

ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ЧИННИК ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ ДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

А.Г. Снок

*кандидат психологічних наук, доцент,
завідувач кафедри загальної, вікової та соціальної психології
Чернігівського національного педагогічного університету імені Т.Г. Шевченка*

У статті соціальна робота розглядається як вид професійної діяльності. Аналізуються особливості професійної підготовки фахівців соціальної сфери. Розглянуто основні підходи щодо визначення сутності психологічної готовності до професійної діяльності: функціональний і особистісний. Надається структура психологічної готовності студента до професійної діяльності соціального працівника. Розкрито роль толерантності як чинника психологічної готовності фахівців соціальної сфери до попередження конфліктів у професійній діяльності. Встановлено, що толерантність є складовою частиною конфліктної компетентності. Надаються результати емпіричного дослідження «Толерантність у соціальній роботі», які відобразили уявлення студентів про зміст толерантності як риси особистості, принцип життєдіяльності та рівень психологічної готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Йдеться про формування толерантності в процесі навчання майбутніх соціальних працівників.

Ключові слова: соціальна робота, толерантність, психологічна готовність, конфлікт, конфліктна компетентність.

В статье социальная работа рассматривается как вид профессиональной деятельности. Анализируются особенности профессиональной подготовки специалистов социальной сферы. Рассмотрены функциональный и личностный подходы для определения сущности психологической готовности к профессиональной деятельности. Представлена структура психологической готовности студента к профессиональной деятельности социального работника. Раскрыта роль толерантности как фактора психологической готовности специалистов социальной сферы к предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности. Установлено, что толерантность является основой конфликтной компетентности. Представлены результаты эмпирического исследования «Толерантность в социальной работе» о представлениях студентов относительно содержания толерантности как личностной черты, принципа жизнедеятельности и показателя психологической готовности к предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности. Рассматривается возможность формирования толерантности в процессе обучения будущих социальных работников.

Ключевые слова: социальная работа, толерантность, психологическая готовность, конфликт, конфликтная компетентность.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Соціально-економічні перетворення, що відбуваються в Україні, спричиняють необхідність підвищення значущості соціальної освіти, складовою якої є підготовка спеціалістів, здатних до професійного сприяння людям у важких життєвих ситуаціях.

Сучасні умови професійної діяльності в соціальній сфері висувають нові вимоги до їх підготовки, яка забезпечить формування і гармонійне поєднання моральних, професійних та організаційних якостей. Серед необхідних професійних якостей соціальних працівників однією з базових виступає толерантність. Соціально-економічні та політичні зміни, які відбулися в Україні, призвели до конфліктів, змін у свідомості й поведінці людей, а це посилює необхідність формування толерантності як чинника психологічної готовності соціальних працівників до попередження конфліктів у взаємодії з іншими.

Мета дослідження – аналіз толерантності як компонента психологічної готовності соціальних працівників до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Виходячи з поставленої мети, було сформульовано такі **завдання**:

- 1) проаналізувати теоретичні підходи в сучасній психології до розкриття сутності толерантності як компонента психологічної готовності соціальних працівників до професійної діяльності;
- 2) провести емпіричне дослідження щодо визначення сутності толерантності, виявлення толерантності та стратегій поведінки майбутніх працівників соціальної сфери в ситуаціях конфліктної взаємодії;
- 3) розробити тренінг «Формування толерантності у майбутнього фахівця соціальної сфери» для розвитку таких особистісних якостей, як емпатія, довіра, позитивні комунікативні установки, які пов'язані з толерантністю та конструктивними способами виходу з конфліктної взаємодії.

МЕТОДИКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Враховуючи недостатню розробленість проблеми толерантності як компонента психологічної готовності соціальних працівників до професійної діяльності, було проведено спеціальне дослідження, присвячене цій проблемі.

Емпіричне дослідження проводилося в кілька етапів.

На першому етапі дослідження було визначено сутність феномену толерантності. В ньому брало участь 92 студенти психолого-педагогічного факультету ЧНПУ імені Т.Г. Шевченка м. Чернігова.

Основним методом дослідження був метод фокус-групи. Основними техніками, що використовувалися під час проведення фокус-групи, були: а) метод незавершених речень; б) групова дискусія. Прийоми обробки та інтерпретації даних – метод контент-аналізу.

На другому етапі емпіричного дослідження нами було проведено опитування із застосуванням Шкали Д. Фелдса з метою виявити ступінь прийняття майбутніми фахівцями соціальної сфери людей різних соціальних груп (ВІЛ-інфіковані, діти-сироти, алко- та наркозалежні та ін.).

На третьому етапі дослідження використовувалися методики виявлення загальної толерантності (методика діагностики рівня толерантності «ІНТОЛ» Л.Г. Почебут; «Методика діагностики рівня емпатійних здібностей» В.В. Бойка; «Методика діагностики комунікативної настанови» В.В. Бойка) та стратегій поведінки в конфліктній ситуації («Методика виявлення стратегій поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса).

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

1. Теоретичні підходи в сучасній психології до розкриття сутності толерантності як компонента психологічної готовності соціальних працівників до професійної діяльності

Підготовка фахівців соціальної сфери у вищих навчальних закладах в Україні є однією з актуальних науково-практичних проблем. Під професійною підготовкою фахівців соціальної сфери розуміють процес формування фахівця нового типу, здатного швидко й адекватно реагувати на зміни, що відбуваються в суспільстві, компетентно вирішувати поставлені завдання в усіх типах та видах навчально-виховних установ і закладів соціального спрямування [6].

Соціальна діяльність являє собою специфічний вид професійної діяльності, спрямований на захист особистості як вищої цінності, на підтримку й укріплення її морального, психічного й фізичного здоров'я, різностороннього розвитку. Практичними завданнями соціальної роботи є покращання соціально-психологічного самопочуття людини, удосконалення умов її життєдіяльності, забезпечення гідного буття.

Специфіка діяльності фахівця соціальної сфери потребує сформованості таких інтегративних якостей особистості, як гуманістичні, толерантні, комунікативні й емоційно-вольові.

Аналіз наукової літератури дозволив виділити два основні підходи щодо визначення сутності психологічної готовності людини до професійної діяльності: функціональний і особистісний.

Функціональний напрямок досліджує готовність до діяльності як особливий стан психіки, який, будучи сформованим, забезпечує більш високий рівень досягнень у відповідній діяльності (Л.С. Виготський, З.І. Калмиков, В.В. Кисельов). У рамках особистісного підходу суть поняття «психологічна готовність до професійної діяльності» визначається по-різному. Але більшість авторів приходять до загального висновку: це психічне новоутворення, що складається з комплексу різних, пов'язаних між собою елементів, які відображають специфіку майбутньої професійної діяльності (А.В. Запорожець, Є.П. Ільїн, О.М. Леонт'єв, А.В. Петровський та ін.).

Вивчення психолого-педагогічної літератури дозволило розглянути психологічні аспекти змісту професійної діяльності соціального працівника, на основі чого було сформульоване поняття «психологічна готовність студента до професійної діяльності соціального працівника» [7]. Психологічна готовність до професійної діяльності фахівців соціальної сфери, виступаючи цілісним системним особистісним новоутворенням, проявляється в процесі навчання як риса особистості й як психічний стан, що забезпечує цілеспрямований розвиток та зміни особистості для ефективного виконання майбутньої професійної діяльності. Психологічну готовність до професійної діяльності можна визначити також як психічне новоутворення, що характеризується спрямованістю на особистісно значущу діяльність, специфіка якої полягає у наявності позитивного емоційного настрою, знань про особливості, зміст і технології соціальної роботи, а також комунікативних умінь, емпатійних і рефлексивних здібностей. Таким чином, структурними компонентами психологічної готовності студента до професійної діяльності соціального працівника є мотиваційний, орієнтаційний, операціональний, рефлексивний, особистісний. Мотиваційний компонент включає в себе позитивне ставлення до роботи; орієнтаційний – сформованість образу особистості соціального працівника в уявленнях студента, професійні знання, навички самоконтролю у спілкуванні, стиль поведінки в конфлікті; операціональний – володіння психологічними знаннями і прийомами, необхідними для майбутньої професійної діяльності; особистісний – характерологічні риси особистості; рефлексивний – здатність адекватно оцінювати себе та інших. У рамках нашого дослідження найбільш цікавим є зміст орієнтаційного компонента психологічної готовності студентів до професійної діяльності, який включає в себе, зокрема, стиль поведінки в конфлікті.

Конфлікт, як і будь-яка взаємодія людей, регулюється нормами соціальної поведінки. Нормативне регулювання конфліктів робить систему більш стабільною, визначає довготривалий порядок розвитку і розв'язання конфліктів. Велике значення при цьому мають моральні норми, вони стосуються наших уявлень про добро і зло, правильну та неправильну поведінку, справедливість і порядність. Тут діють норми, відповідно до яких учасники отримують можливість належним чином оцінити сам конфлікт, себе та іншу сторону. Складність полягає в тому, що ці оцінки неоднозначні, а інколи навіть різні й протилежні. Все це значною мірою визначається встановленими традиціями, вихованням та ін., але перш за все, знанням цих норм, розумінням того, як слід діяти у відповідних ситуаціях. Установка толерантності закликає відмовитися від такої позиції, коли єдиним критерієм правоти може бути лише сила.

Якщо людина змогла усвідомити і прийняти толерантність як цінність, то остання дозволяє їй у подальшому жити за іншими нормами й цінностями, що допомагають в подальшому займати таку позицію, яка обумовлює конструктивний вихід з конфліктної ситуації. Тобто людина набуває конфліктної компетентності.

Конфліктна компетентність пов'язується як з результатами діяльності, так і з конкретною діяльністю – розв'язанням конкретних проблем. Компетентність при цьому визначається як результативність сформульованих і вирішених суб'єктом проблемних завдань у певній сфері діяльності. Основним показником результативності розв'язання конфліктної ситуації слугує якість усунутих суб'єктом суперечностей.

Існує точка зору про конфлікти як про щось, чого не повинно бути, наслідком дотримання якої є, по-перше, невміння працювати з конфліктами, по-друге, боязнь конфліктів. Однак суспільство характеризується тим, що конфлікти є невід'ємною частиною соціального розвитку, і звідси виникає необхідність не уникати їх, а вміти з ними працювати. Агресивний образ конфлікту утруднює виділення його конструктивних функцій, які виявляються в діалозі, дискусії, полеміці. Саме толерантна поведінка є конструктивним впливом на конфліктну ситуацію, особливо на її сприйняття. Толерантність як особливість гуманістично сформованої особистості виявляється в терпимості до чужого образу життя, поведінки, точки зору, ідей, а також у відсутності або послабленні негативного, конфліктогенного реагування на який-небудь несприятливий фактор. Толерантність є складовою частиною конфліктної компетентності. Толерантність до конфлікту розуміється як здатність протистояти різного роду життєвим труднощам без втрати своєї соціальної адаптації. В її основі лежить здатність людини адекватно оцінювати реальну ситуацію і можливість передбачення виходу з ситуації. Толерантність охоплює всі аспекти конфліктної компетентності, наприклад, адекватну оцінку себе і партнера у конфліктній ситуації, ефективне спілкування тощо. Толерантність сприяє успішному формуванню вмінь вибудовувати конструктивні відносини.

Іншими проявами активності особистості, основою яких виступає толерантність, є альтруїзм, емпатія, взаємодопомога. Використовуючи ці інструменти, людина може здійснювати перехід від логіки конфлікту до логіки толерантності й навпаки. Таким чином, актуальним постає питання навчання фахівців соціальної сфери соціальних навичок, які знаходяться в основі толерантності. Виховання толерантності здійснюється на раціональному, емоційному і поведінковому рівнях. Головними компонентами тут виступають різносторонні знання про толерантність, установка на толерантну поведінку і навички вирішення конфліктів.

Толерантність не можна трактувати як пасивну терпимість. Це активне ставлення до іншої особистості, соціальної групи, яке формується на основі гуманізму, прав, свобод людини. Це особлива моральна якість, яка відображає активну соціальну позицію й готовність до взаємодії з людьми чи групами з різних соціальних прошарків, з іншими поглядами, зокрема, такими соціальними групами, як соціальні сироти, алко- та наркозалежні, люди похилого віку, інваліди і т.д.

Принцип толерантності є базовим для ідеології, етики та практики соціальної роботи. Соціальна робота належить до числа таких сфер діяльності, для яких принцип толерантності окреслює її змістовно-етичні межі, оскільки, по-перше, соціальна робота входить до числа професій, в яких неможливо встановити точну кількість видів робіт, професійних функцій, які повинен виконати працівник, по-друге, толерантність, яка є необхідною в соціальній роботі, належить до числа якостей, що мають особистісно-професійну природу.

Толерантність виявляється тоді, коли соціальна дійсність, поведінка, звички, зовнішність людей піддаються оцінюванню. Від результату цієї оцінки залежить ефективність взаємодії.

Толерантність як індивідуальна властивість, її прояви залежить від рівня терпимості, демократичності й гнучкості суспільства в цілому і його основних соціальних груп, від того, наскільки в суспільстві толерантність визнається цінністю. Толерантність окремої людини, в тому числі й соціального працівника, залежить від особистісної схильності, в основі якої перебувають певні вроджені якості, а також досвід соціалізації. Межі толерантності у кожного спеціаліста індивідуальні, хоча існують загальні положення, які визначаються нормами суспільства, законами держави, державними нормативними документами, а шкала індивідуальних варіацій толерантності – від повного відторгнення до повного прийняття особливостей соціальної ситуації, поведінки, які піддаються оцінюванню.

Соціальні працівники, які є носіями як особистісних, так і професійних якостей, що визначають гуманне ставлення до людей, незалежно від того, на якому рівні здійснюється взаємодія – це може бути як професійна, так і волонтерська діяльність, міжособистісна взаємодія. Вони надають приклад толерантної взаємодії іншим групам населення.

Необхідність толерантного ставлення у фахівців соціальної сфери до різних соціальних груп є професійно сформованою якістю, яка показує, що лише при активній позиції соціального працівника можлива повноцінна життєдіяльність представників згадуваних груп. Без спеціального навчання толерантно ставитися до представників таких соціальних груп, як люди похилого віку, алко- та наркозалежні, сироти, достатньо важко. Ключовим моментом є те, що ці люди потребують особливої уваги та допомоги. Якщо ця допомога професійно не надається, то подібні групи збільшуються кількісно і набувають нових негативних якостей. У соціального працівника необхідно формувати потребу надання допомоги іншому.

Активна толерантність з боку соціального працівника передбачає не стільки терпиме й примирливе ставлення до клієнтів, їх специфічних особливостей і соціальної ситуації, в якій вони опинилися, скільки

активну життєву позицію, яка сприяє формуванню толерантності не лише у себе, а й у оточуючих людей. Кваліфікація «спеціаліст з соціальної роботи» передбачає наявність активної життєвої позиції, спрямованої на розвиток особистості «клієнта», підтримку його життєдіяльності.

У дослідженнях багатьох авторів (О.Г. Асмолов, Г.Л. Бардієр, В.М. Золотухін, Н.М. Лебедева, О.В. Луньова, Т.Г. Стефаненко та ін.) зазначається, що в сучасному світі толерантність повинна стати такою моделлю стосунків між людьми, яка свідомо формується. У професійній освіті необхідною є розробка відповідних технологій розвитку вказаних рис у студентів-майбутніх фахівців соціальної сфери. Для студентів, магістрантів можна запропонувати діяльнісно-орієнтовану технологію, спрямовану на спільне моделювання аспектів їх діяльності, на тренінгову роботу в малих групах з подальшим аналізом результатів цієї роботи, на проєктувальну роботу з подальшою її презентацією. В ході такої діяльності виникають ситуації, що вимагають аргументації різних точок зору та пошуку конструктивних рішень в конфліктній взаємодії.

2. Результати емпіричного дослідження «Толерантність у соціальній роботі»

Відповідно до другого завдання нами було проведене емпіричне дослідження «Толерантність у соціальній роботі», в ході якого вивчали уявлення студентів психолого-педагогічного факультету, майбутніх соціальних педагогів (46 осіб) і психологів (46 осіб) про зміст толерантності, про толерантність як рису особистості, принцип життєдіяльності та показник психологічної готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Майбутня професійна діяльність соціальних педагогів та психологів передбачає безпосередні контакти як з людьми «особливими», несхожими на більшість (дезадаптованими, з соціальними й медичними проблемами), так і з пересічними клієнтами, які наразі мають певні психологічні проблеми.

Дослідження виявило, що практично всі опитані знайомі з поняттям толерантність, усвідомлюють значення формування толерантних рис особистості, які є необхідними для професійної діяльності. Респонденти розуміють значення розвитку комунікативної сфери, ефективність розвитку якої ґрунтується на вияві толерантності щодо співрозмовника, повазі до поглядів іншого, вияві доброзичливості, толерантної поведінки в суперечливих ситуаціях тощо.

Для більш глибокого аналізу ставлення студентів до різних соціальних груп людей, які потребують особливої уваги, нами було проведено опитування із застосуванням Шкали Д. Фелдса.

Опитуваним пропонувалося виявити свою позицію, яка показує ступінь прийняття людей тієї чи іншої соціальної групи. Перелік соціальних груп, які пропонувалися для оцінювання, містив наступні категорії: люди похилого віку, діти-інваліди, ВІЛ-інфіковані, психічно хворі, соціальні сироти, діти-сироти, наркозалежні, алкозалежні та інваліди війни та праці.

Аналізуючи отримані результати, відзначимо, що студенти показали достатньо високий рівень толерантності, однак не до всіх соціальних груп демонструється однаково толерантне ставлення.

Найбільш прийнятими соціальними групами, що потребують особливої уваги, виявилися діти-інваліди, соціальні сироти, інваліди війни та праці, діти-сироти. Соціальними групами, які найменш приймаються, є нарко- та алкозалежні, психічно хворі.

Аналіз отриманих даних за окремими категоріями опитаних показує, що студенти спеціальності «Соціальна педагогіка» не лише найбільш толерантні до певних груп, що потребують особливого ставлення, але й у них спостерігається виражена диференціація ставлення до різних соціальних груп: від повного прийняття (діти-інваліди, інваліди війни та праці, соціальні сироти) до абсолютного неприйняття (алко- та наркозалежних, психічно хворих).

Разом із цим, було проведене й дослідження індивідуально-психологічних особливостей студентів вказаних спеціальностей, а також тактики їх поведінки в конфліктній взаємодії. В результаті чого було виявлено низький рівень комунікативної установки у 29% опитаних; 15% показали низький рівень емоційної стабільності; 10% мають низький рівень емпатії. Такі дані можуть бути пояснені тим, що психологічний простір особистості молодої людини характеризується неоднорідністю, нестабільністю, продовженням активної соціалізації. У студентів наявна потреба в інтеграції різних виявів свого «Я», прагнення до особистісної цілісності та соціальної ідентифікації. Також актуалізується прийняття відповідальності за свій соціальний вибір та соціальну роль. У цей період продовжується формування двох найважливіших психологічних утворень: «Я»-концепції та концепції життя.

Дослідження стратегії поведінки в конфліктній ситуації за допомогою методики К. Томаса показало, що студенти-майбутні соціальні працівники мають уявлення про різних стратегіях поведінки в конфлікті, але найчастіше демонструють такі, як співробітництво, компроміс та уникнення.

Студенти, які мають середній та високий рівень толерантності, найбільш часто використовують у взаємодії з іншими стратегію компромісу та уникнення. Студенти з низьким рівнем толерантності демонструють весь набір стратегій поведінки у конфлікті, але найчастіше зустрічаються компроміс, уникнення та змагання.

Толерантність знижується за рахунок невміння бачити індивідуальність іншого, категоричності в оцінках іншого, оцінювання іншого, беручи за критерій власне «Я». Саме наявність таких інтолерантних показників може знизити успішність конструктивного вирішення конфліктів. Таким чином, підвищення рівня толерантності, її формування сприятиме як попередженню конфліктів, так і конструктивному їх вирішенню.

3. Тренінг «Формування толерантності у майбутнього фахівця соціальної сфери»

Спираючись на результати теоретичного та емпіричного досліджень, нами було вибудовано практичний блок з формування толерантності з опорою на діяльнісно-орієнтовану технологію.

Професійна підготовка спеціалістів включає комплекс таких форм занять, як лекційні, семінарські, практичні, навчальні та виробничі практики. Але для їх професійної підготовки особливого значення набувають інтерактивні форми і методи навчання, тому що діяльність у соціальній сфері передбачає не стільки знанневий аспект, скільки компетентнісний, пов'язаний з ціннісними установками та вміннями фахівця взаємодіяти з різними соціальними групами населення. Тому важливе місце у системі підготовки студентів посідають тренінги. Ефективним, як засвідчує наш досвід, став тренінг «Формування толерантності у майбутнього фахівця соціальної сфери». Цей тренінг є рухом від розуміння толерантності як універсального принципу людської життєдіяльності до усвідомлення необхідності бути толерантним – через засвоєння цінностей та принципів толерантної поведінки – до побудови толерантної поведінки у професійній діяльності соціального працівника.

Тренінг охоплює три основні аспекти особистості: когнітивний, афективний та конативний. Основну увагу було приділено розвитку саме конативного компонента толерантності, оскільки ми маємо справу з сенситивним віковим періодом (юність) щодо засвоєння професійної (соціальної) діяльності.

Мета соціально-психологічного тренінгу: сприяти осмисленню студентами сутності толерантності, її ролі як складової професіоналізму соціального педагога, розвинути здатність до емпатії, довіри, гідності й самопізнання як елементів толерантності у стосунках з іншим, навчити майбутніх соціальних педагогів прийомів, що дозволяють розвивати в собі якості толерантної особистості, зокрема прийомів попередження конфліктної взаємодії у професійній діяльності.

У ході тренінгу відбувається розвиток таких особистісних якостей, як емпатія, довіра, позитивна комунікативна установка, тобто тих ознак, які взаємопов'язані з толерантністю. Проведення тренінгу сприяє підвищенню показників толерантного ставлення до інших, формує навички толерантної поведінки в конфліктній ситуації, толерантного ставлення до себе, підвищення рівня впевненості в собі, формує знання щодо толерантності соціального працівника (повага до поглядів іншого, створення умов для їх висловлювання попри наслідки, розуміння іншого, вміння поставити себе на його місце, справедливість, неупередженість в оцінці іншого, вміння стримувати себе тощо).

ВИСНОВКИ

Отже, діяльність майбутнього соціального працівника потребує сформованості інтегральних якостей особистості, серед яких толерантність посідає особливе місце не лише як самостійна інтегральна характеристика особистості, а й як складова інших інтегральних якостей особистості фахівця соціальної сфери, зокрема гуманістичних, альтруїстичних, комунікативних, емоційно-вольових.

Толерантність є основою такої поведінки, яка дозволяє людині за допомогою усвідомлених дій, адекватних її особистісним особливостям і ситуації, конструктивно вирішити конфлікт.

З метою розвитку толерантності необхідно формувати комплекс індивідуальних якостей, систему особистісних і групових цінностей, позитивні установки та психологічну стійкість. Для розвитку вказаних якостей можуть використовуватися психологічні технології, зокрема тренінг.

Виховання толерантності – це оволодіння соціальними навичками. Головними компонентами виступають глибокі знання про толерантність, загальна установка на толерантну поведінку, а також навички вирішення конфліктів.

Одним із показників психологічної готовності до попередження конфлікту у професійній діяльності соціального працівника є конфліктна компетентність – сприйняття конфлікту як поля для діалогу, дискусії і полеміки. Толерантність охоплює всі аспекти конфліктної компетентності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Асмолов А.Г. Психология личности: принцип общепсихологического анализа / А.Г. Асмолов. – М. : Смысл, 2001. – 416 с.
2. Асмолов А.Г. Толерантность: различные парадигмы анализа / А.Г. Асмолов // Толерантность в общественном сознании России. – М., 1998.
3. Барднер Г.Л. Научные основы социальной психологии толерантности : учеб. пособие / Г.Л. Барднер. – СПб. : Изд-во «МИРС», 2007. – 100 с.
4. Барднер Г.Л. Психологическое сопровождение проявлений интолерантности и толерантности в молодёжной среде / Г.Л. Барднер. – СПб. : НПЦСП «Доверие», 2011. – 56 с.
5. Капська А.Й. Деякі особливості формування студентів до професійної діяльності / А.Й. Капська // Моделювання виховної діяльності в системі професійної підготовки студентів. Теорія, практика, програми. – К., 1998.
6. Никитина Н.И. Методика и технология работы социального педагога / Н.И. Никитина, М.Ф. Глухова. – М. : ВЛАДОС, 2005. – 399 с.
7. Плешакова О.В. Теоретические аспекты психологической готовности к профессиональной деятельности социальных работников / О.В. Плешакова // Известия Пензенского государственного педуниверситета им. В.Г. Белинского. – 2006. – №2 (6).
8. Соблирова Т.Х. Становление и развитие толерантного сознания учащейся молодёжи в новых исторических реалиях / Т.Х. Соблирова // Научные проблемы гуманитарных исследований. – 2009. – Вып. 5 (2). – С. 107–115.
9. Соловьёва Н.А. Необходимость формирования активной толерантности у будущих социальных работников в процессе обучения / Н.А. Соловьёва, Е.В. Седунова // СОЦИОПРОСТІР: міждисциплінарний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. – 2010. – №1. – С. 237–240.
10. Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика) : сб. науч.-метод. статей. – М. : Изд-во Московского психолого-социального института ; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЕК», 2003. – 367 с.
11. Шеляг Т.В. Принцип толерантности в социальной работе / Т.В. Шеляг // Российский журнал социальной работы. – 1996. – №2.