих есть и рефлекс, который автоматически срабатывает всякий раз, когда ситуация кажется угрожающей. Б. Колодзин назвал этот рефлекс «бей или беги». Человек, не задумываясь, пользуется им всякий раз, когда чувствует приближение угрозы, когда чего-то боится. Стоит организму принять сигнал тревоги, как происходит целая цепочка физиологических и биохимических изменений. Главный результат всех этих стремительно происходящих процессов скачкообразное повышение имеющейся у человека энергии, чтобы можно было воспользоваться ею при встрече с опасностью. Чем больше угроза, тем резче скачок, тем больший объем энергии предоставляется. Человек может вступить в борьбу с тем, что ему угрожает; может убежать от опасности. Безразлично, какую линию поведения человек выберет: рефлекс «бей или беги», заложенный в нервную систему, сделает свое дело, моментально приведет организм в боевую готовность.

Но в силу социальных запретов человек не всегда может реагировать бегством или агрессией, а механизмы, выработанные в эволюции, срабатывают и приводят вначале к вегетативному возбуждению, затем к поражению внутренних органов. Надо заметить, что вегетативная нервная система состоит из парасимпатического отдела и симпатического отдела. Первый определяет расслабление организма, второй-активизацию. При резком симпатическом сдвиге возникает маниакальный эффект (повышение возбуждения, безудержный смех и т.д.). Парасимпатический эффект – это скованность, заторможенность, поникшая поза и потухший взгляд. Поэтому наблюдается пассивность, бездеятельность в затруднительных положениях [5, с. 36].

При активной реакции на стресс мыслительные процессы могут измениться в сторону схематизации, обобщения ситуации с выделением

главных аспектов приложения усилий. Однако гиперактивная, импульсивная реакция, порождая излишнюю суетливость и неоправданную спешку, приводит к увеличению количества ошибок при сохранении или даже возрастании темпа деятельности. Избыточно тормозная реакция ведет к замедленному выполнению мыслительных операций, повышению инерционности при выработке новых навыков или при переучивании.

Стрессорами могут быть не только физические, но и психические раздражители, как реальные, так и надуманные. Человек реагирует не только на действительную физическую опасность, но и на угрозу или напоминание о ней. Психическими стрессорами являются необходимость принятия особо ответственных решений, быстрой перестройки при вынужденной резкой перемене стратегии поведения, не удовлетворяющие темпы продвижения по службе, конфликты как внешние, так и внутренние. Тут нужно отметить, что человек легче переносит неудачи, потери, огорчения, когда причины кажутся ему чисто внешними, не зависящими от его собственных поступков, и тяжелее переживает свое неправильное поведение, вследствие которого и возникла психотравмирующая ситуация. Ощущение собственной вины бывает настолько тяжелым, что часто приводит к заболеванию неврозом.

Стрессоустойчивость – это определенное сочетание личностных качеств, позволяющих переносить стрессовые ситуации без неприятных последствий для своей деятельности, личности и окружающих [9, с. 76]. В современных исследованиях стрессоустойчивость рассматривается как качество личности, состоящее из совокупности следующих компонентов:

- а) психофизиологического компонента (тип, свойства нервной системы);
- б) мотивации (сила мотивов определяет в значительной мере эмоциональную устойчивость. Один и тот же человек может обнаружить разную степень ее в зависимости от того, какие мотивы побуждают его проявлять активность;
- в) эмоционального опыта личности, накопленного в процессе преодоления отрицательных влияний экстремальных ситуаций;

г) волевого компонента, который выражается в сознательной саморегуляции действий, приведения их в соответствие с требованиями ситуации;

д) профессиональной подготовленности, информированности и готовности личности к выполнению тех или иных задач;

е) интеллектуального компонента - оценка требований ситуации, прогноз ее возможного изменения, принятие решений о способах действий.

Устойчивость человека к возникновению различных форм стрессовых реакций определяется, прежде всего, индивидуально-психологическими особенностями и мотивационной ориентацией личности. Следует отметить, что экстремальное воздействие далеко не всегда оказывает отрицательное влияние на эффективность выполняемой деятельности [16, с. 39].

Более высокий уровень стрессоустойчивости отличает людей, в системе ценностей которых преобладают так называемые духовные ценности. Напротив, доминирование ценностей материального характера приводит к снижению уровня стрессоустойчивости и формированию своеобразной стрессозависимости. Последняя выражается в появлении особого мировоззрения, в соответствии с которым стресс есть неотъемлемое свойство жизни вообще.

Всех людей можно условно разделить на 4 группы по стрессоустойчивости:

1) Стрессоустойчивые люди всегда готовы к любым переменам и с легкостью их принимают. Они запросто преодолевают трудности в кризисных ситуациях.

2) Стрессонеустойчивым людям сложно адаптироваться к любым изменениям, им сложно менять свое поведение, установки, взгляды. Если что-то пошло не так, то они уже находятся в состоянии стресса.

3) Стрессотренируемые люди в общем-то готовы к изменениям, но только не к мгновенным и не к глобальным. Этим людям свойственно адаптироваться к окружающей обстановке постепенно, без резких движений, но

если это невозможно, то они легко впадают в депрессию. Если же одни и те же ситуации, вызывающие стресс, повторяются, то стрессотренируемые привыкают к ним и реагируют на них уже более спокойно.

4) Стрессотормозные люди не станут меняться под воздействием внешних событий, они имеют твердые позиции и свои мировоззренческие установки. Однако такие люди могут пойти на однократное изменение психотравмирующей сферы жизни. Если же стрессы постоянно сопровождают такого человека, то он теряется.

Стрессоустойчивость – качество непостоянное, и, следовательно, его можно развивать (повышать) тренировкой (психотренинг), привычкой к ежедневному напряженному творческому труду [17, с. 138]. Выделяют три основных фактора, влияющих на стрессовые состояния: физиологический, поведенческий и субъективный. Л.А. Китаев-Смык добавляет к этому перечню социально-психологический фактор, в первую очередь изменения в общении, а также психологический фактор стресса.

Выделяют следующие этапы в процессе развития стрессоустойчивости:

1) Интерпретация и оценка ситуации. Интерпретируются и оцениваются:

а) требования ситуации, величина нагрузки, степень угрозы (благополучию, здоровью, авторитету и др.),

б) возможности организма и личности,

в) соотношение требований ситуации и возможностей человека. Кроме некоторых физиологических стрессоров, все другие не действуют на человека напрямую, непосредственно воздействует образ стрессора, интерпретация стрессора, ситуации.

2) Оценка (анализ) стрессовых изменений в своем организме. Часто «мишенью» стрессорного воздействия является какая-либо отдельная система организма или сфера личности. Начальные стрессовые сдвиги могут быть вызваны расстройством или травмой одного органа, повышенной нагрузкой на сферу личности (например, информационная перегрузка), потерей или изменением личностно значимой связи, значимого соц. качества. Затем

разворачиваются множественные реакции, наступают разнообразные последствия.

3) Наиболее важным этапом является адаптационный процесс. В нем может доминировать одно из трех направлений:

- а) противодействие;
- б) приспособление;
- в) уход от стрессорного воздействия [31, с. 43].

Направленность адаптационной активности определяется, с одной стороны, природой стрессорного воздействия, спецификой ситуации, а с другой - особенностями личности, резервами организма. Возможность реализовать тот или иной вид адаптации к стрессовой ситуации зависит не только от мотивов и целей, свойств личности, психического состояния, но и от того, какой стрессор воздействует, какова его сила, в какую ситуацию включен человек и т.д. Личность имеет возможность выбора в реагировании, деятельности, поведении, но степень свободы выбора ограничена особенностями стрессовой ситуации.

Психотравмы (стрессогенные факторы) можно классифицировать:

- 1) по силе: шоковые (внезапные), подострые (кратковременные, но эмоционально значимые), хронические (длительные);
- 2) по значимости для личности (значимые и незначимые);
- 3) по направленности информации (привносящие или лишаящие ее);
- 4) по разрешимости;
- 5) по длительности.

Неблагоприятные состояния возникают в том случае, когда нагрузка превышает устойчивость человека. Умеренный эмоциональный стресс активизирует резервные возможности человека.

За последние десятилетия сделан ряд попыток выделить основные стрессогенные ситуации. Но определить степень трудности, стрессогенности различных ситуаций оказалось очень сложно. Одно и то же событие у разных людей может вызвать резкое противодействие, породить негативные чувства

или пройти почти незамеченным. То есть один и тот же раздражитель воздействует на разных людей неодинаково [35].

В современных трудах ряд авторов связывают исследование стрессоустойчивости личности с преобладанием тех или иных «стратегий совладания». Успешное переживание трудной жизненной ситуации разнообразно по своей фабуле, и, соответственно, различными являются стратегии совладания человека с трудностями. Стратегия самоконтроля, поиска социальной поддержки, принятия ответственности, стратегия избегания, позитивной переоценки.

В современных исследованиях проблемы стрессоустойчивости личности большое внимание уделяется психологических, личностных детерминант, определяющих реакцию человека в условиях стресса. Интенсивность стрессового состояния зависит не только от условий воздействия стрессоров, но и от мотивационных и социальных характеристик человека, которые являются существенной детерминантой поведения его в стрессе [46, с. 140].

Установлены возрастные и половые особенности в проявлении стрессоустойчивости и стратегий совладания. По сравнению с молодыми людьми пожилые люди используют менее энергичные формы совладания. Молодые люди - активные стратегии. Пожилые люди - пассивные.

Мужчины - либо ничего не делают, либо идут на прямое активное действие. Женщины - пассивная стратегия или поиск помощи. Степень реакции на стрессовые события лиц среднего возраста намного выше, чем у пожилых людей.

Как показывают исследования, возраст и пол человека влияют на то, как он реагирует на стресс. Канадские исследователи из Института исследований сердца Монреаля и Университета Монреаля говорят, что мужчины и женщины по-разному реагируют на стрессовые ситуации, причем различие происходит не только на психологическом, но и на физиологическом уровнях.

Стресс присутствует в жизни каждого человека, так как наличие

стрессовых импульсов во всех сферах человеческой жизни и деятельности, несомненно. Стрессовые ситуации возникают как дома, так и на работе. С точки зрения управления, наибольший интерес для нас представляют организационные факторы, которые вызывают стресс на рабочих местах. Знание этих факторов и проявление к ним особого внимания поможет предотвратить многие стрессовые ситуации и повысить эффективность управленческого труда, а также достичь целей организации с минимальными потерями персонала. Ведь именно стресс наносит ощутимый вред здоровью человека, тогда как здоровье - одно из условий достижения успеха в любой деятельности. Поэтому в работе рассматриваются и личностные факторы, вызывающие стресс [44, с. 369].

Таким образом, для каждого человека очень важно такое состояние, как стрессоустойчивость - это термин, характеризующий некоторую совокупность личностных качеств, позволяющих переносить значительные волевые и эмоциональные нагрузки, это способность сохранять высокие показатели психического функционирования и деятельности при возрастающих стрессовых нагрузках.

1.3 Коммуникативная толерантность как фактор стрессоустойчивости педагогов

Механизм возникновения и проявления коммуникативной толерантности связан с явлением эмоционального отражения личных различий. В механике коммуникативной толерантности решающую роль играет совместимость или несовместимость одноименных качеств партнеров – интеллекта с интеллектом, характера с характером, привычек с привычками, темперамента с темпераментом. Иначе сказать, партнеры сопоставляют и оценивают качества, состояния друг друга на уровне отдельных подструктур личности. Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает негативных переживаний по поводу различий [12, с. 156].

Межличностные отношения формируются на восприятии и понимании людьми друг друга. В коллективе собираются люди, каждый из которых обладает индивидуальными особенностями: возрастными, внешними, гендерными, профессиональными различиями, различиями в темпераменте, характере, уровне интеллекта, образованности, различными социальными установками (усвоенные нормы поведения, интересы, стиль общения, привычки, ценности, убеждения, свои модели объяснения поведения других людей). Внутренние психологические и социальные установки субъекта восприятия как бы запускают определенную схему социальной перцепции.

Одной из базовых составляющих этой схемы выступает толерантность, представляющая собой комплексное личностное качество, которое характеризует совокупность ценностных установок личности, является показателем социальной рефлексии, уровня коммуникативности, способности разрешать деструктивные конфликтные ситуации, а также способности к сопротивлению негативным воздействиям окружающей среды, успешной адаптации к социальному окружению. Она подвергается развитию в процессе социализации, воспитания и самовоспитания. Толерантность в межличностном общении понимается как неотъемлемая характеристика профессионализма и зрелости личности, сферой деятельности которой является взаимодействие в рамках «человек-человек» [5].

Интегральным объективным критерием толерантности является конструктивное субъект-субъектное взаимодействие с коллегами. Этот интегральный критерий конкретизируется в объективных показателях: эффективности взаимодействия, сбалансированности целей и средств, а также целей и результатов взаимодействия; высоком уровне сформированности психотехнологий взаимодействия.

Понятие «коммуникативная толерантность» ввела В.В. Бойко. Под коммуникативной толерантностью она понимает характеристику отношений личности к людям, показывающую степень переносимости ею неприемлемых психических состояний, качеств и поступков партнеров по коммуникативному

взаимодействию (Бойко В.В., 1996).

Таким образом, чем меньше неприятных и неприемлемых для себя различий находит один человек в другом, тем выше у него уровень коммуникативной толерантности, тем реже он осуждает индивидуальность другого или раздражается по поводу его отличительных особенностей. В.В. Бойко считает, что повышение уровня толерантности происходит в том случае, если научится двум вещам:

- во-первых, преодолевать или сглаживать негативные впечатления от различий между подструктурами своей личности и личности партнера;
- во-вторых, устранять обстоятельства, вызывающие или подчеркивающие эти различия.

В.В. Бойко выделяет в структуре коммуникативной толерантности умения:

- принимать индивидуальность другого человека;
- оценивать людей исходя из их «Я»;
- преодолевать категоричность своих оценок в адрес окружающих; скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей;
- не стремиться перевоспитывать партнера;
- поддерживать отношения с людьми вне зависимости от их характера или привычек;
- быстро приспосабливаться к новым людям;
- легко идти на уступки;
- признавать свою неправоту;
- быть терпимым к дискомфортным состояниям окружающих;
- не быть злопамятным.

По мнению В.В. Бойко, у каждого человека можно выделить несколько уровней коммуникативной толерантности:

1. Ситуативная коммуникативная толерантность – фиксируется в отношениях данной личности к конкретному другому человеку, например, к

брачному партнеру, коллеге, пациенту, случайному попутчику;

2. Типологическая коммуникативная толерантности – выявляется в отношениях человека к собирательным типам личностей или группам людей, например, к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии;

3. Профессиональная толерантность – проявляется в отношениях к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности;

4. Общая коммуникативная толерантности – в ней просматриваются тенденции отношения к людям в целом, тенденции, обусловленные жизненным опытом, установками, свойствами характера, нравственными принципами, состоянием психического здоровья человека [11, с. 234].

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что проявления коммуникативной толерантности обусловлены тем, что индивид либо не воспринимает различий между собой и другими, либо не испытывает негативных переживаний из-за этого. Таким образом, толерантность основывается на совместимости партнеров и их индивидуальных особенностей, таких как ценностные ориентации, привычки, потребности, этические нормы, эмоциональный фон. Она играет огромную роль для установления взаимопонимания, взаимопринятия друг друга.

Н.В. Недорезова, проанализировав различные подходы к определению толерантности, предложила их систематизировать следующим образом:

- толерантность как психофизическая переносимость неблагоприятных воздействий, т.е. терпимость организма к негативным воздействиям извне;

- толерантность в социальных отношениях (коммуникативная толерантность) – как терпимое отношение к представителям других групп или непринятым, неприемлемым поступкам и собеседникам;

- толерантность как система ценностей, включающая в себя принятие уникальности другого человека, отличающейся системы мировосприятия, иными словами, она предполагает, что каждый человек имеет право на свободу своих убеждений, внешнего вида, положения, поведения, ценностей;

- толерантность как личностная характеристика (совокупность позитивных установок и индивидуальных качеств человека, система личностных ценностей) [5].

По мнению Г.В. Безюлевой и Г.М. Шаламовой, люди, обладающие высоким уровнем коммуникативной толерантности, уравновешенны и хорошо совместимы с различными людьми. Эти достоинства создают психологически комфортную обстановку для совместной деятельности, достижения взаимопонимания в коллективе, что способствует формированию толерантных отношений. Коммуникативная толерантность проявляется в том, что человек не видит ярких различий между собой и партнером, либо не испытывает негативных эмоций по поводу этих различий [9, с. 56].

В современных условиях существенно возросла интенсивность и напряженность жизни и деятельности людей, соответственно увеличивается частота возникновения негативных эмоциональных переживаний и стрессовых реакций, которые, накапливаясь, вызывают формирование выраженных и длительных стрессовых состояний.

Эти состояния снижают успешность и качество выполнения своих должностных обязанностей у людей, включенных в профессиональную деятельность, или требуют дополнительных усилий для поддержания оптимального психофизиологического уровня, что, в свою очередь приводит к целому ряду социально-экономических и социально-психологических последствий: повышение текучести кадров, снижение удовлетворенности трудом, деформации личностных и характерологических качеств. Все это неизбежно предъявляет более высокие требования к профессиональной подготовке, состоянию морального духа, психологической подготовке, психическому здоровью.

Стрессоустойчивость – индивидуальная способность организма сохранять нормальную работоспособность во время действия стрессора. Роль стрессоустойчивости в профессиональной деятельности педагога напрямую связана со структурами его внутреннего мира (убеждениями, устремлениями,

ценностями). Педагог, например, обладающий, высокой стрессоустойчивостью, воспринимает проблемные ситуации, возникающие в профессиональной деятельности, не как стрессовые, угрожающие, а как требующие разрешения, что стабилизирует его профессиональную направленность. Педагогическая компетентность является гармоничным сочетанием стрессоустойчивости, необходимая для успешного осуществления педагогической деятельности.

Стрессоустойчивость не является врожденным свойством личности и зависит от уровня сформированности навыков эмоциональной саморегуляции (саморегуляция – воздействие личности на саму себя с целью приведения собственного функционирования в нормальное состояние).

Стрессоустойчивость является фактором адаптации. Благодаря процессу адаптации достигается сохранение гомеостаза при взаимодействии организма с внешним миром. В этой связи процессы адаптации включают в себя не только оптимизацию функционирования организма, но и поддержание сбалансированности в системе «организм – среда». При высокой стрессоустойчивости всякий раз, когда на организм действуют значимые изменения, процесс адаптации обеспечивает формирование нового гомеостатического состояния, которое позволяет достигать максимальной эффективности физиологических функций и поведенческих реакций. Известный зарубежный психолог Ганс Селье, основоположник западного учения о стрессах и нервных расстройствах, определил следующие стадии стресса как процесса:

1. Непосредственная реакция на воздействие (стадия тревоги);
2. Максимально эффективная адаптация (стадия резистентности);
3. Нарушение адаптационного процесса (стадия истощения) [6, с. 79].

Эти стадии характерны для любого адаптационного процесса. У человека с низкой стрессоустойчивостью при любом нарушении сбалансированности в системе «человек-среда» недостаточность психических или физических ресурсов для удовлетворения актуальных потребностей или рассогласование самой системы потребностей приводит к состоянию тревоги. Под тревогой

понимается ощущение неопределенной угрозы; чувство диффузного опасения и тревожного ожидания; неопределенное беспокойство.

Кроме того, исследователи отмечают и считают важным, что низкой стрессоустойчивости обычно соответствуют показатели нервной системы, как со стороны возбуждения, так и в отношении тормозного процесса. Для относительно слабого типа нервной системы характерны низкие пороги чувствительности, длительные, истощающие психику переживания, даже по незначительным, в сущности, стимулам.

В аспектах стрессоустойчивости, предрасположенность к эмоциональной напряженности как временному понижению устойчивости психических и психомоторных процессов, а также в аспектах быстроты и необратимой полноты восстановления функциональной реактивности органов и систем организма, типологические черты - сила, подвижность и уравновешенность нервных процессов - вероятно, играют очень важную роль.

В.А. Бодровым отмечается интерес к врожденным, генетически детерминированным биологическим факторам, обуславливающим психологическую индивидуальность человека, особенно в связи с проблемой деятельности человека, где выявляется способность к формированию реакции, адекватным условиям деятельности, определяется устойчивость к стрессогенному воздействию. Эта способность проявляется в скорости первичного приспособления организма к влиянию возникших стрессовых условий, в длительном поддержании компенсаторных реакций на эти условия, что обуславливается силой нервной системы, и в адекватной перемене образа действий, что определяется свойством подвижности нервных процессов [7, с. 357].

С позиции оценки оперативной способности человека в условиях «острого» психологического стресса огромное значение принадлежит способности данного человека осуществлять сложные, специализированные виды деятельности вопреки таким эмоциональным помехам. Это определяется типологической характеристикой личности, способностью к ее эмоциональной

изоляции, к подавлению возникающих психологических помех, к устойчивости по отношению к различным ситуативным изменениям [9, с. 62].

Стресс может быть вызван факторами, связанными с работой и деятельностью организации или событиями личной жизни человека. Рассмотрим те факторы, действующие внутри организации, которые вызывают стресс:

1. Перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка, т.е. задание, которое следует завершить за конкретный период времени. Работнику просто поручили непомерное количество заданий или необоснованный уровень выпуска продукции на данный период времени. В этом случае обычно возникает беспокойство, фрустрация (чувство крушения), а также чувство безнадежности и материальных потерь. Однако недогрузка может вызвать точно такие же чувства. Работник, не получающий работы, соответствующей его возможностям, обычно чувствует фрустрацию, беспокойство относительно своей ценности и положения в социальной структуре организации и ощущает себя явно вознагражденным.

2. Конфликт ролей. Конфликт ролей возникает тогда, когда к работнику предъявляют противоречивые требования. Например, продавец может получить задание немедленно реагировать на просьбы клиентов, но, когда его видят разговаривающим с клиентом, то говорят, чтобы он не забывал заполнять полки товаром.

Конфликт ролей может также произойти в результате нарушения принципа единоначалия. Два руководителя в иерархии могут дать работнику противоречивые указания. Например, директор завода может потребовать от начальника цеха максимально увеличить выпуск продукции, в то время как начальник отдела технического контроля требует соблюдения стандартов качества.

Конфликт ролей может также возникнуть в результате различий между нормами неформальной группы и требованиями формальной организации. В этой ситуации индивидуум может почувствовать напряжение и беспокойство,

потому что хочет быть принятым группой, с одной стороны, и соблюдать требования руководства - с другой.

3. Неопределенность ролей. Неопределенность ролей возникает тогда, когда работник не уверен в том, что от него ожидают. В отличие от конфликта ролей, здесь требования не будут противоречивыми, но и уклончивы и неопределенны. Люди должны иметь правильное представление об ожиданиях руководства - что они должны делать, как они должны делать и как их после этого будут оценивать.

4. Неинтересная работа. Некоторые исследования показывают, что индивидуумы, имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной работой. Однако взгляды на понятие «интересная» работа у людей различается: то, что кажется интересным или скучным для одного, совсем не обязательно будет интересно другим.

5. Существуют также и другие факторы. Стресс может возникнуть в результате плохих физических условий, например, отклонений в температуре помещения, плохого освещения или чрезмерного шума. Неправильные соотношения между полномочиями и ответственностью, плохие каналы обмена информацией в организации и необоснованные требования сотрудников друг к другу тоже могут вызвать стресс. Идеальным будет такое положение, когда производительность находится на возможно более высоком уровне, а стресс - на возможно более низком [12, с. 93].

Индивидуально-типологические особенности стрессоустойчивости являются прямым следствием описанного физиологами индивидуального стиля реагирования на стресс, связанного в первую очередь с индивидуальными характеристиками вегетативной регуляции и не зависящего от характера стрессоров. Как указывает К.В. Судаков, у человека имеются значимые индивидуальные особенности адаптации и устойчивости к эмоциональным стрессам: «...опыт жизненных и клинических наблюдений показывает, что имеются отдельные индивиды, которые даже в острых и хронических

конфликтных ситуациях, когда у других людей наблюдаются нарушения сердечно-сосудистых функций, остаются здоровыми».

Подобный «антистрессовый иммунитет» понимается как способность человека активно противостоять невротизирующим факторам, толерантность к стрессу или нейропсихологическая резистентность. В качестве противоположных по смыслу личностных характеристик, предрасполагающих к развитию дезадаптации, рассматриваются психосоциальная уязвимость по отношению к стрессу [35].

Индивидуальные особенности стрессоустойчивости человека характеризует понятие барьера психической адаптации, который объединяет все потенциальные возможности осуществления человеком адекватной и целенаправленной психической деятельности и переработки психотравмирующего воздействия. Данная модель предполагает, что барьер психической адаптации динамичен, то есть под влиянием жизненных обстоятельств его уровень постоянно колеблется и в экстремальных условиях приближается к индивидуальной критической величине, когда человек использует все резервные психические возможности. Длительные же либо кратковременные, но чрезмерно интенсивные нагрузки на барьер психической адаптации приводят к его перенапряжению, что проявляется преневротическими состояниями (бессонницей, потерей аппетита, неустойчивостью настроения, срывами в межличностных контактах).

Известно, что в условиях напряженности физиологические показатели приобретают большую зависимость от психологических особенностей личности. Установлено, что индивидуальная выраженность проявлений стресса зависит как субъективной значимости стресс-фактора (по отношению к которому можно классифицировать людей на «репрессоров» и «скрывателей»), так и в значительной степени - от осознания человеком своей ответственности за себя, за окружающих, за происходящее, от психологической установки на ту или иную роль в экстремальных условиях.

Выделяются:

а) дезадаптивный, предрасполагающий к дистрессу тип отношения человека к себе как к «жертве» экстремальной ситуации;

б) адаптивный, стресспротективный тип, сочетающий отношение к себе как к «жертве» с отношением к себе как к «ценности», доверенной себе же. Такой тип характерен для людей, имеющих позитивный опыт адаптации в экстремальных условиях, зрелых и сохраняющих в критических условиях чувство собственного достоинства [11].

Априорно связь типологических характеристик личности с особенностями психической адаптации не вызывает сомнений. Так, еще в ранних работах психоаналитического направления (Фрейд, Джонс, Абрахам) была показана связь типологии характера с обобщенными формами поведения, или стремлением к адаптации.

Антистрессовая, эмоциональная устойчивость индивида напрямую связана с его личностными особенностями, в первую очередь характеристиками темперамента, а также силой потребностей личности. Типичные формы реагирования в ситуации стресса, свойственные для каждого индивида, также связаны с личностными особенностями.

Как отмечает Ц.П. Короленко, «адаптация человека к экстремальным условиям во многом определяется существующими у него высшими адаптивными психофизиологическими уровнями. Применение тех или иных адаптационных стратегий обусловлено в большой мере особенностями психического склада человека».

Указанные психологические особенности во многом обусловлены физиологическими характеристиками. По выражению Ю.А. Александровского, «индивидуально-типологическое своеобразие человека зависит от особенностей его нервно-психической деятельности, сочетания врожденных и приобретенных свойств». В качестве одного из возможных механизмов, связывающих физиологические особенности индивида с его устойчивостью к стрессу, рассматривается индивидуальный профиль межполушарной асимметрии [31, с. 146].

Педагогическая профессия относится к категории, особенно уязвимой перед стрессом. На все возрастающий стрессогенный характер педагогической деятельности, обусловленный изменением общественных стереотипов и возрастающей конкуренцией, указывали Л. М. Аболин, А.К. Маркова, Л.М. Митина, А. И. Щербаков. Авторы отмечают, что педагогическая деятельность является одним из основных психологически напряженных видов социальной деятельности и входит в группу профессий с самым большим присутствием стресс-факторов. Очевидно, что стрессоустойчивость является одной из характеристик педагога, которая обеспечивает выполнение решения профессиональных задач без ущерба для здоровья и качества деятельности. Поэтому проблема повышения стрессоустойчивости педагога как профессионально важного качества стоит особенно остро.

Стресс в педагогической деятельности связан с высокой социальной ответственностью профессии педагога и неполным его соответствием требованиям профессии. Он обусловлен наличием большого количества не всегда выполнимых требований, предъявляемых педагогу со стороны детей, учащихся, родителей, администрации, аттестационных и контролирующих органов. Для профессиональной деятельности педагога характерны стрессовые ситуации, возникающие вследствие разнообразия профессиональных проблем и задач, для решения которых педагогу часто необходимо действовать по-новому, при дефиците информации и времени, в незнакомых или неожиданных ситуациях. Стресс в профессиональной деятельности педагогов имеет накопительный характер. Постоянные интенсивные нагрузки на когнитивную и эмоциональную сферы, присущая педагогу способность к переживанию и сопереживанию, наличие сложных и динамичных ситуаций межличностного взаимодействия, приводят к концентрации и постепенному усилению эмоциональных переживаний, которые влияют на адекватность восприятия ситуации, оценку угрозы и выбор соответствующих способов реагирования.

Стрессоустойчивость педагога как интегративная характеристика его личности определяется единством эмоционального, поведенческого и

когнитивного компонента при доминировании когнитивного компонента, который предполагает специфику мыслительных процессов эффективного реагирования и усвоения социального опыта, умение ставить цели, достигать результата, навыки преодоления стрессовых ситуаций, прогнозирования межличностных событий, способность к рефлексии и пониманию себя, других людей и их взаимоотношений.

Деятельность педагога насыщена разного рода напряженными ситуациями, связанными с повышенным эмоциональным реагированием. Причины этой напряженности связаны с внешними и внутренними факторами.

К внешним, внутренним условиям педагогического труда относятся: характер решаемых задач и ответственность за исполняемые функции, загруженность рабочего дня, высокие интеллектуальные и эмоциональные нагрузки, большое количество учащихся в группе, трудный, сложный подбор детей в группе.

Среди субъективных, внутренних факторов выделяются индивидуальные свойства нервной системы, уровень чувствительности к профессиональным трудностям, опыт, знания, навыки. Напряженными для педагога могут быть ситуации:

- 1) взаимодействия педагога и воспитуемого, связанные с нарушением дисциплины, пренебрежением педагогических требований;
- 2) взаимодействия с коллегами и администрацией, основанные на расхождении взглядов, мнений, распределении и объеме нагрузки;
- 3) взаимодействия педагога с родителями учащихся, вызванные расхождением в оценке ученика педагогом и родителями [42, с. 76].

В какой бы ситуации общения и деятельности ни проявлялась, она способна вызвать конфликт. А при частом повторении подобных ситуаций формируются симптомы эмоционального выгорания. Поэтому с целью снятия эмоционального напряжения и развития эмоциональной устойчивости необходимо развивать толерантную культуру педагога.

Основой толерантной культуры педагога является толерантность в общении, то есть коммуникативная толерантность. Именно в этом виде толерантности

наиболее ярко проявляются все основные аспекты проблемы толерантности. Коммуникативная интолерантность проявляется в ситуациях, когда партнеры по общению находятся на разных уровнях развития и восприятия действительности. Если говорить о процессе педагогического общения, то нетерпимость может быть вызвана причинами психологических различий (различия в уровнях интеллектуального развития, различия темпераментов, различия эстетических и нравственных аспектов).

Коммуникативная толерантность во взаимоотношениях сотрудников как условие благоприятного социально-психологического климата коллектива способствует его стабилизации следующим образом:

- предотвращает агрессивное взаимодействие и внутригрупповые конфликты; снижает уровень напряженности в коллективе;

- способствует сплоченности, организованности, позитивному межличностному восприятию, благоприятному эмоциональному фону (групповое настроение), профилактике профессиональной деформации личности;

- оптимизации процесса профессионального общения, устранению психологических барьеров общения [50, с. 234].

Стрессоустойчивость педагога важнейший фактор обеспечения эффективности и надежности профессиональной деятельности. Стрессовые состояния помимо угрозы физическому и психическому здоровью существенным образом снижают успешность и качество выполнения работы, увеличивают уровень психофизиологической цены деятельности, а также могут иметь целый ряд неприемлемых социально-экономических и социально-психологических последствий: снижение удовлетворенности профессиональной деятельностью, деформация личностных и характерологических качеств личности педагога.

Поэтому одним из путей развития коммуникативной толерантности педагогов как важной характеристики их профессионализма является работа по повышению стрессоустойчивости в различных коллективах, в том числе и педагогических.

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ ПЕДАГОГОВ

2.1 Организация и методы исследования

Цель исследования заключалась в определении характера взаимосвязи между коммуникативной толерантностью и стрессоустойчивостью педагогов.

Исследование было организовано на базе Муниципального автономного общеобразовательного учреждения Средняя общеобразовательная школа № 11, г. Белогорск, Амурской области. В исследовании приняли участие 20 педагогов. Средний возраст испытуемых составил 42 года. Стаж работы всех участников исследования более 10 лет.

Гипотеза исследования состояла в том, что существует взаимосвязь коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости у педагогов.

Для реализации поставленной цели необходимо было решить следующие задачи:

- определить уровень коммуникативной толерантности педагогов;
- выявить тип и уровень стрессоустойчивости педагогов;
- провести статистическую обработку данных исследования.

Проведение исследования условно было разделено на несколько этапов.

Первый этап состоял в подборе методик в соответствии с поставленными целями и задачами.

Уровень развития коммуникативной толерантности испытуемых оценивался при помощи методики диагностики общей коммуникативной толерантности В.В. Бойко (приложение А).

Тип и уровень стрессоустойчивости определялись при помощи таких методик как:

- **Тест самооценки стрессоустойчивости (Коухен С., Виллиансон Г.)** (приложение Б);
- методика «Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости» (Фетискин Н.П.) (приложение В).

Второй этап исследования состоял в сборе данных. Тестирование испытуемых по выбранным методикам проходило в индивидуальном порядке. Испытуемым предлагались тексты опросников, бланки для ответов, предлагалась подробная инструкция по их заполнению. Время, затраченное каждым испытуемым на заполнение опросников, составляло примерно 20 – 30 минут.

На третьем этапе исследования все полученные данные были подвергнуты статистической обработке, а также осуществлялся анализ и интерпретация полученных данных. Кроме того осуществлялось оформление результатов исследования в текст работы.

Опишем, использованные в работе методики.

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности В.В. Бойко.

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности, предложенная В.В. Бойко, позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.

Согласно автору методики, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.

Опросник состоит из девяти шкал и содержит сорок пять вопросов.

Испытуемых просят оценить, насколько приведенные суждения верны по отношению к ним. При этом предлагается воспользоваться четырёх балльной шкалой:

- 0 – совсем неверно;
- 1 – верно в некоторой степени;
- 2 – верно в значительной степени;
- 3 – верно в высшей степени.

После того как испытуемые сдадут бланки с ответами по каждой шкале подсчитывается общая сумма баллов. Максимальное число баллов по каждой шкале – 15, общее по всем шкалам – 135. Чем выше число набранных респондентом баллов, тем выше степень его нетерпимости к окружающим.

Рассмотрение ответов по отдельным шкалам позволяет выявить наиболее характерные аспекты и тенденции проявления коммуникативной толерантности и интолерантности.

Шкалы опросника:

- шкала 1 - неприятие или непонимание индивидуальности другого человека;
- шкала 2 – использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей;
- шкала 3 – категоричность или консерватизм в оценках других людей;
- шкала 4 – неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров;
- шкала 5 – стремление переделать, перевоспитать партнеров;
- шкала 6 – стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»;
- шкала 7 – неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности;
- шкала 8 – нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми;
- шкала 9 – неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и

желаниям других.

Для определения уровня стрессоустойчивости использовался **тест самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона.**

Данный тест позволяет определить уровень стрессоустойчивости личности. Тестирование проводится в группе испытуемых.

Тест состоит из 10 вопросов. Испытуемых просят ответить на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения верны для них. Отвечать следует на все пункты.

Каждое из утверждений предлагается оценивать по пятибалльной шкале:

- никогда;
- почти никогда;
- иногда;
- довольно часто;
- очень часто.

Обработка результатов осуществляется путем подсчета баллов, которые набрал испытуемый. Для определения уровня стрессоустойчивости необходимо соотнести полученные результаты с нормативными данными.

Тест позволяет определить один из 5 уровней стрессоустойчивости личности:

- очень высокий;
- высокий;
- средний;
- низкий;
- очень низкий.

Тип стрессоустойчивости испытуемых определялся с помощью методики **«Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости» (Фетискин Н.П.).**

Методика позволяет оценить, какой тип поведения в стрессе преобладает у человека. Испытуемых просят на каждый вопрос теста выбрать один из трех предложенных варианта ответа. Опросник состоит из 20 вопросов, на каждый из которых можно выбрать один из трех возможных ответов: «да»,

«нет», «не знаю». При этом испытуемым проговаривается, что ответ «не знаю» нужно использовать как можно реже.

Автор методики выделяет 2 типа стрессоустойчивости:

Тип стрессоустойчивости Б. Люди такого типа четко определяют цели своей деятельности и выбирают оптимальные пути их достижения. Они стремятся справиться с трудностями сами, трудности и их возникновение подвергают анализу, делают правильные выводы. Могут долгое время работать с большим напряжением сил. Умеют и стремятся рационально распределять время. Неожиданности, как правило, не выбивают их из колеи.

Тип стрессоустойчивости А. Люди такого типа характеризуются стремлением к конкуренции, достижению цели, обычно бывают не удовлетворены собой и обстоятельствами и начинают рваться к новой цели. Часто они проявляют агрессивность, нетерпеливость, гиперактивность, у них быстрая речь, постоянное напряжение лицевой мускулатуры. Неустойчивость к стрессам проявляется нередко.

Для статистического анализа данных использовался коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена. Назначение рангового коэффициента корреляции заключается в том, что он позволяет определить тесноту (силу) и направление корреляционной связи между двумя признаками или двумя профилями (иерархиями) признаков. Универсальность коэффициента ранговой корреляции проявляется в том, что он применим к любым количественно измеренным или ранжированным данным.

Расчет коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена проводится по следующему алгоритму:

- 1) сопоставить каждому из признаков их порядковый номер (ранг) по возрастанию (или убыванию).
- 2) определить разности рангов каждой пары сопоставляемых значений.
- 3) возвести в квадрат каждую разность и суммировать полученные результаты.
- 4) вычислить коэффициент корреляции рангов по формуле:

$$r = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2-1)} \quad (1)$$

где n - сумма квадратов разностей рангов,

d - число парных наблюдений.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

Исследование было начато с определения уровня развития и особенностей коммуникативной толерантности испытуемых. Для этого была использована методика «Диагностика общей коммуникативной толерантности» В.В. Бойко. Данная характеристика личности связана с активной жизненной позицией человека и позволяет ему успешнее находить общий язык с различными людьми. Полученный с помощью методики результат представлен на рисунках 1 - 2.

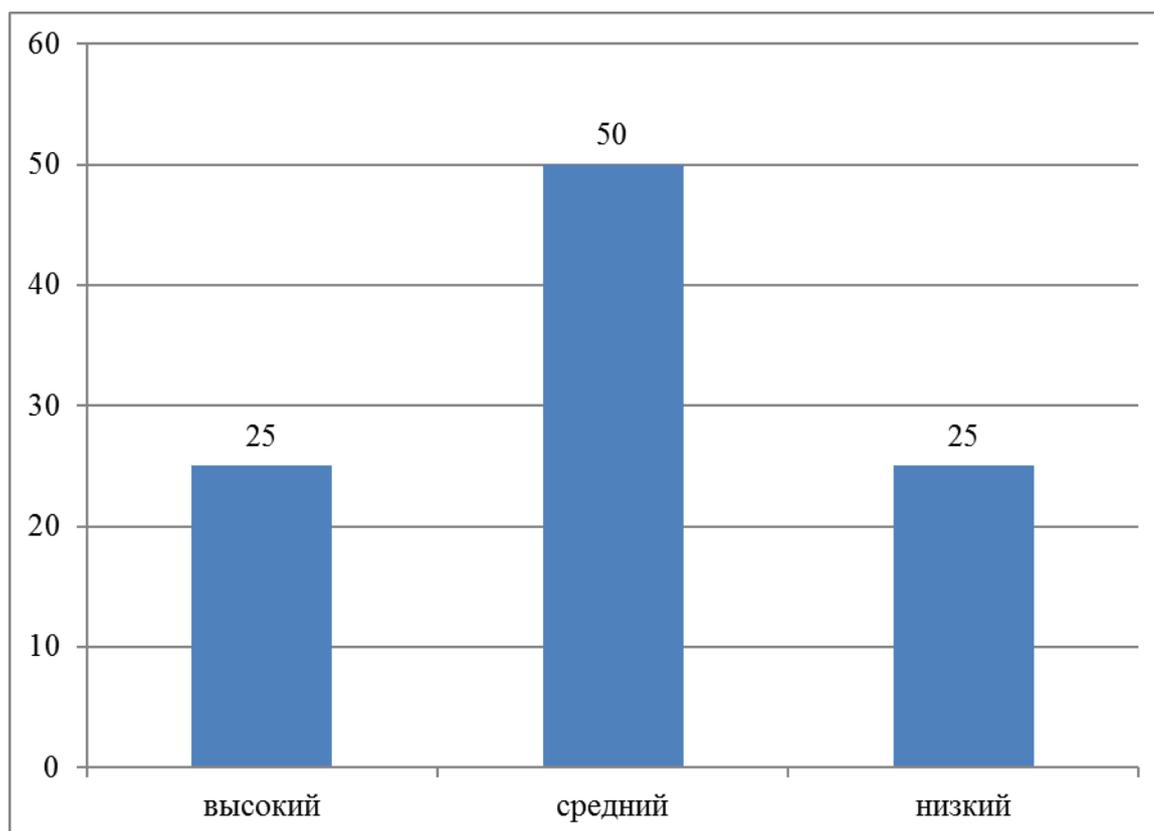


Рисунок 1 – Уровень развития коммуникативной толерантности испытуемых

Из рисунка 1 видно, что в группе испытуемых с высоким уровнем толерантности 25 %. Они, оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, признают право на индивидуальность партнера по

взаимодействию. Люди с высоким уровнем толерантности умеют скрывать, сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров.

В данном случае они не стремятся регламентировать поступки партнеров по взаимодействию, не настаивают на принятии своей точки зрения, оценивая партнера, исходят из учета своих и других обстоятельств и т.д. Такие испытуемые терпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер.

Средний уровень коммуникативной толерантности наблюдается у 50 % испытуемых. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склонны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Всегда существует вероятность снижения этого уровня.

Низкий уровень толерантности выявлен у 25 % испытуемых. Эти испытуемые не умеют, либо не хотят понимать или принимать индивидуальность других людей, судят о партнерах профессионального взаимодействия, руководствуясь своими привычками, установками и настроениями. Они категоричны, консервативны в оценках людей. Таким способом такие специалисты регламентируют проявление индивидуальности партнеров.

Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера, стремится переделать, перевоспитать своего партнера. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил и этики. Мягкая форма сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам.

На рисунке 2 представлены данные о степени выраженности отдельных коммуникативных установок испытуемых, характеризующих их

толерантность по отношению к партнерам. Максимально возможное число баллов по каждой шкале – 15. Чем выше балл, тем более интолерантен испытуемый в данном отношении.

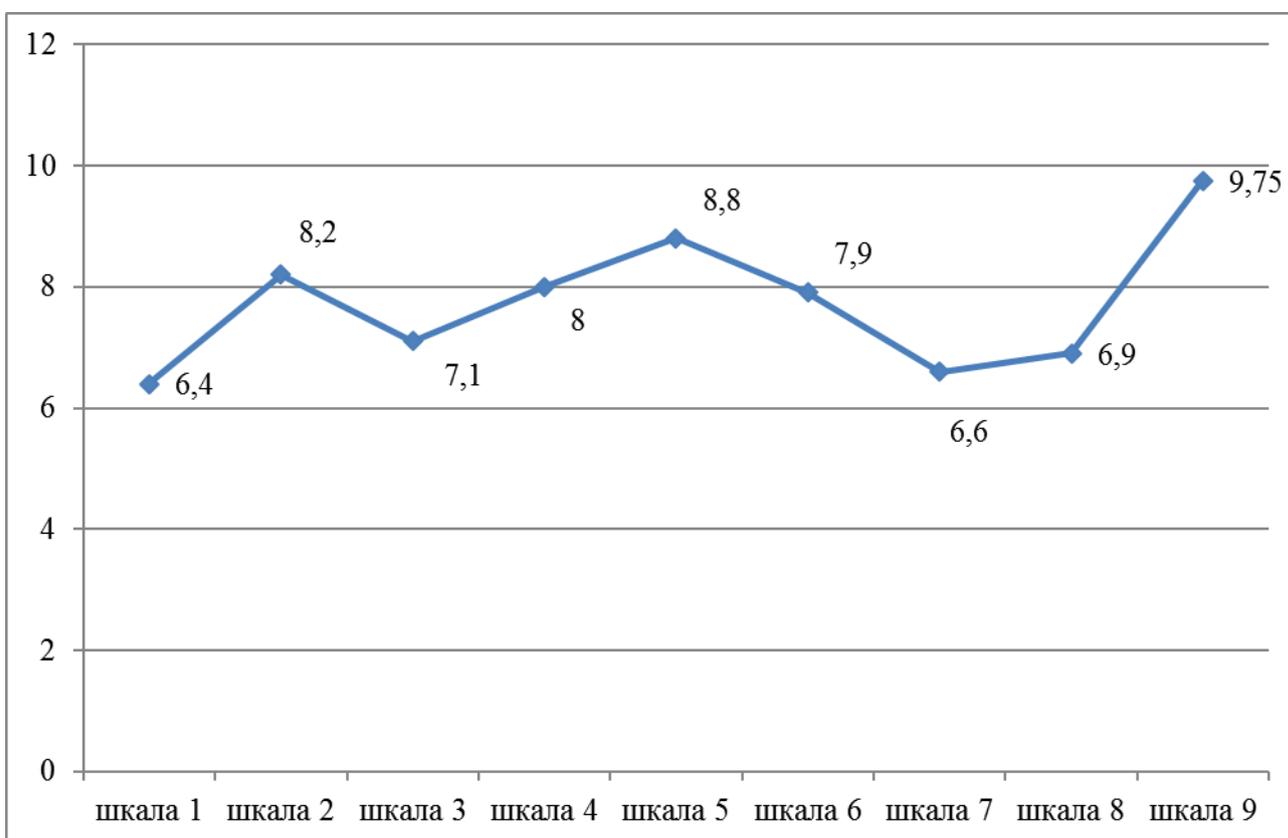


Рисунок 2 – Результаты диагностики компонентов коммуникативной толерантности

Низкую степень толерантности испытуемые демонстрируют по следующим шкалам «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75), «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8), «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,2), «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (8).

Шкала «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75) характеризует умение испытуемых ладить с другими людьми. Высокие баллы по шкале показывают, что испытуемым трудно идти на уступки. Им трудно ладить с людьми, у которых «плохой» характер. Эти испытуемые не склонны вообще приспособливаться к другим людям их

потребностям и желаниям. Они стараются не поддерживать отношения с людьми, которых считают странными или непонятными, а также с малознакомыми людьми.

Следующая шкала «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8) характеризует активные стремления испытуемых к взаимодействию. Испытуемые отмечают у себя привычку поучать окружающих. Невоспитанные люди возмущают их. Они стремятся воспитывать окружающих. Испытуемые часто по привычке делают людям замечания, даже если не хотят этого. Любят командовать близкими.

Интолерантные установки выявлены и по шкале «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,2). Испытуемые отмечают, что их выводят из равновесия несообразительные собеседники, любители поговорить. Им трудно найти общий язык с людьми иного интеллектуального и культурного уровня.

Шкала «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (8) характеризует способность испытуемых контролировать свои эмоции в общении. Полученный по данной шкале средний балл говорит о трудности самоконтроля в общении для испытуемых. Им трудно скрыть неприязнь к своему собеседнику. Они раздражаются, если люди стремятся отстоять свою точку зрения. Испытуемым трудно удержаться от замечаний в адрес озлобленного или нервного человека.

Таким образом, коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склонны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по таким шкалам как «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75), «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8), «использование себя в

качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,2), «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (8).

Далее в исследовании определялся уровень стрессоустойчивости испытуемых педагогов с помощью теста **С. Коухена, Г. Виллиансона**. Полученные результаты отражены на рисунке 3.

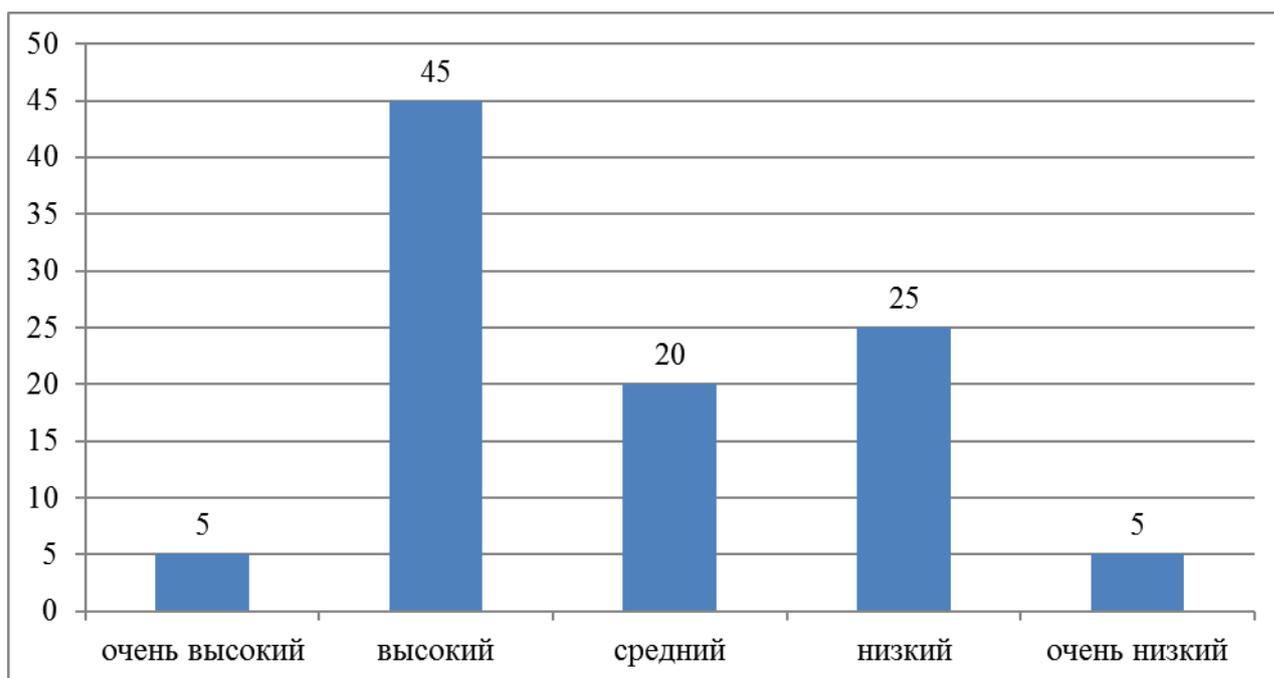


Рисунок 3 – Уровень стрессоустойчивости испытуемых

Высокий уровень стрессоустойчивости педагога является одним из основных требований к личности этого специалиста. В его работе встречаются ситуации и проблемы, требующие нестандартных решений, иногда в экстренном порядке.

В своей профессиональной деятельности педагог имеет многочисленные контакты, как с учащимися, так и с коллегами по работе. Специфика труда также заключается в наличии повышенной ответственности за психологическое состояние, за тактичное обращение и т.д. Это те факторы, которые способны вызывать психофизиологическую напряженность.

Эти специфические особенности профессиональной деятельности педагога обуславливают и требования к индивидуальным и личностным особенностям данного специалиста. К числу таких особенностей относят как

нервно-психическую устойчивость, выносливость (физическую, интеллектуальную, психологическую), так и стрессоустойчивость, умение управлять собой, способность быстро ориентироваться в экстремальных условиях.

В связи с этим исследования уровня стрессоустойчивости педагогов является весьма актуальным. Кроме того, знание уровня стрессоустойчивости специалиста позволяет провести при необходимости работу по его коррекции. Многочисленные исследования в области профессиональной деятельности показали, что стрессоустойчивость - качество непостоянное, и, следовательно, его можно развивать (повышать) тренировкой (психотренинг), привычкой к ежедневному напряженному труду.

Выделенные у испытуемых уровни стрессоустойчивости позволяют сделать прогноз относительно успешности их профессиональной деятельности, а также определить риск возникновения эмоционального выгорания.

Очень высокий и высокий уровень стрессоустойчивости выражен у 50 % испытуемых. У них вероятность нервно-психических срывов очень низка. Они способны устанавливать и поддерживать хорошие взаимоотношения с окружающими. Такие работники эффективно действуют как в повседневных ситуациях, так и в ситуации стрессовой, требующей мобилизации ресурсов личности и умения принимать решения. Они спокойны, уравновешены, решительны. Такие люди, как правило, целеустремленны, их действия целенаправленны. Эти испытуемые склонны активно противодействовать обстоятельствам, которые препятствуют их свободной деятельности и самореализации. Данный уровень стрессоустойчивости считается наиболее предпочтительным при выполнении профессиональных обязанностей профессий системы «человек – человек».

Средний уровень стрессоустойчивости демонстрируют 20 % испытуемых. Такие работники могут эффективно действовать в экстренных ситуациях, однако они быстро устают и не могут поддерживать эффективность деятельности долгое время. При длительном воздействии стрессовых факторов

эти испытуемые начинают пользоваться деструктивными моделями взаимодействия. Они эмоционально неустойчивы, склонны к демонстративности. Таким испытуемым свойственно искать признание окружающих, их одобрение. Специалистам со средним уровнем выраженности стрессоустойчивости присуща склонность к перепадам настроения, беспокойство.

Низкий и очень низкий уровень стрессоустойчивости наблюдаются у 30 % испытуемых. Они не способны поддерживать контакт с окружающими в стрессовой ситуации. Эти испытуемые теряются, их взаимодействия становятся деструктивными. Профессиональные обязанности в напряженных стрессовых ситуациях ими выполняться не могут из-за сосредоточенности на себе. Для данных сотрудников характерны раздражительность, агрессивность, эгоистическая направленность интересов, беспричинные периодические перемены настроения и т.д. Лица с низким уровнем стрессоустойчивости обычно бывают неудовлетворенными собой и обстоятельствами, часто ощущают нехватку времени и постоянное напряжение, склонны к частым проявлениям агрессивности, гиперактивности. У них, как правило, быстрая речь, выраженная мимика. Таким людям лучше избегать длительного воздействия стресса и ситуаций с повышенной ответственностью.

Группу риска по развитию профессионального и эмоционального выгорания составили 30 % испытуемых. Их уровень стрессоустойчивости создает помеху не только успешности их профессиональной деятельности, но и их личностному саморазвитию. В качестве коррекционных мероприятий для этой группы специалистов высокой эффективностью будет обладать психологический тренинг, направленный на приобретение ими навыка сохранения эмоциональной устойчивости.

Таким образом, уровень стрессоустойчивости, характеризующий способность испытуемых действовать в нестандартных ситуациях, а также противостоять различным стрессовым воздействиям, у испытуемых имеет преимущественно высокий уровень выраженности (50 %). Эти испытуемые

склонны активно противодействовать обстоятельствам, которые препятствуют их свободной деятельности и самореализации. Данный уровень стрессоустойчивости считается наиболее предпочтительным при выполнении профессиональных обязанностей профессий системы «человек – человек».

Испытуемых с низким уровнем стрессоустойчивости в исследуемом коллективе 30 %. Они раздражительны, агрессивны, эгоистически направлены. Для испытуемых с таким уровнем стрессоустойчивости противопоказана работа в сфере «человек - человек», связанная с наличием ответственности за жизнь и здоровье других людей.

При помощи методики Фетискина Н.П. определялся тип стрессоустойчивости испытуемых. Результат диагностики типа стрессоустойчивости испытуемых представлен на рисунке 4.

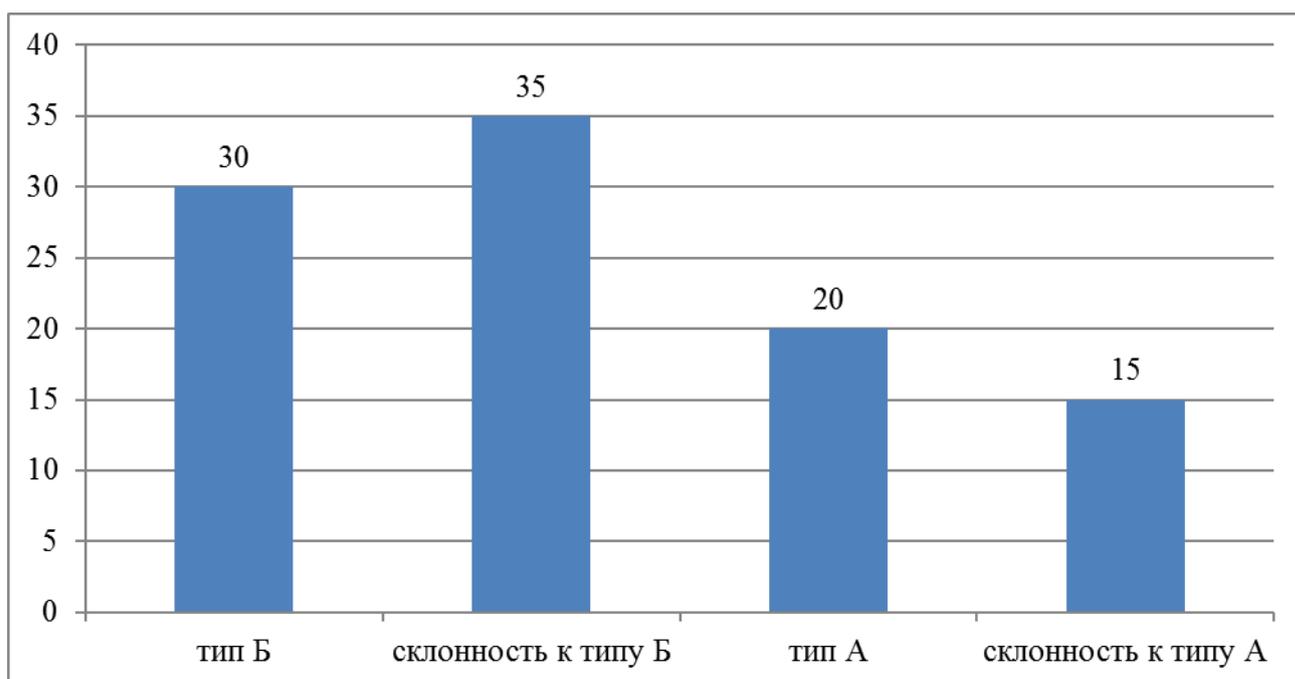


Рисунок 4 – Тип стрессоустойчивости испытуемых

Распределение испытуемых по типу стрессоустойчивости согласуется и с результатами об уровне стрессоустойчивости, представленное на рисунке 3.

Из рисунка 4 видно, что в группе преобладают испытуемые с типом стрессоустойчивости Б. Суммарно тех, у кого выражен тип Б и тех, у кого выявлена склонность к типу Б в группе 65 %.

Люди с типом стрессоустойчивости Б четко определяют цели своей

деятельности и выбирают оптимальные пути их достижения. Они стремятся справиться с трудностями сами, трудности и их возникновение подвергают анализу, делают правильные выводы. Могут долгое время работать с большим напряжением сил. Умеют и стремятся рационально распределять время. Неожиданности, как правило, не выбивают их из колеи. Испытуемые с типом Б могут быть названы стрессоустойчивыми.

Умеренно выраженная склонность к типу Б выражена у 35 % испытуемых. Особенность этого типа в том, что их стрессоустойчивость нестабильна. Эти испытуемые в целом способны справляться со стрессом и противостоять различным неблагоприятным факторам, но эта устойчивость к посторонним воздействиям не сохраняется и очень зависима от силы и значимости этих факторов. Чем значимее раздражитель или чем продолжительнее он по времени воздействия, тем сложнее им противостоять этим факторам.

В группе у 20 % испытуемых выражен тип стрессоустойчивости «А». Люди этого типа характеризуются стремлением к конкуренции, достижению цели, обычно бывают неудовлетворенными собой и обстоятельствами и начинают рваться к новой цели. Часто они проявляют агрессивность, гиперактивность, у них быстрая речь, постоянное напряжение лицевой мускулатуры. Такие люди часто ощущают нехватку времени и постоянное напряжение. Они неустойчивы к стрессам.

Еще 15 % испытуемых обладают склонностью к типу А. Проявляется умеренно выраженная склонность к типу А. Нередко проявляется неустойчивость к стрессам. Однако иногда таким испытуемым удается противостоять стрессу. Как правило, это связано с теми ситуациями, которые уже с ними случались.

Таким образом, 65 % испытуемых можно назвать стрессоустойчивыми.

Для проверки гипотезы о взаимосвязи коммуникативной толерантности и стрессоустойчивости испытуемых был проведен корреляционный анализ данных с помощью коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена. Расчет

коэффициента проводился с помощью программы Статистика 6.0. Полученные в корреляционном анализе данные представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Итоговые значения коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Показатели	Кол-во испытуемых	Значение коэф-та	Уровень значимости
Шкала 1 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,449364	0,046845
Шкала 2 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,150242	0,527229
Шкала 3 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,456043	0,043284
Шкала 4 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,485783	0,029894
Шкала 5 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,081081	0,733994
Шкала 6 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,327403	0,158805
Шкала 7 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,487301	0,029310
Шкала 8 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,420428	0,064927
Шкала 9 & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,276091	0,238680
общий & amp; уровень стрессоустойчивости	20	0,457325	0,042625
Шкала 1 & amp; тип стрессоустойчивости	20	0,461568	0,040500
Шкала 2 & amp; тип стрессоустойчивости	20	-0,141842	0,550828
Шкала 3 & amp; тип стрессоустойчивости	20	0,047403	0,842689
Шкала 4 & amp; тип стрессоустойчивости	20	0,074186	0,755925
Шкала 5 & amp; тип стрессоустойчивости	20	-0,400334	0,080278
Шкала 6 & amp; тип стрессоустойчивости	20	0,172129	0,468046
Шкала 7 & amp; тип стрессоустойчивости	20	0,029189	0,902775
Шкала 8 & amp; тип стрессоустойчивости	20	-0,322572	0,165409
Шкала 9 & amp; тип стрессоустойчивости	20	-0,486837	0,029488
общий & amp; тип стрессоустойчивости	20	-0,085693	0,719433

Из таблицы 1 видно, что существует взаимосвязь между уровнем, типом стрессоустойчивости и уровнем коммуникативной толерантности.

Было обнаружено, что уровень стрессоустойчивости имеет следующие статистически достоверные корреляционные связи:

- общий уровень коммуникативной толерантности (0,45);
- шкала 7 «неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности» (0,48);
- шкала 4 «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (0,48);
- шкала 3 «категоричность или консерватизм в оценках других людей» (0,45);
- шкала 1 «неприятие или непонимание индивидуальности другого

человека» (0,44).

Полученные взаимосвязи положительны, это значит, что при увеличении баллов по одному из показателей, баллы по другому также возрастают. Следует отметить, что при оценке уровня стрессоустойчивости высокие значения свидетельствуют о низком уровне. Эти особенности необходимо учитывать при интерпретации результатов.

Полученные результаты показали, что чем выше уровень коммуникативной толерантности, тем выше и уровень стрессоустойчивости испытуемых. Толерантные установки в целом обеспечивают высокий уровень стрессоустойчивости.

Были выявлены также значимые статистически корреляционные связи уровня стрессоустойчивости с отдельными компонентами коммуникативной толерантности.

Существует положительная корреляционная связь между показателем уровня стрессоустойчивости и таким компонентом коммуникативной толерантности как «неприятие или непонимание индивидуальности другого». Низкий уровень стрессоустойчивости связан с интолерантными установками. Чем меньше испытуемые способны принять индивидуальные особенности другого человека, тем ниже уровень из стрессоустойчивости. Каждый день встречаясь с разными людьми, такие испытуемые испытывают сильную эмоциональную нагрузку. И если они оказываются не в состоянии исправить свои интолерантные установки, то им со временем становится все сложнее справляться с разными стрессовыми ситуациями.

Значимые корреляционные связи выявлены также с такими компонентами коммуникативной толерантности как «категоричность или консерватизм», «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров». Чем более категоричными в общении являются испытуемые, чем меньше они умеют скрывать негативные неприятные чувства, тем менее стрессоустойчивыми они будут. При наличии таких интолерантных установок испытуемые достаточно часто попадают в

стрессовые конфликтные ситуации, что и создает основу для их низкой стрессоустойчивости.

Кроме того, была выявлена статистически значимая корреляционная связь между отдельными составляющими коммуникативной толерантности и типом стрессоустойчивости испытуемых. Выявлено, что существует статистически достоверная взаимосвязь между типом стрессоустойчивости испытуемых и:

- показателем по шкале «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» (0,46);

- показателем «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (-0,48).

Наличие такой интолерантной установки как «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» связано и с выраженностью такого типа стрессоустойчивости, который обозначается как тип «А». Этот тип стрессоустойчивости в целом характеризуется конкурентными формами поведения. Часто они проявляют агрессивность, гиперактивность, у них быстрая речь, постоянное напряжение лицевой мускулатуры. Такие люди часто ощущают нехватку времени и постоянное напряжение. Такие достаточно агрессивные тенденции в поведении, конечно, не способствуют выработке толерантных установок в общении, а самого человека делают неустойчивым к стрессу.

Была выявлена отрицательная корреляционная связь между типом стрессоустойчивости и таким компонентом коммуникативной толерантности как «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (-0,48). Наличие отрицательной корреляционной связи говорит о том, что при увеличении показателей по одному фактору, показатели по другому фактору снижаются. Чем выше балл по методике, выявляющей тип стрессоустойчивости, тем ниже балл по шкале, выявляющей степень сформированности такой коммуникативной установки как неумение приспособливаться. Здесь также видна, уже выявленная тенденция, что наличие толерантных установок в общении повышает уровень стрессоустойчивости. В целом люди, которые

умеют приспосабливаться к партнеру в процессе общения, имеют такой тип стрессоустойчивости, который характеризуется способностью длительное время работать в том числе и в условиях нестандартных, стрессовых и это не будет выбивать их из привычного ритма, не будет вызывать затруднений.

Проведенное исследование позволило сделать следующие выводы:

1. Коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по таким шкалам как «неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75), «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8), «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,2), «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (8).

2. Уровень стрессоустойчивости, характеризующий способность испытуемых действовать в нестандартных ситуациях, а также противостоять различным стрессовым воздействиям, у испытуемых имеет преимущественно высокий уровень выраженности (50 %). Эти испытуемые склонны активно противодействовать обстоятельствам, которые препятствуют их свободной деятельности и самореализации.

3. В исследуемой группе преобладают испытуемые с типом стрессоустойчивости «Б» (30 %) и «склонность к типу Б» (35 %).

4. Корреляционный анализ данных показал, что уровень стрессоустойчивости имеет следующие статистически достоверные корреляционные связи:

- общий уровень коммуникативной толерантности (0,45);
- шкала 7 «неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности» (0,48);
- шкала 4 «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (0,48);
- шкала 3 «категоричность или консерватизм в оценках других людей»

(0,45);

- шкала 1 «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» (0,44).

Выявлено, что существует статистически достоверная взаимосвязь между типом стрессоустойчивости испытуемых и:

- показателем по шкале «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» (0,46);

- показателем «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (-0,48).

5. Гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь между коммуникативной толерантностью и стрессоустойчивостью педагогов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникативная толерантность это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию. Коммуникативная толерантность одна из важнейших и очень информативных черт человека. Она собирательна, поскольку в ней отражаются факторы его судьбы и воспитания, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления и, конечно, эмоциональный стереотип поведения. Данная характеристика личности относится к стержневым, ибо в значительной мере определяет ее жизненный путь и деятельность - положение в ближайшем окружении и на работе, продвижение в карьере и исполнение профессиональных обязанностей. Вот почему особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности к самоконтролю и самокоррекции.

Стрессоустойчивость это определенное сочетание личностных качеств, позволяющих переносить стрессовые ситуации без неприятных последствий для своей деятельности, личности и окружающих. В современных исследованиях стрессоустойчивость рассматривается как качество личности, состоящее из совокупности определенных компонентов.

Проведенное исследование позволило сделать следующие выводы:

1. Коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по таким шкалам как «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (9,75), «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8), «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,2), «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с

некоммуникабельными качествами партнеров» (8).

2. Уровень стрессоустойчивости, характеризующий способность испытуемых действовать в нестандартных ситуациях, а также противостоять различным стрессовым воздействиям, у испытуемых имеет преимущественно высокий уровень выраженности (50 %). Эти испытуемые склонны активно противодействовать обстоятельствам, которые препятствуют их свободной деятельности и самореализации.

3. В исследуемой группе преобладают испытуемые с типом стрессоустойчивости «Б» (30 %) и «склонность к типу Б» (35 %).

4. Корреляционный анализ данных показал, что уровень стрессоустойчивости имеет следующие статистически достоверные корреляционные связи:

- общий уровень коммуникативной толерантности (0,45);
- шкала 7 «неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности» (0,48);
- шкала 4 «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (0,48);
- шкала 3 «категоричность или консерватизм в оценках других людей» (0,45);
- шкала 1 «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» (0,44).

Выявлено, что существует статистически достоверная взаимосвязь между типом стрессоустойчивости испытуемых и:

- показателем по шкале «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» (0,46);
- показателем «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (-0,48).

5. Гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь между коммуникативной толерантностью и стрессоустойчивостью педагогов.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1Аболин, Л.М. Психические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л. М. Аболин. – Казань: Изд-во КазГУ, 2011. – 300 с.

2Авершин, В.В. Пути повышения учительского мастерства в современных условиях / В.В. Авершин // Педагогика. – 2010. – № 3. – С. 66–69.

3Агеева, А.В. Личность как объект психологического воздействия / А. В. Агеева // Психологическое воздействие на личность и группу. – Иваново, 2009. – С. 34 – 41.

4Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 364 с.

5Анисимов, О.С. Методологическая культура педагогической деятельности и мышления / О.С. Анисимов. – М.: Наука, 2009. – 230 с.

6Асмолов, А.Г. Практическая психология и проектирование вариативного образования в России: от парадигмы конфликта к парадигме толерантности [Электронный ресурс] / А.Г. Асмолов. – Режим доступа: http://www.kultura-portal.ru/tree_new. – 23.12.2016.

7Асмолов, А. Г. Толерантность от утопии к реальности / А.Г. Асмолов // На пути к толерантному сознанию. – М., 2011. – С. 5–7.

8Бардиер, Г.Л. Смысловые подходы к определению толерантности [Электронный ресурс] / Г.Л. Бардиер. – Режим доступа: <http://www.pskovgrad.ru/kholokost>. Htm. – 23.12.2016.

9Басова, Н.В. Педагогика и практическая психология / Н.В. Басова. – М.: Феникс, 2010. – 135 с.

10 Безносков, С.П. Профессиональные деформации личности / С.П. Безносков. – СПб., 2009. – 250 с.

11 Бодалев, А.А. Психология о личности / А.А. Бодалев. – М.: Просвещение, 2013. – 192 с.

12 Бодров, В.А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы / В.А. Бодров. – М.: Инфра-М, 2013. – 170 с.

- 13 Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В. В. Бойко. – М.: Филинь, 2012. – 472 с.
- 14 Бондырев, С.К. Толерантность. Введение в проблему / С.К. Бондырев, Д.В. Колесов. – М.: Издательство Московского психолого-социального института, 2013. – 240 с.
- 15 Вендров, Е. Е. Психологические проблемы управления / Е.Е. Вендров. – М.: Экономика, 2010. – 257 с.
- 16 Вердербер, Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. – М.: ВЛАДОС, 2012. – 614 с.
- 17 Виханский, О.С. Поведение человека в организации. Организационная психология / сост. и общ. редакция Л.В. Винокурова, И.И. Скрипюка. – СПб.: Питер, 2009. – 340 с.
- 18 Выготский, Л.С. Педагогическая психология / Л.С. Выготский. – переизд. – М., 2011. – 471 с.
- 19 Газиева, М.З. Стрессоустойчивость личности как предмет психолого-педагогического изучения / М.З. Газиева. – М: Смысл, 2008. – 120 с.
- 20 Горелова, Г. Г. Кризисы личности и педагогическая профессия / Г.Г. Горелова. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2010. – 270 с.
- 21 Гремлинг, С. Практикум по управлению стрессом / С. Гремлинг, С. Ауэрбах. – СПб.: Питер, 2009. – 240 с.
- 22 Деркач, А.А. Аксеология: пути достижения вершин профессионализма / А.А. Деркач, Н.В. Кузьмина. – М.: Наука, 2012. – 427 с.
- 23 Дмитриева, М.В. Психологический анализ системы «человек – профессиональная среда» / М.В. Дмитриева // Вестник ЛГУ. Серия 6. – 2011. – Вып. 1. – № 6. – С. 82–90.
- 24 Душков, Б.А. Психология труда, профессиональной, информационной и организаторской деятельности / Б.А. Душков. – М., Академ. проект, 2012. – 440 с.
- 25 Жмыриков, А.Н. Психология профессионального общения / А.Н.

Жмыриков. – Н. Новгород, 2007. – 348 с.

26 Зеер, Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер. – 3-е изд. перераб., доп. – М.: Наука, 2009. – 320 с.

27 Зимняя, И.А. Педагогическая психология. Учебное пособие / И.А. Зимняя. – Ростов н/Д.: Феникс, 2012. – 480 с.

28 Золотухин, В.М. Две концепции толерантности / В.М. Золотухин. – Кемерово: Кузбасс. гос. техн. Университет, 2012. – 63 с.

29 Золотухин, В.Н. Толерантность как принцип поведения [Электронный ресурс] / В.Н. Золотухин. – Режим доступа: <http://www.gratis.su>. – 23.12.2016.

30 Иванова, Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности / Е.М. Иванова. – М.: Просвещение, 2009. – 208 с.

31 Игнатенко, М.С. Концептуальные модели педагогического процесса в формирующемся профессиональном сознании учителя / М.С. Игнатенко. – СПб.: Речь, 2013. – 272 с.

32 Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.

33 Исаев, В.И. Становление и развитие профессионального сознания будущего педагога / В.И. Исаев, С.Г. Косарецкий, В.И. Слободчиков // Вопросы психологии. – 2010. – № 3. – С. 57–66.

34 Ищенко, Ю.А. Толерантность как философско-мировоззренческая проблема / Ю.А. Ищенко // Философская и социологическая мысль. – Киев, 2014. – № 4. – С. 48–60.

35 Китаев-Смык, Л.А. Психология стресса / Л.А. Китаев-Смык. – М.: Наука, 2013. – 368 с.

36 Климов, Е.А. Введение в психологию труда / Е.А. Климов. – М.: Просвещение, 2008. – 200 с.

37 Ключева, Н.В. Психологическое обеспечение педагогической деятельности (технология работы психолога с педагогами) / Н.В. Ключева. –

Ярославль, 2008. – 392 с.

38 Кожухарь, Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении / Г.С. Кожухарь // Вопросы психологии. – 2014. – № 2. – С. 3–12.

39 Кристалл, Г. Аффективная толерантность / Г. Кристалл // Журнал практической психологии и психоанализа, 2014. – № 3. – С. 13–17.

40 Криулина, А.А. Профессиональная культура и система психологической подготовки учителя: макроэргономический подход ВНИИ технической эстетики / А.А. Криулина. – М.: Наука, 2010. – 128 с.

41 Крутецкий, В.А. Педагогические способности и структура, диагностика, условия формирования и развития / В.А. Крутецкий, Е.Т. Балбасова. – М.: Прометей, 2012. – 112 с.

42 Куницына, В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Речь, 2009. – 544 с.

43 Кутузова, И. Повышение квалификации педагогического пространства / И. Кутузова // Дошкольное воспитание. – 2009. – № 9. – С. 10–18.

44 Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А.Б. Леонова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы – 2011. – № 11. – С. 116–121.

45 Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Наука, 2009. – 368 с.

46 Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М., 2006. – 327 с.

47 Масюкевич, Н.В. Психология эффективного общения / Н.В. Масюкевич, Л.С. Кожуховская. – Минск: Современная школа, 2010. – 384 с.

48 Митина, Л.М. Интеллектуальная гибкость учителя: Психологическое содержание, диагностика, коррекция: Учебное пособие / Л.М. Митина, Н.С. Ефимова. – М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2013. – 144 с.

49 Митина, Л.М. Психология профессионального развития учителя /

Л.М. Митина. – М.: Флинта: Московский психолого-социальный институт, 2013. – 200 с.

50 Поваренков, Ю.П. Психологическая характеристика профессиональной толерантности учителя / Ю.П. Поваренков // Вопросы психологии внимания: сб. науч. трудов / под ред. проф. В.И. Страхова. – Саратов: изд-во Саратов. Ун-та, 2009. – Вып. 21. – 256 с.

51 Психологические тесты. В 2 т. / под ред. А.А. Карелина. – М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2013. – Т. 1. – 312 с.

52 Реан, А.А. Социальная педагогическая психология / А.А. Реан, Я.Л. Коломинский. – СПб.: Издательство «Питер», 2012. – 342 с.

53 Рубина, Л.Я. Профессиональное и социальное самочувствие учителей / Л.Я. Рубина // Социологические исследования. – 2009. – № 2. – С. 23–27.

54 Станкин, М.И. Профессиональные способности педагога: Акмеология воспитания и обучения / М.И. Станкин. – М.: Московский психолого-социальный институт; Флинта, 2010. – 368 с.

55 Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М., Изд-во Института психотерапии, 2007. – 560 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

Инструкция: Оцените, насколько приведенные ниже суждения верны по отношению к Вам. При ответе используйте баллы от 0 до 3, где:

- 0 – совсем неверно,
- 1 – верно в некоторой степени,
- 2 – верно в значительной степени,
- 3 – верно в высшей степени.

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

№	Утверждения	Баллы
1.	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2.	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
3.	Шумные детские игры я переношу с трудом	
4.	Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно	
5.	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
Всего:		

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей

№	Утверждения	Баллы
6.	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
7.	Меня раздражают любители поговорить	
8.	Меня затрудняет разговор с безразличным для меня попутчиком в поезде (самолете), начатый по его инициативе	
9.	Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры	
10.	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	
Всего:		

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика диагностики общей коммуникативной толерантности
(Бойко В.В.)

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

№	Утверждения	Баллы
11.	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)	
12.	Так называемые “новые русские” обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
13.	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно мне несимпатичны	
14.	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
15.	Терпеть не могу деловых партнеров с низким интеллектуальным или профессиональным уровнем	
Всего:		

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

№	Утверждения	Баллы
16.	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
17.	Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен	
18.	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
19.	Мне неприятны самоуверенные люди	
20.	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
Всего:		

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

№	Утверждения	Баллы
21.	Я имею привычку поучать окружающих	
22.	Невоспитанные люди возмущают меня	
23.	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо	
24.	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
25.	Я люблю командовать близкими	
Всего:		

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика диагностики общей коммуникативной толерантности
(Бойко В.В.)

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»

№	Утверждения	Баллы
26.	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах	
27.	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
28.	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня	
29.	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
30.	Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется	
Всего:		

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности

№	Утверждения	Баллы
31.	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
32.	Меня часто упрекают в ворчливости	
33.	Я долго помню обиды, нанесенные мне теми, кого я ценю или уважаю	
34.	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
35.	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь	
Всего:		

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми

№	Утверждения	Баллы
36.	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
37.	Внутренне я не одобряю своих знакомых, которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
38.	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
39.	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
40.	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	
Всего:		

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика диагностики общей коммуникативной толерантности
(Бойко В.В.)

Шкала 9. Неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других

№	Утверждения	Баллы
41.	Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
42.	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
43.	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
44.	Я стараюсь не поддерживать отношения с несколько странными людьми	
45.	Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
Всего:		

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Тест самооценки стрессоустойчивости (Коухен С., Виллиансон Г.)

Ответьте на вопросы, исходя из того, насколько часто эти утверждения верны для Вас. Отвечать следует на все пункты, даже если данное утверждение к Вам вообще не относится.

	никогда	почти никогда	иногда	довольно часто	очень часто
1. Насколько часто неожиданные неприятности выводят вас из равновесия?	0	1	2	3	4
2. Насколько часто вам кажется, что самые важные вещи в вашей жизни выходят из-под вашего контроля?	0	1	2	3	4
3. Как часто вы чувствуете себя «нервозным», подавленным?	0	1	2	3	4
4. Как часто вы чувствуете уверенность в своей способности справиться со своими личными проблемами?	4	3	2	1	0
5. Насколько часто вам кажется, что все идет именно так, как вы хотите?	4	3	2	1	0
6. Как часто вы в силах контролировать раздражение?	4	3	2	1	0
7. Насколько часто у вас возникает чувство, что вам не справиться с тем, что от вас требуют?	0	1	2	3	4
8. Часто ли вы чувствуете, что вам сопутствует успех?	4	3	2	1	0
9. Как часто вы злитесь по поводу вещей, которые вы не можете контролировать?	0	1	2	3	4
10. Часто ли вы думаете, что накопилось столько трудностей, что их невозможно преодолеть?	0	1	2	3	4

ПРОЛОЖЕНИЕ В

Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости (Фетискин Н.П.)

Инструкция. На каждый вопрос теста возможны три варианта ответа: «да», «нет», «не знаю». Не злоупотребляйте ответом «не знаю». Используйте его столько в том случае, если вас действительно затрудняет однозначный ответ «да» или «нет».

Опросник

1. Очень ли трудна и напряженна ваша работа?
2. Часто ли вы думаете о работе по вечерам и выходным дням?
3. Часто ли вам приходится задерживаться на работе или дома заниматься делами, связанными с работой?
4. Чувствуете ли вы, что вам постоянно не хватает времени?
5. Часто ли вам приходится торопиться, чтобы справиться со своими делами?
6. Испытываете ли вы нетерпение, когда видите, что кто-то выполняет работу медленнее, чем вы сами могли бы сделать?
7. Часто ли вы заканчиваете мысль собеседника до того, как он кончит говорить?
8. Если вам приходится ждать кого-нибудь, испытываете ли вы нетерпение?
9. Если вы испытываете напряжение или раздражение, трудно ли вам скрыть это?
10. Часто ли вас выводит из терпения ожидание в очередях?
11. Часто ли у вас возникает чувство, что время течет слишком быстро?
12. Предпочитаете ли вы поехать как можно быстрее, чтобы заняться более важными делами?
13. Вы почти всегда ходите и делаете все быстро?
14. Стараетесь ли вы быть во всем первым и лучшим?

Продолжение ПРОЛОЖЕНИЯ В

Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости (Фетискин Н.П.)

15. Считаете ли вы себя человеком очень энергичным, напористым?
16. Считают ли вас энергичным и напористым ваша жена или близкие?
17. Считают ли ваши знакомые, хорошо знающие вас люди, что вы относитесь к своей работе слишком серьезно?
18. Часто ли бывает, что, читая или слушая собеседника, вы продолжаете думать о своих делах?
19. Часто ли ваша жена или близкие просят вас меньше заниматься делами и больше времени уделять семье?
20. Прилагаете ли вы усилия, чтобы победить в играх?

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Таблицы данных исследования

Таблица Г.1 – Результаты исследования по методике диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	общий
1	3	8	7	6	12	3	4	6	10	59
2	5	6	2	4	6	5	3	5	6	42
3	3	8	7	9	7	4	5	8	12	63
4	7	1	2	0	0	3	2	2	3	20
5	2	9	7	9	8	7	3	6	14	65
6	0	1	2	2	6	3	4	5	6	29
7	0	12	7	3	12	9	5	9	14	71
8	10	12	9	10	12	9	12	9	12	95
9	10	12	9	11	12	13	13	15	15	110
10	10	12	11	12	12	12	9	9	14	101
11	3	12	8	7	6	12	6	6	9	69
12	4	8	3	2	3	11	3	4	3	41
13	5	6	3	1	5	13	8	7	7	55
14	11	7	13	12	12	10	9	10	12	96
15	6	9	8	12	15	10	4	3	10	77
16	2	3	5	7	4	3	7	5	6	42
17	13	10	9	11	13	12	14	14	14	110
18	9	10	7	10	10	9	8	7	12	82
19	12	12	9	15	9	8	9	3	12	89
20	15	12	10	15	11	9	11	9	9	101

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Таблица Г.2 – Данные исследования по методике «Тест самооценки стрессоустойчивости» (Коухен С., Виллиансон Г.)

№	Балл	Уровень
1	2	Очень высокий
2	6	Высокий
3	23	Низкий
4	6	Высокий
5	13	Средний
6	6	Высокий
7	4	Высокий
8	6	Высокий
9	6	Высокий
10	23	Низкий
11	13	Средний
12	6	Высокий
13	13	Средний
14	23	Низкий
15	6	Высокий
16	12	Средний
17	33	Очень низкий
18	23	Низкий
19	7	Высокий
20	23	Низкий

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Таблица Г.3 – Данные исследования по методике «Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости» (Фетискин Н.П.)

№	Балл	Уровень
1	10	Б
2	15	Склонность с типу Б
3	8	Б
4	42	Склонность к типу А
5	6	Б
6	12	Склонность с типу Б
7	5	Б
8	6	Б
9	6	Б
10	17	Склонность с типу Б
11	32	А
12	44	Склонность к типу А
13	34	А
14	36	А
15	12	Склонность с типу Б
16	15	Склонность с типу Б
17	16	Склонность с типу Б
18	16	Склонность с типу Б
19	44	Склонность к типу А
20	38	А