


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

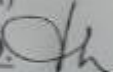
Кафедра загальної та практичної психології


ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ
ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ

студента факультету
управління, адміністрування та
інформаційної діяльності
групи 61ф
освітнього ступеня магістр
(бакалавр, магістр)
спеціальності 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
(назва освітньої програми)

Радулов О.В. 

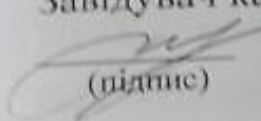
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник: д. психол. н., проф. Макарчук Н.О. 

Рецензент: канд. пед. наук, доц. Замашкіна О.Д. 

Робота допущена до захисту
на засіданні кафедри загальної та практичної психології
протокол № 4 від «08» січня 2024 р.

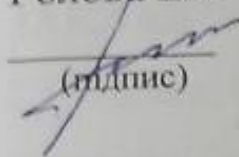
Завідувач кафедри


(підпис) Мацоха Т.С.
(прізвище, ініціали)

Робота пройшла публічний захист
на відкритому засіданні ЕК
«30» січня 2024 р.

Оцінка 83 відмінно
(за стобальною шкалою) (за традиційною шкалою)

Голова ЕК


(підпис) Величко І.К.
(прізвище, ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ	8
1.1 Толерантність як соціально-психологічне явище.....	8
1.2 Підходи до вивчення толерантності персоналу організацій.....	15
1.3 Психологічні особливості розвитку толерантності персоналу освітніх закладів.....	25
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ	41
2.1 Огляд традиційних методик, спрямованих на вивчення толерантності персоналу організацій.....	41
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	46
РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ	59
3.1 Тренінг як психологічне забезпечення розвитку толерантності персоналу організацій.....	59
3.2 Особливості впровадження технології розвитку толерантності персоналу закладів освіти.....	76
ВИСНОВКИ	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	85

ВСТУП

Актуальність дослідження. Глобалізаційні тенденції, що проявляються в Україні, впровадження демократичних європейських стандартів і цінностей, а також наростання зовнішньої і внутрішньої міграції ставлять перед країною завдання сприяти формуванню толерантного ставлення громадян до представників інших культурних, етнічних та соціальних груп. Це особливо актуально в умовах зростання соціальної напруженості в українському суспільстві.

Сприяння розвитку толерантного ставлення стає важливим завданням освітніх організацій, які значно впливають на соціальні процеси. У зв'язку з цим виникає необхідність адаптації вітчизняних освітніх організацій до сучасних викликів, що вимагає розвитку толерантності серед персоналу як на рівні всієї освітньої установи, так і на рівні окремої особистості в організації.

Особливий акцент на розвиток толерантності персоналу стає критичним у контексті будівництва Нової української школи. Один із способів вирішення цієї проблеми - розробка системи психологічного забезпечення розвитку толерантності серед персоналу освітніх організацій.

Зазначене вище підводить до висновку про важливість дослідження проблеми розвитку толерантності персоналу освітніх організацій як комплексного явища.

Аналіз наукової літератури підтверджує, що проблема розвитку толерантності особистості отримала відображення у працях видатних вчених, таких як О. Асмолов, Г. Бардієр, С. Бондирева, І. Галицький, Б. Гершунський, О. Грива, І. Гріншпун, Н. Губа, О. Дубасенюк, Н. Захарчук, Н. Іванова, Н. Коваль, О. Максимова, М. Мельничук, О. Олексюк, Л. Орбан-Лембрик, Г. Олпорт, В. Павленко, Л. Почебут, Г. Солдатова, а також зарубіжних авторів, таких як G. Fitzgerald, F. Gross, A. Macintyre, Y. Yovel та інші.

Дослідження психологічних аспектів діяльності освітніх організацій включає аналіз робіт А. Вознюк, А. Грись, Г. Гуменюк, Л. Карамушка, О. Кокун, О. Креденцер, С. Максименко, Я. Омельченко, Ж. Серкіс, М. Смульсон,

І. Сняданко, М. Ткалич, О. Толков, В. Турбан, Н. Чепелева, Ю. Швалб, А. Шевченко, а також зарубіжних дослідників, таких як А. Aidla, С. Bonciu, А. Coman, М. Vadi та інші. Ці роботи дозволяють визначити ключові психологічні аспекти, що впливають на діяльність освітніх установ.

Також досліджено окремі психологічні особливості діяльності менеджерів та персоналу освітніх організацій за допомогою праць О. Бондарчук, О. Брюховецька, І. Ващенко, О. Винославська, В. Івкін, І. Заїка, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, В. Лагодзінська, О. Креденцер, а також зарубіжних авторів, таких як J. Smart, E. John, M. Yavuz та інші.

Отже, роботи дослідників відображають різні аспекти проблеми розвитку толерантності особистості в контексті освітніх організацій, розкриваючи психологічні та менеджерські аспекти даної проблеми.

О. Брюховецька, І. Воробйова, О. Грива, Е. Койкова, О. Козлова, Л. Коржакова, А. Коржуєв, А. Молчанова, О. Оловська, В. Полякова, С. Литвинова, О. Руда, А. Скок, а також автори, яких ви згадали, такі як С. Donnelly, S. Chistolini та інші, досліджували психолого-педагогічні чинники та умови, що впливають на розвиток толерантності керівників та працівників освітніх організацій.

Незважаючи на проведений аналіз, вказується на те, що проблема аналізу толерантності персоналу освітніх організацій та впливу організаційно-психологічних чинників та умов на її розвиток ще не знайшла достатнього відображення в науковій літературі. Це може вказувати на потребу подальших досліджень та розвитку цієї теми в контексті сучасних викликів для освітніх установ.

Об’єкт дослідження – толерантність як соціально-психологічне явище.

Предмет дослідження – психологічні особливості розвитку толерантності персоналу закладів освіти.

Мета дослідження передбачає проведення теоретико-експериментального аналізу психологічних особливостей толерантності освітнього персоналу, включаючи її зміст, психологічні компоненти, види, типи, а також визначення

організаційно-психологічних чинників та умов, які впливають на розвиток толерантності персоналу освітніх організацій.

Відповідно до мети дослідження визначено наступні **завдання**:

1. Визначення сутності толерантності персоналу та її основні функції.
2. Визначення компонентів, видів, індексу, типів толерантності.
3. Аналіз впливу організаційно-психологічних чинників мезорівня, макрорівня та макрорівня.
4. Розробка та апробація технологій психологічного забезпечення розвитку толерантності.

Методи дослідження. Теоретичні: загальнонаукові методи (аналіз, синтез, індукція, дедукція, порівняння, аналогія, систематизація, класифікація, типологізація), історико-логічний метод, метод термінологічного аналізу, наукова інтерпретація.

Емпіричні методи:

- Методика "Види і компоненти толерантності – інтолерантності" Г. Бардієра.
- Авторська анкета "Психологічні особливості толерантності персоналу освітніх організацій".
- Опитувальник "Індекс толерантності" Г. Солдатової, О. Кравцової, О. Хухлаєва, Л. Шайгерової.

Експериментальною базою дослідження є Ізмаїльський ліцей № 6 з гімназією (20 осіб), Ізмаїльський ліцей № 16 з гімназією та початковою школою (30 осіб), Ізмаїльський ліцей № 1 з гімназією (34 особи). Загальний обсяг вибірки - 84 особи.

Результати дослідження мають **практичне застосування** в області освіти. Був розроблений комплекс авторських методик для визначення психологічних особливостей розвитку толерантності персоналу освітніх організацій. У співавторстві був створений опитувальник для аналізу соціальної напруженості в освітніх установах, і висвітлено роль толерантності персоналу в умовах соціальної напруженості.

Також була розроблена та протестована авторська технологія психологічного забезпечення розвитку толерантності персоналу освітніх організацій. Матеріали дослідження можуть бути використані для розв'язання практичних завдань у сфері освіти, таких як діагностика психологічних особливостей толерантності персоналу, розробка програм психологічного супроводу науково-педагогічних працівників, а також для підготовки студентів вищих навчальних закладів.

Теоретичні положення та результати дослідження можуть знайти застосування у процесі навчання студентів, в системі післядипломної педагогічної освіти, а також в розробці навчальних програм та матеріалів для курсів, пов'язаних із психологією організації та управління, а також психологією толерантності.

Результати апробації дослідження відбувались через участь у науково-практичних конференціях:

1. Підходи до вивчення толерантності персоналу організацій // Сучасна психологія: проблеми та перспективи. 2023, № 7. – С.
2. Психологічні особливості розвитку толерантності персоналу освітніх закладів // Сучасна психологія: проблеми та перспективи. 2023, № 7. – С.

Структура і обсяг роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Робота викладена на 97 сторінках, має 9 таблиці, 10 рисунків, список джерел включає 99 найменування літератури.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1 Толерантність як соціально-психологічне явище

У зв'язку із соціальною нестабільністю та зростанням міграційних процесів у країні, проблема толерантного ставлення до представників різних соціальних груп стає все більш актуальною. Тому виникає необхідність всебічного дослідження феномену толерантності особистості.

Термін "толерантність" має своє коріння у латинському слові "tolerantia", що означає терпимість, терпіння, стійкість і витривалість. Слід відзначити, що концепція толерантності, як терпимості, вперше з'явилася у творчості грецьких та римських філософів. У подальший період, під час Середньовіччя, питання толерантності стало актуальним в контексті релігійної нетерпимості, що внесло новий зміст у розгляд цього поняття.

Важливою подією, зазначеною О. Максимовою [60], є ухвалення британським парламентом у кінці сімнадцятого століття Акту терпимості (англ. Toleration Act). Цей акт визначав, що легітимне співіснування кількох церков не призводить до анархії та втрати контролю, а навпаки, робить державу сильнішою. Таким чином, толерантність вперше продемонструвала свій потенціал як ефективний інструмент досягнення політичної згоди різноманітних сил при збереженні їхньої законної свободи і права бути самими собою.

У подальшому, тема терпимості розглядалася у творчості європейських філософів, таких як Г. Гегель, І. Кант, Дж. Локк і інші. У сучасних умовах, дослідження толерантності набуває особливого значення через поширення конфліктів на політичному, економічному, культурному, етнічному, релігійному та расовому фоні.

Важливо відзначити, що в 1995 році Генеральною конференцією ЮНЕСКО була ухвалена Резолюція 5.61, якою була схвалена Декларація принципів терпимості (англ. Declaration of principles on tolerance) [11]. Ця декларація визначає 16 листопада Міжнародним днем толерантності. У подальших редакціях документу, замість терміну "терпимість", використовується більш точний переклад з англійської "tolerance" - "толерантність".

В Декларації принципів терпимості [54] розкрито зміст поняття "толерантність" (пункт 1.1 статті 1 "Поняття толерантності"): Толерантність визначається як повага, прийняття і правильне розуміння різноманітності культур у нашому світі, вираження індивідуальності та способів самовираження. Вона сприяє знанням, відкритістю, спілкуванням і свободою думки, совістю і переконаннями. Толерантність - це гармонія в різноманітності. Вона є не лише моральним обов'язком, але й політичною та правовою необхідністю. Толерантність - це чесність, яка робить можливим досягнення світу і сприяє заміні культури війни культурою світу.

У численних наукових дослідженнях [21; 33; 84] відзначено, що толерантність представляє собою багатоаспектну, багатофункціональну та багаторівневу категорію. Це є об'єктом наукового вивчення в різних галузях науки, таких як філософія, біологія, медицина, психологія, політологія, культурологія, історія, етнологія, соціологія та педагогіка. Це свідчить про міждисциплінарний характер теми толерантності.

Дійсно, толерантність особистості привертала увагу багатьох вчених. До числа дослідників, які досліджували цю тему, входять О. Асмолов, Л. Баєва, Г. Бардієр, С. Бондирева, Р. Валітова, І. Галицький, О. Грива, І. Гріншпун, Н. Губа, О. Дубасенюк, Н. Захарчук, Н. Іванова, Н. Коваль, О. Максимова, М. Мацковський, М. Мельничук, О. Олексюк, Г. Олпорт, Л. Орбан-Лембрик, В. Павленко, Л. Почебут, Г. Солдатова, Ю. Тищенко, О. Хеффе, G. Fitzgerald, F. Gross, A. Macintyre, Y. Yovel та інші.

Їхні дослідження сприяли розкриттю різних аспектів толерантності та її ролі в формуванні та розвитку особистості. Ці вчені внесли вагомий внесок у розуміння та аналіз феномену толерантності як ключового елемента міжособистісних та соціокультурних відносин.

Дослідники Т. Потапчук та М. Клепар [81] розглядають поняття "толерантність" як інтегроване морально-особистісне утворення. В їхньому розумінні, основою толерантності є ціннісне ставлення до інших людей, до себе і до навколишнього середовища. Це виявляється у терпимому ставленні до інтересів, думок, поглядів, звичок і вірувань інших людей, незалежно від їхніх поглядів, національності та релігійної приналежності.

С. Бухальська та Г. Голобоц [6] визначають толерантність як морально-етичну категорію, основними принципами якої є рівність, взаємоповага, доброзичливість та терпиме ставлення людини до всіх членів суспільства.

В. Нечерда [66] висловлює більш широкий погляд на толерантність, розглядаючи її як морально-етичну якість особистості. Він визначає толерантність як здатність людини виявляти терпляче ставлення, повагу, прийняття та розуміння інших людей як рівних і рівноцінних, незалежно від їхньої етнічної, національної, соціальної, релігійної або культурної приналежності. Це також включає розуміння цінностей інших традицій, поглядів, характерів і звичок, а також бажання сприймати різні культурні групи та форми самовиявлення людської індивідуальності.

О. Максимова [60] розглядає толерантність у психолого-педагогічному контексті як якість особистості, що виявляється у вчинках та поведінці і ґрунтується на повазі до іншого, визнанні рівності, відмові від домінування та насилля, а також на визнанні багатогранності людської культури, норм, вірувань, і відмові від зведення цього розмаїття до однаковості чи переваги якоїсь однієї точки зору.

А. Ремньова [83], досліджуючи толерантність школярів, розглядає її як загальнолюдську інтегративну якість особистості. Для неї толерантність виявляється у здатності підлітка сприймати відмінності від його власних

суджень, способу життя, характеру поведінки та інших особливостей оточуючих його людей, а також встановлення з ними стосунків, де панує довіра, товарицькість, компроміс, співпраця, співпереживання та психологічний комфорт.

Н. Солинін [34] вбачає психологічну основу толерантності в структурі психічних якостей, які утворюють стійкі зв'язки та відображають всі рівні індивідуальності: надіндивідуальний, суб'єктний, особистісний.

Н. Бахарева [22] підкреслює, що толерантність в своєму сутнісному, суб'єктивному змісті пов'язана зі смислами, цінностями, здібностями, мотивами, властивостями і станами особистості, і проявляється на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях.

Отже, аналіз літературних джерел дозволяє розглядати толерантність особистості як комплексну характеристику. Згідно з визначенням Г. Солдатової та Л. Шайгерової, толерантність - це інтегральна характеристика індивіда, яка визначає його здатність у проблемних та кризових ситуаціях активно взаємодіяти із зовнішнім середовищем для відновлення нервово-психічної стійкості, успішної адаптації, недопущення конфронтації та розвитку позитивних взаємовідносин з собою та з навколишнім світом.

Зауважте, що відзначено, що толерантність не є пасивною характеристикою та виходить за межі терпимості. З поглядів Ю. Яценко, толерантність - це особистісна якість, що виражається в активній моральній позиції і психологічній готовності до побудови конструктивної взаємодії з іншими людьми, що відрізняються від неї соціальною, культурною, конфесійною приналежністю, інтересами, потребами, світоглядом. Моральна позиція в цьому контексті проявляється у вироблених в свідомості індивіда особистісно-значущих зразках безконфліктної, компромісної поведінки на основі особистісних ціннісно-сміслових установок, орієнтації і моральних імперативів.

Проактивність та толерантність особистості можуть взаємодіяти, утворюючи комплексну характеристику індивіда. Проактивність, визначена як

ініціативний, випереджувальний, цілеспрямований і довгостроковий характер при здійсненні заходів, може бути використана для підтримки та сприяння толерантності.

Толерантність, розглядана як інтегральна характеристика індивіда, може проявлятися у шанобливому ставленні до інших людей та до себе. В контексті проактивності та толерантності можна визначити, що проактивна особистість може активно впливати на розвиток толерантного відношення до інших та виявляти готовність до конструктивної взаємодії в різних ситуаціях.

Характеристики толерантності, як системність, суб'єктність, предметність та контекстність, вказують на те, що ця риса особистості діє в комплексі з різними аспектами життя та може змінюватися в залежності від конкретних умов та ситуацій. Такий підхід розкриває багатогранність та адаптивність толерантності в життєвому контексті.

Інтолерантність, навпаки, є проявом негативного ставлення до інших людей чи груп на основі різних ознак. Це може включати дискримінацію, ксенофобію, екстремізм та інші форми нетерпимості. Інтолерантна поведінка може виявлятися у взаємодії з іншими людьми на основі різних критеріїв, таких як етнічність, релігія, статус тощо.

Деякі характеристики інтолерантної особистості включають авторитаризм, консерватизм, упередженість, стереотипність та інші негативні риси. Комплекс інтолерантності визначається сукупністю установок, які формують негативне ставлення особистості до навколишнього світу.

Розуміння як толерантності, так і інтолерантності є важливим для формування гармонійних відносин у суспільстві та підтримки різноманітності та взаєморозуміння.

Толерантність, як багатоаспектний феномен, виконує різноманітні функції, які можна класифікувати за різними аспектами. Дослідниця О. Брюховецька [17] ідентифікує такі основні функції толерантності:

1. Миротворча функція. Забезпечує гармонійне співіснування людей, що відрізняються за різними ознаками. Толерантність сприяє створенню сприятливого середовища для взаємодії та співпраці.
2. Регулююча функція. Надає вихід із конфліктних ситуацій, орієнтує стосунки між людьми на дотримання рівноправності, поваги та свободи. Толерантність є механізмом врегулювання соціальних відносин.
3. Виховна функція. Розвиває співпереживання, вміння лояльно оцінювати вчинки інших, є зразком організації життєдіяльності у соціумі.
4. Психологічна функція. Забезпечує етнічну та соціальну самоідентифікацію, є основою для нормалізації психологічної атмосфери в групі, певному прошарку суспільства і суспільства в цілому.
5. Комунікативна функція. Розвиває готовність до спілкування, співробітництва і взаєморозуміння, зокрема із представниками різних груп і іншого світогляду.
6. Функція збереження культури. Забезпечує збереження та збагачення культурного досвіду групи, етносу, прошарку суспільства.
7. Феліцитологічна функція. Дає змогу отримати щастя від спілкування з іншими водночас із усвідомленням власної індивідуальності, від визнання групою і суспільством в цілому.

Дані функції вказують на значущість толерантності в різних аспектах життя та взаємодії в суспільстві.

Додатково до попередніх класифікацій вчені В. Павленко та М. Мельничук [30] виокремлюють наступні функції толерантності:

1. Інформаційна функція. Сприяє фіксуванню у свідомості людини інформації про основні факти та поняття, що розкривають сутність толерантності як якості гуманної особистості.
2. Функція розуміння. Реалізується у сприйнятті та взаємному розумінні людиною намірів, установок, переживань, станів іншої людини.
3. Емотивна функція. Визначає емоційне сприйняття людини та зміну з його допомогою власних переживань і станів.

4. Значеннєва функція. Обумовлює усвідомлення та прийняття толерантності як якості гуманної особистості.

5. Регулятивна функція. Реалізується в регуляції людиною власних дій.

Наша концепція розвивальної, смислоутворюючої та аксіологічної функцій толерантності доповнює розуміння цього поняття і виокремлює його важливі аспекти, а саме, розвивальна функція толерантності (справді, толерантність може сприяти розвитку особистості, розширюючи її кругозір та сприяючи взаємодії з різноманітними ідеями, переконаннями та культурами. Це може призводити до більшого розуміння та пізнання світу), смислоутворююча функція толерантності (наша концепція смислоутворюючої функції підкреслює важливість рівноправних стосунків і взаєморозуміння для відчуття наповненості життям. Це вказує на те, що толерантність може грати ключову роль у формуванні смислового контексту для індивіда), аксіологічна функція толерантності (акцент на цінностях у вашому розумінні підкреслює важливість толерантності у формуванні ціннісної сфери особистості та усвідомлення її ролі у суспільних відносинах).

Отже, розуміння толерантності як багатоаспектного, поліфункціонального та комплексного феномену виокремлює його важливі аспекти та визначає його роль в формуванні особистості та в суспільних відносинах.

1.2 Підходи до вивчення толерантності персоналу організацій

Розуміння організації, як системи свідомо контрольованих цілей діяльності двох або більше людей, відображає комплексний характер цього явища. Визначення Дж. Гібсона, Д. Іванцевича, Д. Доннеллі, що організація - це

зкоординоване утворення, яке складається, меншою мірою, з двох людей, працюючи в ім'я досягнення спільної цілі або сукупності цілей, підкреслює важливість спільної діяльності та спільних цілей у її функціонуванні.

Організація в трактуванні як соціального утворення також враховує різноманітність груп та структур, які можуть бути формально чи неформально об'єднані для сумісної діяльності. Визначення організації як виду соціального утворення, що включає в себе групи та індивідів, що спільно працюють для досягнення спільних цілей, важливе для розуміння її ролі в суспільстві та виявлення основних завдань, які вона розв'язує.

Організація також розглядається як установа, що має виконувати певні функції та розв'язувати конкретні завдання у межах визначеної структури. Це підкреслює специфічні завдання та обов'язки, які можуть бути визначені для різних типів організацій, таких як громадянські, профспілкові, релігійні, благодійні та комерційні організації.

У нашому дослідженні розуміння організації як багатовимірного явища надає тлумачення для подальшого аналізу та розгляду ролі толерантності в організаційному середовищі.

Огляд різних підходів до розуміння організації вказує на різноманітність поглядів вчених на це явище. Розглядаючи організацію як відкриту систему, що існує протягом довгого часу та переслідує конкретні цілі, автори Л. Розенштиль, В. Мольт, Б. Рюттингер підкреслюють її важливі аспекти, такі як відкритість для зовнішнього світу та розділення праці.

Л. Карамушка, розглядаючи організацію як соціально-психологічний феномен для кожного її індивіда, вводить концепцію соціальної регуляції організаційної поведінки. Це включає розгляд соціального впливу, соціальної залежності та соціальної відповідальності як важливих елементів взаємодії в організаційному середовищі.

Визначення Я. Гончаренко більш зорієнтоване на соціально-економічний аспект, підкреслюючи роль організації як відкритої системи, спрямованої на досягнення конкретних цілей та взаємодії з зовнішнім середовищем.

Проблематикою розгляду організацій як відкритих систем займалися вчені, такі як К. Грей, Р. Дафт, В. Карташев, Б. Ломов, J. Child та інші. Основною метою їхніх досліджень було визначення та розуміння розвитку організацій різних типів. Праці таких дослідників, як П. Власов, Л. Даниленко, Л. Карамушка, О. Креденцер та інші, спрямовані на розгляд соціально-психологічних аспектів організацій та їхню роль у взаємодії зі суспільством та окремими особистостями.

Метою організації у процесі постійної взаємодії з навколишнім середовищем є збереження певної цілісності та єдності в зовнішніх та внутрішніх представленнях протягом певного часу, навіть при змінах границь, різноманітні якості та кількості структурних елементів, ресурсних моделей та процесів, а також змінах взаємозв'язків між ними [68].

Організація виконує ряд функцій, серед яких, за Л. Карамушкою [14], можна виділити:

1. Зовнішні (соціально-економічні) функції, які включають виходження на ринок соціальних взаємодій, включення в макроекономічні структури, виробництво товарів і послуг, входження в споживчий ринок.
2. Внутрішні (соціально-психологічні) функції, такі як об'єднання ресурсів (матеріальних, фінансових, соціальних, психологічних), розподіл та концентрація зусиль, визнання та можливість самореалізації, забезпечення доходів, захист і гарантія майбутнього.

Дослідниця М. Ткалич [45] виокремлює соціально-психологічні функції організації, такі як соціально-статусна функція, функція соціального захисту та ідентифікаційна функція. Остання передбачає взаємодію співробітників як членів спільноти, що відчують соціально-психологічне "ми" і отримують від цього відчуття впевненості, співучасті та захищеності.

Слід відзначити, що комунікації в організації грають ключову роль у її процесах. Дж. Ньюстром та К. Девіс [58] розглядають комунікації як передачу інформації від одного індивіда до іншого, один із засобів вираження ідей, фактів, думок, почуттів і цінностей, метою яких є забезпечення точного

розуміння приймаючою стороною відправленого повідомлення. За їхньою думкою, комунікації реалізують всі основні функції управління - планування, організації, керівництва та контролю. Ефективні комунікації сприяють підвищенню результативності діяльності організації, задоволеності працівників та формуванню почуття причетності до роботи компанії. Крім того, вони створюють "міст взаєморозуміння" між двома особами, що дає можливість поділитися власними почуттями та знаннями і перетнути річку "нерозуміння", яка часто відокремлює нас від інших [28].

Ю. Платонов [81] вказує на наявність чинників, які можуть заважати робочому колективу адекватно сприймати інших людей. Серед таких чинників: наявність заздалегідь заданих установок, оцінок, переконань, створених у спостерігача задовго до початку процесу сприйняття та оцінювання іншої людини; вже сформовані стереотипи, за якими спостерігачі відносять людей до певних категорій, що впливає на утворення установок; прагнення зробити висновок про особистість людини, яка оцінюється, навіть до того, як отримана повна та достовірна інформація; відсутність бажання та звички слухати думки інших людей та намагання покладатися на власні враження від особи, що оцінюється.

Особистісні бар'єри, згідно з Дж. Ньюстромом та К. Девісом [25], представляють собою комунікативні перешкоди, що виникають через емоції, системи цінностей та неспроможність слухати співрозмовника. Ці бар'єри часто походять від різниці в освіті, расі, статі та соціально-економічному статусі учасників комунікації.

Розвиток толерантності персоналу, на наш погляд, представляє собою один із способів подолання упереджень та формування згуртованого робочого колективу. Дослідники, такі як Дж. Гібсон, Д. Іванцевич, Д. Доннеллі, С. Москвічов, Дж. Ньюстром, К. Девіс, вказують на роль гармонійних взаємостосунків у колективі для підвищення продуктивності праці. Зокрема, С. Москвічов зазначає Хоторнський ефект, який полягає в підвищенні продуктивності праці за рахунок поліпшення взаємин між працівниками.

Практичний підхід до подолання дискримінації, відомий як управління і визнання цінності розмаїття, базується на тезі про те, що упереджені стереотипи виникають із необгрунтованих припущень про інших людей і недбалості до їхніх достоїнств. За цим підходом відмінності між співробітниками мають бути визнані, усвідомлені, оцінені та використані для спільної вигоди. Менеджмент повинен бути уважним до існуючих відмінностей, а працівники повинні здобувати інформацію про відмінності один одного та використовувати цю інформацію для зміцнення організації [25].

Важливість розвитку толерантності персоналу в полікультурному середовищі організацій визнають численні вчені [11; 69; 72]. Зокрема, у західній літературі з управління персоналом активно обговорюється питання різноманітності (англ. "diversity") в організаціях [49; 49; 51; 52]. Термін "різноманіття" включає в себе всю множину відмінностей та схожостей між особами в організаціях.

Для ефективного управління організацією менеджерам слід інтегрувати та об'єднувати в одне ціле колективний набір відмінностей та схожостей, які існують всередині організації [28]. Толерантність менеджерів та працівників може стати однією з таких єдинальних цінностей.

Активне управління різноманітністю дозволяє організації досягти конкурентних переваг, підвищуючи якість робочої сили, прискорюючи реакцію на зовнішні зміни та поліпшуючи індивідуальні та групові показники продуктивності праці [85].

На основі проведеного аналізу наукової літератури [14; 25; 31; 42], можна припустити, що толерантність слід враховувати на трьох рівнях: макрорівень (рівень країни), мезорівень (рівень організації) та мікрорівень (рівень персоналу організації). Толерантність організації розглядається як інтегральна характеристика, що виявляється в місії та завданнях діяльності організації, пронизує всі рівні управління нею, охоплює взаємодію фахівців під час професійної діяльності всередині організації і взаємодію з клієнтами та іншими організаціями.

З погляду наукових джерел [14; 25; 31], толерантність персоналу організацій розглядається як особистісна характеристика та інтегральна цінність персоналу. Ця характеристика проявляється у шанобливому ставленні до інших суб'єктів діяльності і охоплює взаємодію фахівців у процесі професійної діяльності всередині організації та їх взаємодію з клієнтами та іншими організаціями.

Американський вчений М. Уолкер [13] ідентифікує п'ять толерантних режимів або п'ять типів політичного устрою, які передбачають прийняття різноманітності в думках: багатонаціональну імперію, міжнародне суспільство, консоціації, національні держави та суспільства іммігрантів. Вчений вказує, що в багатонаціональній імперії, так само як і в міжнародному суспільстві, об'єктом толерантності є група, незалежно від її статусу: чи це автономна спільнота, чи суверенна держава.

Щодо опису толерантності на рівні держави, І. Костира [88] посилається на погляд Ч. Кукатаса, який визначає класичний ліберальний мультикультуралізм як режим найбільшої толерантності. Цей режим може ділити територію навіть з тими, хто відмовляється від нього. Однак в той же час цей режим не надає переваг та захисту конкретній групі чи спільноті, і не стає перешкодою для досягнення їх власних цілей або підтримки певних традицій.

Роль толерантності персоналу в організаційному розвитку компаній висвітлена в численних дослідженнях. Р. Дік [12] розглядає формування позитивного ставлення менеджерів та персоналу до представників інших культур у міжнародних компаніях, що сприяє розвитку організаційної культури та формуванню позитивного соціально-психологічного клімату. Його дослідження вказують, що менеджери, які сильніше ідентифікували себе з новою командою за кордоном, відчували себе краще адаптованими, були більш задоволені роботою і позитивно оцінювали свою продуктивність.

Вчені В. Синельников та Н. Ковальчишина [36] підкреслюють важливість передбачального формування установок толерантної свідомості та навичок толерантної взаємодії у керівників підприємств. Вони вказують на необхідність,

щоб керівники були медіаторами та захищали принципи рівноправності, мирного співіснування та конструктивної взаємодії. Щоб реалізувати дані принципи на практиці, керівникам слід звільнитися від стереотипів, опанувати гуманістичні норми міжособистісної та міжгрупової взаємодії, враховуючи специфіку та традиції регіону, в якому вони працюють. Вони також зазначають, що риси ненасильницької парадигми управління збігаються з характеристиками толерантності, називаючи ненасильницьку парадигму толерантною парадигмою управління.

Неоднорідність структури організацій і наявність носіїв різних субкультур всередині організації створюють потребу у прояві різних видів толерантності персоналу [21; 23]. Гетерогенність персоналу за професійною ознакою та наявність представників різних професійних груп призводять до важливості професійної толерантності. Окрім цього, управлінська толерантність, яка виявляється у толерантності до тих, хто має вищі посади в ієрархічній структурі організації, також має значення [21]. Розвиток освітньої толерантності, тобто неупередженості у ставленні до працівників з різним рівнем освіти, також важливий [21].

Д. Клоков [71] виділяє особливості розвитку толерантності в поліетнічному колективі. Толерантність особистості розглядається як цілісне психологічне явище, що включає гуманне та толерантне ставлення до особистісного, національного, релігійного та культурного різноманіття. Розвиток толерантності проявляється у зростанні емпатичного спілкування та гуманного ставлення. Зазначається, що етнічній інтолерантності сприяють різні фактори, такі як трансформація етнічної самосвідомості, низький рівень ціннісно-орієнтаційної єдності групи, та негативні емоційно-атрибутивні феномени. Рекомендацією для поліетнічних колективів є впровадження психологічних тренінгів для формування етнічної толерантності через розвиток етнокультурної компетентності, включаючи навички міжкультурного спілкування та соціокультурні стратегії.

Представимо основні підходи до аналізу толерантності персоналу.

Смисловий підхід до розгляду толерантності, запропонований Н. Бахаревою [22], базується на концепції особистісної зрілості. Згідно з її тлумаченням, толерантність розглядається як інтегрований показник зрілості особистості. Це включає такі аспекти, як здатність особистості осмислювати своє існування, незалежність, відповідальність, сміливість, адекватну самооцінку, готовність до ризику та творчість. Таке розуміння толерантності виступає як фактор, що стабілізує особистість та сприяє подоланню труднощів у процесі особистісного зростання, незалежно від зовнішніх впливів.

Діяльнісний підхід акцентує увагу на формуванні толерантної свідомості та поведінки. Це означає, що толерантність визначається конкретними діями та взаємодіями особистості.

Ціннісний підхід розглядає толерантність як результат поєднання самоприйняття та позитивного ставлення особистості до інших, із наявністю надії як важливої цінності. Тут толерантність характеризується морально-етичними рисами особистості та усвідомленими чи неусвідомленими зв'язками з різними аспектами об'єктивної дійсності.

Соціально-психологічний підхід визначає толерантну поведінку як результат особистісних мотивів і установок, виявляючись у товариськості, дипломатичності та готовності до ризику. Зазначається, що толерантність передбачає терпимість до різних думок та неупередженість в оцінці людей і подій.

Психофізіологічний підхід розглядає толерантність як стійкість до несприятливих умов, зокрема, враховуючи біологічні передумови, такі як властивості нервової системи та міжпівкульна асиметрія.

Когнітивно-біхевіоральний підхід аналізує властивості особистості, такі як інтернальність, критичність та здатність встати на чужу точку зору, визначаючи її схильність до певних типів соціальної поведінки.

Функціональний підхід вказує на зв'язок толерантності з функціональними станами та біологічними аспектами, такими як стійкість до несприятливих умов та саморегуляція емоційного стану.

У свою чергу, комплексний підхід інтегрує різні аспекти та підходи для отримання комплексного розуміння толерантності персоналу.

Особистісний підхід, зазначений О. Кустовською [68], сприяє розумінню формування толерантності як психологічного феномену та її особливостей. У цьому контексті вчені, такі як Г. Балл, В. Панок, В. Семиченко, використовують особистісний підхід при дослідженні проблем розвитку особистості.

Системний підхід, як визначає О. Кустовська [48], є одним з головних напрямків методології наукового пізнання та соціальної практики. Його метою є дослідження складних систем, включаючи психічне як цілісну систему. Цей підхід допомагає виробляти адекватні формулювання суті досліджуваних проблем та обирати ефективні шляхи їх вирішення. Він є методологічною основою для розгляду природи психічного в усіх внутрішніх і зовнішніх відносинах, в яких воно існує як цілісна система.

Система визначається як предмет, явище чи процес, що складається з якісно визначеної сукупності елементів, які знаходяться у взаємних зв'язках та відносинах, утворюють єдине ціле та здатні у взаємодії з зовнішніми умовами свого існування змінювати свою структуру. Система має суттєві риси, такі як цілісність, інтегративність, структурність і функціональність.

Методологічна специфіка системного підходу полягає в тому, що метою дослідження є вивчення закономірностей і механізмів утворення складного об'єкта з певних складових. У цьому контексті особлива увага приділяється різноманітності внутрішніх і зовнішніх зв'язків системи та процесу об'єднання основних понять у єдину теоретичну картину.

Принципи системності, які виникли внаслідок дослідження різноманітних систем, включають цілеспрямованість та гнучкість системи, емерджентність, структурно-функціональну єдність, зв'язність та відкритість, різноманітність структури, властивостей і характеристик, децентралізацію і нелінійність.

В контексті психології розвиток принципу системності пов'язаний з іменами таких вчених, як П. Анохін, Л. Виготський, А. Леонтьєв, С.

Рубінштейн, Б. Ломов. Подальший розвиток системного підходу в психології спрямований на вивчення закономірностей взаємодії елементів складної системи, такої як людська психіка, а також на адаптацію цього підходу для розуміння соціальних об'єктів і явищ.

Організаційно-психологічний підхід є продовженням системного підходу до організацій, з урахуванням соціально-психологічних особливостей персоналу. Дослідженню соціально-психологічних аспектів працівників організацій приділяється значна увага, охоплюючи різноманітні аспекти, такі як психологія організацій, гендерна взаємодія, плинність персоналу, професійне вигорання, професійний стрес, орієнтованість на клієнта та інші.

Згідно з Дж. Гібсон, Д. Іванцевичем, Д. Доннеллі, індивідуальна результативність працівників сприяє успішності групи і впливає на результативність організації. Ефективні організації прагнуть до створення ситуації, коли результати функціонування організації в цілому перевершують суму результатів її складових частин (синергетичний ефект, емерджентність).

Організаційно-психологічний підхід акцентує увагу на організаційній поведінці, що вивчає індивідуальні уявлення, цінності, пізнавальні здібності та дії працівників в групах та організаціях. Цей підхід також включає аналіз впливу зовнішнього середовища на організацію та її людські ресурси.

Отже, організаційно-психологічний підхід надає можливість глибше вивчати психологічні аспекти в організаціях, включаючи толерантність персоналу. Цей підхід допомагає враховувати гуманізацію організацій та розвиток людського ресурсу для підвищення ефективності діяльності організацій.

Інтегративний підхід у методології передбачає цілісне об'єднання раніше роз'єднаних компонентів, що дозволяє отримати цілісне бачення багатоаспектного об'єкту. Основні принципи інтегративного підходу включають поліфункціональність, багаторівневість, відкритість нерозривної єдності інтеграції та диференціації багатозначності, наступності та безперервності.

В інтегративній методології ключовим принципом є цілісність, що передбачає розуміння психіки як надзвичайно складної, відкритої та самоорганізованої. Цей підхід враховує істоту людини як цілісної, самостійної та здатної до саморегуляції і розвитку. Все в суспільстві розглядається як цілісне, включаючи соціальні спільноти на різних рівнях. Людина вважається частиною соціальної спільноти і має тенденцію до трансценденції та виходження за межі свого існування.

Інтегративний підхід вказує на необхідність створення нової методології, яка враховуватиме прояв психічного на різних рівнях людського існування. Він складається з пояснювального рівня, що визначає систему основних постулатів, принципів та теорій, та впливаючого рівня, який включає методи, практики та психотехніки для відновлення цілісності свідомості, особистості та діяльності.

У вивченні професійного розвитку та професійної успішності, інтегративний підхід може бути корисним, оскільки враховує сучасні вимоги до особистості та її професійного розвитку. Застосування інтегративного підходу може допомогти визначити системоутворюючі складові, умови, чинники та показники професійної успішності.

Таким чином, організаційно-психологічний підхід, який є продовженням системного підходу, може бути використаний для аналізу психологічних феноменів в організаціях, зокрема для вивчення толерантності персоналу організацій.

1.3 Психологічні особливості розвитку толерантності персоналу освітніх закладів

У визначених умовах глобалізації та європейської інтеграції України, важливе значення надається розвитку людини, захисту її прав та забезпеченню свобод. Це обумовлено необхідністю адаптації вітчизняної системи освіти до європейських стандартів та взаємодії в глобальному освітньому середовищі.

Національна стратегія розвитку освіти та Національна доктрина розвитку освіти є ключовими документами, в яких визначено пріоритетність людини в освітньому процесі. Глобалізація, технологічні зміни, перехід до інформаційного суспільства та інші аспекти сучасної цивілізації вимагають розвитку людини як основної мети освіти.

Загальний підхід полягає в тому, щоб освітній процес відповідав сучасним вимогам, сприяв розвитку особистості та формуванню громадян, готових до викликів глобального світу.

Гуманізація освіти є ключовою складовою педагогічної діяльності, особливо в сучасних умовах. Цей підхід спрямований на забезпечення повноцінного розвитку особистості та визнання гідності кожного учня чи студента. Багато педагогів та психологів акцентують увагу на важливості гуманізації освіти, намагаючись створити навчальне середовище, що сприяє розвитку не лише інтелектуальних, а й емоційних та соціальних аспектів особистості.

Н. Ашиток описує гуманізацію освіти як процес, спрямований на розвиток особистості та створення гармонійного співвідношення між знаннями, навичками та етикою.

Г. Балл підкреслює значення гуманістичного підходу в освіті, спрямованого на врахування індивідуальних потреб та інтересів кожного учня.

М. Бахтін виділяє роль діалогічного спілкування у навчальному процесі, що сприяє активному взаєморозумінню та розвитку особистості.

С. Максименко наголошує на важливості особистісної взаємодії в освітньому середовищі та ролі гуманістичної парадигми в формуванні стосунків між суб'єктами навчального процесу.

У документі "Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року" (указ Президента України від 25 червня 2013 року) [29] відзначено, що владні органи управління освітою, науково-методичні служби, за підтримки суспільства та держави, мають спрямовувати свої зусилля на реалізацію стратегічних напрямів розвитку освіти та подолання існуючих

проблем. Серед головних завдань наведено побудову ефективної системи національного виховання на основі загальнолюдських, полікультурних та громадянських цінностей.

Л. Карамушка [44] визначає, що основна мета (місія) освітньої організації, незалежно від рівня управління, полягає в забезпеченні навчання, виховання і розвитку особистості. Особистість є "живим" об'єктом, соціальною істотою, яка взаємодіє в суспільних відносинах і є їх суб'єктом. Це відрізняє місію освітніх організацій від інших видів, таких як виробничі чи комерційні організації, де основною метою є створення матеріальних цінностей та задоволення потреб споживачів.

У відмінності від "неживих" продуктів, що виробляються в інших сферах, освітні організації визначаються своєю унікальністю та величезною складністю своєї місії, яка зосереджена на розвитку особистості [44].

У наукових дослідженнях також висвітлені організаційно-психологічні аспекти діяльності освітніх організацій, такі як зміст, головна мета та функції (Л. Карамушка [44]), умови підготовки керівників загальноосвітніх навчальних закладів (Ж. Серкіс), аспекти особистісного розвитку керівників (О. Бондарчук), розвиток підприємницької активності персоналу (О. Креденцер), розвиток професійної толерантності керівників (О. Брюховецька) та інші.

Здійснюючи аналіз наукової літератури та відповідної нормативної документації, освітню організацію можна визначити як відкриту соціальну систему, що базується на навчанні, вихованні та розвитку молоді особистості. Вона функціонує на основі гуманістичного менеджменту та педагогіки партнерства, постійно розвивається, використовує людиноцентричний підхід та відповідає сучасним вимогам суспільства [16].

Зокрема, загальноосвітні заклади представляють собою цілісні соціальні утворення із спеціальною структурою, виконуючи у суспільстві специфічні функції, такі як навчання, виховання та розвиток молоді особистості [16].

Л. Карамушка [44] визначає ключові аспекти діяльності освітніх організацій. Освітні організації повинні бути відкритими системами, які

постійно адаптуються до змін у соціальному середовищі. Зокрема, такі організації мають швидко адаптуватися до нових підходів у суспільному розвитку та трансформувати їх у новий зміст навчання, нові освітні та інформаційні технології, нові стратегії взаємодії між учасниками освітнього процесу та нові психологічні характеристики учасників цієї взаємодії. Щоб розвиватися відповідно до соціальних змін, освітні організації повинні постійно навчатися, виявляти стратегічне мислення та бачення майбутнього, мати сильну корпоративну культуру та працювати за принципом командної роботи та вільного обміну інформацією. Управління освітніми організаціями повинно використовувати людиноцентричний підхід, зосереджений на індивідуальному успіху співробітників. Реалізація цього підходу включає в себе врахування особистих характеристик, таких як здібності, потреби, очікування, сприйняття, ставлення і цінності, які отримують назву "людські похідні".

Для подальшої гуманізації освіти розроблено концепцію "Нова українська школа", яка була представлена у "Концептуальних засадах реформування середньої освіти" у 2016 році [56]. Ця концепція складається з дев'яти ключових елементів, визначаючи новий зміст освіти, учителя, процесу виховання, децентралізації управління, педагогіки партнерства, орієнтації на потреби учнів, нової структури школи, справедливого розподілу коштів та сучасного освітнього середовища [56].

"Нова українська школа" зосереджена на формуванні компетентностей учнів, які включають в себе спілкування державною (і рідною) мовами, іноземними мовами, математичну грамотність, компетентності в природничих науках і технологіях, інформаційно-цифрову компетентність, уміння вчитися впродовж життя, соціальні і громадянські компетентності, підприємливість, загальнокультурну грамотність і екологічну грамотність і здорове життя [56].

Педагогіка партнерства виступає як основний принцип роботи "Нової української школи". Основні принципи цього підходу включають у себе повагу до особистості, доброзичливість і позитивне ставлення, довіру у відносинах,

діалог – взаємодія – взаємоповагу, розподілене лідерство та принципи соціального партнерства [56].

Н. Чабаненко, Л. Несмашна, С. Сабрі [48] вказують, що педагогічна взаємодія є найбільш гуманно спрямованим, особистісно-орієнтованим методом організації навчально-виховного процесу в навчальних закладах. Цей вид взаємодії є особливою формою зв'язку між учасниками освітнього процесу, в результаті якого відбувається взаємне збагачення інтелектуальної, емоційної та дієвої сфер учасників цього процесу. За переконанням цих вчених, це є ключовою умовою формування особистісно-професійних якостей студентів, включаючи толерантність [48].

Отже, наша точка зору полягає в тому, що толерантність є однією з базових цінностей та інтегральною особистісною характеристикою, які лежать в основі педагогічної взаємодії на партнерських засадах.

Важливо відзначити, що процеси гуманізації, демократизації, децентралізації та інтеграції в сучасній освіті також включають в себе дотримання стандартів полікультурності в освіті. Зміст полікультурної освіти детально розглядали такі дослідники, як І. Бахов, Л. Ващенко, Л. Вишневська, К. Дворникова, П. Кендзьор, Я. Коменський, Г. Костенко, В. Кузьменко, Л. Гончаренко, Л. Левицька, І. Лощенова, С. Султанова, В. Ткаченко, L. Varuth, C. Grant, C. Sleeter, G. Niels, C. Noorderhaven, J. Loek, M. Halman та інші [23, 61, 66, 71, 84]. Вчені розглядали аспекти полікультурної освіти з різних поглядів, враховуючи її значення у формуванні толерантного та відкритого суспільства. Висвітлення цих аспектів допомагає забезпечити розвиток освіти, що відповідає потребам різноманітного та багатокультурного суспільства.

Згідно з О. Гривою [93], поняття "полікультурність" пов'язане з можливістю бачити та приймати Іншого, допускати існування відмінностей і створювати умови для самореалізації представників різних культур в контексті спільного співіснування. Полікультурність сприяє формуванню толерантності в сучасному молодому поколінні.

О. Вихрущ-Олексюк [21] зауважує, що у зв'язку із швидким входженням України у світовий освітній простір, полікультурність стає одним із основних стандартів сучасної освіти. Висока полікультурна компетентність вважається необхідною для повноцінної соціально-психологічної інтеграції молоді в будь-якому вищому навчальному закладі.

І. Бахов [8] підкреслює, що теоретико-методологічними основами полікультурної освіти стали ідеї гуманістичної психології, такі як визнання унікальності і неповторності кожної особистості, позитивне творче начало людини та її соціальна спрямованість.

О. Грива [30] визначає полікультурне середовище як умови життєдіяльності, які характеризуються творчою та паритетною взаємодією різних культур в одному комплексі (територіальному, інституційному, культурно-історичному). Це середовище сприяє взаємозбагаченню та розвитку кожної з культур, а не інтеграції уніфікованих культур.

Такі підходи до полікультурної освіти відображають важливість врахування культурної різноманітності та сприяння взаєморозумінню в освітньому середовищі.

Дійсно, досвід полікультурної освіти в США, Канаді, Німеччині та інших полікультурних країнах є цінним для України, особливо в умовах сучасного глобалізованого світу. Ці країни стали лідерами у дослідженні теорії та практики полікультурної освіти.

І. Бахов [8] зазначає, що США та Канада прийняли ідею педагогічного полікультуралізму як відповідь на багатокультурність суспільства. Полікультурна модель, за його словами, відкидає уніфікацію культур через освіту, а існуючі політичні підходи обох країн вказують на розширення завдань підтримки культурних груп для вирішення проблем рівності соціальних можливостей.

Засновники полікультурної освіти, такі як G. Backer, J. Banks, P. Gorski та інші американські вчені, розглядають полікультурну освіту як спрямовану на збереження і розвиток різноманітності культурних цінностей, норм і форм

діяльності в суспільстві, передачу цієї спадщини молодшим поколінням [67; 68]. Цей підхід відображає прагнення створити освітнє середовище, яке враховує та поважає різноманіття культур та стимулює взаєморозуміння.

В Україні полікультурна освіта знаходиться на стадії становлення і вимагає значного вивчення в процесі її впровадження, враховуючи специфічні історичні, геополітичні та соціальні умови в країні. Згідно з Національною стратегією розвитку освіти в Україні до 2021 року, одним із основних завдань розвитку освіти є побудова ефективної системи національного виховання на засадах загальнолюдських, полікультурних та громадянських цінностей.

В. Ткаченко виділяє провідну ідею полікультурної освіти як діалог і взаємодію культур. Дослідниця стверджує, що в розвинених країнах світу значущою соціально-культурною детермінантою розвитку полікультурної освіти є інтенсивне зростання інтеграційних процесів і прагнення країн до інтеграції в світовий соціально-культурний та освітній простір, збереженням національної своєрідності. З відкриттям кордонів і посиленням руху людей зросла мобільність, мотивація вивчення іноземних мов та установа контактів, як в межах країни, так і за її межами. Полікультурна освіта передбачає вивчення та розроблення різних типів та моделей, що враховують національні та етнічні розбіжності людей [61; 86].

Л. Ващенко вказує на важливість формування конкурентоспроможного фахівця, здатного застосовувати свої знання та навички як у межах держави, так і за її межами. При цьому вчена наголошує на значенні соціальної мобільності студентської молоді. Розглядаючи це питання, вона підкреслює, що соціальна мобільність включає економічні, політичні, культурні та соціально-психологічні аспекти, і взаємодія між особистісним та соціальним розміром.

Врахування соціальної мобільності, разом з академічною мобільністю, визначає ефективність діяльності освітніх організацій. У цьому контексті тенденції глобалізації відіграють ключову роль у формуванні стратегій вищої освіти.

Дослідження толерантності в освіті викликало значний інтерес вітчизняних та зарубіжних вчених. Ви зазначили ряд дослідників, які вивчали чинники та умови формування толерантності серед учнівської та студентської молоді. Серед вітчизняних дослідників, таких як І. Абакумова, Т. Варенко, О. Грива, О. Ісаєва, Е. Клепцова, В. Кремень, М. Кулаченко, М. Мельничук, М. Перепеліцина, І. Тишик, О. Шустова, С. Яланська та інші, вивчали різні аспекти толерантності в освітніх контекстах.

Зарубіжні вчені, такі як К. Уэйн, В. Чернявська, В. Шалін, М. Dursun-Bilgin, М. Çelik, Е. Kasımoğlu, С. Erdem, N. Noorderhaven, J. Halman, С. Loek, L. Togeby та інші, також присвятили свої дослідження аспектам толерантності в освіті.

Особливу увагу вони приділяли різним аспектам толерантності, включаючи формування толерантності серед студентів, розвиток толерантних освітніх практик, аналіз ролі освіти в підтримці толерантності, та оцінку впливу різноманітних факторів на процес формування толерантності.

Питання толерантності в освіті, особливо у контексті трансформацій внаслідок внутрішньої та зовнішньої міграції, є дуже важливим. Справжній виклик для систем освіти полягає в тому, як створити сприятливе та толерантне навчальне середовище для учнів та студентів різних соціальних груп, які можуть виявитися у нових умовах.

Проблема соціальної-психологічної адаптації внутрішньо переміщених осіб та міжнаціональної комунікації в навчальних закладах, які вам наголошують, важлива для забезпечення рівних можливостей та розвитку толерантного суспільства.

Крім того, важливою є роль освіти в формуванні громадянської та глобальної ідентичності, що включає в себе позитивну групову ідентичність та толерантність. Гуманізація освітнього процесу та впровадження ідей педагогіки толерантності може сприяти цьому процесові.

Формування толерантності в освіті, зокрема через полікультурну освіту, є важливим аспектом розвитку міжкультурної компетентності та глобальної

свідомості. Цей підхід сприяє глибокому засвоєнню власної культури, усвідомленню різноманітності світових культур, розвитку навичок взаємодії з представниками інших культур та формуванню толерантного міжнаціонального спілкування. Така освіта спрямована на створення різноманітного та гармонійного освітнього середовища.

Сучасні зміни в соціально-педагогічних умовах та ідеологічних орієнтирах України вимагають подальших наукових досліджень, зокрема щодо поглиблення розуміння структурних компонентів толерантності учасників освітнього процесу загальноосвітньої школи. Важливим є оптимізація управління процесом формування толерантності в системі середньої освіти та пошук нових моделей оптимізації та ефективної діагностики цього процесу. Також, необхідно розробляти стратегії передачі цінностей толерантності від одного покоління до іншого в системі загальноосвітніх навчальних закладів.

Вивченню особливостей розвитку толерантності студентської молоді у вищих навчальних закладах також приділяється значна увага. Деякі дослідники, як, наприклад, С. Бухальська та Г. Голобош [56], вказують на необхідність формування різних типів толерантності в студентів-медиків, таких як міжнаціональна, політична, гендерна, релігійна, міжкласова, вікова, сексуально зорієнтована, маргінальна та медико-деонтологічна.

Вивчення методико-теоретичних основ виховання толерантності у студентів вимагає аналізу різних передумов розвитку цієї моральної якості. Зокрема, важливі етапи включають самопізнання, яке необхідно для корекції власної поведінки в різних ситуаціях, та включає у себе ідентифікацію і рефлексію. Також важлива самооцінка, що визначає взаємини студента з оточенням, його самокритичність і вимогливість до себе.

Додатковими аспектами є знання потенційних труднощів і бар'єрів у спілкуванні та вміння їх подолати, а також впровадження демократичної освіти та культури без упереджень. Важливо також наслідувати кращі зразки спілкування та толерантної поведінки. Ці аспекти сприяють активному впливу на розвиток навичок толерантності.

У численних дослідженнях вказується на важливість розвитку толерантності серед персоналу освітніх організацій як умови для формування толерантних стосунків учнівської молоді. Деякі аспекти толерантності педагогів також були розглянуті в працях вітчизняних дослідників.

На основі аналізу наукової літератури встановлено, що толерантність персоналу освітніх організацій тепер набуває нових рис. Вона представляє собою інтегральну характеристику особистості, вимагає проактивної позиції та виявляється у шанобливому ставленні до інших учасників освітнього процесу, охоплюючи взаємодію освітнього персоналу всередині організації та з іншими структурами.

На думку дослідників, таких як Н. Чабаненко, Л. Несмашна, С. Сабрі [38], важливі критерії для оцінки діяльності педагога, який сприяє формуванню толерантності, включають поведінкові аспекти (високий рівень толерантності, високий рівень духовних цінностей (свобода, любов, відповідальність, совість, вміння взаємодіяти), сформованість позитивних відносин, цілеспрямованість, дисциплінованість, товариськість, відповідальність, самокритичність, моральність, вміння працювати в колективі, готовність до надання допомоги), психологічні аспекти (удосконалення комунікативної сфери особистості, вміння запобігати конфліктам, високий рівень розвиненості соціальних і особистісно-значущих характеристик), педагогічні аспекти (створення соціально-педагогічних умов для толерантної взаємодії та освітньо-виховного простору, створення умов для розвитку синергетичного мислення, створення умов для культурної взаємодії, використання особистісно-орієнтованого підходу у навчанні і вихованні).

У взаємодії в освітньому процесі важливою є комунікативна компетентність, яка включає передачу та прийняття значень інформації. Цей процес має два аспекти: предметний, що стосується змісту, та інтерпретаційний, де інтерпретація визначається тим смислом, який призначають інформації учасники спілкування, впливаючи на характер соціальної взаємодії [76].

А. Молчанова вказує на важливість комунікативної толерантності педагога. Ця якість проявляється в здатності будувати педагогічне спілкування на рівні діалогу, рівноправних взаєминах, довіри та доброзичливості. Діалог дозволяє виявити індивідуальність та особливості інших, оскільки саме у діалозі підтримується рівність позицій. Важливою частиною діалогової взаємодії є емоційний і когнітивний компоненти. Високий рівень емпатії, розуміння партнера та прийняття його таким, як він є, гнучкість мислення – усе це визначається у структурі діалогової взаємодії. Також важливими є здатність "бачити" свою індивідуальність, вміння адекватно "приймати" та оцінювати свою особистість [27].

Толерантність освітнього персоналу до невизначеності відіграє особливо важливу роль у контексті освітнього процесу та діяльності освітніх установ, особливо в умовах соціальної напруженості. Специфічною рисою цього виду толерантності є психологічна стійкість педагогів в умовах невизначеності, що дозволяє їм ефективно функціонувати та взаємодіяти в ситуаціях, де не визначено чітких рамок чи визначених вихідних пунктів. Урахування цього аспекту толерантності є важливим у забезпеченні стабільності та якості освітнього процесу в умовах сучасного суспільства [52; 36; 43; 59].

На основі здійсненого аналізу наукових джерел [21; 93] та власних досліджень, згідно з моделлю, толерантність персоналу освітніх організацій складається з наступних компонентів:

1. Афективний компонент відображає емоції, почуття та переживання, які присутні у структурі толерантності.
2. Когнітивний компонент виражає бажання індивіда розуміти, виявляти інтерес та увагу до думки інших.
3. Конативний компонент проявляється у готовності до взаємодії та виражається в поведінці рівноважної та терпеливої людини.
4. Потребово-мотиваційний компонент відображає бажання, прагнення, наміри та соціальні потреби у толерантному ставленні до інших людей.

5. Діяльнісно-стильовий компонент проявляється у стійкому, стабільному стилі діяльності, який можна оцінити як толерантний.
6. Етико-нормативний компонент включений у структуру толерантності як цінність, що має пріоритетне значення.
7. Особистісно-смисловий компонент висвітлює особистісні смисли в феномені толерантності.
8. Ідентифікаційно-груповий компонент вказує на те, наскільки толерантність людини базується на ідентифікації себе як члена близької соціальної групи.
9. Ідентифікаційно-особистісний компонент свідчить про те, що толерантність людини базується на його особистісній самоідентифікації.

Крім того, на підставі аналізу наукових джерел [21; 34; 37; 43; 86] та власних досліджень, визначено, що толерантність персоналу освітніх організацій включає такі види як між покоління толерантність (прояв поваги до представників іншого покоління), гендерна толерантність (прояв поваги стосовно представників іншої статі), міжособистісна толерантність (прояв поваги у взаємовідносинах між людьми), міжетнічна толерантність (прояв поваги до представників інших етносів), міжкультурна толерантність (прояв поваги стосовно представників інших культур), міжконфесійна толерантність (прояв поваги стосовно людей іншої віри, релігійної конфесії), управлінська толерантність (прояв поваги в управлінських відносинах, у взаємодії "керівник-підлеглий"), професійна толерантність (прояв поваги по відношенню до представників інших професій), соціально-економічна толерантність (прояв поваги до людей іншого соціального положення та матеріального достатку), політична толерантність (прояв поваги до представників влади та людей, які приймають політичні рішення).

Індекс толерантності представляє собою загальний показник толерантності персоналу освітніх організацій, який відображає толерантність як інтегральну характеристику освітнього персоналу.

Розглянемо фактори, які впливають на розвиток толерантності персоналу освітніх організацій. Важливо відзначити, що за класифікацією, розробленою Л. Карамушкою, дослідження чинників, що впливають на рівень вираженості психологічних явищ в організаціях, проводяться на трьох рівнях:

- Чинники макrorівня обумовлені особливостями розвитку суспільства й освітньої галузі. Сюди входять загальні соціокультурні та економічні тенденції, які впливають на формування толерантного середовища.
- Детермінанти мезорівня обумовлені особливостями розвитку конкретної освітньої організації. Сюди входять політика та стратегії управління освітньою установою, її організаційна культура, структура та особливості навчально-виховного процесу.
- Чинники макrorівня обумовлені особливостями діяльності та поведінки учасників, зокрема менеджерів та персоналу освітніх організацій. Сюди входять внутрішні взаємини, комунікація, ставлення до різних груп учасників, а також особистісні якості та компетентності кожного працівника.

Вивчення взаємозв'язку організаційної культури з діяльністю організації важливе з точки зору визначення впливу культури на ефективність організації, тобто на ступінь досягнення нею своїх цілей. Різні дослідники, такі як М. Елвессон, Т. Соломанідіна, В. Спивак, О. Стеклова, Е. Шейн, К. Cameron, R. Quinn, G. Hofstede, R. Kilmann, M. Saxton, R. Serpa та інші, аналізували вплив організаційної культури на діяльність організацій.

Основні характеристики організаційної культури освітніх установ включають такі компоненти: "робота" (ставлення учасників навчально-виховного процесу до роботи і робочого середовища), "комунікації" (якість внутрішньорганізаційних комунікацій), "управління" (стан управлінської культури), "мотивація і мораль" (домінуюча мотивація і мораль).

Організаційна культура освітніх установ поділяється на різні типи відповідно до типології Ч. Хенді, яка визначає такі види: культура "ролі", культура "завдання", культура "влади", культура "особистості". Урахування цих типів важливо для аналізу організаційної культури в освітніх установах,

оскільки вони визначають специфіку діяльності та цінностей, що пріоритетно важливі для кожного типу культури.

Роботи І.В. Белашевої, С. Панченко, В. Павленко, М. Мельничук та інших вказують на взаємозв'язок різних аспектів психологічного благополуччя та толерантності особистості. За словами І. Белашевої, толерантність є не лише інтегративною рисою особистості, але й важливим компонентом життєвої позиції, сприяючи збереженню особистісної цілісності та психологічній стійкості у відповіді на спрямований негативний вплив.

Згідно з дослідженням Н. Бахарєвої [22], існує взаємозв'язок між суб'єктивним благополуччям і толерантністю. Вона вказує на те, що розвиток суб'єктивного благополуччя сприяє формуванню внутрішньої безпеки та довіри, що дозволяє особистості займати позитивну позицію відносно себе. Така позиція стає передумовою для виявлення толерантності та прийняття.

Н. Бахарєва [22] розглядає толерантність як багатовимірне особистісне утворення, пов'язане з суб'єктивним благополуччям як системоутворюючим фактором. Толерантність об'єднує в собі різні психологічні аспекти, такі як прийняття, розуміння, терпимість, витривалість та стійкість, і вона виявляється через суб'єктивне благополуччя особистості.

Суб'єктивне благополуччя, незалежно від зовнішніх умов, визначає численні ознаки толерантності особистості, хоча воно не є абсолютно ідентичним їй. Зауважується, що емоційно-оцінний компонент толерантності має більший вплив на взаємозв'язок із суб'єктивним благополуччям, ніж когнітивний аспект. Цей факт підтверджує думку, що формування суб'єктивного благополуччя базується на механізмах соціальної перцепції, в якій сам суб'єкт та його емоційне життя виступають як "перцептуальний об'єкт".

Згідно з поглядами С. Панченко, толерантність є сенсоутворювальним компонентом ціннісної системи особистості, сприяє збереженню особистісної цілісності та є динамічним фактором особистісного становлення. Це

визначається як детермінанта розвитку мотиваційної сфери психологічно здорової особистості [24].

Таким чином, можна розглядати суб'єктивне благополуччя як один із факторів толерантності персоналу освітніх організацій. Розвиток толерантності персоналу на мікрорівні включає організаційно-професійні чинники (посадово-кваліфікаційні та освітньо-стажеві) і соціально-демографічні чинники.

Організаційно-професійні чинники включають посадово-кваліфікаційні підгрупи, такі як посада, кваліфікаційна категорія, педагогічне звання, а також освітньо-стажеві фактори, такі як рівень освіти, тип освіти та загальний трудовий стаж. Соціально-демографічні чинники включають вік, стать і сімейний стан.

Зазначається, що вік та стать можуть впливати на рівень розвитку окремих аспектів толерантності серед керівників та працівників освітніх організацій [53; 93].

Організаційно-психологічні умови для розвитку толерантності персоналу в освітніх установах, відповідно до представленої моделі, включають кілька важливих аспектів:

1. Отримання знань щодо психології розвитку толерантності передбачає ознайомлення персоналу з основними концепціями, теоріями та етапами розвитку толерантності. Розуміння психологічних аспектів грає ключову роль у формуванні толерантного підходу в організації.
2. Оволодіння методами діагностики толерантності. Персонал повинен бути здатен використовувати інструменти для вимірювання рівня толерантності в колективі. Це сприяє ефективному виявленню та вирішенню проблем, а також сприяє формуванню толерантної атмосфери.
3. Володіння вміннями та навичками для розвитку толерантності. Персонал повинен мати конкретні навички та вміння, спрямовані на розвиток толерантності в колективі. Це може включати тренінги з міжкультурної взаємодії, комунікаційні тренінги, а також методи вирішення конфліктів та співпраці.

Такі умови стають ключовими факторами для сприяння розвитку толерантності серед персоналу в освітніх установах.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ВИЧЕННЯ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ

2.1 Огляд традиційних методик, спрямованих на вивчення толерантності персоналу організацій

Експериментальною базою дослідження є Ізмаїльський ліцей № 6 з гімназією (20 осіб), Ізмаїльський ліцей № 16 з гімназією та початковою школою (30 осіб), Ізмаїльський ліцей № 1 з гімназією (34 особи). Загальний обсяг вибірки - 84 особи.

За посадою респонденти представлені наступним чином: 23,0% належали до працівників початкової школи, 18% — до середньої школи, і 40% — до старшої школи. 19% опитуваних віднесені до управлінського складу.

Щодо рівня освіти, було сформовано дві групи: 94% опитуваних мали вищу освіту, в той час як 6% мали загальну середню, середню спеціальну або незакінчену вищу освіту.

Опитувані відзначались такими різноманітними кваліфікаційними рівнями: 10% належали до спеціалістів, 26% мали розряди спеціалістів I або II категорії, тоді як 64% володіли розрядами спеціалістів вищої категорії. Одночасно, щодо педагогічних звань, 32% опитуваних мали позначку "старший учитель або викладач", а 22% мали статус "методиста", проте 46% не мали жодного педагогічного звання.

Організація респондентів за трудовим стажем виглядала так: 9% мали загальний стаж до 5 років, 18% — від 6 до 15 років, 34% — від 16 до 25 років, 26% — від 26 до 35 років, а 14% — від 36 до 50 років.

Щодо соціально-демографічних характеристик:

1. За віком: до 30 років — 13%, від 31 до 40 років — 25%, від 41 до 50 років — 33%, понад 50 років — 29%.
2. За статтю: жінки становили 86% вибірки, чоловіки — 14%.
3. За сімейним станом: неодружені — 17%, розлучені — 13%, одружені — 70%.

Вибір методів емпіричного дослідження був обумовлений цілями та завданнями дослідження. На констатувальному етапі використовувалися різні

методи психологічного дослідження, серед яких важливе місце займають опитування, тестування та експеримент. Зазначені методи допомогли отримати різнобічні дані, необхідні для вивчення та аналізу обраної теми дослідження на констатувальному етапі.

Для оцінки рівнів розвитку толерантності освітнього персоналу була використана авторська анкета "Психологічні особливості толерантності персоналу освітніх організацій" (питання 1–6). Анкета включала одне відкрите та дев'ять закритих питань, а також відомості про організаційно-професійні та соціально-демографічні характеристики.

Анкета містила наступні запитання:

1. Як ви розумієте толерантність особистості в організації?
2. Який вид толерантності є найбільш проблемним для працівників вашої організації?
3. Який вид толерантності, на вашу думку, слід розвивати працівникам в першу чергу?
4. Оцініть загальний рівень толерантності в вашій організації.
5. Оцініть рівень толерантності в вашій організації до внутрішніх мігрантів.
6. Оцініть рівень толерантності в вашій організації до зовнішніх мігрантів.

Для відповідей на питання 1, 2 та 3 респондентам було надано можливість обрати кілька варіантів відповіді, а для питань 4, 5, 6 — лише один варіант відповіді з п'яти можливих («низький», «нижчий за середній», «середній», «вищий за середній», «високий»). У відповідь на питання 8 респонденти обирали один із п'яти варіантів відповіді («так», «скоріше так», «важко сказати», «скоріше ні», «ні»).

Опитувальник "Індекс толерантності" Г. Солдатової, О. Кравцової, О. Хухлаєва, Л. Шайгерової [91] використовувався для аналізу рівня толерантності. Цей опитувальник, створений для оцінки загального рівня толерантності, включає 22 твердження. Стимулюючий матеріал опитувальника охоплює твердження, що відображають загальне ставлення до навколишнього

світу та інших людей, а також соціальні установки в різних сферах взаємодії, де проявляється толерантність і інтолерантність особистості. Опитувальник враховує ставлення до різних соціальних груп (меншин, психічно хворих, бідних), комунікативні установки (повага до думки опонентів, готовність до конструктивного вирішення конфліктів і продуктивної співпраці), а також приділяє особливу увагу етнічній толерантності-інтолерантності (ставлення до представників інших рас та етнічних груп, до власної етнічної групи, оцінка культурної дистанції).

Кожному твердженню присвоюються бали від 1 до 6 (1 – "абсолютно не згоден", 6 – "цілком згоден"). Для кількісного аналізу підраховується загальний результат без поділу на підшкали. Оцінка рівня толерантності визначається наступним чином:

- 20-60 – низький рівень толерантності, що свідчить про високий рівень інтолерантності та наявність у нього інтолерантних установок стосовно оточуючого світу та людей.
- 61-99 – середній рівень, який показує поєднання толерантних та інтолерантних рис. У деяких ситуаціях респонденти можуть виявляти толерантність, в інших - інтолерантність.
- 100-132 – високий рівень толерантності, що свідчить про виражені риси толерантної особистості. Однак результати, що наближаються до верхньої межі (понад 115 балів), можуть свідчити про розмивання "меж толерантності" через психологічний інфантилізм, потурання, байдужість тощо.

Для якісного аналізу рівнів толерантності використовується розподіл на субшкали: етнічна толерантність, соціальна толерантність та толерантність як риса особистості.

Субшкала «Етнічна толерантність» виявляє ставлення людини до представників інших етнічних груп та установки в сфері міжкультурної взаємодії. Вона дозволяє оцінити, наскільки особа відкрита й толерантна у відносинах з представниками різних етнічних груп.

Субшкала «Соціальна толерантність» дозволяє оцінити толерантні та інтолерантні прояви стосовно різних соціальних груп, таких як меншини, злочинці, психічно хворі люди. Також вона дозволяє вивчити установки особистості стосовно деяких соціальних процесів.

Субшкала «Толерантність як риса особистості» включає пункти, що діагностують особистісні риси, установки та переконання, що значною мірою визначають ставлення людини до оточуючого світу. Вона дозволяє визначити, наскільки толерантність є вбудованою в особистість та які особистісні якості сприяють розвитку толерантного ставлення.

Кожна з цих субшкал дозволяє більш глибоко проаналізувати рівень толерантності в різних аспектах та зробити більш деталізований висновок щодо ставлення особи до різноманітних груп та соціальних явищ.

Методика "Види і компоненти толерантності – інтолерантності" Г. Бардієра використовується для аналізу компонентів та видів толерантності. Вона включає 100 тверджень і має 20 шкал, що відповідають 10 видам і 10 компонентам толерантності. Методика дозволяє розглядати різні аспекти толерантності та інтолерантності.

Компоненти толерантності, які досліджуються методикою, включають афективний, когнітивний, конативний, потребово-мотиваційний, діяльнісно-стильовий, етико-нормативний, ціннісно-орієнтаційний, особистісно-смысловий, ідентифікаційно-груповий та ідентифікаційно-особистісний.

Види толерантності, які вивчаються, включають міжпоколінну, гендерну, міжособистісну, міжетнічну, міжкультурну, міжконфесійну, управлінську, професійну, соціально-економічну та політичну толерантність.

Результати аналізу можуть бути представлені у вигляді профілів, в яких визначається вираженість різних компонентів і видів толерантності. Орієнтиром для інтерпретації є високий рівень толерантності або інтолерантності, якщо вираженість 7 або більше видів або компонентів толерантності вище 50 або нижче 30 відповідно. Середній рівень та якісна

характеристика профілів розглядаються в усіх інших випадках, зокрема при можливих сполученнях високої та низької толерантності за різними шкалами.

Авторська анкета "Психологічні особливості толерантності персоналу освітніх організацій" включає питання 7-9 з метою аналізу уявлень освітнього персоналу про умови та форми розвитку толерантності в освітніх організаціях. На цьому етапі респондентам ставилися наступні запитання:

- "Які умови можуть сприяти розвитку толерантності у Вашій організації?"
- "Чи варто, на Ваш погляд, залучати психологічну службу до психологічного забезпечення розвитку толерантності у Вашій організації?"
- "Які, на Ваш погляд, форми роботи можуть бути застосовані для психологічного забезпечення розвитку толерантності у Вашій організації?"

У відповідь на питання 7 та 9 респондентам надавалася можливість обирати кілька варіантів відповіді. Щодо питання 8, респонденти мали вибрати один варіант відповіді із запропонованих: "так", "скоріше так", "важко сказати", "скоріше ні", "ні".

2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Протягом першого підетапу констатувального етапу дослідження було проведено аналіз уявлень освітнього персоналу щодо рівня розвитку толерантності в освітніх організаціях за допомогою авторської анкети "Психологічні особливості толерантності персоналу освітніх організацій". Початковим етапом дослідження було аналіз особливостей розуміння респондентами поняття "толерантність особистості в організації".

За результатами аналізу виявлено, що 68 % освітнього персоналу сприймають толерантність особистості в організації як "терпимість у ставленні до інших членів організації". Приблизно 32 % респондентів погоджуються з тим, що толерантність – це "інтегральна характеристика особистості, пов'язана з шанобливим ставленням до переконань інших членів організації та до власних переконань".

Щодо психофізіологічної стійкості особистості до впливу несприятливих чинників та безоціночного прийняття інших членів організації відповідно висловились 32,0% та 22 % працівників.

Отже, переважна більшість освітян розглядають толерантність як терпимість, але понад третина сприймає її як більш активну позицію, характеризуючи її як повагу до себе та інших осіб. Таким чином, формування в персоналу освітньої організації активнішої позиції в щодо розуміння сутності толерантності слід розглядати як один із ключових напрямків розвитку толерантності в освітніх організаціях.

Натомість В. Синельников та Н. Ковальчишина [36] у своєму дослідженні, присвяченому керівникам підприємств, вказують, що за результатами опитування було виявлено, що більшість керівників досить добре розуміють сутність поняття "толерантність" (71,23%). При визначенні цього поняття вони характеризували його як терпимість до різноманітних думок оточуючих, повагу до власної нації та культур інших націй, взаєморозуміння та взаємодію, засновану на терпимості та повазі до інших людей.

Далі була розглянута оцінка рівня толерантності освітнього персоналу в організації загалом, використовуючи дані опитування. Зокрема, понад третина респондентів (38,7%) висловила думку, що рівень толерантності персоналу в організації є вищим за середній (Рис. 2.1). Менша кількість респондентів (28 % та 26 %) визначили рівень толерантності як високий або середній. Лише 5 % опитаних освітнього персоналу вважають, що рівень толерантності є нижчим за середній. Важливо відзначити, що респонденти, які вважають рівень

толерантності педагогічного персоналу в організаціях низьким, виявились відсутніми.

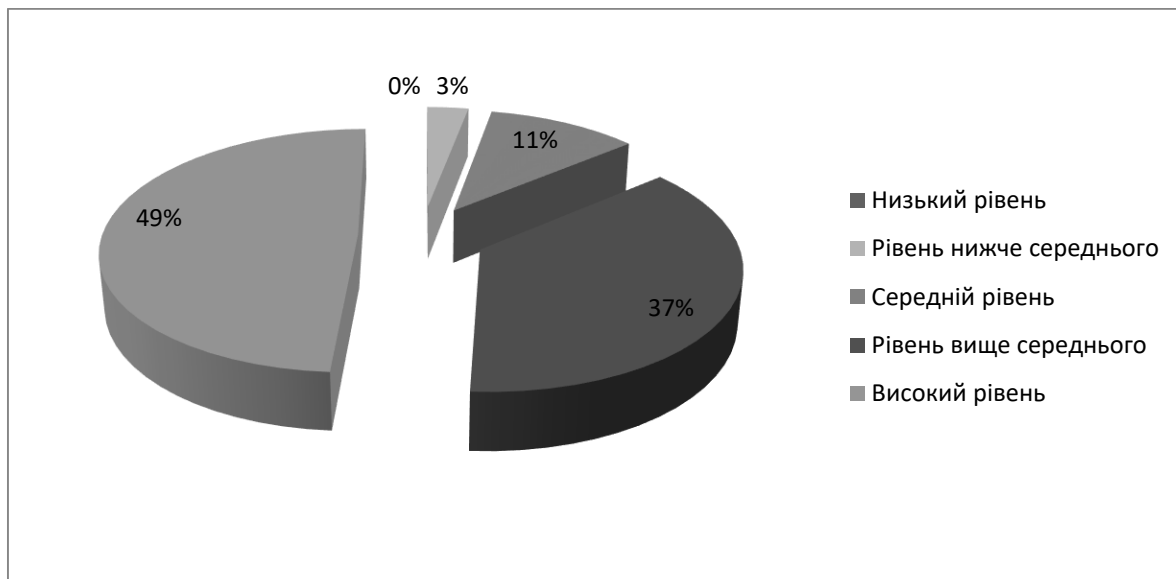


Рис. 2.1 Показники толерантності персоналу закладів освіти

З таблиці 2.1, видно, що для персоналу освітніх організацій найбільш проблемними є аспекти толерантності, пов'язані з взаємодією педагогів з батьками та між самими працівниками (відповідно 35 % та 32 % працівників вказують на цей вид толерантності). Ще 22 % респондентів визначили проблемним аспект толерантності, який стосується взаємодії педагогів з учнями. Менша частка респондентів (9 %) вважає проблемною толерантність у взаємодії з керівниками. Нарешті, зовсім маленька частина респондентів (2 %) відчуває проблеми щодо толерантності взаємодії між членами управлінської команди закладу. Отже, можна визначити, що підвищення рівня толерантності в аспектах взаємодії педагогів з батьками та між самими працівниками визнається як один із ключових напрямків розвитку толерантності в освітніх організаціях.

На сьогодні, за словами В. Нечерди [66], у практично кожному закладі загальної середньої освіти виникають ситуації, коли некомпетентність у толерантній взаємодії проявляється як учнями, так і педагогами. Проведене дослідження вченого підтверджує, що серед педагогічного колективу існують випадки недооцінки одних учнів або переоцінки інших без наявності логічних

причин і мотивації, небажання вислуховувати, невміння коректно критикувати і заохочувати, а також байдужість до почуттів, емоцій і потреб вихованців [66]. Отже, це свідчить про наявність проблем у розвитку толерантності серед педагогів.

Таблиця 2.1

Проблемні види толерантності для персоналу закладів освіти

Види толерантності, найбільш проблемні для персоналу освітніх організацій (у % від загальної кількості респондентів)

Види толерантності	% Показник
Толерантність (взаємодія педагогів з батьками)	35
Толерантність (взаємодія працівників між собою)	32
Толерантність (взаємодія педагогів з учнями)	22
Толерантність (взаємодія працівників з керівниками)	9
Толерантність (взаємодія між членами управлінської команди закладу)	2

З рисунку 2.2 видно, що більшість респондентів (59 %) вважають рівень толерантності персоналу в освітніх організаціях до внутрішньо переселених осіб високим. Значно менше кількість респондентів (відповідно 27 % та 13%) розглядають рівень толерантності як вищий за середній та середній. Лише 1 % опитаних освітнього персоналу вважають, що рівень толерантності "нижчий за середній". Нарешті, відсутні респонденти, які вважають рівень толерантності педагогічного персоналу до внутрішньо переселених осіб в організаціях низьким.

Проблеми адаптації внутрішньо переміщених осіб досліджували в своїх працях такі вчені, як В. Дуб, Т. Зозуль та інші. Згідно з отриманими даними, значна кількість внутрішньо переміщених осіб стикається з труднощами у процесі адаптації до нового середовища, особливо це виявляється у спілкуванні

в нових соціальних та професійних групах, включаючи заклади освіти. Отже, проблема ставлення до внутрішніх переселенців є досить актуальною, особливо в контексті освітніх організацій.

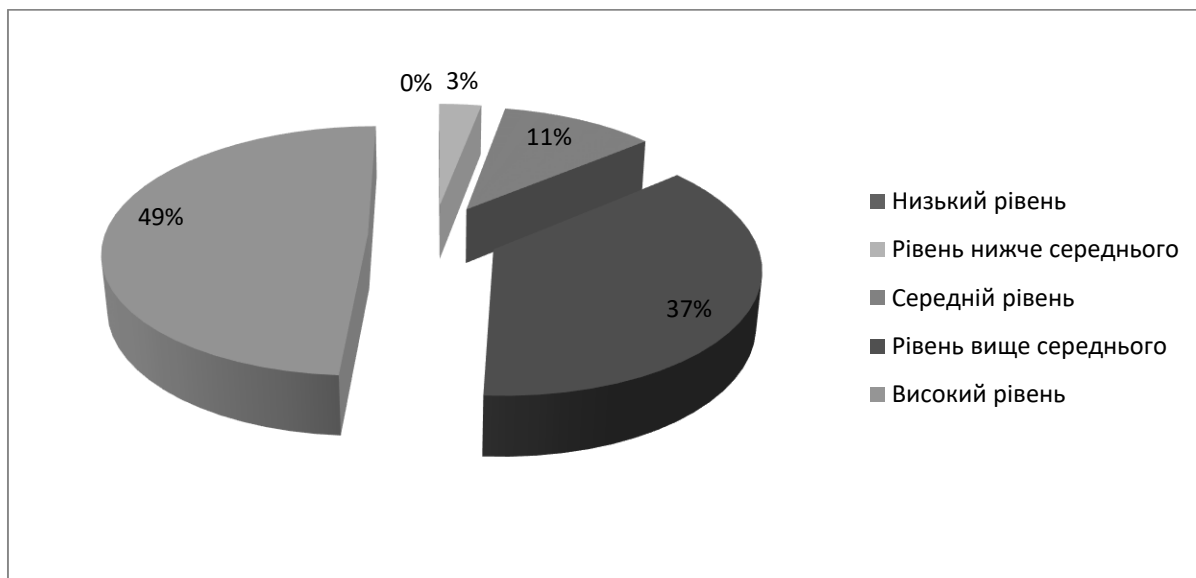


Рис. 2.2 Показники толерантності персоналу закладів освіти до внутрішньо переселених осіб

З рисунку 2.3 випливає, що майже половина респондентів (49 %) вважають рівень толерантності персоналу в освітніх організаціях до зовнішніх мігрантів високим. Зменшення кількості респондентів відповідно до рівнів толерантності таке: 37 % розглядають рівень толерантності як вищий за середній, 11 % - середній, і тільки 3 % вважають рівень толерантності до зовнішніх мігрантів нижчим за середній. Важливо відзначити, що респонденти, які вважають рівень толерантності педагогічного персоналу до зовнішніх мігрантів в організаціях низьким, виявились відсутніми. Таким чином, узагальнюючи думку персоналу освітніх організацій, можна сказати, що толерантність до зовнішніх мігрантів вважається менш вираженою на високому рівні, порівняно з толерантністю до внутрішніх мігрантів.

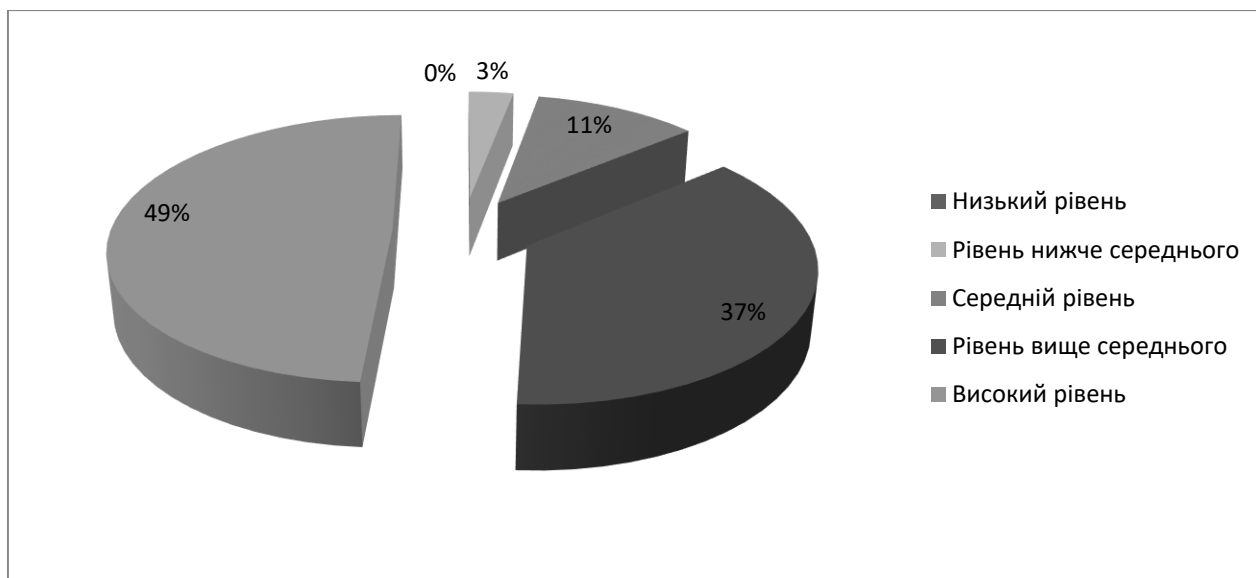


Рис. 3.3 Показники толерантності працівників закладів освіти до зовнішніх мігрантів

Таким чином, проведено аналіз уявлень про сутність толерантності, оцінку рівня толерантності освітнього персоналу в організації в цілому, виокремлено найбільш проблемні аспекти толерантності в освітніх організаціях, а також визначено рівень толерантності персоналу до внутрішніх та зовнішніх мігрантів. Ці аспекти аналізу допомагають отримати узагальнене уявлення про стан толерантності в освітніх установах та визначити напрямки для подальших досліджень чи розвитку толерантності в цих контекстах.

Далі в процесі дослідження ми визначили рівні розвитку ключових компонентів толерантності серед персоналу освітніх установ за допомогою методики «Види та компоненти толерантності-інтолерантності» Г. Бардієр (Табл. 2.2).

Згідно з отриманими результатами дослідження, етико-нормативний компонент толерантності персоналу освітніх організацій виявився найбільш розвиненим на високому рівні. В цьому компоненті толерантність розглядається як етична норма, і 92,6% респондентів характеризується високим рівнем розвитку.

Щодо ідентифікаційно-особистісного компоненту толерантності педагогів, який вказує на те, що толерантність людини базується на її особистій

самоідентифікації та ступені сформованості спектру ідентичностей, відзначено, що цей компонент менше виражений. Тільки 77,9% опитаних освітнього персоналу демонструють високий рівень розвитку цього компоненту.

Таблиця 2.2

Показники розвитку основних компонентів толерантності
персоналу закладів освіти

Компоненти толерантності	Низький рівень %	Середній рівень %	Високий рівень %
Афективний компонент	3	25	72
Когнітивний компонент	3	22	75
Конативний компонент	1	63	36
Потребово-мотиваційний компонент	4	65	31
Діяльнісно-стильовий компонент	2	46	52
Етико-нормативний компонент	3	5	92
Ціннісно-орієнтаційний компонент	4	66	30
Особистісно-смісловий компонент	3	70	27
Ідентифікаційно-груповий компонент	5	56	39
Ідентифікаційно-особистісний компонент	3	20	77

Результати опитування свідчать, що 75 % опитаних володіють високим рівнем розвитку когнітивного компонента. Це означає, що понад три чверті освітян виявляють прагнення розуміти точку зору співрозмовника, відмінну від власної.

Згідно з результатами дослідження, 72 % респондентів демонструють високорозвинений афективний компонент толерантності. Це свідчить про те, що їх толерантне ставлення до співрозмовника супроводжується емоціями і почуттями.

Діяльнісно-стильовий компонент толерантності виявляється високорозвиненим у понад половини опитаних (52 %) і проявляється як сталий толерантний стиль поведінки у взаємодії з оточуючими.

Ідентифікаційно-груповий компонент, який вказує на толерантність особи відносно її ідентифікації з соціальною групою, менш розвинений і представлений на високому рівні в 39 % опитаних педагогів.

Конативний компонент, який виражає готовність до взаємодії, проявляється на високому рівні у понад третини респондентів (36 %).

Найменш вираженими є потребово-мотиваційний, ціннісно-орієнтаційний і особистісно-смысловий компоненти толерантності, які виявляються у менш ніж третині опитаних (відповідно в 31 %, 30% та 27%).

Отже, серед персоналу освітніх організацій найбільш вираженими є компоненти толерантності, пов'язані з етичними нормами, самоідентифікацією, пізнанням, емоціями та почуттями. З іншого боку, менш розвинуті компоненти пов'язані з особистісним смыслом, цінностями та мотивацією для встановлення толерантних відносин.

Далі ми проаналізували рівні розвитку основних видів толерантності серед персоналу освітніх організацій (Табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Показники видів толерантності персоналу закладів освіти

Види толерантності	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Міжпоколінна толерантність	2	16	82
Гендерна толерантність	3	33	64
Міжособистісна толерантність	4	10	86

Міжетнічна толерантність	5	27	68
Міжкультурна толерантність	3	38	59
Міжконфесійна толерантність	3	36	61
Професійна толерантність	4	30	66
Управлінська толерантність	1	15	84
Соціально-економічна толерантність	5	82	13
Політична толерантність	15	84	1

Згідно з результатами проведеного дослідження за методикою "Види та компоненти толерантності-інтолерантності" Г. Бардієра [21], серед освітнього персоналу переважає міжособистісна толерантність (86 % респондентів мають високий рівень розвитку цього виду толерантності). Управлінська та міжпоколінна толерантність менш представлені на високому рівні (відповідно 84 % та 82 % респондентів). Міжкультурна, міжконфесійна, гендерна, професійна та міжетнічна толерантності також високі в приблизно двох третинах осіб (від 59 % до 68 %). Дані свідчать про високу важливість для респондентів міжособистісної, управлінської та міжпоколінної толерантності.

Важливо відзначити, що соціально-економічна та політична толерантності серед персоналу освітніх організацій виявляють середні рівні розвитку (відповідно 82 % та 84 % респондентів). Тим не менше, високий рівень розвитку соціально-економічної та політичної толерантності відзначають лише 13 % та 1 % опитаних відповідно. Отримані результати можуть бути пов'язані із впливом соціально-економічної та політичної ситуації в країні, що відображається у більш низьких показниках соціально-економічної та політичної толерантності педагогів порівняно з іншими видами толерантності.

Щодо видів толерантності, які, на думку працівників освітніх організацій, слід в першу чергу розвивати, можна визначити, що найбільш важливими є толерантність до осіб з іншими політичними поглядами (39 % респондентів вказують на цей вид толерантності), толерантність до осіб з іншим соціальним статусом (25 % респондентів відзначають цей вид толерантності), толерантність до представників інших вікових груп (24 % респондентів вказують на цей вид толерантності). Найменша частина опитаних (4 %) вбачає необхідність

розвивати толерантність до представників інших етнічних груп. Менше, ніж одна десята респондентів вважає за доцільне розвивати міжкультурну та гендерну толерантність. Отримані результати частково узгоджуються з висновками нашого дослідження толерантності освітнього персоналу за методикою Г. Бардієра [21], де найменш розвинутими видами толерантності виявилися політична та соціально-економічна толерантність.

Таблиця 2.4

Види толерантності, які необхідно розвивати в організації
(на думку працівників закладів освіти)

Види толерантності	% Показник
Толерантність до осіб з іншими політичними поглядами	39
Толерантність до осіб з іншим соціальним статусом	25
Толерантність до представників інших вікових груп	24
Толерантність до осіб з іншим матеріальним станом	17
Толерантність до представників інших релігійних груп	10
Толерантність до носіїв іншої культури	8
Толерантність до представників інших гендерних груп	6
Толерантність до представників інших етнічних груп	4

Для визначення індексу толерантності нами був використаний опитувальник "Індекс толерантності" Г. Солдатової, О. Кравцової, О. Хухлаєва, Л. Шайгерової. Результати представлені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Показники індексу толерантності представників закладів освіти

Показник	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Індекс толерантності	26	52	22

Зауважено, що серед педагогів переважає середній рівень розвитку толерантності (52 %). Лише 22 % опитаних характеризуються високим рівнем розвитку толерантності. У той же час особи з низьким рівнем розвитку толерантності становлять лише 26 %.

В. Павленко та М. Мельничук [30] вказують на наявність середнього рівня вираженості індексу толерантності у студентів. Водночас, у більшості вибірки саме цей середній рівень є притаманним, в той час як низькі і високі діапазони шкали в певному відношенні є обмеженими.

Щодо умов, які, на думку освітнього персоналу, можуть сприяти розвитку толерантності в освітній організації (Табл. 2.6), переважна більшість респондентів (62,0%) вважає «колективне обговорення та вирішення проблем» однією з таких умов. Понад чверть опитаних включає до переліку умов «діагностику проблем в організації» та «наявність чіткого плану розв'язання проблем» (відповідно 28,7% та 26,0%). Менше десятої частини персоналу освітніх організацій вказують на такі умови сприяння розвитку толерантності, як «залучення експертів для аналізу та розв'язання проблем» (9,3%), «створення цільових груп для розв'язання конфліктних ситуацій» (8,0%) та «залучення медіаторів для вирішення конфлікту» (5,3%).

Розглядаючи відношення освітнього персоналу до залучення психологічної служби для психологічного забезпечення розвитку толерантності в організації (Рис. 2.4), видно, що практично третина (30,0%) респондентів висловлює підтримку щодо залучення психологічної служби в цьому контексті.

Таблиця 2.6

Умови, що можуть сприяти розвитку толерантності в освітній сфері
(на думку працівників закладів освіти)

Умови, що можуть сприяти розвитку толерантності	Показник %
Колективне обговорення та вирішення проблем	61
Діагностика проблем в закладі освіти	29
Наявність чіткого плану розв'язання проблем	25
Залучення експертів до аналізу та розв'язання проблем	10
Створення цільових груп для розв'язання конфліктних	9

ситуацій	
Залучення медіаторів для вирішення конфліктів	5

Майже чверть опитаних виявили більш схильне ставлення до цього, але лише 10 % респондентів зазначили певні труднощі у відповіді. З іншого боку, 12 % респондентів виявили себе як особи, які не підтримують залучення психологічної служби в цьому процесі, тоді як 25 % скоріше виражають невпевненість або не підтримують цю ідею.

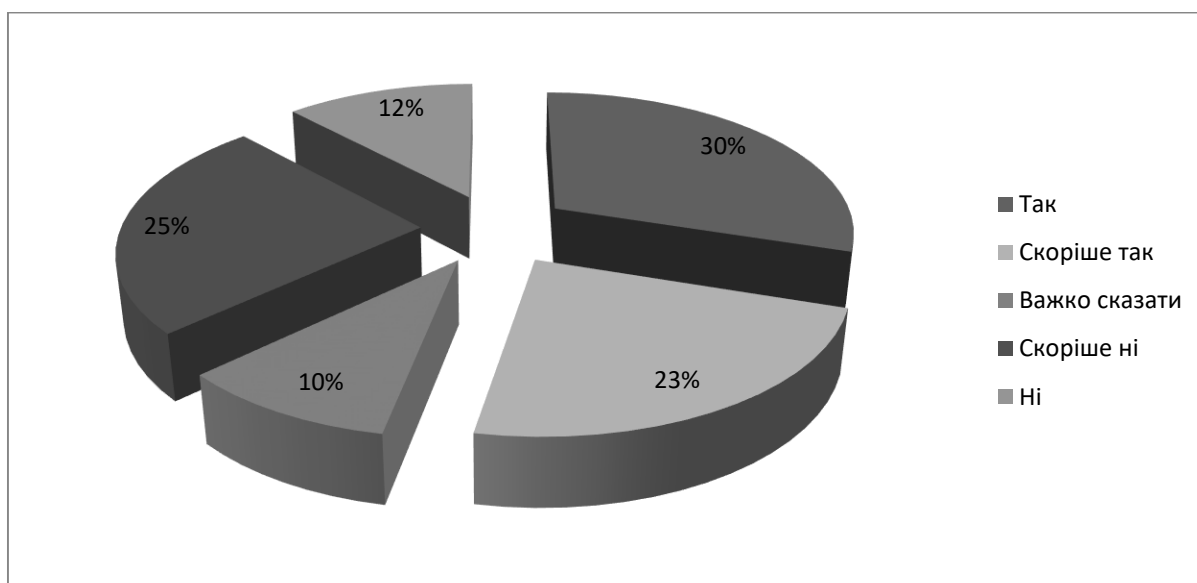


Рис. 2.4 Думки про доцільність залучення соціально-психологічної служби для розвитку толерантності в закладі освіти

Щодо форм роботи, які, на думку освітнього персоналу, можуть бути застосовані для психологічного забезпечення розвитку толерантності в освітній організації, респонденти найчастіше відзначають "соціально-психологічні тренінги" (60 %) та "індивідуальні та групові консультації" (27 %) (Табл. 2.7). Менше п'ятої частини респондентів зазначають такі форми роботи, як "вивчення досвіду інших країн та організацій" (20 %), "опитування освітнього персоналу організації" (13 %). Менше десятої частини опитаних вважають ефективними формами роботи "проведення відеоконференцій та семінарів" (10 %), "зустрічі з громадськими активістами та експертами" (5 %), "проходження курсів підвищення кваліфікації" (4 %), "зустрічі з представниками інших соціальних та етнічних груп" (3 %).

Таблиця 2.7

Форми роботи, що можуть бути застосовані
для забезпечення розвитку толерантності
(на думку працівників закладу освіти)

Форми роботи, що можуть бути застосовані для забезпечення розвитку толерантності	% Показник
Психологічні тренінги	60
Індивідуальні/групові консультації	27
Вивчення та впровадження досвіду інших країн та закладів освіти	20
Опитування освітнього персоналу	13
Проведення відео конференцій/семінарів/вебінарів	10
Зустрічі з громадськими активістами/експертами	5
Курси підвищення кваліфікації	4
Зустрічі з представниками інших соціальних/етнічних груп	3

Отже, більше половини опитаних позитивно оцінюють значущість проведення соціально-психологічних тренінгів в освітній організації для розвитку толерантності, що було враховано на етапі формувального експерименту. Загалом, результати третього підетапу константувального етапу дослідження виявили низку проблем у рівні розвитку компонентів, видів, загального показника толерантності освітнього персоналу та вказали на ряд важливих напрямків розвитку цього феномену в освітніх організаціях.

РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ

3.1 Тренінг як психологічне забезпечення розвитку толерантності персоналу організацій

Проблему розвитку толерантності серед представників різних соціальних груп розглядали такі вчені, як Л. Орбан-Лембрик, Л. Почебут, Г. Солдатова, Л. Шайгерова, О. Філатова, К. Фопель, С. Щеколдина і інші. Особливості розвитку різних видів толерантності у педагогічних працівників та студентів досліджували О. Кихтюк, Л. Король, С. Литвинова, В. Полякова, О. Руда і інші.

При розробці системи тренінгів були враховані дослідження, які досліджують методи та форми психологічної підготовки персоналу освітніх організацій. Серед цих праць можна виділити внесок О. Бондарчук, О. Бондарчук та Н. Пінчук, О. Винославської, А. Вознюка, Л. Карамушки, О. Кокун та Н. Панасенко, М. Корольчука, С. Максименко, Н. Пінчук, Е. Семенової, В. Семиченка, Ж. Серкіс, І. Сняданко, М. Ткалич, М. Фадєєвої, В. Федорчука, Ю. Швалб та інших. Також були враховані особливості психологічного забезпечення особистісного та професійного розвитку студентської і учнівської молоді, що досліджувались І. Ващенком, І. Ханенком, А. Грисем, Г. Гуменюком, В. Турбаном, Н. Чепелевою та іншими.

Важливу роль у процесі розробки технології відіграли наукові розробки, які проводяться в лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Ці дослідження включають праці Л. Карамушки, Т. Грубі, В. Івкіна, О. Креденцера, Д. Куриці, В. Лагодзінської, О. Радченко, В. Сича, О. Толкової, Т. Фелькель, А. Шевченка та інших.

Технологія розвитку толерантності персоналу освітніх організацій ґрунтується на авторських розробках, що висвітлюють психологічні аспекти цього процесу. Також використовуються психологічні технології, створені співробітниками Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Основа розробки психологічної технології розвитку толерантності персоналу освітніх організацій ґрунтується на технологічному підході в роботі організаційних психологів [36].

Дана технологія передбачає створення організаційно-психологічних умов для розвитку толерантності персоналу освітніх організацій, включаючи засвоєння персоналом знань щодо психології розвитку толерантності, володіння методами діагностики толерантності та розвиток відповідних вмінь та навичок.

Під час формувального дослідження будуть враховуватися ідеї технологічного та інтегративного підходів.

Інтегративний підхід в освіті був предметом досліджень Н. Божко, О. Вознюка, О. Дубасенюка, І. Козловської, Я. Собко та інших вчених. О. Вознюк та О. Дубасенюк визначають інтегративний підхід в освіті як метод, який призводить до інтеграції змісту освіти, тобто до об'єднання його елементів у цілісність. Вони розглядають його як підхід, що сприяє формуванню цілісних систем знань різних рівнів, таких як цілісність знань про соціальну (в тому числі педагогічну), природну, космопланетарну дійсність; предмета, курсу, розділу, теми [14; 38; 33; 77].

Важливим аспектом їх визначення інтегративного підходу є те, що результатом такого підходу можуть стати цілісні системи знань, які об'єднують різні предмети або курси, або навіть розділи та теми. Особливу вагу вони приділяють практичному втіленню інтегративного підходу під час вивчення інтегрованих курсів чи окремих предметів з освітньої галузі. У цьому випадку цілісність знань формується завдяки інтеграції їх на основі спільних понять для всіх предметів, використанню спільних методів і форм навчання, а також застосуванню міждисциплінарних підходів до організації навчального процесу [14].

Серед основних методів інтеграції виокремлюються такі: уніфікація, універсалізація, категоріальний синтез, екстраполяція, узагальнення, моделювання, систематизація. Інтеграція включає в себе якісні та кількісні зміни у взаємодії між елементами [19].

Технологічний підхід в діяльності організаційних психологів означає створення та впровадження спеціальних технологій, спрямованих на розв'язання конкретних психологічних завдань у відділі та на підготовку персоналу [39].

Переваги технологічного підходу в діяльності організаційних психологів включають можливість поєднання академічної та практичної роботи, оперативність у вирішенні психологічних проблем, фокус на практичних рішеннях, динамічність діяльності, розвиток творчого потенціалу та інноваційність [24].

Але, так як будь-яке явище, технологічний підхід має свої обмеження. Це включає необхідність забезпечення психолого-організаційних технологій певними компонентами та складовими, дотримання етапів в їх розробці, а також наявність стереотипів у вирішенні психологічних завдань у організації [22]. Тому важливою задачею для організаційних психологів є врахування як переваг, так і обмежень технологічного підходу, враховуючи їх у власній творчій роботі та розробці психолого-організаційних технологій.

В основі технологічного підходу [15; 24] психологічні технології підготовки освітнього персоналу до розвитку толерантності можна розглядати як систему принципів (таких як активність, самостійність, діалогічність, ситуативність, рефлексивність та ін.), методів (проблемно-пошукових та інформаційно-репродуктивних) та інтерактивних технік (організаційно-спрямованих та змістовно-сміслових). Ця система забезпечує організацію діяльності освітнього персоналу для вирішення проблеми розвитку толерантності.

З нашого погляду, для досягнення цієї мети можна ефективно використовувати соціально-психологічний тренінг. За визначенням С. Москвічова [49], соціально-психологічний тренінг - це дослідницька та корекційна групова процедура, спрямована на формування вмінь та навичок спілкування та адекватної взаємодії. Під час тренінгу формується "Т-група" - група тренінгу, де шляхом корекції міжособистісних відносин поліпшуються навички спілкування та формується соціально-психологічна компетентність, створюються сприятливі умови для розвитку толерантності [49].

Тренінг толерантності має особливе значення для психологічної підготовки освітнього персоналу. Проводячи дослідження щодо ефективного управління на підприємствах, В. Синельников та Н. Ковальчишина [36] вказують на велике значення тренінгу толерантності для керівників. Вони визначають його як не лише засіб навчання конкретних навичок, але і як спосіб корекції поведінки, підвищення самооцінки та розвитку толерантності для ефективного, щирого й надійного спілкування.

Тренінг толерантності розширює репертуар можливих способів поведінки, надаючи можливість відступити від звичних стереотипів і знаходити альтернативні, більш ефективні шляхи взаємодії.

Відповідно до класифікації Л. Карамушки, структура психологічної технології підготовки освітнього персоналу включає три основні компоненти: а) інформаційно-смісловий; б) діагностичний; в) корекційно-розвивальний. Кожен з цих компонентів має своє наповнення:

1. Інформаційно-смісловий компонент визначає теоретичні підходи до аналізу сутності толерантності в освітніх організаціях, основні види толерантності та сприяє формуванню основних понять у слухачів.
2. Діагностичний компонент розкриває основні критерії, показники та методи вивчення сутності толерантності. Також він визначає рівень вираженості толерантності, чинники, які її визначають, та обґрунтовує застосування конкретних діагностичних методів для вимірювання певних параметрів.
3. Корекційно-розвивальний компонент визначає зміст, основні напрямки, методи та форми здійснення корекційно-розвивальної роботи. Він обґрунтовує основні умови розвитку толерантності персоналу в освітніх організаціях.

Л. Карамушка [10] вважає, що ведуче місце серед технологій належить інтерактивним технікам, які базуються на проблемно-пошукових методах, сприяючи активній пізнавальній діяльності та взаємодії освітнього персоналу. Зокрема, це означає організацію інтенсивної розумової роботи через активні форми та методи. При цьому, інформаційно-репродуктивні методи, які надають інформацію у готовому вигляді (наприклад, міні-лекції), також можуть відігравати певну роль.

Вчені С. Бухальська та Г. Голобош [56] акцентують увагу на популярності інтерактивних технологій виховання в освітній сфері. Використання активних форм і методів сприяє інтенсивній розумовій роботі, що робить формування особистісних якостей мотивованим та ціннісним. Ефективність інтерактивних

технологій полягає в постійній активній взаємодії учасників освітнього процесу, де всі стають рівноправними суб'єктами. Важливо відзначити, що у такому взаємодії між науково-педагогічними працівниками та студентами панує співпраця, взаємоповага, дух партнерства, а також визнання та терпимість до різноманітності поглядів та інтересів.

В процесі розробки психологічних технологій підготовки освітнього персоналу, які можуть бути використані організаційними психологами, можна виділити кілька ключових етапів:

1. Чітке обґрунтування змісту та завдань технології - визначення конкретних завдань, які психологічна технологія повинна вирішувати.
2. Визначення основних тренінгів і тематичних семій - установа переліку тренінгів та тематичних сесій, які входять до складу кожної технології.
3. Обґрунтування змістовно-сміслових блоків тематичних сесій - визначення конкретних блоків та питань у кожному компоненті тренінгової сесії.
4. Представлення питань через інтерактивні техніки - використання відповідних інтерактивних технік для подання кожного визначеного питання.
5. Створення нових інтерактивних технік - розробка нових технік, якщо існуючих недостатньо для вирішення завдань технології.
6. Простеження динаміки основних та допоміжних процесів - спостереження за розвитком основних (змістовно-сміслових) та допоміжних (наприклад, групової динаміки) процесів під час реалізації технології.
7. Забезпечення рефлексії результатів - організація рефлексії результатів використання технології з участю всіх учасників.
8. Зміна інтерактивних технік при необхідності - внесення змін у основні інтерактивні техніки в залежності від результатів рефлексії та потреб етапу розробки.

Інтерактивні техніки у складі психологічних технологій визначаються як засоби, що сприяють активній пізнавальній діяльності та взаємодії між менеджерами та персоналом в умовах навчання (тренінги, семінари) або в реальних умовах управлінської або професійної діяльності, спрямовані на вирішення актуальних психологічних проблем в організації [15].

Інтерактивна програма формування толерантності, розроблена С. Бухальською та Г. Голобош, включає різноманітні форми та методи виховання, такі як інформаційні, дискусійні, проблемно-ситуативні, експресивні та тренінгові. Дискусійні форми, такі як диспути, "круглі столи" та дискусійні платформи, сприяють виробленню власної позиції, розвитку критичного мислення та прийняттю обґрунтованих рішень. Під час дискусійної платформи відбувається діалог або полілог, що сприяє ефективній комунікації та вирішенню конкретних проблем. У цьому контексті важливою є культура спілкування, активність учасників та їхній емоційний стан, що сприяє внутрішній єдності та взаємоповазі в групі.

Особливість організаційно-підготовчих технік полягає у їхньому зв'язку, насамперед, з вибором аудиторії для проведення занять. Відмінною рисою цих технік порівняно з традиційним підходом є те, що вони враховують конкретні цілі занять та передбачають спеціальний вибір приміщення для їх проведення. Замість "прямокутних" аудиторій, де учасники занять фіксуються на стабільних місцях, технологічний підхід, базований на інтерактивних техніках, вимагає спеціального вибору приміщення, де учасники можуть активно взаємодіяти, працювати в групах, парах, вільно пересуватися по території тощо [29].

Щодо технік, пов'язаних з вивченням очікувань менеджерів та персоналу, вони відрізняються від традиційного підходу, де очікування учасників часто не враховуються. Зараз у технологічному підході велика увага приділяється вивченню очікувань, що виражається у використанні інтерактивних технік, таких як вивчення очікувань безпосередньо на занятті. Учасникам пропонується відповісти на питання, такі як "Чому ви хочете навчитися під час

тренінгу (конкретного заняття)?", "Які конкретні вміння та навички ви хочете здобути?", "Який зараз ваш емоційний стан?" [15; 42].

Виконання учасниками заняття цього завдання має велике значення з кількох причин. По-перше, через механізм рефлексії вони самі усвідомлюють свої наміри стосовно тренінгу або ситуації професійної взаємодії, над якими раніше можливо не задумувалися. По-друге, це створює можливість сформувати колективний психологічний портрет учасників, надаючи їм цікаву інформацію про групу, в якій вони отримують певний професійний досвід. По-третє, відповіді на питання щодо емоційного стану учасників надають чіткі уявлення про їхні емоційні реакції, які можуть бути дуже різноманітними. По-четверте, такий підхід дає можливість керівнику заняття адаптувати свої подальші дії, враховуючи змістовно-сміслові та емоційні аспекти психологічної готовності учасників до професійної взаємодії. По-п'яте, ці питання можна використовувати як діагностичний інструмент на початку та в кінці заняття для аналізу змін у установках та емоційних станах учасників.

Ще однією важливою інтерактивною технікою є спільна розробка керівниками – учасниками заняття правил групової роботи. Це визначає орієнтири стратегій взаємодії, які будуть використовуватись учасниками під час навчання або в реальних умовах професійної діяльності [15; 29].

Призначення наступної підгрупи інтерактивних технік, відомих як "криголами", полягає у тому, щоб "розбити кригу відчуження", яка може виникнути між учасниками тренінгу або реальної професійної взаємодії. Це може відбуватися в таких ситуаціях: а) на початку заняття, коли багато учасників перебувають у негативному або невизначеному емоційному стані, або коли вони ще не дуже знайомі між собою; б) після проведення складних завдань протягом першої половини дня, коли учасники втомилися і рівень інтелектуальної та емоційної активності почав згасати; в) після обідньої перерви, коли учасники ще не повністю готові до серйозної роботи і т.д. У таких випадках можуть проводитися прості вправи, спрямовані на позитивне збудження активності учасників (наприклад, висловлення гарних побажань

один одному на день, використання міміки та жестів для розташування в колі відповідно до місяця народження тощо). Використання таких "криголамів" допомагає створити позитивний настрій та емоційну згуртованість у групі учасників [36]. У традиційному підході до навчання такі завдання часто відсутні, оскільки можуть здаватися "несерйозними", хоча вони відіграють важливу роль у розрядці атмосфери та вияві позитивного емоційного настрою.

Створення малих груп (або пар) як інтерактивна техніка полягає в об'єднанні учасників тренінгу в малі групи (зазвичай по 3-5 осіб) або в пари під час виконання відповідних завдань. Групи або пари можуть формуватися за різними принципами, такими як власний вибір учасників, схожий колір одягу, спеціальні розрахунки тощо. Робота в таких малих групах дозволяє учасникам оволодіти прийомами спільної роботи, розподіляти функції, спілкуватися та презентувати позиції групи.

Мета змістовно-сміслових інтерактивних технік у цьому випадку полягає в безпосередньому вирішенні проблем соціальної напруженості в організації, використовуючи закономірності розвитку організаційної культури. Ця група технік включає в себе заповнення робочих листків, "мозкові штурми", аналіз управлінських (професійних) ситуацій, рольові ігри, ділові ігри та інші методи спільної роботи.

Зазначені інтерактивні техніки сприяють активній участі учасників, спільному вирішенню завдань та розвитку комунікативних навичок.

Особливість техніки заповнення робочих листків полягає в тому, що ця методика дозволяє учасникам заняття активно взаємодіяти з собою. Робочі листки містять завдання, спрямовані на активне осмислення соціальної напруженості в організації, а також ролі організаційної культури. Часто використовується метод незакінчених речень, що дозволяє учасникам виразно висловити свої думки і почуття стосовно важливих аспектів професійної діяльності та взаємодії в організації

Техніка "мозкового штурму" передбачає генерацію ідей щодо різних проблем, з якими можуть зіткнутися учасники в професійній діяльності під час

соціальної напруженості в організації. Учасники виносять якнайбільше аспектів і сторін при аналізі ситуацій, утримуючись від оцінки ідей та спробуючи висловлювати найрізноманітніші, навіть неймовірні чи абсурдні ідеї. Мета - створити плідний простір для творчого мислення та знайти найефективніші рішення для подолання проблем в організаційному середовищі.

Рольова гра представляє собою складну інтерактивну техніку, що використовує рольову структуру для моделювання та обговорення проблемних ситуацій. Основні компоненти рольової гри включають:

1. Проблемна ситуація - це ключовий сценарій, що розглядається під час гри. Це може бути сценарій з навчання чи реальна управлінська чи професійна проблема, пов'язана із соціальною напруженістю в організації чи розвитком корпоративної культури.
2. Ролі учасників. Кожному учаснику призначається конкретна роль, пов'язана з проблемною ситуацією. Рольові приписи визначають, які обов'язки має кожен учасник протягом гри.
3. Взаємодія та діалог. Учасники взаємодіють між собою, граючи свої ролі, та ведуть діалог про те, як розв'язати проблему. Це сприяє розвитку навичок комунікації та взаємодії.
4. Аналіз та обговорення. Після завершення гри проводиться аналіз та обговорення дій учасників, взаємодії ролей та прийнятих рішень. Це сприяє глибокому розумінню ситуацій та розвитку навичок прийняття рішень.

Рольова гра дозволяє учасникам відчувати та осмислити реальні аспекти професійної чи управлінської діяльності, сприяє розвитку креативності та глибокому розумінню можливих шляхів вирішення проблем.

На основі результатів, отриманих на етапі констатувального дослідження, ми визначимо індекс толерантності освітнього персоналу як критерій ефективності формування експерименту. Цей індекс включатиме когнітивний компонент толерантності персоналу, що відображає рівень знань щодо сутності толерантності, потребо-мотиваційний компонент, визначаючи

потребу в розвитку толерантності, та конативний компонент, що відображає толерантну взаємодію.

В рамках нашої технології ми розробили модель індивідуального психологічного консультування персоналу освітніх організацій з питань розвитку толерантності. Психологічне консультування, згідно з визначенням Дж. Ньюстрома та ін. [58], представляє собою обговорення з працівником емоційно забарвленої проблеми з метою її усунення та поліпшення психічного здоров'я. Цей метод може виявити проблемні аспекти в роботі працівників, а його застосування сприяє підвищенню ефективності діяльності організацій, активізації співпраці між співробітниками та покращенню інших показників.

Індивідуальні консультації впроваджувалися у двох форматах: одноразові (1-2 зустрічі) або короткострокові (3-4 зустрічі), в залежності від потреб клієнта. Кожна зустріч мала тривалість 45 хвилин.

Індивідуальні консультації проводились з питань міжособистісних відносин з учнями, батьками учнів, колегами та керівництвом освітньої організації.

Тренінг "Сутність, структура та особистісні чинники розвитку толерантності персоналу освітніх організацій" включає в себе вступ, три тренінгові сесії та завершальну частину.

Тренінг "Розвиток толерантності персоналу освітніх організацій" розрахований на 22 академічні години, включаючи 2 години для вступного заняття, три тренінгові сесії по 6 годин кожна та 2 години для заключного заняття.

Вступ до тренінгу. Вправа "Ім'я та епітет" [42] Мета: Знайомство учасників тренінгу та виявлення їх самовизначення.

Хід виконання. Група розсажується по колу. Один із учасників представляє себе та обирає епітет, який починається на ту ж літеру, що і його ім'я, позитивно характеризує людину та містить певне перебільшення, наприклад: "Магнетична Магда, геніальний Геннадій" і так далі. Наступний учасник повторює ім'я та епітет попереднього, додає свою комбінацію. Так відбувається

далі по колу. Останньому учаснику важливо запам'ятати імена всіх. Ведучий краще був би останнім учасником, оскільки йому важливо знати всіх членів групи за іменами. На завершення вправи ведучий пропонує учасникам обмінятися враженнями та відповісти на питання:

- Які епітети мене вразили?
- Які імена мені було важко запам'ятати?
- До кого я тепер відчуваю інтерес?

Вправа "Очікування"

Мета. Визначення очікувань учасників щодо тренінгу.

Хід виконання. Учасники відповідають на питання "Мої очікування від тренінгу" на стікерах, після чого по черзі озвучують свої відповіді та прикріплюють їх на дошку.

Групове обговорення "Правила роботи під час тренінгу"

Мета. Визначення правил групової роботи під час тренінгу.

Хід виконання. Учасники пропонують правила роботи, ведучий записує їх на дошці.

Тренінгова сесія 1. Сутність толерантності персоналу освітніх організацій в умовах соціальної напруженості.

Мета тренінгової сесії - розкрити зміст толерантності особистості.

Інформаційно-смісловий компонент.

Індивідуальна робота з літературою. Учасникам пропонується ознайомитися зі змістом понять "толерантність", "інтолерантність", "соціальна напруженість", викладених на запропонованих картках [21; 26; 73].

Мозковий штурм "Які вияви соціальної напруженості спостерігаються в сучасних умовах в освітньому середовищі?"

Мета. Аналіз виявів соціальної напруженості в освітньому середовищі.

Хід виконання. Учасники діляться на групи по 5-6 осіб і визначають особливості освітнього середовища в умовах соціальної напруженості. Представники груп за жеребкуванням визначають, який тип закладів вони

аналізуватимуть в малих групах: загальноосвітні навчальні заклади, вищі навчальні заклади, професійно-технічні навчальні заклади тощо.

Індивідуальна робота з літературою. Учасникам пропонується ознайомитись з матеріалами, які висвітлюють сучасні етнічні процеси в Україні: міграція, акультурація, мультикультуралізм [23; 28; 72].

Метод незавершених речень. Учасникам пропонується завершити речення "Толерантність, на мою думку, це ...".

Міні-лекція "Стратегії акультурації представників національних меншин у сучасній Україні: асиміляція, сепарація, маргіналізація, інтеграція".

Діагностичний компонент тренінгу.

Індивідуальна робота. Учасникам пропонується визначити, які національно-етнічні зміни, на їх погляд, відбулися в Україні останніми роками.

Робота в парах. Учасники визначають, з якими стратегіями акультурації вони зустрічаються серед представників національних меншин у різних сферах свого життя (на роботі, вдома, серед друзів, сусідів, знайомих тощо).

Корекційно-розвивальний компонент тренінгу.

Робота в малих групах. Учасникам пропонується на окремих аркушах визначити прояви полікультурності, з якими вони зустрічаються в закладах освіти.

Групова дискусія «Полікультурність освітніх організацій: проблеми та переваги».

Мозковий штурм «Які стратегії акультурації представників національних меншин в Україні, на Ваш погляд, є найбільш доцільними?»

Вправа «Мої професійні якості» (авторська розробка).

Мета - усвідомлення професійних якостей, що характеризують працівників закладів освіти, які пов'язані з толерантним ставленням до учнів та колег.

Хід виконання. Учасникам пропонується перерахувати професійні якості педагогічних працівників, що пов'язані з толерантним ставленням до учнів та колег, після чого тренер записує названі учасниками якості на дошці.

Робота в парах «Вираження негативних почуттів» (модифікація) [32].

Мета. аналіз ситуацій неприйняття, сприяння більшій відкритості учасників своїм почуттям та розвитку вміння адекватно виражати негативні почуття.

Хід виконання. учасникам пропонується згадати та записати три ситуації, в яких колеги, учні або батьки викликають в них неприємні почуття. Завдання кожного учасника полягає у тому, щоб точно описати ситуацію, назвати почуття, які виникли в цій ситуації і перерахувати свої бажання у зв'язку з цим. Партнери уважно слухають один одного, відображають почуття, але зберігають спокій та наполегливість. Тричі повторивши свої почуття та бажання стосовно ситуації, учасник дякує партнеру за те, що він його вислухав. Потім учасники міняються ролями. Вони слідкують за тим, щоб йшлося дійсно про почуття та бажання, не даючи втягнути себе в дискусію.

Вправа «Межі толерантності» [76].

Мета - виявлення меж толерантності-інтолерантності.

Хід виконання. учасники поділяються на 4-5 груп. Кожна група отримує шляхом жеребкування назву однієї з соціальних груп, наприклад етнічних або релігійних меншин, людей певного віку або соціального статусу, молодіжних рухів тощо. Кожна група учасників представляє позиції свого соціального прошарку та обґрунтовує причини толерантного та інтолерантного ставлення до представників цієї соціальної групи. Причини толерантного та інтолерантного ставлення до таких представників записуються на аркуші ватману у вигляді двох колонок. Після цього групи представляють результати своєї роботи та обговорюють свої почуття під час виконання вправи.

Тренінгова сесія 2. Компоненти та види толерантності персоналу освітніх організацій.

Мета тренінгової сесії - висвітлити основні компоненти та види толерантності персоналу освітніх організацій.

Інформаційно-смісловий компонент тренінгу.

Індивідуальна робота з літературою. Учасникам пропонується ознайомитися зі змістом понять «соціальна толерантність», «етнічна толерантність», викладених на запропонованих картках [286; 291; 338].

Метод незавершених речень - «Соціальна толерантність виражається у...».

Мозковий штурм «Які види толерантності ви можете виокремити?»

Міні-лекція (мультимедійна презентація) - «Основні види та компоненти толерантності особистості» [21; 86].

Діагностичний компонент.

Психологічний практикум. Опитувальник «Види та компоненти толерантності» Г. Бардієр. Опитувальник дозволяє визначити компоненти (афективний, когнітивний, конативний, потребово-мотиваційний, діяльнісно-стильовий, етико-нормативний, ціннісно-орієнтаційний, особистісно-смысловий, ідентифікаційно-груповий, ідентифікаційно-особистісний) та види толерантності (міжпоколінна, гендерна, міжособистісна, міжетнічна, міжкультурна, міжконфесійна, управлінська, професійна, соціально-економічна, політична).

За допомогою методики «Індекс толерантності» [91] визначаються індекси соціальної, етнічної та особистісної толерантності.

Корекційно-розвивальний компонент тренінгу.

Робота в проектних групах. Мета - сприяння розвитку етнічної толерантності персоналу освітніх організацій.

Інструкція. Учасникам пропонується розробити дизайн "Свята етнічної толерантності закладу", в якому зможуть взяти участь викладачі та студенти, які представляють різні етнічні групи. Учасники тренінгу описують загальний формат та основні компоненти свята.

Групова дискусія.

Тема - правила та принципи толерантності в сучасному суспільстві та значення етнічної толерантності для розвитку країни.

Завдання - визначити ключові аспекти толерантності; розглянути, як етнічна толерантність впливає на соціокультурний розвиток країни; обговорити можливі способи підтримки толерантного середовища в освітніх організаціях.

Дана вправа сприятиме не лише розвитку етнічної толерантності, але й сприятиме співпраці та розумінню між представниками різних культур.

Тренінгова сесія 3.

Змістовно-смісловий компонент.

Мозковий штурм «Яка роль керівників та працівників у формуванні толерантної атмосфери в закладі освіти?»

Мета - визначити роль керівників та працівників у формуванні толерантної атмосфери в закладі освіти.

Хід виконання. Ведучий надає можливість учасникам висловити свою думку щодо важливості та впливу керівників та працівників на створення толерантної атмосфери в навчальному закладі.

Обговорення:

- Які конкретні дії керівників можуть сприяти розвитку толерантності в колективі?
- Як працівники можуть взаємодіяти для формування толерантного середовища?
- Які практики або політики можуть бути впроваджені на рівні адміністрації для забезпечення толерантної атмосфери?

Групова дискусія «Чи змінюється рівень толерантності педагогічних працівників з віком?»

Мета - аналіз впливу віку на рівень толерантності персоналу закладів освіти.

Корекційно-розвивальний компонент.

Вправа «Співбесіда».

Мета - відпрацювання навичок міжособистісної комунікації та рольової взаємодії між керівником та підлеглим.

Хід виконання. Представлення сценарію для кожної пари учасників, де вони можуть опинитися у ролі керівника або підлеглого. Проблемні ситуації можуть включати ворожу критику, сарказм, провідні вказівки, відсутність поваги та інші.

Учасники спільно обговорюють, як вони впоралися з проблемною ситуацією, які стратегії та навички вони використали. Це дозволяє підкреслити важливість взаємодії та ефективної комунікації в колективі.

Вправа «Унікальність кожного».

Мета - сприяти усвідомленню унікальності та неповторності кожної особистості.

Хід виконання. Виділення унікальності кожної людини. Пояснення того, що кожна особистість має свої особливості, життєвий досвід, уподобання, які формують її неповторність.

Учасники охарактеризовують себе, виділяючи ті аспекти, які роблять їх унікальними.

Кожен учасник записує нову незвичайну, цікаву або важливу характеристику на аркуш паперу.

Учасники читають свої характеристики, і група вгадує, хто може бути автором кожної з них. Якщо не вдається вгадати, автор встає, щоб ідентифікувати себе.

На завершення можна зауважити, що впровадження розробленого тренінгу для персоналу освітніх організацій виявилось дуже ефективним. Отриманий позитивний зворотний зв'язок та результати роботи учасників тренінгу в заключній його частині свідчать про успішне сприяння розвитку толерантності серед персоналу освітніх установ. Важливою є інформація про позитивні зміни у відносинах, а також усвідомлення та впровадження принципів толерантності в їхню професійну практику. Це свідчить про те, що тренінг дійсно відповідає поставленим завданням та має великий потенціал у вдосконаленні міжособистісних відносин та підвищенні рівня толерантності в освітньому середовищі.

3.2 Особливості впровадження технології розвитку толерантності персоналу закладів освіти

Методика психологічної підтримки розвитку толерантності працівників освітніх установ успішно пройшла експериментальне тестування та продемонструвала свою ефективність. Аналіз даних до та після проведення формативного експерименту підтвердив високий рівень ефективності тренінгу.

Виявлені відмінності в показниках потребово-мотиваційного компонента, когнітивного компонента та конативного компонента між експериментальною та контрольною групами після проведення формативного експерименту.

Таблиця 3.1

Аналіз показників толерантності у працівників закладів освіти до та після формульовального експерименту

Компоненти/критерії толерантності		Експериментальна група %		Контрольна група %	
		I зріз	II зріз	I зріз	II зріз
Когнітивний	Високий	75	83	73	79
	Середній	22	16	25	20
	Низький	3	1	2	1
Потребово-мотиваційний	Високий	31	67	34	37
	Середній	65	31	61	60
	Низький	4	2	5	3
Конативний	Високий	36	71	38	41
	Середній	63	28	60	58
	Низький	1	1	2	1
Індекс толерантності	Високий	22	48	21	25
	Середній	52	40	42	46
	Низький	26	12	37	29

Отже, проведений тренінг психологічної підтримки для розвитку толерантності виявив позитивний вплив на різні аспекти працівників освітніх установ. Давайте розглянемо більш детально отримані показники:

1. Когнітивний компонент збільшився на 8% після завершення тренінгу. Підвищення когнітивного компоненту свідчить про поліпшення розуміння та усвідомлення працівниками освітніх установ аспектів толерантності.
2. Потребово-мотиваційний компонент збільшився на 36% після завершення тренінгу. Зростання даного компоненту свідчить про підвищену потребу та мотивацію працівників до виявлення толерантності в робочому оточенні.
3. Конативний компонент збільшився на 35% після завершення тренінгу. Підвищення конативного компоненту свідчить про збільшення бажання та зусиль працівників для виявлення толерантності в практичних ситуаціях.
4. Індекс толерантності виявив збільшення на 26% після завершення тренінгу. Підвищення індексу толерантності вказує на загальне покращення взаємодії та відносин між працівниками у навчальному середовищі.

Таким чином, результати свідчать про ефективність проведеного тренінгу в сприянні розвитку толерантності та покращенні психологічної готовності працівників.

Згідно з завершальною частиною нашого формувального експерименту, де учасникам було запропоновано оцінити ефективність тренінгів, результати анкетування свідчать про позитивне сприйняття програми.

Справдилися очікування для 65 % учасників. Більше половини респондентів відзначають, що їхні очікування від тренінгів були в повній мірі задоволені.

Скоріше справдилися для 30 % учасників. Третина опитаних вбачають, що тренінги відповідають їхнім очікуванням, але не в повній мірі.

Не справилися для 5 % учасників. Тобто, лише невелика частина опитаних відзначає, що їхні очікування виявилися несправдженими (Рис. 3.1).

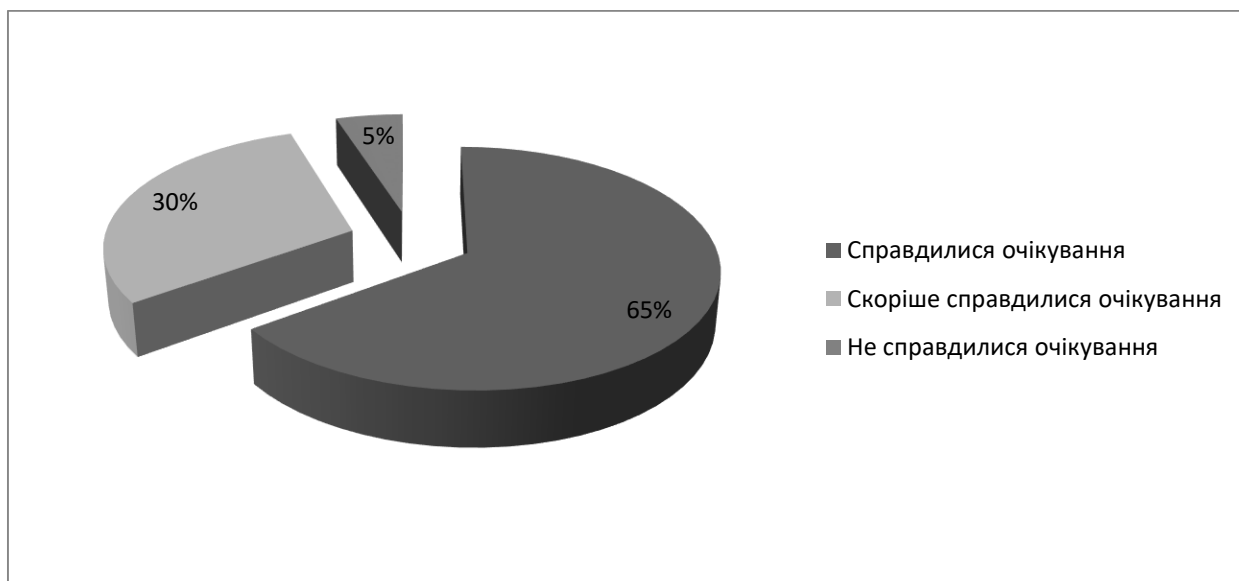


Рис. 3.1 Показники очікувань працівників закладів освіти

Позитивний відгук більшості учасників свідчить про високий рівень задоволення та користі, отриманих від тренінгу. Значна частка тих, кому тренінг виправдав чи перевищив їх очікування, підкреслює успішність програми. Мінімальна кількість учасників, які відмітили невдачі щодо виконання очікувань, може бути результатом ретельного планування та виконання тренінгової програми.

Загалом, результати анкетування вказують на позитивну реакцію учасників та підтверджують успішність тренінгів з розвитку толерантності серед працівників освітніх установ.

Результати відповідей на питання про комфорт під час тренінгових занять вказують на загальне задоволення учасників (Рис.3.2).

Більшість респондентів (70%) відзначають, що їм було зручно та комфортно під час участі в тренінгах. Це свідчить про сприятливу атмосферу та позитивний емоційний стан учасників.

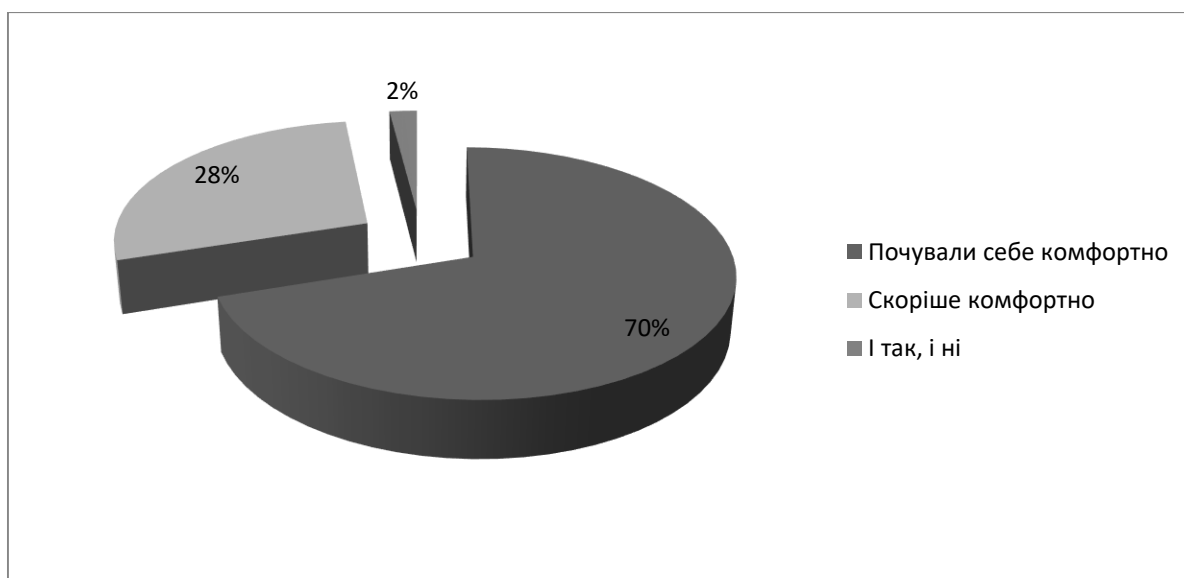


Рис. 3.2 Показники комфортності щодо участі в тренінгу працівників закладів освіти

Частина опитаних (28%) вбачає, що хоча вони почували себе комфортно, але цей комфорт був менш виражений. Це може бути пов'язано з індивідуальними особливостями або чинниками оточення.

Малий відсоток учасників (2%) відзначає, що їхні відчуття комфорту можуть бути різними в різні моменти часу чи ситуаціях.

Високий відсоток тих, хто почував себе комфортно, свідчить про успішне створення сприятливого середовища під час тренінгових занять.

Невелика частина, яка почувала себе менш комфортно, може бути обумовлена індивідуальними особливостями або нюансами, які можуть бути враховані для подальшого вдосконалення програми.

Загалом, позитивний відгук більшості учасників щодо комфортності під час тренінгів підкреслює сприятливий характер навчального процесу.

В оцінці ефективності тренінгів учасники висловили в основному позитивне ставлення (Рис. 3.3).

Більше дві третини респондентів (67 %) вважають, що тренінги були для них дійсно ефективними. Це свідчить про успішність тренінгової програми в досягненні своїх цілей та впливі на учасників.

Майже третина опитаних (30 %) вважає тренінги скоріше ефективними, що може вказувати на певні аспекти, де можливі покращення, але загалом тренінг був корисним.

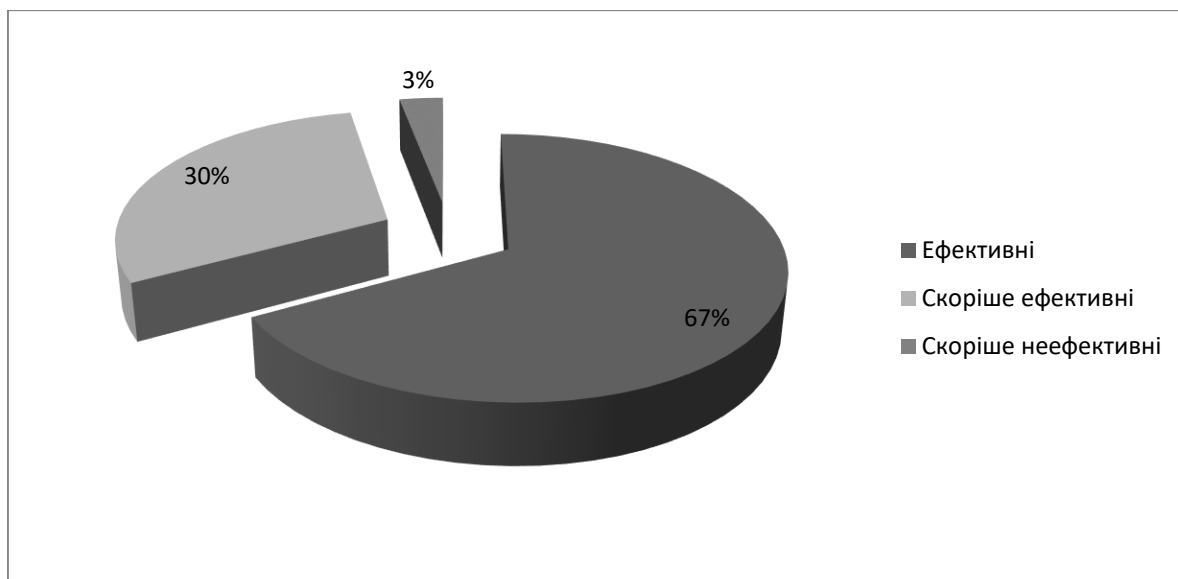


Рис. 3.3 Показники ефективності тренінгу (на думку представників закладів освіти)

Лише невелика частина учасників (3 %) відзначила, що тренінги виявилися скоріше неефективними. Це може бути обумовлено різними очікуваннями, індивідуальними потребами або особистими враженнями.

Великий відсоток тих, хто вважає тренінги ефективними, є позитивним підтвердженням успіху програми та важливості її впливу на учасників.

Наявність групи, яка вважає тренінги скоріше ефективними, може слугувати важливим вказівником для подальших модифікацій або вдосконалень в програмі.

Маленька кількість тих, хто вважає тренінги неефективними, може бути важливим взяттям на увагу для подальшого вдосконалення та адаптації програми.

Отже, в результаті формульовального етапу дослідження було переконливо доведено ефективність "Технології психологічного забезпечення розвитку толерантності персоналу освітніх організацій". Отримані результати дають

підстави для рекомендації цієї технології для підвищення психологічної кваліфікації персоналу освітніх установ. Особливий акцент робиться на її використанні для розвитку толерантності серед освітнього персоналу.

Даний висновок підкреслює, що вибрана технологія не лише успішно вплинула на психологічний стан учасників, але й виявилася корисною для розвитку толерантності в освітньому середовищі. Рекомендація використовувати її для підвищення психологічної готовності персоналу освітніх установ свідчить про практичну значущість та вартість цієї технології у контексті покращення якості освіти та взаємин в освітньому середовищі.

ВИСНОВКИ

Аналіз та узагальнення викладених у кваліфікаційній роботі теоретико-методологічних засад та емпіричних результатів дослідження проблеми розвитку толерантності представників закладів освіти дають підстави для наступних тверджень:

1. Толерантність персоналу в освітніх організаціях є комплексною характеристикою особистості, яка проявляється у вияві проактивної позиції та ввічливого ставлення до інших учасників освітнього процесу. Ця якість охоплює взаємодію освітнього персоналу як у рамках професійної діяльності всередині освітньої установи, так і взаємодію з клієнтами та іншими організаціями. Варто відзначити, що толерантність є складною, багатоаспектною, поліфункціональною, багаторівневою та міждисциплінарною категорією.
2. Виявлено нерівномірність в розвитку окремих компонентів та видів толерантності у персоналу освітніх організацій. Найменше розвинені аспекти включають толерантність як особистісний смисл, пріоритетну цінність та прагнення до встановлення толерантних відносин. З іншого боку, найбільш вираженими є компоненти толерантності, пов'язані з етичними нормами, способом самоідентифікації, виявом емоцій та почуттів. Серед основних видів толерантності в персоналу освітніх організацій найменше вираженою є соціально-економічна та політична толерантність, в той час як міжособистісна, управлінська та міжпоколінна толерантності є найбільш вираженими. Загальний рівень розвитку толерантності в персоналі освітніх організацій переважно оцінюється як середній, що вказує на те, що її розвиток потребує додаткових заходів для досягнення задовільного рівня.
3. Виявлено взаємозв'язок між організаційно-психологічними чинниками мезорівня (рівня психологічного розвитку, організаційної культури, соціальної напруженості в організації) та організаційно-функціональними (загальними та специфічними) компонентами, видами та індексом толерантності персоналу в освітніх організаціях. Зазначено, що високий

рівень організаційного розвитку сприяє формуванню різних компонентів толерантності персоналу, зокрема етико-нормативного, афективного, когнітивного, конативного, діяльнісно-стильового, ціннісно-орієнтаційного. Також встановлено, що високий рівень організаційного розвитку сприяє розвитку толерантності персоналу щодо різних груп, таких як вікові, гендерні, професійні, управлінські, релігійні та етнічні групи.

Доведено наявність зв'язку між організаційною культурою закладів освіти та компонентами, видами та індексом толерантності персоналу. Організаційна культура розглядається як фактор, що впливає на розвиток толерантності персоналу в освітніх організаціях.

Також виявлено зв'язок між загальними організаційно-функціональними характеристиками (типом організації, кількістю осіб, часом існування та місцем розташування) та компонентами, видами та індексом толерантності персоналу.

4. Важливим засобом психологічної підготовки освітнього персоналу для розвитку толерантності є "Технологія психологічного забезпечення розвитку толерантності персоналу освітніх організацій". Ця технологія включає в себе систему тренінгів та індивідуальні консультації. Система тренінгів складається з трьох частин: "Сутність, структура та особистісні чинники розвитку толерантності персоналу освітніх організацій", "Організаційний розвиток освітніх організацій як умова розвитку толерантності освітнього персоналу" та "Позитивна організаційна культура освітніх організацій як умова розвитку толерантності освітнього персоналу".

Кожен тренінг розрахований на 22 академічні години і включає вступне заняття (2 години), три тренінгові сесії (по 6 годин кожна) та заключне заняття (2 години). У ході тренінгів використовуються інтерактивні методи, такі як організаційно-спрямовуючі (наприклад, "криголам",

робота в малих групах), інформаційно-сміслові (міні-лекції, групові дискусії, "мозковий штурм", творчі завдання) та інші.

5. Авторська розробка технології пройшла апробацію серед персоналу освітніх організацій і продемонструвала свою ефективність. Таким чином, ця технологія може бути рекомендована як ефективний інструмент для психологічної підготовки персоналу освітніх організацій у питаннях розвитку толерантності.
6. Майбутні напрямки досліджень можуть включати розробку моделей індивідуального та групового консультування з питань розвитку толерантності персоналу в організаціях різних типів, включаючи систему закладів вищої освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аршава І. Ф., Носенко Д. В Суб'єктивне благополуччя і його індивідуально-психологічні та особистісні кореляти. Вісник ДНУ. Серія : Педагогіка і психологія. 2012. Вип. 18. Т. 20. № 9/1. С. 3–10.
2. Асламова М., Жовнір М. Комунікативна толерантність у спілкуванні майбутнього лікаря. Актуальні питання гуманітарних наук. 2018. Вип. 19 (2). С. 111–114. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apgnd_2018_19\(2\)_24](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apgnd_2018_19(2)_24)
3. Атрощенко Т. О. Міжетнічна толерантність як складова духовного світу особистості вчителя початкової школи. Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія : Педагогіка, психологія, філософія. 2016. Вип. 233. С. 11–17. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnau_ped_2016_233_3
4. Ашиток Н. Модернізація освіти на гуманістичних засадах. Молодь і ринок. 2018. Вип. 7 (162). С. 28–31.
5. Балахтар В. В. Соціально-психологічні особливості комунікативної толерантності фахівців соціальної роботи на різних стадіях професійного становлення. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2018. № 3 (14). С. 7–14. DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/2.2018.3.14.1>
6. Балл Г. О. Орієнтири сучасного гуманізму (в суспільній, освітній, психологічній сферах). Київ-Рівне : Видавець Олег Зень, 2007. 172 с.
7. Балл Г. Інтегративно-особистісний підхід у психології: впорядкування головних понять. Психологія і суспільство. 2009. № 4. С. 25–53.
8. Бахов І. С. Тенденції розвитку полікультурної освіти у професійній підготовці фахівців Канади і США (друга пол. ХХ – початок ХХІ ст.) : автореферат дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Київ, 2017. 44 с.
9. Бех І. Д. Почуття цінності іншої людини як моральний пріоритет особистості. Початкова школа. 2001. № 12. С. 32–35.

10. Білоус Т. М. Виховання толерантності в студентів вищих педагогічних навчальних закладів у процесі вивчення іноземної мови : автореф. Дис.. канд. пед. наук : спец. 13.00.07 «Теорія і методика виховання». Київ, 2004. 20 с.
11. Божко Н. Інтегративний підхід до навчання в контексті реформування системи освіти України. Молодь і ринок. Вип. 7 (162), 2018. С. 84–89.
12. Бондарчук О. І. Соціально-психологічні основи особистісного розвитку керівників загальноосвітніх навчальних закладів у професійній діяльності: монографія. Київ : Наук. світ, 2008. 318 с.
13. Бондарчук О. І. Спецкурс-тренінг особистісного розвитку керівників освітніх організацій у контексті організаційного розвитку. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Київ : А.С.К., 2011. Т. I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. 2011. Вип. 32. С. 213–218.
14. Бондарчук О. І., Пінчук Н. І. Психологічна підготовка керівників освітніх організацій до формування позитивного іміджу освітніх організацій: спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти / НАПН України ; Ун-т менедж. освіти. Київ, 2012. 32 с.
15. Бондарчук О. І., Пінчук Н. І. Технологія психологічної підготовки керівників освітніх організацій до діяльності в умовах змін. Теорія та методика управління освітою. 2014. URL: <http://www.umo.edu.ua/elektronnenaukove-faxove-vidannya-qteorya-ta-metodika-upravlnnya-osvtoyuq>
16. Брюховецька О. В. Модель професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН

- України / [ред. кол. : С. Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Т. I : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ, 2013. Вип. 43. С. 3–8.
17. Брюховецька О. В. Організаційно-психологічні чинники сформованості професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів: сутність та рівні аналізу. Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / [ред. кол.: С. Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Т. I : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ, 2016. Вип. 45. С. 17–23.
18. Ващенко Л. М. Система управління інноваційними процесами в загальній середній освіті регіону : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.01. Київ, 2006. 455 с.
19. Ващенко Л. Технології управління інноваційними процесами. URL: <http://osvita.ua/school/manage/1308>
20. Вербицький О. В. Структура та зміст поняття «міжетнічна толерантність». Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді. 2013. Вип. 17 (1). С. 137–146. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tmpvd_2013_17\(1\)_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tmpvd_2013_17(1)_17)
21. Вихрущ-Олексюк О. А. Особистісні детермінанти інтеграції в полікультурне середовище : дис. ... канд. психол. наук 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи. Івано-Франківськ, 2016. 247 с.
22. Винославська О. В. Тренінгова програма підготовки майбутніх менеджерів до етичної поведінки в умовах змін. Етичні та духовні аспекти розвитку людини та суспільства : тези доповідей VII Міжнародного форуму (25–26 травня 2007 р., м. Київ, Україна). Київ : НТУУ «КПІ», 2007. С. 8.

- 23.Вишневська Л. Проблема формування толерантності в педагогічних дослідженнях. Гуманізація навчально-виховного процесу. 2010. Вип. LII. Част. I. С. 17–22.
- 24.Вишневська Л. Особливості формування толерантних відносин студентів у полікультурному середовищі вищого навчального закладу. Гуманізація навчально-виховного процесу. 2012. Вип. LX. С. 42–48.
- 25.Вознюк А. В. Психологія управління педагогічними працівниками в освітніх округах : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.10 – організаційна психологія ; економічна психологія. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Київ, 2018. 475 с.
- 26.Вознюк О. В., Дубасенюк О. А. Цільові орієнтири розвитку особистості у системі освіти: інтегративний підхід : монографія. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2009. 684 с.
- 27.Волошина О. В. Педагогічні умови виховання толерантності у підлітків старшого віку в позакласній роботі : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07. Вінниця, 2007. 197 с.
- 28.Галицький І. В. Типи толерантності в сучасному суспільстві. Актуальні проблеми держави і права : зб. наук. праць. Одеса : Юрид. л-ра, 2010. Вип. 52. С. 280–289.
- 29.Главник О., Бевз Г. Технологія тренінгу / за заг. ред. С. Максименка. Київ Главник, 2005. 205 с.
- 30.Грива О. А. Соціально-педагогічні основи формування толерантності у дітей і молоді в умовах полікультурного середовища : [монографія]. Київ : ПАРАПАН, 2005. 228 с.
- 31.Грива О. А. Толерантність освіти як передумова толерантного суспільства. Мультиверсум. Філософський альманах : зб. наук. пр. Київ, 2007. Вип. 66. С. 3–11. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/71726>

- 32.Грива О. А. Толерантність в процесі становлення молоді в умовах полікультурного середовища : автореф. дис. ... д-ра філос. наук : 09.00.10; АПН України, Ін-т вищ. освіти. Київ, 2008. 32 с.
- 33.Губа Н., Гладких Ж. Теоретичний аналіз психологічних чинників, які впливають на формування толерантності. Психологічні перспективи. 2018. Вип. 32. С. 10–22.
- 34.Гуменюк Г. В. Психологічний простір професійного самоздійснення особистості як предмет дослідження. Проблеми загальної та педагогічної психології: зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2014. Т. 1. Вип. 2 (16). С. 299–310.
- 35.Гурова О. М. Професійна толерантність: підхід до проблеми. Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. 2006. Т. 8. Вип. 6. С. 92–99.
- 36.Данилюк І. В., Гресько В. В. Психологічні особливості прояву етнічної толерантності української молоді. Актуальні проблеми психології. Т. 12. Психологія творчості. Вип. 23. С. 70–80.
- 37.Дубасенюк О. А. Проблема толерантності в антропофілософському вимірі. Історичні уроки голокосту та міжнаціональні відносини (до 70 - річчя початку Другої світової війни) : матер. Міжнарод. наук.-практ.конф. для викладачів та студентів. Дніпропетровськ : Центр «Ткума», 2010. С. 360–365.
- 38.Залановська Л. І. Психологічна структура і зміст поняття «міжетнічна толерантність». Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. 2015. Вип. 1 (1). С. 127–133. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2015_1\(1\)_27](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2015_1(1)_27)
- 39.Захарчук Н. В. Філософсько-соціологічний аспект категорії «толерантність» та її роль у міжкультурній комунікації. ВІСНИК НТУУ – КПІ. Філософія. Психологія. Педагогіка. 2012. Вип. 3. С. 23–28.

40. Карамушка Л. М. Організаційний розвиток освітніх організацій: актуальні психологічні проблеми дослідження. Актуальні проблеми психології. Т. 1 : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ : Наук. світ, 2008, част. 21–22. С. 3–7.
41. Карамушка Л. М. Позитивні та негативні вияви організаційного розвитку: відмінності між освітніми організаціями традиційного та інноваційного типів. Актуальні проблеми психології / [ред. кол. : С. Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Ч. 25–26 / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ : А.С.К., 2010. С. 3–10.
42. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посіб. / Л. М. Карамушка. Київ : Либідь, 2004. 424 с.
43. Карамушка Л. М. Психологія управління закладами середньої освіти : монографія. Київ : Ніка-центр, 2000. 332 с.
44. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посібник. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
45. Карамушка Л. М., Малигіна М. П. Види інтерактивних технік та особливості їх застосування у підготовці менеджерів та працівників організацій. Актуальні проблеми психології. Том 1 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2002, част. 6. С. 275–284.
46. Кендзьор П. І. Основні засади організації полікультурного виховання в педагогічній системі школи. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. 2016. № 1 (55). С. 21–221.
47. Кириченко В. В. Психологічний аналіз толерантності особистості до невизначеності в сучасному інформаційному суспільстві. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2020. Вип. 1. С. 133–138. DOI: 32999/ksu2312-3206/2020-1-18.

- 48.Кияшко Л. О. Подолання негативних етностереотипів та формування толерантної взаємодії молоді різних національностей. Актуальні проблеми психології. Том 1 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ, 2003. Ч. 9. С. 20–23.
- 49.Козлова О. Г., Гребеник Т. В. Формування толерантності у процесі громадянського виховання студентської молоді. URL: <http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/29291/1/Kozlova.pdf>
- 50.Козловська І. М. Теорія дидактичної інтеграції і синергетичний підхід. Наука і сучасність. Київ : НПУ, 1999. Вип. 1. С. 24–33.
- 51.Койкова Е. І. Формування толерантності у педагога-музиканта в умовах полікультурного простору. Проблеми сучасної педагогічної освіти: Педагогіка і психологія : зб. наук. пр. Крим. гуманіт. ун-ту. Ялта : РВВ КГУ, 2010. Вип. 28. Ч. 1. URL: http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/pspo/2010_28_1/kaikova.pdf
- 52.Костиря І. Толерантність як концептуальна основа глобалізації. International Scientific and Practical Conference “WORLD SCIENCE. № 7 (23), Vol. 4, July 2017. URL: <http://ws-conference.com/>
- 53.Кремень В. Г. Толерантність як імператив: національна ідентичність в добу глобалізації. Науковий вісник МДУ імені В.О. Сухомлинського. Вип. 1 (32). Педагогічні науки. С. 6–9.
- 54.Кремень В. Якісна освіта і нові вимоги часу. Директор школи, ліцею, гімназії. 2013. № 4. С. 4–11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dslg_2013_4_3
- 55.Кузьменко В. В., Гончаренко Л. А. Формування полікультурної компетентності вчителів загальноосвітньої школи : навч. посібник / за ред. В. В. Кузьменка. Херсон : РІПО, 2006. 92 с.
- 56.Левицька Л. А. Зміст поняття «полікультурна освіта» в вітчизняній та

- 57.зарубіжній педагогіці. URL:
https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/lewicka_1_consept_policultural_education_in_ukrainian_and_foreign_pedagogy..pdf
- 58.Лощенова І. Ф. Розвиток ідеї полікультурного виховання у світовій педагогічній думці. Педагогіка і психологія. 2002. № 1–2. С. 68–77.
- 59.Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці: методологія, методи, програми, процедури : навч. посіб. для вищої школи. Київ : Наук. думка, 1998. 216 с.
- 60.Максимова О. О. Толерантність: від епохи Відродження до сьогодення. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 11 : Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2015. Вип. 20. С. 172–180. URL:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_011_2015_20_25
- 61.Матієнко О. С. Виховання толерантності у старшокласників середніх загальноосвітніх ліцеїв Франції : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07 ; Ін-т пробл. виховання АПН України. Київ, 2006. 19 с.
- 62.Методичні рекомендації з проведення тренінгових занять для підготовки освітнього персоналу до розвитку організаційної культури в умовах соціальної напруженості / за ред. Л. М. Карамушки. Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко [та ін.]. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2018. 48 с. URL:
http://lib.iitta.gov.ua/712898/ISBN_978-966-97846-9-8
- 63.243. Мілютіна К. Л. Теорія та практика психологічного тренінгу : [навч. посіб.]. Київ : МАУП, 2004. 192 с.
- 64.Милославська О. В., Гуляєва О. В., Сапьян Є. О. Особливості толерантності до невизначеності працюючих студентів. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія Психологія. 2020. № 69. С. 16–22. DOI: 10.26565/2225-7756-2020-69-02

65. Молчанова А. О. Толерантність як ціннісна основа професійної діяльності педагога : посібник. Київ : Інститут педагогічної освіти дорослих НАПН України, 2013. 188 с.
66. Нечерда В. Б. Виховання толерантності у підлітків у контексті формування превентивного виховного середовища загальноосвітнього навчального закладу. Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Серія Психолого-педагогічні науки. 2012. № 7. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzspp_2012_7_16
67. Нова українська школа : Концептуальні засади реформування середньої школи. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/novaukrainska-shkola-compressed.pdf>
68. Носенко Е., Шаповал М. Толерантність до невизначеності як системоутворювальний особистісний чинник творчої обдарованості. Психологія і суспільство. С. 97–106. URL: <https://bit.ly/3vjx4pj>
69. Олексюк О. Є. Толерантність як інструментальна цінність особистості успішної людини. Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Вип. 1.47 (114). Педагогічні науки. С. 207–210.
70. Оловська О. Етапи підготовки майбутнього вчителя до виховання толерантності в учнів старшої школи США. Порівняльна професійна педагогіка. 2011. №2. С. 175–180.
71. Орбан-Лембрик Л. Толерантність як основа адекватних взаємин у полікультурному світі. Соціальна психологія. 2008. № 4. С. 73–85.
72. Павленко Г. В. Толерантність до невизначеності як ресурс психологічного благополуччя студентів. Актуальні проблеми психології. Том 7. 2019. Вип. 47. С. 208–219.
73. Паздрій В. Я. Управління проактивною поведінкою підприємства : дис. ... канд. економ. наук : спец. 08.00.04 – Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). Київ, 2016. 275 с.

74. Пак М. С. Концепции интегративно-контекстного образования в средней и высшей школе. Санкт-Петербург : Изд-во РГПУ, 2001. 36 с.
75. Пелін О. В., Новосад К. Я. Міжетнічна толерантність у контексті регулювання міжетнічних відносин в Україні. Вісник Одеського національного університету. Серія : Соціологія і політичні науки. 2013. Т. 18. Вип. 2 (1). С. 384–390. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vonu_sip_2013_18_2\(1\)_42](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vonu_sip_2013_18_2(1)_42)
76. Пермінова Л. Комунікативна толерантність як умова фахової підготовки майбутніх учителів початкової школи. 2019. Вип. 2. С. 33–38. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ped_in_2019_2_6
77. Пінчук Н. І. Зміст і складові психологічної підготовки керівників та персоналу освітніх організацій до роботи з обдарованими дітьми в умовах післядипломної педагогічної освіти. Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Київ : А.С.К., 2012. Т. I : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. 2012. Вип. 33. С. 90–94.
78. Пірен М. І. Толерантність – дієвий чинник злагоди та консолідації в сучасному українському суспільстві. URL: <http://visnyk.academy.gov.ua/wpcontent/uploads/2015/06/08.pdf>
79. Полякова В. І. Соціально-психологічні проблеми розвитку гендерної толерантності педагогічних працівників. Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Т. I : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ-Алчевськ : ЛАДО, 2014. Вип. 40. С. 156–160.
80. Полякова В. І. Соціально-психологічні умови розвитку гендерної толерантності вчителів загальноосвітніх навчальних закладів : дис...

- канд. психол. наук 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи Київ, 2018. 342 с.
- 81.Потапчук Т., Клепар М. Толерантність та педагогіка толерантності: проблеми наукових досліджень. Гірська школа Українських Карпат : наукове фахове видання з педагогічних наук. 2020. № 22. С. 26–30.
- 82.Психологічні тренінги в школі / [упоряд. Т. Шаповал]. Київ : ВД «Шкільний світ», 2006. 128 с.
- 83.Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів) : монографія / В. М. Павленко, М. М. Мельничук ; авт. післямови проф. В. Ф. Моргун. Полтава : ФОП Мирон І. А., 2014. 244 с.
- 84.Руда О. Ю. Толерантність у роботі викладача з підлітками. Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка. 2010. Вип. 2. С. 181–184.
- 85.Северінова О. Б. Утвердження толерантності в мультикультурному суспільстві: порівняльно-політологічний аналіз : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.05. Маріуполь, 2012. 20 с.
- 86.Сергієнко Т. М., Самойлова Ю. І., Денисюк Ю. І. Толерантність як соціально-педагогічний інструмент вирішення конфліктних ситуацій Інноваційна педагогіка. Вип. 22. Т. 2. 2020. С. 153–156.
[URL:http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/9242/Tolerantnist_Serhiienko_Samoilova_Denysiuk_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/9242/Tolerantnist_Serhiienko_Samoilova_Denysiuk_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 87.Серкіс Ж. В. Психологічні умови підготовки керівників загальноосвітніх навчальних закладів до формування організаційної культури школи [Текст] : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 ; Центр. ін-т післядиплом. освіти АПН України. Київ, 2004. 268 с.
- 88.Скок А. Г. Стан вивчення змісту та основних компонентів толерантності в психології. Актуальні проблеми психології. Т. 1 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України

- / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ : А.С.К., 2005. Част. 14. С. 143–147.
89. Сухомлин О. Ю. Толерантність як орієнтир професійної діяльності журналіста в українській пресі мультикультурного суспільства : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.04 ; Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, Ін-т журналістики. Київ, 2009. 17 с.
90. Терещенко К. В. Взаємозв'язок толерантності педагогічних працівників із рівнем організаційного розвитку закладів освіти. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2016. № 1 (4). С. 70–77.
91. Терещенко К. В. Відкритість персоналу як соціально-психологічний чинник організаційного розвитку освітніх організацій. Психологічні особливості розвитку організаційної культури в системі державної служби, освіти, промисловості та бізнесу : тези ІХ Міжнародної конференції з організаційної та економічної психології (30–31 травня 2013 року, м. Київ) / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ-Алчевськ : ДонДТУ, 2013. С. 70–71.
92. Тишик І. Аналіз наукових підходів до визначення змісту феномену «міжетнічна толерантність». Наукові записки [Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка]. Серія Педагогічні науки. 2014. Вип. 131. С. 192–195. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_p_2014_131_53
93. Тишик І.С. Шляхи формування міжетнічної толерантності в поліетнічному освітньому просторі. International Journal of Innovative Technologies in Social Science. 5(9), Vol. 2, July 2018. С. 16–20.
94. Федорчук В. М. Соціально-психологічний тренінг «Розвиток комунікативної компетентності викладача» : [навч.-метод. посіб.]. Кам'янець-Подільський : Абетка, 2003. 240 с.
95. Хілько С. О. Психологічні умови формування толерантності до невизначеності у майбутніх психологів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2018. 279 с.

96. Яланська С. П. Психологічні аспекти розвитку толерантності особистості в освітньому середовищі. Психологія особистості. Івано-Франківськ, 2016. № 1 (7). С. 100–109.
97. Backer, G. C. Planning and Organizing for Multicultural Instruction. Addison. Wesley Publishing company. USA. 1994. 217 p.
98. Banks, J. Multicultural Education: Historical Development, Dimensions, and Practice. Review of Research in Education. 1993. Vol. 19. P. 3–49.
99. Fitzgerald, G. Toleration or solidarity? The Politics of Toleration: Tolerance and Intolerance in Modern Life. 1999. P. 13–27.