

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра психологии

**БЕЛОВА СОФЬЯ АЛЕКСАНДРОВНА**

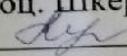
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
**ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ  
МЛАДШИХ ПОДРОСТКОВ**

Направление подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы  
Практическая психология в образовании

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой  
канд. психол. наук, доц. Дубовик Е.Ю.  
18.05.2019 

Руководитель  
канд. пед. наук, доц. Шкерина Т.А.  
18.05.2019 

Дата защиты  
18.06.2019.

Обучающийся  
Белова С.А.

Оценка 

Красноярск 2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ У ДЕТЕЙ МЛАДШЕГО ПОДРОСТКОВОГО ВОЗРАСТА.....	7
1.1. Психологические особенности коммуникативной и эмотивной сфер младших подростков .....	7
1.2. Коммуникативная толерантность как психологический феномен ...	13
1.3. Развивающие занятия как средство формирования коммуникативной толерантности у младших подростков.....	19
Выводы по Главе 1 .....	25
ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ МЛАДШИХ ПОДРОСТКОВ.....	26
2.1. Организация и методики исследования .....	26
2.2. Анализ и интерпретация результатов констатирующего и формирующего этапов опытно-экспериментальной работы. ....	30
2.3. Анализ и интерпретация результатов завершающего этапа опытно- экспериментальной работы .....	38
Выводы по Главе 2 .....	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	43
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Толерантность во все времена считалась человеческой добродетелью. Она подразумевала терпимость к мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям других людей, умение жить, не мешая другим, способность иметь права и свободы, не нарушая прав и свобод других.

В современном мире понятие толерантности постепенно переместилось в общеупотребительную практику разговорной речи. Благодаря средствам массовой информации, слово «толерантность» сейчас можно слышать повсюду, и чаще всего в контексте проблем межличностных отношений и социализации личности. В данном случае речь пойдёт об одной из разновидностей толерантности – коммуникативной толерантности.

В психолого-педагогической литературе вопросом развития коммуникативной толерантности в подростковом возрасте занимались А.Г. Асмолов, З.А. Агеева, В.В. Бойко, Т.Е. Виноградова, П.Ф. Комогоров, О.В. Скрыбина, Г.П. Щедровицкий и другие. С точки зрения В.В. Бойко, коммуникативная толерантность определяется как «характеристика отношений индивида к конкретному человеку или группе людей, основанных на личном опыте, особенностях характера, нравственных и этических принципах личности». Т.Е. Виноградова определяет данное понятие как «основное качество личности, проявляющееся в способности спокойно принимать других людей, такими, какие они есть. По мнению З.А. Агеевой, «коммуникативная толерантность – степень принятия человеком различий между собой и другой личностью»

Анализ психолого-педагогической литературы позволил нам сделать вывод о том, что коммуникативной толерантностью является устойчивое качество личности, характеризующееся переносимостью приемлемых или неприемлемых, по ее мнению, поступков, особенностей, принципов партнера по взаимодействию.

Актуальность исследования проблемы формирования коммуникативной толерантности у младших подростков обусловлена рядом факторов.

Во-первых, Федеральные государственные образовательные стандарты предъявляют высокие требования к коммуникативной компетентности и социальному развитию личности в процессе обучения в образовательных учреждениях всех ступеней.

Во-вторых, проблемам воспитания коммуникативной толерантности уделяется явно недостаточное внимание на всех уровнях образовательно-воспитательной деятельности: в повседневной педагогической практике, в междисциплинарных педагогических теориях, в структуре и философии образования.

В-третьих, анализ современной научной литературы показывает недостаточный уровень теоретической разработанности основ формирования толерантной культуры подростков, несмотря на то, что идея толерантности получила развитие в ряде сфер и направлений, а также были разработаны программы и механизмы ее реализации.

Школа определенно играет ведущую роль в формировании личности, способной к продуктивным межличностным коммуникациям, которые невозможны без должного уровня развития коммуникативной толерантности.

Педагогические процессы воспитания и социализации ребёнка базируются на возрастных закономерностях развития личности и системно-деятельностном подходе. В этой связи особую значимость приобретают вопросы отбора наиболее перспективных и потенциально результативных методов формирования коммуникативной толерантности в определённом возрасте, в частности, в кризисные периоды развития личности, к числу которых относится младший подростковый возраст.

**Целью настоящего исследования** является выявление и обоснование потенциала комплекса развивающих занятий как психолого-педагогического средства, способствующего формированию коммуникативной толерантности младших подростков.

**Объект исследования:** коммуникативная толерантность младших подростков в общеобразовательных учреждениях.

**Предмет исследования:** потенциал комплекса развивающих занятий как средство формирования коммуникативной толерантности младших подростков в общеобразовательных учреждениях.

**Гипотеза исследования** заключается в предположении о том, что формирование коммуникативной толерантности у младших подростков будет результативным, если разработать и реализовать комплекс развивающих занятий, способствующий формированию у них потребности в коммуникативной деятельности, активного стремления к ней, непринужденного поведения в коллективе, понимания и принятия позиции другого человека; обогащенный коммуникативно-направленными упражнениями и реализуемый поэтапно.

**Задачи исследования:**

1. Выделить психологические особенности эмотивной и коммуникативной сфер младших подростков.
2. Выявить содержательные характеристики феномена коммуникативной толерантности.
3. Теоретически обосновать потенциал комплекса развивающих занятий как психолого-педагогического средства, нацеленного на формирование коммуникативной толерантности младших подростков.
4. Опытно-экспериментальным путем проверить результативность комплекса развивающих занятий как психолого-педагогического средства, нацеленного на формирование коммуникативной толерантности младших подростков.

**Методы исследования:**

Теоретические:

– анализ научной психолого-педагогической литературы, анализ официальных документов, сравнение и обобщение;

Эмпирические:

- анкетирование;
- опрос;
- эксперимент.

**Диагностические методики:**

- анкета «Навыки толерантного поведения» (Я.А. Батрак);
- опросник «Методика диагностики коммуникативной установки» (В.В. Бойко).

**Практическая значимость исследования** состоит в том, что полученные результаты по развитию коммуникативной толерантности могут быть использованы школьными психологами и педагогами в воспитательной, коррекционной, развивающей работе с детьми младшего подросткового возраста.

**Экспериментальная база исследования:** муниципальное бюджетное образовательное учреждение школы МБОУ СШ №XX Советского района г. Красноярска. Выборку исследования составили обучающиеся 6 класса в возрасте от 11 до 12 лет в количестве 22 человека.

Структура выпускной квалификационной работы определяется поставленными задачами и состоит из введения, двух глав, разделённых на параграфы, заключения, списка использованных источников.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ У ДЕТЕЙ МЛАДШЕГО ПОДРОСТКОВОГО ВОЗРАСТА**

## **1.1. Психологические особенности коммуникативной и эмотивной сфер младших подростков**

Младший подростковый возраст в современной периодизации возрастного развития занимает промежуточное положение между детством и собственно подростковым возрастом.

Однако промежуточное положение этого отрезка, который хронологически относится к диапазону между 10 и 12 годами, вовсе не умаляет его значимости. Напротив, младший подростковый возраст, начиная со времён П.П. Блонского, признаётся специалистами одним из самых важных в жизни ребёнка, в силу тех психофизиологических и социальных изменений, которые происходят с младшим подростком.

Младший подростковый возраст отражает специфику кризиса перехода от младшего школьного возраста к отрочеству и так называемого условно-педагогического кризиса, связанного со сменой форм организации обучения и воспитания ребёнка в школе [1].

Именно в этом периоде подросткового возраста формируются жизненные перспективы, нравственные ценности, происходит осознание самого себя и своих интересов, способностей, возможностей, появляются стремление ощутить себя и стать взрослым, тяга к общению со сверстниками, оформляются общие взгляды на жизнь, на свое будущее, на отношения между людьми, иными словами, формируются личностные смыслы жизни. У подростка еще нет осознанной позиции по отношению к ценностям определенной группы и общества в целом, а отсутствие необходимого жизненного опыта приводит к частой смене взглядов [2].

В этот период происходит расширение сферы интересов ребёнка, притом познавательная активность его выходит за пределы повседневной жизни и распространяется на социально-философские вопросы о прошлом и будущем, об аномальных сторонах жизни, о причинах возникновения войн, о жизни и смерти. Иначе говоря, младшие подростки начинают интересоваться всем тем, что выходит на пределы академических программ их школьной подготовки [15].

Теоретический анализ литературы по теме исследования показал, что ведущий тип деятельности младшего подросткового возраста – это интимно-личностное общение, так как оно является одним из важнейших факторов развития личности. Именно в этой деятельности подростки овладевают способностью создавать общение в зависимости от разнообразных задач и требований, способностью ориентироваться в личностных особенностях в качествах других людей, способностью сознательно подчиняться нормам, принятым в коллективе [30].

Анализ определений показал, что в широком понимании общение – это такая действительность человеческих отношений, которая представляет собой специфичные формы коллективной деятельности людей. То есть, общение рассматривается как форма совместной деятельности.

Б.Г. Ананьев подчеркивает, что общение – это обязательный компонент такой деятельности как труд, учение и игра, которые подразумевают взаимодействие индивидов, оно является условием, без которого неосуществимо познание ими действительности, вырабатывания у них эмоционального отклика на эту реальность и созданного на этом познание и эмоциональном отношении поведения в этой действительности.

В подростковом возрасте имеют место быть две основные формы общения:

- общение со взрослыми;
- общение со сверстниками.

Если, в общении со взрослыми подросток выступает в роли ведомого, заимствует социально значимые критерии оценок, цели и мотивы поведения, способы анализа окружающей действительности и способы действия, когда как

в общении со сверстниками он встречается лицом к лицу с проблемами нравственности и этики.

Эмоционально-смысловая доминанта общения в подростковом возрасте – сам подросток как субъект деятельности. Из этого следует, что содержание и характер общения в этом возрасте со всеми категориями партнеров во всех сферах жизнедеятельности определяется решением проблем становления подростка и его проявления как субъекта жизнедеятельности.

Такой деятельностью являются: дружеские отношения с приятелями, общение в неформальных группах и компаниях, общение в процессе учебной деятельности, общение в учреждениях дополнительного образования, спортивных секциях.

Общение со сверстниками положительно влияет на психологическую и социальную адаптацию. Подросток ожидает от партнеров общности увлечений и практических интересов, помощи и понимания в различных ситуациях. Социальная поддержка напрямую связана с благополучием человека в жизни и смягчает последствия стрессов и душевных переживаний, неизбежных в социальной адаптации [5].

Первая потребность подростка – установить приятельские отношения с тем, с кем имеются общие интересы.

Однако в раннем подростковом возрасте дружеские отношения насыщены, эмоциональны и порой приводят к конфликтам, если потребности их участников не получают удовлетворения. Подростки могут ошибаться в своем выборе: поведение приятелей вместо того, чтобы отвечать их запросам, может стать причиной досады и гнева. Чем сильнее и эгоистичнее чувства, заставляющие подростка добиваться чьей-то дружбы, тем более вероятно, что такие отношения будут напряженными и «взрывоопасными», и даже закончатся разрывом [1].

Из специфических особенностей общения младших подростков можно отметить следующее. Внешние проявления их коммуникативного поведения весьма противоречивы:

- с одной стороны, в общении со сверстниками они проявляют широко известный коллективизм, с другой – негативизм, готовность противопоставлять себя коллективу;
- с одной стороны, стремление во что бы то ни стало быть такими же, как все, с другой – желание выделиться, отличиться любой ценой;
- с одной стороны, стремление заслужить уважение и авторитет сверстников, с другой – бравировать собственными недостатками;
- страстное желание иметь верного близкого друга сосуществует с лихорадочной сменой приятелей;
- способностью моментально очаровываться и столь же быстро разочаровываться в бывших «друзьях» [4].

Анализ основных функций общения со сверстниками в подростковом возрасте показал, что оно выполняет такие важные функции как:

- информационная;
- эмоциональная;
- межличностная.

По мнению Л.С. Выготского, младшие подростки стремятся во всем быть похожими со своими сверстниками, всеми силами стараются выделиться в группе, рассчитывают завоевать уважение и «бравируют» изъясными, требуют преданности и меняют друзей [2].

Таким образом, характер общения в подростковый период терпит существенные качественные изменения в соотношении с общением младших школьников. На первом месте стоит общение со сверстниками, потому как, общаясь с друзьями, подростки активно изучают нормы, цели, средства социального поведения, формируют критерии оценки себя и других [30].

Л.И. Божович отмечает, что если в младшем школьном возрасте основой для объединения детей чаще всего является совместная деятельность, то у подростков и старших школьников, наоборот, привлекательность занятий и интересы, в основном определяются возможностью широкого общения со сверстниками [1].

Таким образом, общение со сверстниками чрезвычайно важный фактор развития личности подростка, которое делает его жизнь эмоциональнее, насыщеннее, богаче и интереснее. Отношения со сверстниками – незаменимый опыт социального общения, практика жизни в коллективе. А поскольку для подростка именно это и является главным на данном этапе развития, то мы вынуждены считать общение ведущим видом деятельности в данном возрасте.

Вступая во взаимодействия с окружающим миром, индивид отражает в своем мозгу не только различные предметы и явления, их многообразные качества и свойства, всевозможные связи и зависимости, это осуществляется в познавательном процессе, но и объективные отношения, которые складываются у него как личности с отдельными объектами отражения. Так, например, одни явления радуют индивида, другие печалют, одни восхищают, другие возмущают.

Особенности эмоциональной сферы накладывает отпечаток на все виды активности индивида и в особенности на познавательную и творческую активность.

В процессе развития подростка происходят изменения и в эмоциональной сфере ребенка. Изменяются его взгляды на мир и взаимоотношения с окружающими. Способность ребенка осознавать и контролировать свои эмоции возрастает.

Подростковый период является сенситивным периодом для развития эмоциональной сферы личности, т.к. первый план здесь выходят эмоции и чувства подростка. В психологии подростковый возраст характеризуют как период повышенной эмоциональности, которая проявляется в легкой возбудимости, страстности, а также частой смене настроений [18].

Для младшего подростка характерны ранимость, эмоциональная неустойчивость, чувство неуверенности, тревожности, отсутствие чувства безопасности и защищенности. Нередко это приводит к нарушению развития эмоциональной сферы ребенка. Очень часто младший подросток находится в стрессовом состоянии, в результате чего возникают серьезные нервно-психические, а иногда и физические отклонения [20].

Несмотря на эмоциональную неустойчивость, подросток достаточно хорошо управляет выражением своих чувств. Так в случае получения плохой отметки или выговора за плохое поведение он может скрыть под маской безразличия тревогу и волнение за произошедшее. Но в ситуации конфликта с родителями, учителем или другом он, наоборот, может показать большую импульсивность в своем поведении. Так от тяжело испытываемой обиды он способен на такой поступок, как бегство из дома или даже попытку самоубийства [30].

Общение со сверстниками в подростковом возрасте связано многими переживаниями, это источник не только появления свежих интересов, но и становления норм поведения, потому что среди подростков появляются predetermined требования к дружбе – чуткость, отзывчивость, умение хранить тайну, понимать и сопереживать.

Так, развитие личности подростка, увеличение круга его интересов, формирование самосознания, новый опыт общения со сверстниками – все это ведет к усиленному росту социально ценных побуждений и переживаний подростка, таких, как сочувствие чужому горю, способность к бескорыстному самопожертвованию [15].

Таким образом, в младшем подростковом возрасте идет интенсивное развитие эмоционально-коммуникативной сферы ребенка. На первый план выходят эмоции и чувства. Подросток становится эмоционально неустойчивым, ранимым. При неблагоприятных обстоятельствах могут возникнуть стрессовые состояния, неврозы. Огромное значение приобретает также общение со сверстниками, которое становится острой потребностью подростка и связано с его многими переживаниями и эмоциями.

## **1.2. Коммуникативная толерантность как психологический феномен**

Под коммуникативной толерантностью принято понимать психосоциальную характеристику личности с доминантной направленностью сознания на терпимое, бесконфликтное коммуникативное поведение, на особый, доброжелательный тип взаимодействия индивида с другими людьми [9].

Анализ литературных источников по теме исследования свидетельствует о том, что наблюдается рост количества диссертационных исследований, посвящённых различным аспектам феномена коммуникативной толерантности. Так, за последние 15 лет учёные России защитили и опубликовали более 50 диссертаций, раскрывающих особенности проявления коммуникативной толерантности в различных возрастных и социальных группах. История же исследования коммуникативной толерантности началась ещё в 30-е годы прошлого столетия [14].

В контексте проблемы установления субъект-субъектных отношений между участниками коммуникативного процесса коммуникативную толерантность изучали К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, Б.С. Братусь, А.В. Брушлинский, Ф.Е. Василюк, В.И. Гинецинский, В.А. Кан-Калик, Н.В. Кузьмина, М.И. Лисина, Б.Ф. Ломов, Г.И. Михалевская и др.

Что касается введения термина «коммуникативная толерантность» в научный оборот, то это заслуга В.В. Бойко, который понимает под ним характеристику отношения личности к людям, показывающую степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию. Им описаны поведенческие признаки, которые свидетельствуют о несформированности коммуникативной толерантности и отрицательной коммуникативной установке, среди них: завуалированная жестокость в

отношениях к людям, в суждениях о них; открытая жестокость в отношении к людям; обоснованный негативизм в суждениях о людях; брюзжание, т.е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной деятельностью; негативный личный опыт в общении с окружающими [3].

Е.Г. Виноградова считает, что коммуникативная толерантность является основным качеством личности, проявляющимся в терпимости, бесконфликтности, а также устойчивости, доверительности и способности спокойно и без раздражения принимать индивидуальности других людей.

Е.Ю. Кочергина трактует коммуникативную толерантность как сознательное допущение субъектом чего-либо, что им не одобряется, как добровольное воздержание от учинения препятствий осуждаемому другому.

Коммуникативная толерантность – одна из важнейших и очень информативных черт человека, поскольку в ней отражаются факторы его судьбы и воспитания, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления и, конечно, эмоциональный стереотип поведения [24].

Данная характеристика личности относится к стержневым, ибо в значительной мере определяет ее жизненный путь и деятельность – положение в ближайшем окружении и на работе, продвижение в карьере и исполнение профессиональных обязанностей [29]. Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида, прежде всего, нравственные, характерологические и интеллектуальные [17]. Вот почему особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности к самоконтролю и самокоррекции [2].

Высокий уровень сформированной коммуникативной толерантности личности выражается в таких качествах личности как эмоциональная уравновешенность, способность устанавливать диалог с разными людьми,

способность создавать и поддерживать психологически комфортную атмосферу для совместной деятельности и достижения общей цели.

Наличие коммуникативной толерантности открывается в таких качествах как способность к эмпатии, самоконтролю, выдержке и интеллектуальной гибкости.

Коммуникативная толерантность имеет определенную структуру, которая с точки зрения О.Б. Скрыбиной представлена когнитивным, эмоциональным и поведенческим компонентами. Рассмотрим структуру более подробно.

Итак, когнитивный компонент толерантности отвечает за фиксацию в сознании младших подростков результата усвоения знаний о толерантности. Основными показателями данного компонента, с точки зрения Е.Г. Луковицкой, являются:

- неопределенность – отсутствие или недостаток определения или информации о чём-либо;
- гибкость мышления – умение быстро реагировать, легко находить новые отличные друг от друга варианты решения какой-либо проблемы [27].

Правильно развитый когнитивный компонент позволяет младшим подросткам выстроить стратегии общения исходя из знаний о физических и психологических особенностях детей, быстро найти вариант решения в ситуации затрудненного взаимодействия.

Следующий компонент – эмоциональный, предполагает переживание положительных эмоций по причине достижения учтвого взаимодействия с окружающими людьми.

Основными показателями эмоционального компонента являются:

- эмоциональная устойчивость, под которой понимаются и эмоциональная стабильность, и устойчивость эмоциональных состояний и отсутствие склонности к частой смене эмоций [27];
- эмпатия или постижение эмоциональных состояний другого индивида в форме сопереживания и сочувствия;

- коммуникативная компетентность - способность находить и поддерживать нужные контакты с другими людьми. В состав компетентности включают совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное общение: инициация контакта; умение построить диалог, краткость и точность в выражении своих мыслей; осуществление обратной связи, снятие эмоционального напряжения в процессе взаимодействия, взаимодействие на основе сотрудничества, использование разных стилей общения; понимание специфики коммуникативных средств, используемых при взаимодействии [3].

Сформированность данного компонента позволяет уменьшить уровень проявления отрицательных эмоций при вступлении в контакт с подростками, которые имеют коммуникативные барьеры (в связи с наличием речевых нарушений), эмоциональные барьеры (страх перед незнакомыми детьми, незнакомой обстановки).

Третий – поведенческий компонент отображает наличие практических навыков толерантного поведения. Данный компонент выполняет регулятивную функцию. В основе поведенческого компонента лежат знания и умения толерантного взаимодействия, которое выражается в не нанесении ущерба себе и другим людям, усилении личности другого субъекта (улучшении психического состояния партнера, умение выйти из затруднительного положения при возникновении логических, фонематических, стилистических барьеров).

Показателями поведенческого компонента выступают:

- ассертивность как способность младшего подростка твердо и с достоинством защищать свои права, не попирая при этом прав других;
- избегание конфликтных ситуаций, столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме.

Сформированность данного компонента толерантности у младших подростков содействует нивелированию конфликтных ситуаций в условиях

инклюзивной образовательной среды, отражает подвижность поведения, социальную активность [14].

С точки зрения В.В. Бойко, каждый индивид имеет несколько уровней коммуникативной толерантности, такие как:

1. Ситуативная коммуникативная толерантность – концентрируется в отношениях данной личности к конкретному другому индивиду, например, к брачному партнеру, коллеге, пациенту, случайному попутчику;

2. Типологическая коммуникативная толерантность – проявляется в отношениях индивида к собирательным типам личностей или группам людей, например, к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии;

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

4. Общая коммуникативная толерантность – в ней прослеживаются тенденции отношения к людям в целом, тенденции, определенные жизненным опытом, установками, свойствами характера, нравственными принципами, состоянием психического здоровья индивида [4].

Механизм возникновения и проявления коммуникативной толерантности связан с психологией эмоционального отражения личностных различий [14].

Осознанно или на подсознательном уровне каждый человек реагирует на то, что он и партнер имеют различие в сфере тех или иных проявлений личности [27]. Здесь следует помнить, что впечатление как о себе, так и о партнере, субъективны. Именно поэтому некоторые различия кажутся неприятными, осуждаются и либо раздражают, либо вовсе неприемлемы. Негативную оценку в партнере способны вызвать как незначительные, так и существенные для совместной деятельности личностные особенности, при этом катализатором переживаний могут стать и трудные обстоятельства совместной деятельности, и мнения окружающих, и проведенные вместе годы.

Хорошо известно, что со временем обостряется восприятие даже мелких недостатков брачного партнера, приятеля или коллеги по работе [23].

В механике коммуникативной толерантности решающую роль играет совместимость или несовместимость одноименных качеств партнеров – интеллекта с интеллектом, характера с характером, привычек с привычками, темперамента с темпераментом [31].

Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает негативных переживаний по поводу различий [23].

Таким образом, чем меньше неприятных и неприемлемых для себя различий находит один человек в другом, тем выше у него уровень коммуникативной толерантности, тем реже он осуждает индивидуальность другого или раздражается по поводу его отличительных особенностей.

Повышение уровня толерантности происходит в том случае, если индивид овладевает двумя навыками: во-первых, преодолевать или сглаживать негативные впечатления от различий между подструктурами своей личности и личности партнера, во-вторых, устранять обстоятельства, вызывающие или подчеркивающие эти различия [20].

Несмотря на растущий интерес исследователей к феномену коммуникативной толерантности и значительный опыт теоретической и практической психологии в данной области, следует признать, что малоизученными в современной психологии и педагогике остаются вопросы развития толерантного общения в образовательном процессе; недостаточно полно определены основные компоненты содержания коммуникативной толерантности; факторы, влияющие на её формирование в младшем подростковом возрасте; педагогические условия, создание которых способно положительно влиять на изменение стиля взаимодействия в подростковой среде.

### **1.3. Развивающие занятия как средство формирования коммуникативной толерантности у младших подростков**

Задачей данного параграфа является теоретическое обоснование комплекса развивающих занятий, нацеленного на формирование коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста.

Актуальность данного комплекса развивающих занятий, как психолого-педагогического средства обусловлена тем, что в рамках федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования (ФГОС ООО), формирование коммуникативной компетентности и социального развития личности в процессе обучения в образовательных учреждениях всех ступеней заявлены в качестве приоритетных целевых ориентиров на обозначенном уровне образования.

Комплекс развивающих занятий разработан на основе личностного и системного подходов, а также на основе принципа «нормативности» развития на основе учета возрастных, индивидуальных, психологических особенностей ребенка, направленный на развитие коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста. Личностный подход здесь рассматривается во взаимосвязи и единстве с общим психическим и физическим развитием детей младшего подросткового возраста. Системный подход заключается в системном воздействии на когнитивную, эмоционально-волевую и поведенческую сферы детей. Принцип «нормативности» реализует требование соответствия психического и личностного развития ребенка параметрам нормы, с одной стороны неповторимости развития каждой личности, с другой стороны признание бесспорного факта уникальности.

Данный комплекс способствует формированию потребности в коммуникативной деятельности, активного стремления к ней, непринужденного поведения в коллективе, понимания и принятия позиции другого человека; обогащенный коммуникативно-направленными упражнениями и реализуемый поэтапно. Ориентирован на развитие

коммуникативной сферы личности младшего подростка, а именно развитие навыков толерантного поведения, понимания партнера по взаимодействию, способности чувствовать его эмоциональное состояние, терпимо относиться к высказываниям участников группы, развитие положительных коммуникативных установок.

Цель комплекса – формирование коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста в рамках уроков психологии.

Задачи комплекса занятий:

1. Актуализация у обучающихся потребности и интереса в освоении содержания и способов конструктивного общения со сверстниками и взрослыми.

2. Сформировать у обучающихся представления и знания о содержании коммуникативной толерантности, ее важности, о способах ее проявления.

3. Сформировать у обучающихся способность к толерантному межличностному общению (способность к осуществлению терпимого отношения к мировоззрению, образу жизни, поведению и интересам других людей).

4. Сформировать у обучающихся способность к анализу и рефлексии процесса и результатов взаимодействия в контексте их межличностного общения.

Занятия проводились два раза в неделю продолжительностью 45 минут (в рамках уроков по психологии).

Структура каждого развивающего занятия состоит из трех частей:

1. Вводный этап представляет собой приветствие членов группы в ритуальной форме. Ритуал может быть как однообразным, так и сменяющимся, однако предназначение его всегда одно – создание благоприятной атмосферы, способствующей продуктивной работе группы.

2. Основной этап представляется совокупностью выстроенных в определённой последовательности упражнений, направленных на достижение целевых установок.

3. Заключительный этап занятия посвящается подведению итогов и завершению занятия в форме ритуала прощания участников друг с другом. Так же, как в случае с ритуалом приветствия, ритуал прощания может быть как единообразным, так и вариативным.

Обязательными требованиями к проведению таких групповых занятий являются:

1. Постоянство состава группы.
2. Специально организованное пространство (размещение участников в кругу, лёгкая трансформация среды для свободного перемещения участников, изоляция от посторонних людей, шума).
3. Принципы общения: «здесь и сейчас», безоценочность суждений.

В табл. 1 представлено содержание разделов и тем комплекса развивающих занятий, нацеленных на формирование коммуникативной толерантности у младших подростков.

Таблица 1

Содержание разделов и тем комплекса развивающих занятий

<b>Раздел 1. Введение в тему «Коммуникативная толерантность»</b>					
<b>Цели раздела:</b>					
1. ознакомление с понятиями «толерантность», «толерантная личность», «границы толерантности»;					
2. обсуждение проявлений толерантности и нетерпимости в обществе.					
<b>№ п/п</b>	<b>Наименование тем</b>	<b>Цель</b>	<b>Содержание</b>	<b>Методическое обеспечение</b>	<b>Продолжительность занятий</b>
<b>1.1.</b>	знакомство, вводное занятие «Успешная Коммуникация»	<b>цель:</b> обеспечить формирование знаний о сущности и особенностях коммуникации, о способах построения успешной коммуникации.	<b>мотивационный этап</b> <b>цель этапа:</b> актуализация потребности и интереса к освоению содержания, формирование благоприятного психологического климата в коллективе. <b>время:</b> 5 минут 1. знакомство, приветствие.	<b>формы:</b> лекция-диалог, индивидуальная и групповая работа. <b>методы работы:</b> словесный,	45 минут

1	2	3	4	5	6
1.1.	знакомство, вводное занятие «Успешная Коммуникация»	<p><b>задачи:</b></p> <p>1. сформировать у обучающихся представления и знания о коммуникации.</p> <p>2. сформировать у обучающихся представления и знания о способах построения успешной коммуникации</p>	<p>2. постановка цели и обсуждение основных моментов содержания.</p> <p>3. выполнение упражнения «Приветствие»</p> <p><b>основной этап:</b></p> <p><b>цель этапа:</b> формирование знаний о сущности и особенностях коммуникации, о способах построения успешной коммуникации; формирование ценностного отношения к содержанию материала.</p> <p><b>время:</b> 35 минут</p> <p>1. изучение понятие коммуникация с помощью приема «Трехчастный дневник»</p> <p>2. упражнения «Через стекло»</p> <p>3. изучение правил успешной коммуникации через прием «Трехчастный дневник»</p> <p><b>аналитико-рефлексивный этап</b></p> <p><b>цель этапа:</b> анализ и обобщение освоенной информации; построение дальнейших перспектив взаимодействия.</p> <p><b>время:</b> 5 минут</p> <p>1. рефлексивный анализ с помощью мини-анкеты.</p>	<p><b>средства:</b> школьная доска, листы А4.</p>	45 минут
1.2.	что такое коммуникативная толерантность?	<p><b>цель:</b> обеспечить формирование знаний о сущности и</p>	<p><b>мотивационный этап</b></p> <p><b>цель этапа:</b> актуализация потребности и интереса к освоению содержания,</p>	<p><b>формы:</b> лекция-диалог, индивидуальная и</p>	45 минут

1	2	3	4	5	6
1.2.	что такое коммуникативная толерантность?	и особенностях коммуникации, о способах построения успешной коммуникации. <b>задачи:</b> 1. сформировать у обучающихся представления и знания о коммуникации. 2. сформировать у обучающихся представления и знания о способах построения успешной коммуникации. и.	формирование благоприятного психологического климата в коллективе. <b>время:</b> 5 минут 1. знакомство, приветствие. 2. постановка цели и обсуждение основных моментов содержания. 3. выполнение упражнения «Приветствие на сегодняшний день»  <b>основной этап</b> <b>цель этапа:</b> формирование знаний о сущности и особенностях коммуникативной толерантности, ее видах и способах проявления, формирование ценностного отношения к содержанию материала. <b>время:</b> 35 минут 1. методический прием «Трехчастный дневник» 2. методический прием «Мозговой штурм»  <b>аналитико-рефлексивный этап</b> <b>цель этапа:</b> анализ и обобщение освоенной информации; построение дальнейших перспектив взаимодействия. <b>время:</b> 5 минут. 1. рефлексивный анализ с помощью мини-анкеты.	и групповая работа. <b>методы работы:</b> словесный, письменный прием «Трехчастный дневник», практическое упражнение. <b>средства:</b> школьная доска, листы А4.	45 минут

1	2	3	4	5	6
1.3.	толерантная и нетолерантная личность	<p><b>цель:</b> обеспечить формирование знаний и представлений о толерантной и нетолерантной личности, об особенностях ее характера и поведения.</p> <p><b>задачи:</b> 1. сформировать у обучающихся знания и представления о толерантной личности. 2. сформировать у обучающихся знания и представления о нетолерантной личности. 3. сформировать у обучающихся знания и представления о характере и поведении толерантной и нетолерантной личности.</p>	<p><b>мотивационный этап</b> <b>цель этапа:</b> актуализация потребности и интереса к освоению содержания, формирование благоприятного психологического климата в коллективе. <b>время:</b> 5 минут 1. приветствие, обсуждение организационных моментов. 2. упражнение «Подарок»</p> <p><b>основной этап</b> <b>цель этапа:</b> формирование знаний и представлений о толерантной и нетолерантной личности, об особенностях ее характера и поведения. <b>время:</b> 35 минут 1. экспресс-опросник «Индекс толерантности» 2. методический прием «Трехчастный дневник» 3. творческое задание «Образ толерантного человека»</p> <p><b>аналитико-рефлексивный этап</b> <b>цель этапа:</b> анализ и обобщение освоенной информации; построение дальнейших перспектив взаимодействия. <b>время:</b> 5 минут. 1. рефлексивный анализ с помощью мини-анкеты.</p>	<p><b>формы:</b> лекция-диалог, индивидуальная и групповая работа. <b>методы работы:</b> словесный, письменный прием «Трехчастный дневник», практическое упражнение.</p> <p><b>средства:</b> школьная доска, листы А4, цветные карандаши</p>	45 минут

## Выводы по Главе 1

Изучение литературных источников по теме исследования позволяет сформулировать ряд выводов.

Во-первых, младший подростковый возраст следует по праву считать периодом, в который проблема формирования и развития коммуникативной толерантности приобретает особую значимость. Это обусловлено спецификой эмотивной и коммуникативной сфер младших подростков: эмоциональные переживания младших подростков становятся увязанными с их самосознанием и появлением чувства взрослости, с потребностью в успешной самопрезентации в среде сверстников и значимых взрослых; коммуникации со сверстниками приобретают особую значимость, становятся сферой самовыражения и реализации ведущих потребностей.

Под коммуникативной толерантностью следует понимать особое личностное образование, состоящее из способности к эмоциональному принятию других людей с их мнениями, суждениями, ценностями, в сочетании с наличием в поведенческом репертуаре таких моделей взаимодействия с окружающими, которые обеспечивают конструктивный диалог и взаимопонимание.

Повышенная эмоциональная восприимчивость младших подростков с ярко выраженной потребностью в расширении и содержательном наполнении межличностных коммуникаций следует рассматривать одновременно как благоприятствующий и препятствующий развитию коммуникативной толерантности фактор.

Для развития коммуникативной толерантности следует использовать активные средства развития, обладающие наибольшей потенциальной результативностью. Среди таких средств наибольшим потенциалом результативности обладает комплекс развивающих занятий, выстроенный с опорой на личностный, системный подход, обогащенный коммуникативно-направленными упражнениями и реализуемый поэтапно.

## **ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ МЛАДШИХ ПОДРОСТКОВ**

### **2.1. Организация и методики исследования**

Опытно-экспериментальная работа (ОЭР) проводилась с целью формирования толерантности детей младшего подросткового возраста в период с 18 марта по 12 апреля 2018 года на базе Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя школа № XXX г. Красноярска. Выборку исследования составили обучающиеся 6 класса в количестве 22 человек.

ОЭР включала в себя несколько этапов:

1. Констатирующий этап. Цель – выявление особенностей коммуникативной толерантности и первоначального уровня ее развития у детей младшего подросткового возраста посредством диагностических методик Я.А. Батрак и В.В. Бойко.

2. Формирующий этап. Реализация комплекса развивающих занятий как средства развития коммуникативной толерантности детей младшего подросткового возраста.

3. Заключительный этап. Цель – выявление особенностей коммуникативной толерантности и уровня ее развития у детей младшего подросткового возраста посредством диагностических методик Я.А. Батрак и В.В. Бойко по завершении ОЭР.

Для проведения исследования осуществлен отбор диагностических методик.

Для изучения актуального состояния коммуникативной толерантности младших подростков использовалась методика Я.А. Батрак «Навыки толерантного поведения младших подростков», направленная на исследование толерантности и ее составляющих.

Анкета отражает сформированность пяти составляющих структуры толерантности:

1. Ценностные ориентации – это ориентация подростка на взаимодействие, на коммуникацию и на принятие партнера по общению.

2. Эмоциональная устойчивость – это саморегуляция своих эмоциональных и поведенческих реакций, адекватно реагировать на партнера по общению.

3. Коммуникативная компетентность – это умение толерантно относиться к мнению взрослого и сверстников, умение выстраивать коммуникацию с помощью вербальных и невербальных средств общения, умение слышать и слушать партнера по общению.

4. Эмпатия – это умение понимать и принимать чувства другого человека, способность к сопереживанию.

5. Ассертивность – это способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него.

Анкета состоит из пяти шкал, каждая из них состоит из пяти вопросов. Всего в анкете двадцать пять вопросов. К каждому вопросу анкеты дается два варианта ответа. Анкета имеет текст методики, ключ к обработке данных, бланк ответов и интерпретацию результатов тестирования.

Суммирование баллов по каждой из шкал и по всем шкалам вместе позволяет, в конечном итоге, определить степень выраженности конкретных диагностируемых параметров коммуникативной толерантности, которая варьирует от выраженной толерантности до выраженной интолерантности.

Для выявления особенностей коммуникативной толерантности использовалась методика В.В. Бойко «Диагностика коммуникативной установки», предназначенная для выявления негативных коммуникативных видов установок личности по отношению к другим людям.

К таким видам установок относятся:

1. Завуалированная (скрытая) жестокость в отношении к людям, в суждениях о них.

2. Открытая жестокость в отношении к людям. Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих.

3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях. Это выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

4. Брюзжание, то есть склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью.

5. Негативный личный опыт общения с окружающими. Данный компонент установки показывает, в какой мере людям везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности.

Данная диагностическая методика предназначена только для выявления негативных коммуникативных установок.

Обучающимся предлагается 25 суждений и два варианта ответа (ответ «да» или ответ «нет»). Для просчета показателя негативной коммуникативной установки необходимо просчитать полученный суммарный балл по каждому виду коммуникативной установки. Далее определяется степень выраженности каждой из них.

Данные методики были подобраны, так как они предназначены для выявления уровня коммуникативной толерантности, что соответствует целям и задачам.

При выполнении диагностических методик нужно выполнять основные правила, без которых результаты исследования не будут достоверными.

1. Точное выполнение инструкции, иначе результаты будут являться недостоверными.

2. Внимательно проследить за тем, чтобы возраст детей совпадал с данной методикой, некоторые методики могут быть использованы для разных

возрастных групп, но важно обращать внимание на инструкцию и способ подачи материала.

3. Не работать с детьми через силу, без их добровольного желания, важно заинтересовать детей, без упоминаний, что проверяете ребенка.

После того, как были подобраны диагностические методики, был разработан комплекс развивающих занятий, способствующий формированию потребности в коммуникативной деятельности, активного стремления к ней, непринужденного поведения в коллективе, понимания и принятия позиции другого человека; обогащенный коммуникативно-направленными упражнениями и реализуемый поэтапно.

## 2.2. Анализ и интерпретация результатов констатирующего и формирующего этапов опытно-экспериментальной работы

На констатирующем этапе опытно-экспериментальной работы (ОЭР) с целью выявления особенностей коммуникативной толерантности и первоначального уровня ее развития у детей младшего подросткового возраста (22 человека) использовались диагностические методики Я.А. Батрак и В.В. Бойко.

Результаты диагностического обследования по методике Я.А. Батрак «Навыки толерантного поведения младших подростков» представлены на рис. 1.

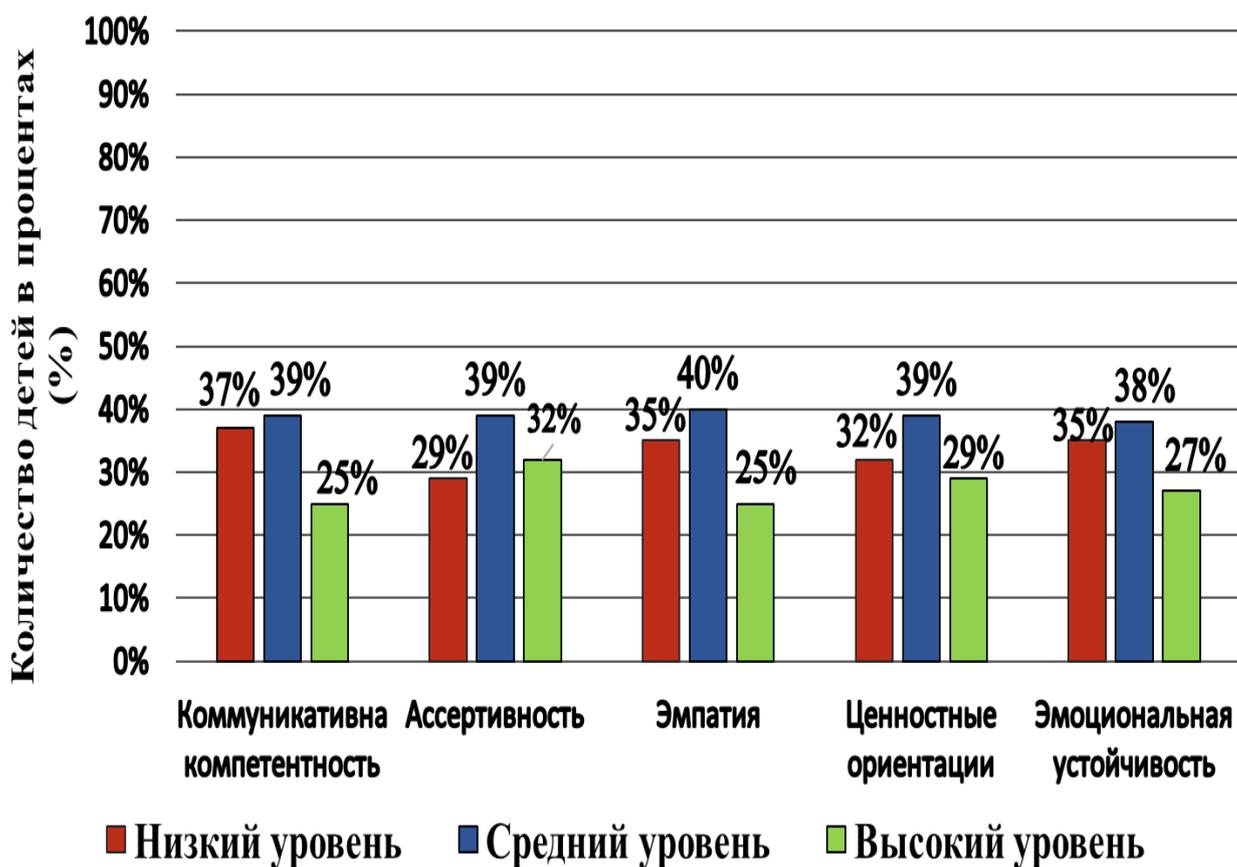


Рис. 1. Результаты диагностирования уровня сформированности компонентов толерантности младших подростков, относящихся к коммуникативной толерантности (анкета «Навыки толерантного поведения младших подростков» Я.А. Батрак)

Анализ полученных данных позволил прийти к выводам о том, что в классе в основном преобладает средний уровень развития коммуникативных навыков толерантного поведения, но в каждом из пяти составляющих структуры толерантности критически высокие показатели низкого уровня сформированности компонентов толерантности. У 8 человек – 37% обучающихся преобладает низкий уровень развития такого компонента толерантности как коммуникативная компетентность, что говорит о том, что обучающиеся в основном не толерантно относятся к мнению взрослого и сверстников, не умеют выстраивать коммуникацию с помощью вербальных и невербальных средств общения, а также у них не сформировано умение слышать и слушать партнера по общению. У 6 человек – 29% обучающихся преобладает низкий уровень развития ассертивности, что говорит о том, что у детей слабо развита способность не зависеть от внешних влияний и оценок, они в основном не способны самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него. У 8 человек – 35% низкий уровень развития таких важных составляющих коммуникативной толерантности как эмпатия и эмоциональная устойчивость, что говорит о слабой выраженности умения понимать и принимать чувства другого человека, способности к сопереживанию, а также саморегуляции своих эмоциональных и поведенческих реакций. По шкале «ценностные ориентации» также высокие показатели низкого уровня, речь идет об ориентации на взаимодействие, на коммуникацию и на принятие партнера по общению, у 7 человек – 32% обучающихся.

Результаты диагностического обследования по методике В.В. Бойко «Диагностика коммуникативной установки» представлены в табл. 2.

Таблица 2

Результаты диагностирования видов негативных коммуникативных установок на констатирующем этапе ОЭР, ранжирование установок

№ участника	Рейтинг видов негативных коммуникативных установок на констатирующем этапе ОЭР				
	Завуалированная жестокость к людям	Открытая жестокость к людям	Негативизм в суждениях о людях	Брюзжание	Негативный личный опыт общения с людьми
Участник 1	+		+		
Участник 2		+	+		
Участник 3		+			
Участник 4	+		+		
Участник 5		+		+	
Участник 6				+	+
Участник 7			+	+	
Участник 8		+			
Участник 9	+			+	
Участник 10		+	+		
Участник 11			+	+	
Участник 12			+		
Участник 13		+		+	
Участник 14			+		+
Участник 15		+			
Участник 16				+	
Участник 17	+				
Участник 18		+	+		
Участник 19					+
Участник 20		+			
Участник 21	+		+		
Участник 22			+		+
<b>ИТОГО:</b>	<b>5 человек</b>	<b>9 человек</b>	<b>11 человек</b>	<b>7 человек</b>	<b>4 человека</b>

На начало ОЭР у 100% респондентов были выявлены те или иные виды негативных коммуникативных установок, положительные коммуникативные установки не выявлены. Негативных коммуникативных установок у одного респондента может быть несколько.

Анализ полученных данных позволил прийти к выводам о том, что у 50% обучающихся – 11 человек преобладает такой вид негативной коммуникативной установки как негативизм в суждениях о людях, что говорит о том, что обучающиеся чаще всего делают объективно

обусловленные отрицательные выводы о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия. По шкале «Открытая жестокость к людям» у 40% – 9 человек чаще всего не скрывают и не смягчают свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих. У 7 обучающихся – 31% склонны делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. Самые низкие показатели у таких шкал как «завуалированная жестокость» и «негативный опыт общения с окружающими» (22% – 5 человека, 18% – 4 человека).

С опорой на возрастные и психологические особенности детей младшего подросткового возраста, с опорой на результаты диагностического исследования и сущность феномена коммуникативная толерантность был разработан комплекс развивающих занятий, нацеленный на развитие коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста в рамках уроков психологии.

На формирующем этапе ОЭР осуществлена реализация комплекса развивающих занятий как психолого-педагогического средства, нацеленного на развитие коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста. Разработанный комплекс организован и проведен на уроках по психологии для обучающихся шестого класса. Содержание комплекса развивающих занятий составили коммуникативно-направленные упражнения. Основными задачами комплекса развивающих занятий явились:

1. Актуализация у обучающихся потребности и интереса в освоении содержания и способов конструктивного общения со сверстниками и взрослыми.

2. Сформировать у обучающихся представления и знания о содержании коммуникативной толерантности, ее важности, о способах ее проявления.

3. Сформировать у обучающихся способность к толерантному межличностному общению (способность к осуществлению терпимого

отношения к мировоззрению, образу жизни, поведению и интересам других людей).

4. Сформировать у обучающихся способность к анализу и рефлексии процесса и результатов взаимодействия в контексте их межличностного общения.

Занятия проводились два раза в неделю продолжительностью 45 минут (в рамках уроков психологии).

На первом занятии обучающиеся с большим трудом шли на контакт с друг другом, проявляли безразличие, грубили, не помогали друг другу в случае необходимости. Некоторые отказывались выполнять упражнение «Приветствие», связано это было с тем, что обучающиеся стеснялись говорить друг другу приятные слова, так как до этого еще такого не делали, как сами говорили это. Упражнение «Трехчастный дневник» вначале вызвало у обучающихся множество вопросов, как выполнять и что записывать, но вскоре дети стали проявлять интерес к изучению понятия коммуникация, отвечали на вопросы психолога. Во время выполнения упражнения «Через стекло» обучающиеся стеснялись, так как работать приходилось в парах, психолог помогал детям и подсказывал какими невербальными средствами можно воспользоваться. К концу занятия обучающиеся стали лучше включаться в работу, с заинтересованностью изучали вместе с психологом правила успешной коммуникации с помощью методического приема «Трехчастный дневник». По окончании занятия педагог-психолог предложил детям ответить на несколько вопросов в мини-анкете «Неоконченное предложение», чтобы узнать, комфортно ли им было сегодня на занятии, что понравилось, а что нет. Некоторые дети ответили, что им не понравилось без обоснования причин, двое ничего не ответили в анкете, большая часть ответила, что они рады взаимодействовать с психологом и занятие оставило у них положительные эмоции.

На втором занятии уже все обучающиеся были включены в упражнение «Приветствие на сегодняшний день», но четверым учащимся было тяжело

сказать приятные пожелания соседу, психолог оказывал помощь в формировании высказываний. Далее психолог предложил детям подумать над понятием толерантность, что это такое. Обучающиеся записывали свои ответы в «Трехчастный дневник», затем организовывалось обсуждение. После обсуждения оказалось, что большинство детей не знает, что такое толерантность. Обучающиеся предполагали, что это понятие означает новые технологии, скрытность, безразличие, терпение присутствия неприятного человека рядом. Пять человек из класса смогли назвать правильное значение толерантности. Дети ответили, что это равенство, уважение, сопереживание, спокойное отношение к людям другой национальности, возраста и внешности. Психолог записал правильное понятие на доске и попросил детей записать его в третью колонку своего дневника. Упражнение «Мозговой штурм» вызвало интерес у детей. Психолог разделил обучающихся на две команды, обозначил правила игры и раздал лист с вопросами для размышления. Во время выполнения данного упражнения некоторые участники команд нарушали обозначенные правила, но лидеры групп сразу пресекали такое поведение, иногда достаточно грубо. Дети были увлечены обсуждением, предлагали свои идеи, старались добиться того, чтобы именно их точка зрения оказалась лучшей. По окончании упражнения обучающиеся вместе с психологом выбирали наиболее конструктивные варианты решения проблем. В результате дети при поддержке педагога-психолога выбрали три наиболее эффективных варианта решения задачи. В конце занятия обучающиеся обменивались своими впечатлениями и эмоциями посредством упражнения «Неоконченное предложение», где большинство детей ответили положительно. Двое обучающихся написали, что им не понравилось, потому что пришлось работать с одноклассниками, которые не нравятся.

На третьем занятии применялось приветственное упражнение «Подарок». Педагог-психолог предлагал каждому из участников группы что-то подарить своим одноклассникам. Речь идет о подарке виртуальном: можно продемонстрировать свой подарок невербально, с помощью пантомимы, или

обозначить его словами. Детям было заметно легче вступать в контакт с одноклассниками, они улыбались и были рады дарить друг другу виртуальные подарки. Один обучающийся застенялся и закрылся одеждой, но сосед, сидящий с ним рядом, оказал поддержку и к концу упражнения все дети были положительно настроены на работу. В основной части занятия педагог-психолог предлагает детям выяснить, являются ли они толерантными по отношению к другим с помощью экспресс-опросника «Индекс толерантности». Психолог предлагает честно ответить на представленные в нем вопросы, объясняет правила заполнения бланков. После того, как все обучающиеся закончили выполнение задания, педагог-психолог проводит интерпретацию опросника, называя диапазон баллов низкого, среднего и высокого уровня толерантности. Несколько обучающихся были удивлены результатам опросника, так как оказалось, что они не толерантны к окружающим. Дети были погружены в раздумья, пересматривали свои ответы в опроснике. Во время выполнения следующего упражнения «Трехчастный дневник», детям нужно было подумать, какими качествами обладает нетолерантная личность и записать свои ответы в дневник. Далее педагог-психолог организовывал обсуждение, выслушивал ответы детей. Большинство детей смогли обозначить качества нетолерантного человека, двое учащихся не смогли предложить своих вариантов ответа. Опираясь на ответы детей, психолог записал на доске основные качества нетолерантного человека и попросил детей дополнить недостающие качества в дневник. В завершении основной части занятия психолог проводил творческое упражнение «Образ толерантного человека». Психолог разделяет детей на 4 команды и предлагает нарисовать образ толерантного человека с помощью цветных карандашей и ватмана. После выполнения обучающимися задания, педагог-психолог предлагает представить каждой группе результаты совместной работы. Затем организует обсуждение, после которого обучающиеся с помощью психолога формулируют главные пять качеств толерантного человека. В конце занятия педагог-психолог делает обобщение занятия, благодарит обучающихся за

активную работу. Отмечает, что дети на занятии научились отличать толерантного человека от нетолерантного и выяснили, могут ли они назвать себя толерантным человеком и предлагает вновь детям рассказать о своих впечатлениях и эмоциях с помощью анкеты «Неоконченное предложение».

На четвертом занятии обучающиеся начали демонстрировать активную поддержку друг другу, появилось желание слушать собеседника, дети стали проявлять сочувствие и сопереживание, проявилось это с проведением упражнения «Видеть, что скрыто», дети осуществляли анализ проблемных ситуаций с последующим моделированием конструктивного выхода из них. Стоит отметить, что дети стремились оказать поддержку другой микрогруппе, когда она не могла договориться между собой (предлагали идеи). Если кто-то из обучающихся начинал перебивать другого в процессе ответа, то повторяли правило, которое было принято на первом занятии. Дети стали более открытыми, общительными и понимающими по отношению к друг другу. По завершению занятия обучающимся предлагалось закончить фразу «Когда я буду вспоминать о сегодняшнем дне, то вспомню в первую очередь...», большинство детей ответило, что им понравилось анализировать ситуации и в процессе проигрывать проблемные ситуации.

На пятом занятии дети начали понимать эмоциональное состояние другого человека, оказывать активную поддержку друг другу без помощи со стороны психолога, в основном терпимо относились к позиции партнера по общению. В постановке упражнения «Пантомима толерантности», дети помогали друг другу, старались оказать помощь, когда у кого-то из детей что-то не получалось, дети демонстрировали способность понимать друг друга. В конце проведенного занятия, дети самостоятельно осуществляли анализ своих чувств и чувств других людей, выслушивали партнеров по общению, проявляли сочувствие и сопереживание к другим людям.

### 2.3 Анализ и интерпретация результатов завершающего этапа опытно-экспериментальной работы

После реализации комплекса развивающих занятий осуществлено повторное диагностирование уровня развития коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста посредством диагностических методик «Навыки толерантного поведения младших подростков» Я.А. Батрак и «Диагностика коммуникативной установки» В.В. Бойко.

Результаты повторного диагностического обследования по методике Я.А. Батрак «Навыки толерантного поведения младших подростков» представлены на рис. 3.

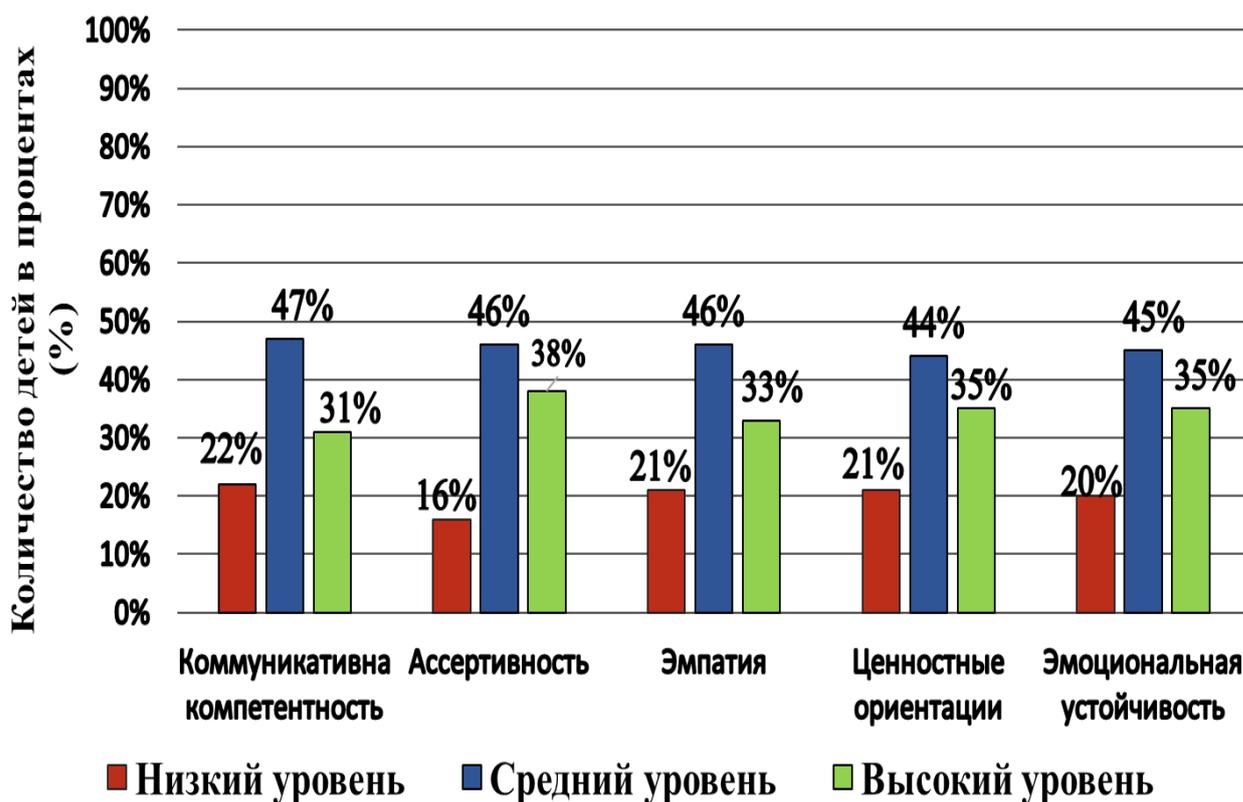


Рис. 3. Результаты диагностирования уровня сформированности компонентов толерантности младших подростков, относящихся к коммуникативной толерантности (анкета «Навыки толерантного поведения младших подростков» Я.А. Батрак)

Анализ эмпирических данных показал, что низкий уровень развития коммуникативной компетенции уменьшился на 15% – 3 человека, уровень ассертивности снизился на 13% – 2 человека. Показатели эмпатии и ценностных ориентаций составляют 21%, что говорит о том, что у 5 человек данные качества перешли на новый уровень развития. Показатели низкого уровня эмоциональной устойчивости снизились на 15% – 3 человека.

Результаты повторного диагностического обследования по методике В.В. Бойко «Диагностика коммуникативной установки» представлены в табл. 3.

Таблица 3

Результаты диагностирования видов негативных коммуникативных установок на завершающем этапе ОЭР, ранжирование установок

№ участника	Рейтинг видов негативных коммуникативных установок на констатирующем этапе ОЭР				
	Завуалированная жестокость к людям	Открытая жестокость к людям	Негативизм в суждениях о людях	Брюзжание	Негативный личный опыт общения с людьми
Участник 1	+		+		
Участник 2		+			
Участник 3		+			
Участник 4			+		
Участник 5		+		+	
Участник 6				+	+
Участник 7			+		
Участник 8		+			
Участник 9	+			+	
Участник 10			+		
Участник 11				+	
Участник 12					
Участник 13		+		+	
Участник 14			+		+
Участник 15					
Участник 16				+	
Участник 17	+				
Участник 18			+		
Участник 19					
Участник 20		+			
Участник 21	+		+		
Участник 22					+
<b>ИТОГО:</b>	<b>4 человека</b>	<b>6 человек</b>	<b>7 человек</b>	<b>6 человек</b>	<b>3 человека</b>

Анализ результатов диагностического обследования по данной методике показал, что показатель «Негативизм в суждениях о людях снизился с 50% до 31%, это говорит о том, что обучающиеся стали меньше делать отрицательные выводы о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия. Такой показатель как «Открытая жестокость к людям» снизился с 40% до 28%, это говорит о том, что обучающиеся научились смягчать свои негативные оценки и переживания по поводу окружающих. Количество учащихся по компоненту «Брюзжание» так же снизился с 31% до 28%. Показатели оставшихся двух компонентов уменьшились в незначительной степени (с 22% до 18% и с 18% до 14%).

Оставшийся процент (количество) респондентов по умолчанию имеют положительные коммуникативные установки.

Таким образом, реализация разработанного комплекса развивающих занятий позволила зафиксировать повышение уровня развития коммуникативной толерантности, что проявилось в эмоциональных и поведенческих реакциях детей. Обучающиеся стали более уважительно относиться к партнеру по общению, научились слышать и слушать собеседника, стали чаще использовать дружелюбный тон. Уровень открытой агрессии также заметно снизился, дети стали общаться друг с другом, не применяя оскорблений. Цели комплекса развивающих занятий достигнуты.

## Выводы по Главе 2

ОЭР проводилась с целью развития коммуникативной толерантности детей младшего подросткового возраста.

ОЭР включала в себя несколько этапов: констатирующий этап, нацеленный на выявление особенностей коммуникативной толерантности и первоначального уровня ее развития у детей младшего подросткового возраста посредством диагностических методик Я.А. Батрак «Навыки толерантного поведения младших подростков» и «Методика коммуникативной установки» В.В. Бойко; формирующий этап – реализация комплекса развивающих занятий как средства развития коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста и заключительный этап, целью которого явилось выявление особенностей коммуникативной толерантности и уровня ее развития у детей младшего подросткового возраста посредством диагностических методик Я.А. Батрак и В.В. Бойко по завершении ОЭР.

Анализ результатов констатирующего этапа ОЭР показал, что в классе в основном преобладает средний уровень развития коммуникативных навыков толерантного поведения, но в каждом из пяти составляющих структуры толерантности критически высокие показатели низкого уровня сформированности компонентов толерантности. У 8 человек – 37% обучающихся преобладает низкий уровень развития такого компонента толерантности как коммуникативная компетентность, что говорит о том, что обучающиеся в основном не толерантно относятся к мнению взрослого и сверстников, не умеют выстраивать коммуникацию с помощью вербальных и невербальных средств общения, а также у них не сформировано умение слышать и слушать партнера по общению. У 6 человек – 29% обучающихся преобладает низкий уровень развития ассертивности, что говорит о том, что у детей слабо развита способность не зависеть от внешних влияний и оценок, они в основном не способны самостоятельно регулировать собственное

поведение и отвечать за него. У 8 человек – 35% низкий уровень развития таких важных составляющих коммуникативной толерантности как эмпатия и эмоциональная устойчивость, что говорит о слабой выраженности умения понимать и принимать чувства другого человека, способности к сопереживанию, а также саморегуляции своих эмоциональных и поведенческих реакций. По шкале «ценностные ориентации» также высокие показатели низкого уровня, речь идет об ориентации на взаимодействие, на коммуникацию и на принятие партнера по общению, у 7 человек – 32% обучающихся.

Анализ результатов завершающего этапа ОЭР позволил прийти к выводу о том, что реализованный комплекс развивающих занятий оказал положительное влияние на изменение уровня развития коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста: показатели коммуникативных навыков толерантного поведения улучшились на 12-19% по отношению к результатам первичного среза.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное теоретическое и эмпирическое исследование позволило прийти к следующим выводам.

Эмоционально-коммуникативная сфера является важной частью в развитии младшего подростка, так как никакое взаимодействие с другими людьми, никакое общение не будет эффективным, если участники процесса общения не смогут, во-первых, уважительно и терпимо относиться к высказываниям другого человека, во-вторых, анализировать и управлять своими эмоциями. Понимание и осознание своего поведения, эмоций и чувств является важным этапом в становлении личности младшего подростка.

С точки зрения В.В. Бойко, коммуникативная толерантность определяется как «характеристика отношений индивида к конкретному человеку или группе людей, основанных на личном опыте, особенностях характера, нравственных и этических принципах личности». Т.Е. Виноградова определяет данное понятие как «основное качество личности, проявляющееся в способности спокойно принимать других людей, такими, какие они есть».

Каждый индивид имеет несколько уровней коммуникативной толерантности, такие как:

1. Ситуативная коммуникативная толерантность – концентрируется в отношениях данной личности к конкретному другому индивиду, например, к брачному партнеру, коллеге, пациенту, случайному попутчику;
2. Типологическая коммуникативная толерантность – проявляется в отношениях индивида к собирательным типам личностей или группам людей, например, к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии;
3. Профессиональная толерантность – выявляется в отношениях к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности;
4. Общая коммуникативная толерантность – в ней прослеживаются тенденции отношения к людям в целом, тенденции, определенные жизненным

опытом, установками, свойствами характера, нравственными принципами, состоянием психического здоровья индивида.

Повышение уровня толерантности происходит в том случае, если индивид овладевает двумя навыками: во-первых, преодолевать или сглаживать негативные впечатления от различий между подструктурами своей личности и личности партнера; во-вторых, устранять обстоятельства, вызывающие или подчеркивающие эти различия.

Целью настоящей работы являлось выявление потенциала комплекса развивающих занятий как средства развития коммуникативной толерантности детей младшего подросткового возраста. Для достижения поставленной цели была выдвинута следующая гипотеза: что формирование коммуникативной толерантности младших подростков будет результативным, если разработать и реализовать комплекс развивающих занятий, способствующий формированию у них потребности в коммуникативной деятельности, активного стремления к ней, непринужденного поведения в коллективе, понимания и принятия позиции другого человека; обогащенный коммуникативно-направленными упражнениями и реализуемый поэтапно.

ОЭР включала в себя несколько этапов: констатирующий этап, нацеленный на выявление особенностей коммуникативной толерантности и первоначального уровня ее развития у детей младшего подросткового возраста посредством диагностических методик Я.А. Батрак «Навыки толерантного поведения младших подростков» и «Методика коммуникативной установки» В.В. Бойко; формирующий этап – реализация комплекса развивающих занятий как средства развития коммуникативной толерантности у детей младшего подросткового возраста и заключительный этап, целью которого явилось выявление особенностей коммуникативной толерантности и уровня ее развития у детей младшего подросткового возраста посредством диагностических методик Я.А. Батрак и В.В. Бойко по завершении ОЭР.

Анализ результатов констатирующего этапа ОЭР показал, что в классе в основном преобладает средний уровень развития коммуникативных навыков толерантного поведения, но в каждом из пяти составляющих структуры толерантности критически высокие показатели низкого уровня сформированности компонентов толерантности. У 8 человек – 37% обучающихся преобладает низкий уровень развития такого компонента толерантности как коммуникативная компетентность, что говорит о том, что обучающиеся в основном не толерантно относятся к мнению взрослого и сверстников, не умеют выстраивать коммуникацию с помощью вербальных и невербальных средств общения, а также у них не сформировано умение слышать и слушать партнера по общению. У 6 человек – 29% обучающихся преобладает низкий уровень развития ассертивности, что говорит о том, что у детей слабо развита способность не зависеть от внешних влияний и оценок, они в основном не способны самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него. У 8 человек – 35% низкий уровень развития таких важных составляющих коммуникативной толерантности как эмпатия и эмоциональная устойчивость, что говорит о слабой выраженности умения понимать и принимать чувства другого человека, способности к сопереживанию, а также саморегуляции своих эмоциональных и поведенческих реакций. По шкале «ценностные ориентации» также высокие показатели низкого уровня, речь идет об ориентации на взаимодействие, на коммуникацию и на принятие партнера по общению, у 7 человек – 32% обучающихся.

Анализ результатов завершающего этапа ОЭР позволил прийти к выводу о том, что реализованный комплекс развивающих занятий оказал положительное влияние на изменение уровня развития эмпатии у детей младшего подросткового возраста: низкие показатели коммуникативных навыков толерантного поведения уменьшились на 13-15% (6-7 человек) по отношению к результатам первичного среза, гипотеза подтверждена.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамова Г.С. Возрастная психология. М.: Юрайт, 2014. С. 184-186.
2. Басова А.Г. Понятие эмпатии в отечественной и зарубежной психологии // Молодой ученый. 2012. №8. С. 254–256.
3. Батюта М.Б. Возрастная психология: учеб. пособие. М.: Логос, 2015. 306 с.
4. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей: учеб. пособие. М.: Издательство ЭКСМО-Пресс, 2001. 231 с.
5. Белашева И.В. Индивидуально-типологические особенности личности в построении толерантного взаимодействия в молодежной среде. М.: Знание. Понимание. Умение, 2015. № 2. С. 7-11.
6. Бодалев А.А. Личность и общение. М.: Международная педагогическая академия, 1995. 328 с.
7. Бодалев А.А. Формирование понятия о другом человеке как о личности. М.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1980. 136 с.
8. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. 313 с.
9. Гальперин П.Я. Метод срезов и метод поэтапного формирования в исследовании детского мышления // Хрестоматия по детской психологии: Учебное пособие для студентов / под ред. Г.В. Бурменская. М.: Юрайт, 1996. С. 124–133.
10. Гуткина Н.И. Психологические проблемы взаимодействия учителя с подростком // Вопросы психологии. 1984. № 2. С. 99–106
11. Гальперин П.Я. Введение в психологию. Учебное пособие для вузов. М.: Книжный дом, 1999. 332 с. 19.
12. Гальперин П.Я. Метод срезов и метод поэтапного формирования в исследовании детского мышления // Хрестоматия по детской психологии: Учебное пособие для студентов / под ред. Г.В. Бурменская. М.: Юрайт, 1996. С. 124–133.

13. Донскова Л.А. Характеристика уровней коммуникативной толерантности языковой личности // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2017. № 8(74). С. 31-37
14. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг [Электронный ресурс] // Электронная библиотека Государственной научной педагогической библиотеки им. К.Д. Ушинского. URL: [http://irbis.gnpbu.ru/Aref\\_2003/Jukov\\_Yu\\_M\\_2003.pdf](http://irbis.gnpbu.ru/Aref_2003/Jukov_Yu_M_2003.pdf) (дата обращения: 22.04.2019)
15. Касьянова, Е.И. Теоретический анализ коммуникативной толерантности / Е.И. Касьянова, Н.И. Виноградова // Ученые записки Забайкальского государственного университета. Серия: Социологические науки. 2014. № 4 (57). С. 28-34.
16. Кулагина И.Ю. Психология развития и возрастная психология. Полный жизненный цикл развития человека: учеб. пособие. М.: Академический проект, 2015. 420 с.
17. Лисина М.И., Галигузова Л.Н. Становление потребности детей в общении со взрослыми и сверстниками // Исследования по проблемам возрастной и педагогической психологии / под ред. М.И. Лисиной М.Юрайт, 2005. 120 с.
18. Мухина В.С. Возрастная психология: феноменология развития, детство, отрочество. М.: Академия, 2000. 454 с.
19. Мухина В.С. Психология детства и отрочества. Учебник для студентов психолого-педагогических факультетов вузов. М.: Институт практической психологии, 1998. 456 с
20. Мандель Б.Р. Возрастная психология: учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. 352 с.
21. Обозов Н.Н. Межличностные отношения. М.: Изд-во Моск. ун-та, 2011. 151 с.
22. Обухова Л.Ф. Возрастная психология: учебное пособие. М.: Аст, 2000. С. 25–30.

23. Обухова Л.Ф. Детская психология: теории, факты, проблемы. М.: Тривола, 1995. 352 с.
24. Перфильева Л.П. Принципы формирования коммуникативно-толерантных умений младших подростков // Вестник Челябинского государственного педагогического университета, 2012. № 6. С. 21-25.
25. Русакова С.В. Сущностные характеристики коммуникативной толерантности: происхождение понятия // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика, 2013. № 4. С. 18-23.
- Ребер А. Большой толковый психологический словарь. М.: АСТ 2001. 513 с.
26. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учеб. пособие. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2004. 384 с.
27. Роджерс К. Эмпатия // Психология мотивации и эмоций / Под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, М.В. Фаликман. М.: Юрайт, 2002. С. 428–430.
28. Сапогова Е.Е. Психология развития человека: Учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 2001. С. 458-460.
29. Слостенин В.А., Подымова Л.С. Педагогика: инновационная деятельность. М.: ИГП «Магистр», 1997. 231 с.
30. Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования [Электронный ресурс] // Министерство образования и науки Российской Федерации. Документы. URL: <http://base.garant.ru> (дата обращения: 18.04.2019).
31. Фельдштейн Д.И. Проблемы возрастной и педагогической психологии. М.: Международная педагогическая академия, 1995. 368 с.
32. Фрейд З. Психология масс и анализ человеческого «Я». М.: Современные проблемы, 2012. 98 с
33. Шаповалова Т.А. Социальный и коммуникативный аспекты понятия «Толерантность»: учеб. пособие. С.: Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Филология. Журналистика, 2012. № 3. С. 5-11.

34. Mate B., Donn V., Maurizio S. (2011). Knowledge construction: The role of the teacher's interpersonal attitudes, 2014, from the Cogprints: <http://cogprints.org/7704/index.html>

35. Francesca M. (2012). Teoria della Mente in preadolescenti e adolescenti: Una valutazione multicomponentiale, 2012, from the Cogprints: <http://cogprints.org/9128/index.html>