

PEDAGOGIKA. PSIXOLOGIYA. METODIKA. PEDTEXNOLOGIYA

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ТОЛЕРАНТНОСТИ У СПЕЦИАЛИСТОВ
СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

З.А.Абидова - старший научный сотрудник-соискатель

Национальный университет Узбекистана имени Мирзо Улугбека

Таянч сўзлар: толерантлик, тадқиқот, метод, сифат, диагностика, даража.**Ключевые слова:** толерантность, исследование, метод, качество, диагностика, уровень.**Key words:** tolerance, research, method, quality, diagnostics, level.

Для медицинских специалистов толерантность является профессионально важным качеством, так как им в процессе осуществления своей деятельности приходится работать с разными людьми. Определение уровня толерантности даёт возможность своевременно внести коррекцию и предупредить синдром эмоционального сгорания, тем самым повышая качество оказываемых медицинских услуг.

На сегодняшний день к сожалению ещё не существует комплекса психодиагностических методик для определения уровня толерантности медицинских работников. Сложность составления данного комплекса связан с тем, что в психологии отсутствует единый подход к пониманию феномена толерантности. Также существуют сложности в диагностике, так как приходится сталкиваться с представлениями личности о социальной желательности. Отсутствие чётких представлений о сущности толерантности и, как следствие, диагностического инструментария, создаёт ряд проблем как методологического, так и прикладного характера.

Методический инструментарий исследования толерантности характеризуется очевидным преобладанием количественных методов над качественными. Количественные методы, в свою очередь, представлены преимущественно вербальными экспресс-опросниками и разнообразными авторскими анкетами (С.Баднер, В.В.Бойко, В.С.Магун, М.С.Мирманова, Г.У.Солдатова и др.). Обращений к качественным методам исследования толерантности крайне мало (А.Верховский, О.И.Даниленко, Н.М.Лебедева, Л.Г.Почебут, З.В.Сикевич, Т.Г.Стефаненко, Н.С.Хрусталева и др.) [1].

В работах российских исследователей по проблеме диагностики толерантности преобладает понимание данного феномена как социальной нормы определяющей устойчивость к конфликтам в полиэтническом межкультурном обществе [5].

По мнению Л.Г.Почебут толерантность—это эмоциональное состояние индивида, при котором личностные качества или поведение другого человека ему не нравятся, эмоционально не приемлемы, однако индивид проявляет терпение и уважение к мнению другого, сохраняет устойчивость по отношению к неприемлемому или манипулятивному влиянию. Исходя из данного понятия она предлагает авторскую методику «Интолерантность-толерантность» (ИНТОЛ) [6].

О.А.Лунина исходя из определения понятия толерантности как способности длительно выносить неблагоприятные воздействия без снижения адаптивных возможностей выдвигает предположение, что толерантность это своего рода механизм совладения с ситуацией, в которой присутствуют неблагоприятные для личности факторы. Она предлагает для проведения диагностики определить условия по отношению к которым будет определяться уровень толерантности [3].

По мнению специалистов Центра толерантности и гуманитарных технологий созданного на базе кафедры психологии личности факультета психологии МГУ и Научно-практического центра «Гратис» диапазон проявлений толерантности как характеристики физиологической и психологической устойчивости человека к различным воздействиям, необычайно широк, он включает в себя психофизиологический, социально-психологический, индивидуальный и групповой уровни. Они предлагают проводить диагностику толерантности по трём основным направлениям: диагностика толерантности как психофизиологической устойчивости личности; диагностика толерантности как личностной характеристики; диагностика толерантности как системы установок и ценностей личности [5].

Как отмечает Г.У.Солдатова в психологии принято диагностировать и исследовать негативные проявления и негативный полюс личности, поэтому и аспекты толерантности по её мнению необходимо исследовать через обратную сторону толерантности, т.е. измеряя уровень развития качеств и

характеристик, присущих интолерантной личности. Г.У.Солдатова с группой авторов предлагает «Практикум по психодиагностике и исследованию толерантности личности», в котором предлагается диагностический комплекс. Толерантность понимается как «интегральная характеристика индивида, определяющая его способность в проблемных и кризисных ситуациях активно взаимодействовать с внешней средой с целью восстановления своего нервно-психического равновесия, успешной адаптации, недопущения конфронтации и развития позитивных взаимоотношений с собой и с окружающим миром» [10].

О.А.Драганова анализируя методы диагностики толерантности делит существующие методы измерения на специфические и неспецифические. По её мнению специфические методы направлены на выявление установок толерантного сознания, а неспецифические описывают универсальные характеристики личности и межличностного общения, являющиеся в свою очередь признаками проявления толерантности или интолерантности [2].

Как видно из анализа для исследования толерантности используется очень большое число самых разных методик, построенных на разных концептуальных основах. Несмотря на имеющийся многочисленный диагностический инструментарий толерантности, не все методы специфики объекта исследования адекватны. Поэтому есть потребность в создании надёжного и апробированного методического комплекса диагностики уровня толерантности исходя от специфики объекта, т.е. особенностей деятельности лиц, среди которых планируется проведение исследования.

По нашему мнению для исследования уровня толерантности специалистов системы здравоохранения необходимо использовать методы направленные на диагностику тех психологических особенностей, которые повышают эффективность взаимоотношений и взаимодействий в процессе осуществления профессиональной деятельности.

Например, умение управления своими эмоциями, распознавание эмоций других людей и быть эмоционально осведомлённым, также проявлять эмпатию в процессе общения является профессионально важными качествами медицинских работников. Данные качества в психологии принято называть эмоциональным интеллектом. Определить уровень эмоционального интеллекта у конкретного специалиста можно с помощью методики «Эмоциональный интеллект» Н.Холла. Данная методика имеет пять шкал, которые дают возможность определить уровень эмоциональной осведомлённости, то, насколько человек умеет управлять своими эмоциями, самомотивации, эмпатии и распознавание эмоций других людей [4:57-59].

Для эффективного взаимодействия с другими людьми важным компонентом является коммуникативная толерантность. Диагностировать уровень коммуникативной толерантности можно с помощью методики В.В.Бойко «Диагностика коммуникативной толерантности» [4:149-153].

Традиционно истинные отношения между людьми связываются с такими понятиями, как способность чувствовать и понимать мир другого, умение сорадоваться и сострадать. В психологии эти способности обобщены в понятие "эмпатия". Эмпатия – это постижение эмоционального состояния, проникновение-в чувствование, в переживания другого человека. Данное явление значимо и для развития человеческого общества в целом, и для сферы медицинского труда в частности, поскольку он относится к такому виду профессиональной деятельности, в которой ведущую роль играет процесс общения. Именно эмпатия способствует видению медицинским работником подлинных причин, вызывающих то или иное поведение пациента, и создает особый эмоциональный фон, позволяющий более полно самореализовываться как пациенту, так и самому медицинскому работнику. Для измерения уровня эмпатических способностей можно

использовать методику «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В.Бойко [9:486-490].

Специалистам системы здравоохранения в своей деятельности приходится сталкиваться с эмоционально неприемлемыми ситуациями. Способность проявлять терпение и уважение к мнению другого, сохраняя устойчивость по отношению к неприемлемому или манипулятивному влиянию является профессионально важным качеством специалистов системы здравоохранения. Данную способность можно измерить с помощью методики «Интолерантность-толерантность» (ИНТОЛ), разработанный Л.Г.Почебут [6].

Личностная готовность к переменам является необходимым для предупреждения стрессовых ситуаций, возникающих в связи с инновациями или с тем, что приходится взаимодействовать с разными людьми в процессе оказания медицинских услуг. Понимание особенностей противостояния переменам помогает специалистам оградить себя от стресса в тех ситуациях, в которых они наиболее уязвимы. Данную способность можно исследовать с помощью методики «Личностная готовность к переменам». Эта методика была разработана канадскими учёными Родником, Хезером, Голдом и Халом, переведена и апробирована Н.А.Бажановой и Г.Л.Бардиер [6]. Методика включает семь шкал, измеряющих личностную готовность к переменам: страстность, находчивость, оптимизм, смелость, адаптивность, уверенность и толерантность к двусмысленности. Все эти качества необходимы специалистам медицинских услуг для качественного осуществления своей профессиональной деятельности.

Толерантность к неопределённости рассматривается как личностная черта, которая даёт возможность чувствовать себя относительно комфортно даже в ситуации высокой энтропии, повышает способность действовать в незнакомой обстановке и при недостатке информации ответственно, принимать решения без долгих сомнений и боязни неудачи. В непривычной ситуации человек с высоким уровнем толерантности к неопределённости видит возможность развития и проявления своих способностей и навыков. Для диагностики данных качеств медицинского работника можно использовать методику «Толерантность к неопределённости». Методика разработана американским психологом С.Баднером, переведена и адаптирована Г.У.Солдатовой и её сотрудниками [7].

Для эффективного осуществления профессиональной деятельности медицинским работником способность работать в коллективе способствует повышению качества медицинских услуг. Данную способность у медицинских работников можно определить с помощью методики «Показатели индивидуализма-коллективизма», которая разработана Л.Г.Почебут на основе описания культурных синдромов Г.Триандиса [6].

Для диагностики общего уровня толерантности медицинских работников можно использовать также экспресс-опросник «Индекс толерантности» разработанный авторским коллективом (Г.У.Солдатов, О.А.Кравцова, О.Е.Хухлаев, Л.А.Шайгерова, 2002). Данная методика направлена на диагностику таких аспектов толерантности, как этническая толерантность, социальная толерантность и толерантность как черта личности [8].

Все вышеперечисленные методики в большинстве случаев направлены на определение представлений и знаний об эмоциональном, когнитивном и поведенческом компоненте самой толерантности, т.е. все три компонента психики исследуются сквозь когнитивный компонент исследуемого и делаются косвенные выводы о толерантном состоянии. В связи с этим мы решили создать свою методику «Самооценка уровня толерантности» в которой попытались определить внутреннее состояние, или потенциал исследуемых, и внешнее состояние, т.е. реакцию, отношение и проявление того или иного поведения по отношению к социальному окружению. Иными словами данная методика нацелена на определение статических и динамических состояний и проявлений толерантности по всем трём компонентам психики (эмоция, когниция, поведение). С помощью данной методики определяется не только реакция и проявление поведения исследуемых, но и их отношение к окружающим и к оценке окружающих. Тем самым мы пытаемся определить не только знание и осознание, т.е. рефлексивность исследуемых, через которых определяется относительный уровень толерантности.

Таким образом, составленный нами комплекс диагностических методик по измерению уровня толерантности у специалистов системы здравоохранения включает в себя следующие методики:

1. «Эмоциональный интеллект» (Н.Холл)
2. «Коммуникативная толерантность» (В.В.Бойко)
3. «Диагностика уровня эмпатических способностей» (В.В.Бойко)
4. «Интолерантность-толерантность» (Л.Г.Почебут)
5. «Личностная готовность к переменам» (разработана канадскими учёными Родником, Хезером, Голдом и Халом, переведена и апробирована Н.А.Бажановой и Г.Л.Бардиер)
6. «Толерантность к неопределённости» (С.Баднер, переведена и адаптирована Г.У.Солдатовой и её сотрудниками)
7. «Показатели индивидуализма-коллективизма» (Л.Г.Почебут)
8. «Индекс толерантности» (Г.У.Солдатов, О.А.Кравцова, О.Е.Хухлаев, Л.А.Шайгерова)
9. «Самооценка уровня толерантности» (З.А.Абидова)

Данный комплекс диагностических методик, по нашему мнению, может успешно применяться с целью исследования толерантности как медицинских работников, так и в адаптированном варианте других специалистов, работающих в системе «человек-человек».

Литература

1. Бардиер Г.Л. Социальная психология толерантности: Автореф. дис. ... докт. психол. наук. – Санкт-Петербург: 2007.
2. Драганова О.А. Психосоциологические маркеры личностной толерантности в юношеском возрасте: Автореф. дисс. на соискание уч. степени канд. психол. наук. СПб., 2007.
3. Лунина О.А. К вопросу о диагностике толерантности. Белгородский государственный университет. <http://toleration.bsu.edu.ru/files/public/lunina.doc>
4. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. -М.: 2002.
5. Асмолов А.Г. На пути к толерантному сознанию. – М.: «Смысл», 2000.
6. Почебут Л.Г. Взаимопонимание культур. Методология и методы этнической и кросс-культурной психологии. Психология межкультурной толерантности. СПб., 2005.
7. Практикум по психодиагностике и исследованию толерантности личности. -М.: Изд-во МГУ, 2003.
8. Солдатов Г.У., Шайгерова Л.А. Психодиагностика толерантности личности. -М.: 2008.
9. Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. -Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001.
10. Солдатов Г.У. Толерантность: психологическая устойчивость и нравственный императив. // Практикум по психодиагностике и исследованию толерантности. Под ред. Г.У. Солдатовой Л.А.Шайгеровой. -М.: МГУ им.М.В.Ломоносова, 2003. – С.112.

РЕЗЮМЕ

Ушбу мақолада толерантликни таъсирдор бўйича илмий адабиётларда мавжуд методлар таҳлил қилинган. Муаллиф соғлиқни сақлаш тизими мутахассислари орасида толерантликни аниқлашга қаратилган психодиагностик методикалар комплексини таклиф этган.

РЕЗЮМЕ

В статье проведён анализ существующих методов исследования толерантности в научной литературе. Автор предлагает комплекс диагностических методик для исследования уровня толерантности у специалистов системы здравоохранения.

SUMMARY

In the article there has been done the analysis of the existing research methods of tolerance in the scientific literature. The author offers a complex of diagnostic techniques to explore the level of tolerance with the specialists of the health system.