

КОНАТИВНИЙ КОМПОНЕНТ ТОЛЕРАНТНОСТІ

У рамках бігевіористичної теорії та психології поведінки проаналізовано конативний компонент толерантності, доведено, що толерантність у цьому аналітичному розрізі – це складна система вмінь, норм і навичок, які об'єднують увесь поведінковий репертуар особи і визначають схильність до того чи іншого типу соціальної поведінки, до певних форм учинкових дій.

Ключові слова: толерантність, особистість, поведінка, взаємодія, поведінковий акт, конативний компонент, потреби, мотиви, цілі, інтолерантні реакції, неврози, реципрокне гальмування, соціальна реципрокність, типи поведінки, життєві стратегії

В рамках бігевіористической теории и психологии поведения проанализирован конативный компонент толерантности, доказано, что толерантность в этом аналитическом разрезе – сложная система умений, норм и навыков, которые объединяют поведенческий репертуар личности и определяют склонность к тому или другому типу социального поведения, к определенным формам действий.

Ключевые слова: толерантность, личность, поведение, взаимодействие, поведенческий акт, конативный компонент, потребности, мотивы, цели, интолерантные реакции, неврозы, реципрокное торможение, социальная реципрокность, типы поведения, жизненные стратегии

Connotative tolerance component has been analysed within behavioural theory and psychology of behaviour. During this investigation it has been proved that tolerance within analytical profile is a complicated system of skills, norms and knowledge which allow to preserve his or her integrity and define inclinations to a definite type of social behaviour and different actions.

Key words: tolerance, personality, behaviour, interaction, behavioural act, connotative component, needs, motives, goals, intolerant reactions, neurosis, reciprocal inhibition, social reciprocity, behaviour types, life strategies

Постановка проблеми та її значення.

Новітні глобалізаційні та інтеграційні процеси сьогодення все більш значущим роблять усвідомлення кожною людиною перспектив власного розвитку, життєвої самореалізації, професійного самовизначення і побудови у зв'язку з цим індивідуальної життєвої стратегії. Розуміння особистістю важливості постійної трансформації у нестабільному світі, орієнтація на значущу соціальну роль в життєдіяльності зумовлюють спрямування індивідуального буття на вміння адекватно і динамічно контактувати із навколишнім світом, із собою та іншими людьми.

Сьогодні неможливо підготувати кваліфікованого спеціаліста, не навчивши його взаємодіяти з урахуванням специфіки його майбутньої професійної діяльності. Адже в умовах ринкової економіки потрібні фахівці, які володіють уміннями та навичками продуктивної взаємодії в професійній сфері. Відсутність останніх суттєво перешкоджають професійному і особистісному зростанню спеціаліста. А тому в ієрархії критеріїв професіоналізму сучасного фахівця все більшого значення набувають витоки, серед яких здатність до толерантної поведінки, готовність взаємодіяти і йти на компроміси та домовлятися мають чи не найбільший пріоритет.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

На сьогодні існує певна науково-психологічна база, сформульовано коло ідей, положень та концепцій у висвітленні проблеми формування толерантності студентів ВНЗ. Так, теоретичне обґрунтування сучасних підходів до виховання толерантності здійснено у працях таких вітчизняних та зарубіжних науковців, як Т. М. Білоус, В. І. Бондар, О. А. Грива, О. Т. Зарівна, І. Д. Зверева, М. Б. Зязюн, О. В. Ісаєва, О. В. Кихтюк, О. Ю. Клепцова, Л. І. Кондрашова, В. Ю. Кочергін, Л. І. Міщик, О. М. Пехота, О. Г. Романовський, В. А. Семиченко, М. І. Сметанський, С. О. Сисоєва, О. О. Стрельцова, Ю. В. Тодорцева та ін., де значна увага приділяється процесу формування толерантності в соціально-педагогічному середовищі. Крім того, в останній час нами обґрунтовано теоретико-методологічні засади науково-психологічного осмислення толерантності як загальнолюдської проблеми взагалі і професійного спілкування зокрема [див. 9; 10].

Водночас психологічні особливості формування толерантності студентів-економістів вивчені недостатньо, фрагментарно і без орієнтації на розкриття сутності толерантності і як окремого психокультурного явища, і як інтегральної риси сучасного спеціаліста. Загалом і не існує чітко обґрунтованої системи

формування толерантності фахівців економічного профілю, незважаючи на об'єктивну потребу в них. Отож, мовиться про підготовку ефективних економістів, котрим притаманні: 1) добре розвинуте економічне мислення; 2) здатність до компетентної взаємодії у різних економічних ситуаціях повсякдення; 3) спроможність обирати оптимальні способи і засоби досягнення економічних завдань; 4) уміння і навички продуктивного спілкування, щонайперше толерантність висловлювань та обстоювання власної позиції чи погляду, готовність сприймати висловлювання інших, взаємодіяти і йти на компроміси та домовлятися. Такий проблемний стан зумовив вибір теми нашого дослідження і, зокрема, визначив мету даної статті.

Мета дослідження: на основі теоретичного аналізу визначити психологічні особливості та змістову специфіку конативного компонента толерантності. Водночас одним із його головних **завдань** було висвітлити психологічне підґрунтя аналітики та типологізації життєвих стратегій особистості як інтегрального показника розвитку її конативного компонента толерантності.

Виклад основного матеріалу. При обговоренні питань толерантності у форматі концепцій, що розроблені з позицій бігевіористичного підходу, психології поведінки, предметом теоретичного аналізу науковців є цілісний поведінковий акт формовияву толерантності, тобто її: 1) внутрішні (потреби, мотиви, цілі) і зовнішні (фактори, стимули, причини) джерела; 2) процесні характеристики, які постають у стратегіях, технологіях, тактиках, техніках, прийомах, ознаках виникнення і розвитку толерантності; 3) результати та їх вплив на оточення чи конкретне довкілля.

До внутрішніх причин, які сприяють виникненню інтолерантних реакцій, здебільшого відносять ті, що є власне причинами неврозів. Це, перш за все, особистісна тривожність і страх. Дж. Вольпе виокремлює так звані соціальні страхи, тобто боязливість відповідних об'єктів і ситуацій соціальної взаємодії. Серед таких страхів, які досить часто зустрічаються, наявні: а) страх критики; б) страх бути відкинутим; в) страх опинитися у центрі уваги; г) страх видатися неповноцінним; д) страх перед керівництвом; е) страх нових ситуацій; є) страх пред'являти претензії; ж) страх не вміти відмовити у вимозі; з) страх сказати «ні» [5]. Для їх лікування дослідник

пропонує використовувати так званий принцип реципрокного гальмування, тобто зменшення однієї реакції під дією іншої, альтернативної. Так, в експерименті були використані саме такі реакції; їх суть полягала в напористому обстоюванні обстежуваним своїх інтересів і прав. Очікувалося, що у підсумку він переборе свій страх і стане більш упевненим. Однак, замість очікуваної впевненості, були зафіксовані інші альтернативні реакції, такі як соціальна злість та агресивна поведінка.

У такий спосіб Дж. Вольпе експериментальним шляхом виявив важливу закономірність результативного прояву толерантності-інтолерантності і технологій психологічного впливу на них з метою їхньої корекції. В найзагальнішому вигляді її можна сформулювати так: жорсткі методи боротьби з інтолерантністю не призводять до виникнення толерантності, але можуть дати зовсім протилежні результати.

І все ж визначити рамкові умови дії даних закономірностей науковцям не вдається. Так, Г. Бардієр вважає, що дана схема працює і тоді, коли аверсивні стимули виходить не від людей, котрі виступають у ролі соціальних об'єктів, а від самої ситуації взаємодії, впливати на яку неможливо. Вона доходить висновку, що ефект соціальної реципрокності інтолерантності можливий лише за суб'єкт-об'єктної взаємодії, а не за суб'єкт-суб'єктної. Щодо об'єкт-об'єктних взаємин (наприклад, покупець і продавець, відвідувач і бюрократ, громадянин і представник влади тощо), то цей випадок може відноситися до двох попередніх. Якщо ситуація діагностується як суто толерантна (наприклад, дипломати), або ж однозначно інтолерантна (воюючі солдати), то ефект соціальної реципрокності не діє, об'єкт-об'єктні контактування зберігаються і чітко відповідають вимогам ситуації. У цьому разі мовиться про «вимушену» або «виправдану» толерантність-інтолерантність.

Зовнішні причини толерантності-інтолерантності, згідно з теорією оперантного зумовлення Б. Ф. Скінера, пов'язані з підкріпленнями основних соціальних потреб людини – в задіянні, контролі, любові. В цьому аспекті можливі такі види підкріплень: матеріальні (гроші, солодощі, квіти, подарунки); соціальні (похвала, уважне слухання, усмішка, підкреслення статусу партнера); поведінкові (можливість після цільової поведінки зайнятися тим, що приносить задоволення) і символічні (знаки приємних подій –

перемоги, виграшу, збагачення). Стосовно негативних підкріплень – штрафів та покарань, то, за теорією Скінера, це менш ефективний і надійний метод, ніж використання позитивних цілеспрямованих диференційованих підсилень. Вважається, що покарання не приводить до повного зникнення небажаної поведінки, а лишень до пори до часу пригнічує її. Якщо ж вірогідність отримати покарання щезне, то небажана поведінка буде виникати знову і знову, особливо тоді, коли вона випадково отримує певну підтримку чи схвалення.

Обгрунтовує фактори толерантності-інтолерантності мультимодальна модель інтерпретації поведінки людини BASIS ID Арнольда Лазаруса, що фіксує базові змінні-складові всього психічного життя людини. Примітно те, що складові діють у різній послідовності, що і виявляється в індивідуально-психологічних особливостях. Однак повноцінне оволодіння соціальною ситуацією вимагає від неї задіяння всіх її параметрів або, принаймні, максимальної їх кількості. Якщо ж це не відбувається, то її поведінковий репертуар звужується і спостерігається дефіцит поведінки – у неї виникають проблеми у соціальному повсякденні, вона нездатна адекватно сприймати світ, тобто толерантно ставитися чи то до оточення, чи то до себе.

Загалом поведінковий вимір толерантності становить найочевиднішу частину «айсберга толерантності» і традиційно привертає особливу увагу як при її діагностиці, так і при навчанні їй. До поведінкової толерантності відноситься велика кількість конкретних умінь та здібностей, серед яких найважливішими є: 1) здатність до толерантного висловлювання та обстоювання власної позиції як точки зору чи погляду (Я-висловлювання та інші комунікативні техніки); 2) готовність толерантно ставитися до висловлювань інших людей (уважне слухання і прийняття думок та оцінок навколишніх, прийняття їх поглядів, котрі, безперечно, мають право на існування незалежно від ступеня відмінності від власних); 3) спроможність до продуктивної взаємодії і вміння домовлятися (узгоджувати позиції, досягати компромісу та консенсусу); 4) толерантна поведінка в напружених та ексквизитних ситуаціях (за несхожості світовідчуттів, думок та оцінок тощо). Останнє потребує окремого висвітлення, оскільки саме такі граничні ситуації значущих зустрічей з іншими – лакмусовий папірець для толерантності.

Методологічною основою для дослідження і розвитку цих аспектів толерантності є концепція конфліктної компетентності Б. І. Хасана [див. 8].

В теоретико-емпіричному форматі бігевіористичного підходу, як відомо, знаходяться як метод соціально-психологічного тренінгу, так і технології безпосереднього розвитку толерантності. Скажімо, відносно недавнім досягненням світової тренінгової практики є використання методики розвитку здатності до прийняття розмаїтості та задіяння (D&I – Diversity & Inclusion). Її сутнісне наповнення пов'язане із формуванням стратегії, яка дозволяє людям з різним життєвим багажем працювати разом і спільно зреалізовувати цілі організації. Отож, названа тренінгова методика застосовується переважно в контексті організаційного розвитку, коли метою її впровадження є сприяння більш повному і найкращому розкриттю потенціалу людей в оргструктурах, а саме формування цілої низки вмінь і навичок, зокрема таких, як здатність до прийняття домагань у діяльності менеджера, профілактика сексуальних домагань, усвідомлення проблем людей з відхиленнями, розуміння відмінностей між поколіннями, врегулювання ціннісних конфліктів, проведення міжкультурних переговорів, побудова сприятливих взаємостосунків, урахування впливу культури на поведінку і стиль роботи, розуміння мотивації, переживань і мислесхем співробітників. Основний прийом, який тут використовується, спрямований на розвиток поваги до індивідуальних відмінностей та непересічних психологічних особливостей кожного працівника.

Вочевидь міжособистісні стосунки тільки тоді будуть продуктивними, коли людина може не тільки змінювати свою поведінку залежно від конкретної ситуації, а й має чітко визначену життєву позицію, конструктивну стратегію вчинкових діянь. Таким чином толерантність залежатиме від вибраної життєвої перспективи, реальної стратегії поведінки, котра природно є важливим показником актуалізаційної присутності «тут-тепер-повно» поведінкового компонента. У цьому сенсі зазначене становить нагальну потребу людини організувати своє життя так, щоби воно було оптимально ефективним з позиції її індивідуального світобачення.

Різні типології життєвих стратегій, опрацьовані у соціально-психологічних теоріях, виявляють якісно різні способи життєтворення особистості. Передусім мовиться про п'ять типів соціального характеру, виокремлених Е. Фроммом, з яких чотири є непродуктивними (рецептивний, експлуатуючий, накопичувальний, ринковий) і лише п'ятий – продуктивний [6]. Причому соціальний тип постає як набір форм встановлення стосунків з іншими, які результативно відображають взаємодії екзистенційних потреб і конкретного соціального контексту. Важливо те, що непродуктивні типи відносин згубно впливають на психічне здоров'я і розвиток особистості, адже вона завжди стоїть перед вибором – «мати» чи «бути», тобто якомога більше мати, чи все ж розвивати у собі всі закладені природою здібності, наявний потенціал [7]. І тільки продуктивний тип вирізняється ідеальним здоров'ям, заощадливим ставленням до світу, гуманізмом до себе та навколишніх.

Теоретичної уваги заслуговують життєві стилі, обґрунтовані А. Адлером, – керівний, отримувальний, уникаючий і соціально корисний. Кожен з них є індивідуальним способом пристосування до життя і до соціальних взаємин, виявляється в установках та реальній повсякденній поведінці особистості. Водночас любов, дружба і робота – це основні життєві завдання, які кожна людина прагне вирішити. Вони визначені умовами ковітального існування громадянського загалу і дозволяють підтримувати та розвивати перебіг життєвого процесу у тому окультуреному довіллі, в якому перебуває конкретна особа. Пристосовуючись до середовища і змінюючи найближче довілля, вона так чи інакше реалізує вроджене прагнення до вищості та досконалості. Будучи неясним і в основному несвідомим на початку свого формування, з часом назване прагнення стає джерелом мотивації, силою, котра організовує життя та надає йому сенсу, а відтак і його фундаментальним мотивом. Звичайно, воно може приймати як позитивне, конструктивне спрямування, так і негативне, деконструктивне, а тому мати як позитивні, так і негативні наслідки. Якщо назване прагнення охоплює суспільні турботи і зацікавленість у благополуччі інших, то закономірно розвиватиметься в конструктивному і психологічно здоровому напрямку. Такий життєвий стиль і є соціально корисним, за якого людина

турбується про інших, виявляє несфальшовану повсякденну толерантність. І навпаки, якщо прагнення до вищості та досконалості призводить до самозвеличення, реалізації суто егоїстичних цілей, а відтак переважання над іншими та пригнічення їх, то такий життєвий стиль матиме деконструктивний характер, а відтак супроводжуватиметься жорстокістю, брехнею і, врешті, інтолерантністю [2].

На продовження вищезазначеного науковці слушно виділяють дві групи життєвих стратегій, які базуються на перевазі внутрішніх або зовнішніх прагнень. Останні, залежачи від інших, базуються на таких цінностях, як матеріальне благополуччя, соціальне визнання та фізична привабливість; перші спрямовані на цінності особистісного зростання, здоровий спосіб життя, любов, прив'язаність, служіння суспільству і нації. Люди, котрі зорієнтовані на зовнішні вартості, переважно мають низькі показники актуального психічного здоров'я.

Примітно те, що стратегії поведінки співзалежні з типами адаптаційних процесів, які розглядаються у теорії соціальної адаптації: а) мовиться про тип, для якого характерне переважання активного впливу на соціальне оточення, і б) про тип, що визначається пасивним конформним прийняттям цілей та ціннісних орієнтацій групи. А. А. Реан пояснює, що другий не можна назвати винятково пасивним, адже він також активний, хоча й спрямований «усередину» [3].

К. О. Абульханова-Славська, досліджуючи питання типології життєвих подій, відмічає, що принциповою стороною життєвої стратегії є співвіднесення типу особистості із способом життя і виділяє два критерії життєвих стратегій: внутрішній – активність особистості у побудові власного життя, та зовнішній – об'єктивні вимоги соціальної реальності. Оскільки активність пронизує всі сфери життя і виявляється як здатність до оптимального балансу між бажаним і потрібним, то дослідниця також слушно розмежує всі стратегії на два загальні типи – активні та пасивні [див. детально 1]. Крім того, вона вказує на те, що реакцією на фрустрацію можуть бути конформний або змішаний типи поведінки, адже різні типи людей по-різному співвідносяться із повсякденням: одні в основному пристосовуються до його вимог, інші навпаки, пристосовують умови до своїх вимог, треті вирішують суперечність між

власними вимогами і вимогами, які ставить до них життя.

Отож, люди відрізняються за впливом на перебіг власного життя, успішністю оволодіння численними життєвими ситуаціями, що почасти руйнівно діють на їх психологічну організацію. Так, один психотип повно залежатиме від перебігу життєвих подій, інший – більше передбачатиме їх та спрямовуватиме у лоно задоволення своїх потреб. Ще інший підпадатиме під тиск зовнішніх подій, буде втягнутий у непритаманне його характеру спілкування, а інколи і в неприємні для нього справи; тому легко забуватиме про свої цілі і далекосяжні плани, здійснюючи неочікувані для себе вчинки. На відміну від зазначених, психотип іншої самоорганізації навпаки, житиме переважно планами, мріями, а відтак створюватиме власну логіку життєздійснення свого Я. Звідси очевидно, що різний характер здатностей до організації особою повсякдення дає підстави виокремити певні типи особистостей за критерієм способу його уреальнення. Це означає, що вона по-різному вибудовує свої життєві стратегії, спочатку виходячи із власних індивідуальних можливостей і наявних ресурсів, а потім із тих, які продукуються нею і навколишніми в усупільненому повсякденні. Оптимальною життєвою стратегією вважається та, за якої людина співвідносить свої можливості із нагальними життєвими завданнями, при цьому постійно розвиваючи свій потенціал та примножуючи психодуховні ресурси. У будь-якому разі конкретна особистість встановлює відповідність особистих інтересів та умов окультуреного життя на основі критеріїв, вибраних нею переважно самостійно чи отриманих ззовні, що по-різному впливає на процеси актуалізації, розвиткового перебігу і ситуаційного функціонування толерантності.

Важливо, що К. О. Абульханова-Славська виділила три основних ознаки життєвої стратегії: а) вибір способу життя, б) розв'язання суперечності «хочу – маю» і в) створення умов для самореалізації, творчого пошуку і самовдосконалення. На її думку, особистість можна назвати зрілою, якщо вона здатна встановлювати свій «поріг» задоволення матеріальних потреб і починає розглядати їх як одну з умов життя, спрямовуючи свою життєву енергію на інші – соціальні та духовні – цілі [1]. Названа здатність особистості надавати перевагу нематеріальним цінностям є показником не

лише того, що вона належно організувала особисту буденність, а й виявила у собі незвідані горизонти толерантного співжиття із навколишніми.

У цьому аналітичному форматі психологи традиційно виділяють три основних типи стратегій життя – благополуччя, успіху і самореалізації [4], зміст яких головно визначається характером соціальної активності особистості. Так, життєве благополуччя – це стратегія, де присутня рецептивна активність і референтна спрямованість споживання, переважає установка на отримання, а не на створення життєвих благ. Натомість життєвий успіх – стратегія, за якої наявні такі риси особистості, як її активна життєва позиція, реформаторська спрямованість діяльності, загальна налаштованість на високі результати. З іншого боку, життєва самореалізація – це стратегія, котра керується усвідомленим і практико зорієнтованим настановленням особистості на творчі зміни і перебудову власного життя, на її особистісне самовдосконалення.

Очевидно, що виокреслені відмінності між названими типами стратегій є досить умовними. Проте вони дають змогу чітко розподілити життєві позиції особистості у процесі реального життєздійснення, а відтак й розпізнати налаштованість її тих чи інших взаємодій із навколишнім довкіллям. Тому, беручи до уваги зміст проаналізованих теорій, є підстави виокремити принаймні три стратегії поведінки.

Перша полягає у зміні своєї поведінки відповідно до вимог актуальної життєвої ситуації, що слушно розцінювати як конформну поведінку. Тут присутня некритична трансформація власних установок згідно із зовнішніми обставинами, або ж примусово усвідомлене підкорення впливам уособленого чи суб'єктивно прийнятого соціального задля уникнення конфліктних ситуацій. У розрізі соціально-психологічних взаємостосунків така стратегія відрізняється сприйняттям себе як об'єкта, а іншого чи інших – як суб'єкта чи суб'єктів. Людина з такою поведінкою буде приймати погляди, позицію інших, причому навіть на шкоду собі. Отож, за цих умов буде проявлятися зовнішня толерантність, яка не має нічого спільного із справжньою, внутрішньою чи психодуховною.

Друга пов'язана із змінами реальної поведінки відповідно до вимог сформованого уявлення про себе, що може розцінюватися як агресивна поведінка.

Питання психології

Агресія тут розуміється як спроба володіти та маніпулювати іншими, спираючись лише на власні бажання, наміри, тобто без урахування зовнішніх об'єктивних обставин. В аспекті взаємодії з іншими людьми особистість з такою поведінкою сприймає себе як суб'єкта, а іншого – як об'єкта, а відтак обстоює свої погляди і життєву позицію як єдино правильну. Вочевидь у даному разі є сенс говорити про інтолерантність.

Третя стратегія, щонайперше, виявляється в корекції своєї поведінки згідно з індивідуальними і соціальними можливостями особистості. Ця стратегія є продуктивною (і найбільш оптимальною) для людини, оскільки дозволяє сприймати себе й іншого як повноцінних суб'єктів. Особа, котрій прийнятна названа стратегія, розуміє позицію та погляди інших без втрати своєї власної світоглядної цілісності, при

цьому має місце розширення свого кругозору через конструктивний діалог. Саме за такої, стратегіально виваженої, толерантності можлива істинна терпимість до навколишніх і самої себе.

Висновки. Таким чином, бігевіористичний підхід обґрунтовує толерантність як складну систему вмінь, норм і навичок, які об'єднують увесь поведінковий репертуар особи і визначають її схильність до того чи іншого типу соціальної поведінки, до певних форм учинкових дій. Відтак поведінковий компонент толерантності має виняткове значення, оскільки тільки через конкретні діяння людини як суб'єкта будь-які реальності вибудовуються у цілісний смисловий ряд, у її самобутню когнітивну концепцію або навіть програму перспективних дій і життєвих стратегій.

Література

1. Абульхонова-Славская К. А. Стратегия жизни : [монография] / Ксения Александровна Абульхонова-Славская. – М. : Мысль, 1991. – 300 с.
2. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии / Альфред Адлер ; [пер. с нем.]. – М. : За экономическую грамотность, 1995. – 415 с.
3. Реан А. А. Проблемы и перспективы развития концепции локуса контроля личности / А. А. Реан // Психологический журнал. – 1998. – № 4. – С. 3-12
4. Резник Т. Е. Жизненные стратеги личности : поиск альтернатив / Т. Е. Резник, Ю. М. Резник – вып. 2. – М. : Деловое содействие, 1995. – 69 с.
5. Уолл Д. Психотерапия посредством реципрокного торможения // Техники консультирования и психотерапии : Тексты. Под ред. У. С. Сахакиан. – Москва : Эксмо- Пресс, 2000, 349-382
6. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности / Эрик Фромм / пер. с нем. и англ. / [общ. ред., и предисл. П. С. Гуревича]. – М. : Республика, 1994. – 447 с.
7. Фромм Э. Иметь или быть / Эрик Фромм. – К. : Ника-Центр : Вист-С, 1998. – 238 с.
8. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. – Питер, 2003. – 256 с.
9. Шаюк О. Я. Науково-психологічне осмислення толерантності як загальнолюдської проблеми / О. Я. Шаюк // Психологія і суспільство. – 2010. – №1. – С. 100-111.
10. Шаюк О. Я. Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування/ О. Я. Шаюк // Психологія і суспільство. – 2010. – №2. – С. 115-131.