

УДК 37.013.37.047

КРИТЕРІАЛЬНА БАЗА МІЖОСОБИСТІСНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ЯК НЕОБХІДНОЇ СКЛАДОВОЇ ВИХОВАННЯ ЦІННІСНОГО СТАВЛЕННЯ ДО ЛЮДИНИ**О.В.Столяренко**

Анотація. У статті розкривається сутність поняття «міжособистісна толерантність», визначаються та аналізуються її критерії та показники, а також наголошується на необхідності застосування чітко розробленої критеріальної бази у навчально-виховному процесі ВНЗ.

Ключові слова: міжособистісна толерантність, критерії толерантності, показники толерантності.

Аннотация. В статье раскрывается смысл понятия «межличностная толерантность», определяются и анализируются ее критерии и показатели, а также подчеркивается необходимость использования четко разработанной критериальной базы в учебно-воспитательном процессе ВУЗа.

Ключевые слова: межличностная толерантность, критерии толерантности, показатели толерантности.

Summary. The article reveals the meaning of the concept “interpersonal tolerance”, defines and analyzes its criteria and structural components. The necessity of implementation the well-developed criterial basis into the educational process of a higher educational establishment is emphasized.

Keywords: interpersonal tolerance, criteria of tolerance, structural components of tolerance.

Постановка проблеми. Останнім часом проблема формування міжособистісної толерантності як важливої складової ціннісного ставлення до людини набуває для науковців усе більшої актуальності. Її обговорюють на усіх рівнях, розглядають у різних аспектах. Провідним завданням освіти XXI століття є виховання гуманної особистості, яка була б здатна будувати свої відносини з навколишнім світом на засадах взаєморозуміння, співробітництва. Утвердження гуманістичних принципів, норм міжособистісної толерантної взаємодії, що ґрунтуються на ціннісному ставленні до людини, виступає необхідною умовою взаєморозуміння, досягнення злагоди, згуртування і консолідації суспільства.

Особливої ваги набуває проблема формування толерантної міжособистісної взаємодії студентів

ВНЗ, адже від рівня її сформованості залежить результативність майбутньої професійної діяльності молодшої людини. Відносини між членами студентського колективу, хоча й залежать від особливостей кожного, визначаються, насамперед, організацією їхньої діяльності, відповідальність за яку покладається, зокрема, на викладачів ВНЗ, які власне можуть ефективно формувати міжособистісну толерантність у процесі гурткової роботи, впливаючи не лише на інтелектуальну, а також на емоційну та поведінкову сфери особистості.

Метою статті є визначення та аналіз критеріїв і показників міжособистісної толерантності студентів у процесі організації занять студентського наукового гуртка.

Виклад основного матеріалу. У різних галузях наукового знання здійснюються дослідження проблем гуманістичного виховання, формування навиків толерантної міжособистісної взаємодії. Соціально-філософський зміст толерантності визначає її у вигляді соціальної якості взаємин між окремими людьми, а також між конгрегаціями і групами, що характеризується установкою на доброзичливе сприйняття «іншого», бажанням не лише зрозуміти, а також, наскільки це можливо, прийняти традиції, культуру, переконання, вірування, інтереси, цінності «іншого». При цьому зазначена установка виступає в якості своєрідного категоричного імперативу для будь-якого суб'єкта толерантної поведінки. Установка на толерантність не має швидкоплинного, тимчасового або корисливого характеру. Толерантною можна вважати таку людину, яка прагне досягти взаєморозуміння та реалізації власних цілей шляхом досягнення узгодженості своїх дій з іншими без застосування будь-яких засобів насильства, примусу чи тиску, а лише за допомогою діалогу, дискусії, переконання та взаємної кореляції поведінкових актів [1, с. 40].

Р.Валітова називає толерантність «моральною чеснотою особистості, що характеризує її ставлення до «іншої людини» як вільної, рівноцінно гідної особистості, сутність якої полягає в добровільному та свідомому пригніченні почуття неприйняття, що викликається її певними зовнішніми (расовими, національними) та внутрішніми (релігійними, моральними) особливостями, налаштування на діалог і розуміння «іншої людини», відмові від домінування над іншим, визнанні та повазі його права на відмінність» [4, с. 116]. Базовим, емпіричним рівнем для формування, цієї якості особистості є міжособистісна толерантність. На думку С.Братченко, вона закладена в систему цінностей окремої особистості – визнання рівності іншої людини, її прав та свобод. В основі такої системи лежить особистісна толерантність, що виступає формою взаємодії та спілкування з іншими на засадах мирного діалогу. Міжособистісна толерантність індивіда являє собою його усвідомлений вибір, при якому інша людина наділяється правом думати й сприймати світ по-іншому, не зважаючи на те, що власне світосприйняття, світогляд та переконання є відмінними. Толерантність виступає загальним системотвірним чинником, що переходить в особистісну позицію [3, с. 112]. Поділяючи погляди С.Братченко, Г.Кожухар запропонував структуру толерантності в міжособистісних взаєминах, визначив міжособистісну толерантність як сукупність характеристик індивідів, які беруть участь у процесі спілкування і назвав основні компоненти цього процесу (комунікативний, інтерактивний, перцептивний). На думку ученого, міжособистісна толерантність проявляється лише в спілкуванні [6, с. 33]. Він пише: «Це – складний багаторівневий та багатокомпонентний процес, сутність якого полягає у свідомій та ціннісно-осмисленій інтра- та інтер-психічній активності, що включає самовизначення та мобілізацію психологічних ресурсів з метою подолання емоційно-когнітивного дисонансу, пов'язаного із сприйняттям партнера по спілкуванню. Цей процес обумовлює стан готовності сприймати та розуміти іншу людину як унікальну особистість та вступати з нею в діалогічні стосунки як із співрозмовником, що зумовлює спільні позитивні зміни (саморозвиток) його учасників» [6, с. 40].

Міжособистісна толерантність найбільшою мірою придатна до емпіричного спостереження, завдяки якому прагматичний мотив до її формування виявляється найяскравіше, тобто вона піддається цілеспрямованому вихованню в процесі навчання, професійної підготовки й перепідготовки. Саме в цьому різновиді толерантності найбільш яскраво проявляються усі основні аспекти її формування (у процесі її вивчення, розвитку, виховання).

Одним із завдань нашого дослідження стало виявлення критеріїв оцінки сформованості толерантності в міжособистісних взаєминах студентів ВНЗ. В енциклопедичному словнику під критерієм розуміється «...ознака, на основі якої здійснюється оцінка; визначення або класифікація будь-якої ознаки; мірило оцінки» [13, с.654]. У нашому розумінні критерії – це науково розроблені показники рівня сформованості толерантності в міжособистісних взаєминах.

Здійснюючи аналіз наукових досліджень проблем толерантності, ми з'ясували, що педагогами й психологами було запропоновано різні підходи до визначення її критеріїв. А.Погодіна в якості критеріїв толерантності розглядає: стійкість особистості – сформованість соціально-моральних мотивів поведінки особистості в процесі взаємодії з людьми інших етнічних (соціальних) спільнот; емпатію –

здатність до співпереживання, адекватне уявлення про те, що відбувається у внутрішньому світі іншої людини; дивергентність поведінки – здатність неординарно розв'язувати звичайні проблеми, завдання (орієнтація на пошук декількох варіантів розв'язку); мобільність – здатність до швидкої зміни стратегії або тактики з врахуванням усіх обставин, що складаються; соціальна активність – готовність до взаємодії в різних соціальних міжетнічних ситуаціях з метою досягнення поставлених цілей і розбудови конструктивних відносин у суспільстві [11, с. 6-7].

В.Лекторський, характеризуючи такі особистісні прояви, як рівноправність, взаємна повага особистості та суспільства, доброзичливе й терпиме ставлення до різних соціальних груп (інвалідів, біженців, гомосексуалістів, тощо), рівні можливості для всіх членів суспільства, збереження і розвиток культурної самобутності, можливість дотримуватися власних поглядів, звичаїв і традицій, визначає чотири типи толерантності: байдужність, відсутність взаєморозуміння, поступливість, розширення власного досвіду та критичний діалог. Перші три типи належать до пасивної толерантності, останній – до активної [9, с. 14-19]. На думку П.Комогорова критерієм для визначення рівнів толерантності є масштаб взаємодії, у якій перебувають її суб'єкти. Відповідно до цього, ним було виділено такі рівні толерантності: самотолерантність (терпимість по відношенню до себе, своїх особливостей, самоповага); індивідуально-особистісний рівень (здатність з одного боку, сприймати іншого як значимого та цінного, з іншого - критично ставитися до власних принципів і установок); груповий або соціальний рівень (ненасильницькі, шанобливі стосунки в середовищі різних соціальних груп (починаючи від класів до добровільних організацій і об'єднань суспільства). Цей рівень толерантної свідомості передбачає визнання невід'ємних прав людей на створення добровільних організацій, об'єднань і спілок, тобто на творчість того, що можна назвати «штучними культурними відмінностями»; етнічний (досягнення гармонії національних відносин у мультинаціональних суспільствах); національно-державний (активна позиція, спрямована на взаємовигідне співробітництво між країнами незалежно від їх розміру, економічного розвитку, етнічної або релігійної приналежності їх населення); соціокультурний (повага, прийняття й висока оцінка усієї розмаїтості світових культур, форм вираження й способів людського буття) [7, с. 14-19].

Критеріальну базу ми визначали на підставі розуміння структури міжособистісної толерантності, у результаті чого нами було виділено такі її компоненти: *мотиваційно-ціннісний* або акмеологічний (прийняття філософсько-етичних, релігійних, загальнолюдських, гуманістичних цінностей; доброта, ненасильство, співчуття, любов; позитивні комунікативні установки; соціально-корисна спрямованість поведінки; *когнітивний* або особистісний, що передбачає розуміння способів прийняття самих себе (інтраперсональний критерій): самоповага, адекватна самооцінка, свобода та розуміння способів прийняття іншої людини (інтерперсональний критерій): повага до особистості іншої людини незалежно від її соціального статусу, переконань, віросповідання; достатній рівень розвитку рефлексивної свідомості; *емоційно-вольовий* компонент включає стійкість емоційних реакцій, стресостійкість, а саме – врівноваженість, самоконтроль, здатність стримувати роздратування, переважання позитивних емоцій. Під час роботи над собою даний компонент проявляється також у здатності до емпатії, що виражається в чутливості по відношенню до іншої людини, високому рівні співпереживання, співчуття, ввічливості; *поведінковий* або практичний, що полягає у володінні технікою толерантної взаємодії, тактикою конструктивної взаємодії в критичних ситуаціях, що знаходять своє відображення в асертивній поведінці; уміння знайти вихід зі складної ситуації, автономність поведінки.

Більшість дослідників підкреслюють ціннісну природу толерантності і її зв'язок з моральним розвитком людини. Так С.Шалютін характеризує толерантність як універсальну загальнолюдську цінність, що «існує від століття до століття і за потреби існуватиме до кінця віку» [17, с. 45]. До складу толерантності як загальнолюдської цінності входять інші простіші моральні цінності, що, так би мовити, «надбудовуються» над нею. На думку А.Асмолова, толерантність розуміється не як непорушне правило або готовий до вживання рецепт, і тим більше, не як примусова вимога під погрозою покарання, а як вільний і відповідальний вибір людиною «ціннісного толерантного ставлення до життя» [2, с. 112]. Представник екзистенційно-гуманістичної психології Ю.Іщенко розглядає толерантність як «практичну норму спілкування». Він обґрунтовує її як загальнолюдську цінність, значення якої зростає в міру самовизначення особистості, а її актуалізація відбувається в переломні моменти життя [4, с. 5].

Аналізуючи сутність поняття «толерантність», В.Золотухін визначає її філософський зміст у визнанні багатовимірності суспільного буття. Толерантність, на його думку, є, з одного боку, моральним принципом, що регулює діяльність людини, формує особливий тип світогляду, а з іншого – це практичний інструмент, що дозволяє ефективно долати суперечності та конфлікти [5, с. 7-9].

Сутність *мотиваційно-ціннісного* компоненту толерантності полягає в засвоєнні та усвідомленні

членами колективу загальнолюдських цінностей, наприклад, толерантності, миролюбності або інших філософсько-етичних, релігійних концепцій, у яких проголошується доброта, ненасильство, віротерпимість, покора, що проявляється в соціально-корисній спрямованості внутрішньо колективних взаємин, спостерігається сформованість соціально-моральних мотивів поведінки кожної окремої особистості в процесі взаємодії з іншими. Даний компонент, зокрема, передбачає також усвідомлення кожним студентом толерантності як норми життя у світі гармонічного різноманіття, визнання одним суб'єктом безумовної цінності іншого, відмінного від нього, суб'єкта. А.Г.Асмолов, вважає, що на поведінку людини у процесі спілкування впливають ціннісні установки особистості. Установка у педагогіці – це психофізіологічна готовність, прагнення до дій, у яких відображаються соціальні мотиви особистості, її цілі, вимоги, очікування. Отже, мотиваційно-ціннісний критерій передбачає наявність у студентів позитивних особистісних, соціальних, а також комунікативних установок, тобто бажання і готовність належним чином поводитись у будь-яких ситуаціях спілкування, ініціативність. Комунікативні установки можна фіксувати у особистісному ставленні до конкретної людини, групи, до людей у цілому, наявності моральності у процесі спілкування. На думку А.Асмолова, в комунікативних установках особистості важливо визначити зону найближчого розвитку взаємодії з різними соціальними групами, що дозволить спрогнозувати динаміку поведінки та комунікації з іншими людьми. Визначальною мотивацією у даному випадку є мотиви взаємодопомоги, співробітництва, любові, сприяння, супроводу, поступливості, поблажливості; здатність радіти іншому, готовність завжди йти на контакт [2, с. 209]. Виходячи з цього, М.Рожков, Л.Байбородова, М.Ковальчук розглядають толерантність як «реалізовану готовність до усвідомлених особистісних дій, спрямованих на досягнення рівня гуманістичних взаємовідносин між людьми і групами людей, що мають різні світогляди, ціннісні орієнтації, стереотипи поведінки» [4; 67]. Показниками соціальної активності є соціальна самоідентифікація, соціальна адаптованість, креативність, соціальний оптимізм та ініціативність.

Коли мова йде про *когнітивний* компонент міжособистісної толерантності, С.Братченко та М.Миронов [3, с. 220] включають до складу його структури особистісне зростання. У межах даного компоненту учені виділяють інтраперсональні та інтерперсональні критерії. Інтраперсональні показники – це взаємодія особистості з власним внутрішнім світом, тобто уявлення та знання способів розуміння й прийняття себе, відкритість внутрішньому досвіду переживань, відповідальність, адекватна самооцінка, свобода, цілісність і динамічність у взаєминах з іншими людьми. Інтерперсональні критерії особистісного росту передбачають відношення особистості із зовнішнім світом, уявлення та знання способів розуміння й прийняття іншої людини: особистість вважається більш зрілою, якщо вона здатна до прийняття інших такими, якими вони є. Це – прояв поваги до їх індивідуальності, права бути собою. Когнітивний компонент толерантного ставлення проявляється в умінні членів студентського колективу зрозуміти те, що відбувається навколо та передбачає здатність однієї людини зрозуміти та прийняти світогляд, мотивацію інших, що включає в себе рефлексивну свідомість і мислення. Таке розуміння сприяє переструктуруванню особистісних установок і складає важливий етап особистісного розвитку. На думку Ю.Кулюткіна, для того, щоб щось зрозуміти необхідно співвіднести предмет пізнання зі своїми знаннями та уявленнями, власним життєвим досвідом, причому співвіднести таким чином, щоб включити цей предмет у систему причинно-наслідкових зв'язків, на основі яких можна дати йому пояснення і передбачити, тобто його інтерпретація та оцінка [8, с. 31].

Ми поділяємо думку Д.Леонтьєва, який вважає, що феномен «розуміння» суттєво відрізняється від «пізнання», під яким мається на увазі накопичення знань без зміни природи розуміння (головної складової рефлексивної свідомості і мислення, що лежить в основі прийняття а, відповідно, і толерантності) [10, с.123]. Згідно з положеннями гуманістично-орієнтованої психологією особистість є тим більше зрілою, чим більшою мірою вона здатна приймати інших такими, якими вони є, поважати їхнє право бути собою, їхню унікальність та своєрідність, визнання іншої людини головною цінністю та довіра до неї. А це, зі свого боку, узгоджується з екзистенційно-гуманістичним принципом толерантності С.Братченка, сутність якого полягає, головним чином, в повазі та довірі до кожної окремої особистості та визнання принципу єдності між різними людьми.

Емоційно-вольовий компонент толерантності характеризується такими показниками, як стійкість емоційних реакцій і вольова регуляція емоційного стану. Емоційна стійкість є дуже важливою складовою емоційно-вольового компоненту толерантності У науково-психологічній літературі емоційна стійкість визначається науковцями як відсутність схильності емоційних станів і процесів піддаватись деструктивним впливам внутрішніх і зовнішніх умов. Це – інтегративна властивість психіки, що виражається в здатності долати стан надмірного емоційного збудження під час виконання складних видів діяльності. Її значення для людини важко недооцінити, оскільки емоційно витримана

людина здатна чинити опір сильним емоціям, що мають руйнівний вплив на психіку. Емоційна стійкість зменшує негативний вплив сильних емоцій, запобігає стресам, сприяє прояву готовності до дій у напружених ситуаціях. Це один із психологічних факторів надійності, ефективності та успіху діяльності в екстремальних обставинах. Люди по-різному реагують на стресові ситуації. Зрозуміло, що вміння легко переносити стреси й не псувати собі та оточуючим людям настрої, не дратувати – є дуже важливою психологічною якістю. Завдяки емоційній стійкості як якості особистості в екстремальних умовах забезпечується перехід психіки на новий рівень активності: така перебудова дозволяє зберігати самовладання і досягати ефективності у діяльності. Отже, емоційна стабільність особистості розуміється нами як стійкість особистості до зовнішнього негативного впливу, упевненість у собі, адекватна самооцінка, вміння бачити власні недоліки, здатність контролювати емоції і самостійно долати внутрішні конфлікти, реалістичність в усвідомленні дійсності, культивування почуття відповідальності, вміння справлятися з життєвими труднощами та здійснювати посильний внесок у досягнення конструктивних змін навколишнього середовища. Вольова регуляція емоційного стану полягає в умінні кожного члена колективу переборювати дратівливість та нестриманість, а також передбачає наявність витримки, самовладання, самоконтролю в міжособистісних взаєминах, а в роботі над собою вона проявляється в емпатії, любові, повазі оточення. Здатність до емпатії відіграє надзвичайно важливу роль у вихованні толерантної особистості. Толерантні міжособистісні взаємини стають можливими лише тоді, коли люди можуть усвідомити, зрозуміти та оцінити партнерів під час акту взаємодії, виявити свою здатність проникнути у внутрішній світ іншого. В організації міжособистісних відносин особистість повинна вчитися розуміти людей, намагатися емоційно відгукуватися на психічні стани: співчувати, співпереживати, разом радіти та сумувати. Найважливішою особливістю кожної молодої людини повинна стати здатність до взаєморозуміння і співпереживання. Емпатія – це адекватне уявлення про те, що відбувається у внутрішньому світі іншої людини і передбачає чемність, співпереживання, чуйність партнера, екстравертність. Дж.Мід дає визначення емпатії як «здатності прийняти на себе роль іншої людини» [18, с. 25]. К.Роджерс визначав емпатію як спосіб існування з іншою людиною. На думку ученого: «Проявляти емпатію, значить увійти у внутрішній світ іншої людини і перебувати там як у будинку. Це значить бути сенситивним до змін почуттєвих значень, що безупинно відбуваються в іншій людині. Це означає тимчасове проживання життя іншого, просування в ньому обережно, витончено, не засуджуючи те, що інша людина ледве усвідомлює...» [12, с. 16]. Здатність до емпатії – це бажання створити атмосферу відкритості, довіри, задушевності, вміння поставити себе на місце іншої людини, виявити до неї інтерес, зрозуміти її внутрішній світ, направити власну увагу і сприйняття на її стан, потреби, поведінку.

У нашому розумінні сутність *поведінкового* або *практичного* компоненту толерантності полягає у володінні членами студентського колективу технікою толерантних відносин, тактикою конструктивної взаємодії в критичних ситуаціях, що відображені в асертивній поведінці. Термін «асертивність» запозичений з англійської мови, в якій він є похідним від дієслова «to assert» – заповзятю наполягати на своєму, відстоювати свої права [14, с. 99]. Під асертивністю розуміється особистісна риса, яку можна визначити як автономію, незалежність від зовнішніх впливів і оцінок прийняття свого права відстоювати власну позицію, здатність самостійно регулювати поведінку і нести за неї повну відповідальність [16, с. 9]. А.Федоров визначає асертивну або впевнену поведінку як таку, при якій мета досягається активно, проте права інших людей не порушуються, виникає баланс інтересів [15, с. 34]. Подібне визначення асертивності знаходимо у дослідженні О.Хохлової, яка ідентифікує асертивну особистість, зі здоровою, зрілою, зі сформованою миролюбною позицією ненасильства, прихильного ставлення до оточуючих, з переконанням, що досягти своїх цілей можливо лише, не порушуючи права інших людей [16, с. 12]. Асертивна поведінка орієнтована, головним чином, на тривале співробітництво, командну роботу, толерантні міжособистісні взаємини. Це упевненість у собі і готовність приймати відповідальність за власні дії; конструктивний підхід до розв'язання проблем; бажання не торкатися інтересів іншої людини. Характеризується асертивна поведінка умінням вести діалог, налаштуванням на співробітництво, допомогу і підтримку іншого.

Висновки. Отже, ми визначили критеріальну базу міжособистісної толерантності, на основі чого можна змінювати організацію взаємин між студентами. Адже метою навчання в групі є оволодіння навиками успішного спілкування з іншими, представниками різних культур, досягнення взаєморозуміння між людьми. Процес виховання ціннісного ставлення до людини буде більш ефективним, якщо студенти оволодіють практикою міжособистісної толерантної взаємодії і в подальшій професійній діяльності будуть керуватися принципами гуманізму.

Література

1. Асмолов А.Г. Толерантность как культура XXI столетия [Текст] / А.Г.Асмолов // Толерантность: объединяем усилия. – М. : Летний Сад, 2002. – 236 с.
2. Асмолов А.Г. Толерантность: разные парадигмы анализа / А. Г. Асмолов // Толерантность в общественном сознании России. – М.: Академия, 1998. – 223 с.
3. Братченко С.Л. Межличностный диалог и его основные атрибуты / С. Л. Братченко // Психология с человеческим лицом: гуманистическая перспектива в постсоветской психологии. – М., 1997. С. 201-222.
4. Валитова Р. Р. Толерантность как этическая проблема/ Р. Р. Валитова// Дисс. канд. пед. наук:13.00.01 / Р. Р. Валитова. – М.,1997. – 160 с.
5. Золотухин В. М. Терпимость как общечеловеческая ценность / В. М. Золотухин // Современные проблемы гуманитарных дисциплин. – Ч. 1. – М., 1997. – С. 7–9.
6. Кожухарь Г. С. Формы межличностной толерантности: критериальные признаки и особенности/ Кожухарь Г. С// Психологический журнал. – 2008, том 29. – № 3. – С. 30–40.
7. Комогоров П. Ф. Формирование толерантности в межличностных отношениях студентов вуза / П. Ф. Комогоров // Автореф. дисс. канд. пед. наук. – Курган, 2000 – 23 с.
8. Кулюткин Ю. Н. Психология обучения взрослых / Ю. Н. Кулюткин. – М. : Просвещение, 1985. – 234 с.
9. Лекторский В. А. Про толерантность / В. А. Лекторский // Философские науки. –1997. – № 3–4. – С. 14–19.
10. Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности/ Д. А. Леонтьев. – М.: Изд. Мос. ун-та, 1999. –198 с.
11. Погодина А.А. Толерантность: Термин. Позиция. Смысл. Програма/ А. А. Погодина// История: прил. к газ. «Первое сентября». – 2002. – март (№11). – С. 4–7.
12. Роджерс К. Клиентоцентрированная терапия/ Роджерс К. – М.: Просвещение, 1997. – 386 с.
13. Советский энциклопедический словарь/ Главный редактор А. М. Прохорова. – М. – 1982. – 1646 с.
14. Философский энциклопедический словарь. – М.: ИНФРА–М, 2002. – 576 с.
15. Федоров А. П. Когнитивно-поведенческая психотерапия/ Федоров А. П.// СПб.: Питер, 2002. – 352с.
16. Хохлова Е. В. Конструктивная агрессивность в формировании навыков асертивного поведения студентов вуза/ Хохлова Е.В.// Автореф. дисс. канд. психол. наук: 19.00.07. – Нижний Новгород, 2008. – 25 с.
17. Шалютин С. М. Искусственный интеллект [Текст]/ С. М. Шалютин. – М.: Мысль, 2005. – 186 с.
18. Goldstein A. P., Michaels G. Y. Empathy development training, consequences. New Jersey London, 1985. – 287 p.