

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

УДК 316. 647. 5

М. Н. Юртаева

## ИССЛЕДОВАНИЕ КОГНИТИВНЫХ И ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ К НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

*Аннотация.* В статье проанализированы теоретико-методологические предпосылки изучения конструкта «толерантность к неопределенности». Представлены результаты эмпирического исследования соотношения когнитивно-стилевых и личностных особенностей толерантности к неопределенности.

*Ключевые слова:* толерантность к неопределенности, когнитивный стиль, готовность к риску, базисные убеждения личности, обработка информации.

*Abstract.* The paper analyzes the theoretical and methodological prerequisites to studying the construct «tolerance to ambiguity». The results of empirical research of cognitive style and personal features correlation of tolerance to ambiguity are presented.

*Index terms:* tolerance to ambiguity, cognitive style, acceptance of risk, basic beliefs, information processing.

Толерантность к неопределенности – пример феномена, значимость которого возрастает во всех сферах современной жизни, в том числе в профессиональном образовании. Отдельные аспекты толерантности к неопределенности обсуждаются в связи с вопросами успешности обучения за границей [16], предпочтений в условиях преподавания учебных курсов [1, 11], решением задач подготовки бизнесменов [7, 18, 20, 22] и изучением креативности как основы инновационной деятельности [3, 15].

Актуальность исследований рассматриваемого феномена обусловлена еще и решением ряда методологических вопросов современного образования. Так, принятие стратегии опережающего развития образования базируется в первую очередь на создании и внедрении инноваций как основы конкурентоспособности. Поэтому все большую ценность приобретают навыки создания и использования информации, способность к принятию изменений, неявному пониманию более чем одной перспективы, т. е. то, что и представляет из себя толерантность к неопределенности.

Наряду со значимостью толерантности к неопределенности для решения социальных и образовательных задач проблематичным остается его психологическое понимание.

**Истоки и модели толерантности к неопределенности.** В процессе становления понятия «толерантность к неопределенности» выделились три концептуальные перспективы его анализа:

- исследование авторитарной индивидуальности (Э. Френкель-Брун-свик, 1948, 1949);
- восприятие неопределенных ситуаций (С. Баднер, 1960–1962);
- восприятие факторов порождения вероятностных оценок в процессах принятия решений (Д. Элсберг, 1961).

В работах Э. Френкель-Брунсвик интересующий нас феномен рассматривается как эмоциональная и перцептивная характеристика индивидуальности [5]. Понятие «толерантность к неопределенности» раскрывается через содержательно противоположное – «интолерантность к неопределенности», разработка последнего была связана с его вкладом в понимание источников социальных проблем. Описанию психологических характеристик личности, интолерантной к неопределенности, уделялось значительно большее внимание в литературе конца 40-х гг. прошлого века [9, 10, 12].

Индикаторами интолерантной к неопределенности индивидуальности выступили перцептивные и познавательные реакции, отражающие специфику стилевого поведения. Классические работы Х. Вернера и К. Гольдштейна, посвященные изучению явлений ригидности и конкретности восприятия, определили главную стратегию в объяснении познавательной нетерпимости к неопределенности [12].

Впоследствии перечень Э. Френкель-Брунсвик когнитивно-стилевых особенностей интолерантности к неопределенности был дополнен. С. Бохнер (1965) ввел понятие вторичных характеристик интолерантности к неопределенности, относя к ним такие личностные черты, как авторитаризм, догматизм, ригидность, закрытость к новому, наличие этнических предрассудков, низкую креативность, тревожность, склонность к экстрапунитивным реакциям, агрессивность [6].

Эмпирические исследования феномена показали противоречивые результаты относительно связей первичных (когнитивно-стилевых) и вторичных (личностных) характеристик индивидуальности, толерантной к неопределенности, что было обусловлено отсутствием стандартных процедур измерения конструкта.

Осмысление рассматриваемого феномена в рамках второй перспективы восходит к теории черт. Толерантность к неопределенности – личностный континуум, отражающий когнитивные, эмоциональные и поведенческие реакции на неопределенность, измеряемые специальными психометрическими шкалами.

Ряд работ адресован раскрытию содержательной специфики объектного аспекта толерантности к неопределенности, в качестве которого рассматриваются неопределенные стимулы и ситуации. Д. МакЛейн описывает неопределенные стимулы как неизвестные, сложные, динамически неопределенные либо имеющие противоречивые интерпретации. В свою очередь, Р. Нортон

выделяет 8 категорий, которые применимы к описанию неопределенной ситуации. Они включают многократные значения, неопределенность и неполноту, вероятность (проблема может быть проанализирована как функция из выбора вероятности), слабоструктурированность, нехватку информации, неуверенность, несогласованность, противоречивость, неясность [6, 19].

Рассмотрение конструкта толерантность к неопределенности в рамках третьей перспективы является производным от двух предыдущих как частный случай, применимый к моделям принятия решений.

Согласно позиции Д. Элсберга, неопределенность сводится к вероятности второго порядка, т. е. степени уверенности, с которой индивидуум оценивает вероятность, связанную с каждой ветвью решения, представленного в общей форме [19]. Исходя из этого, толерантность к неопределенности или толерантность к неуверенности – готовность субъекта допустить решения, в отношении которых он не переживает чувства уверенности, т. е. решения с определенной долей субъективного риска. Допустимо, что степень принятия этого риска будет определяться факторами личностной регуляции принятия решений – внутренними критериями выбора, локусом ответственности или его «ценой для собственного Я» [2].

Итак, в ходе анализа истоков становления понятия были выделены три позиции в определении «толерантности к неопределенности»: 1) когнитивный стиль; 2) личностная черта; 3) степень уверенности в выборе, рассматриваемая в контексте представлений о личностной регуляции принятия решений в условиях неопределенности и неуверенности.

Обзор публикаций, релевантных обсуждаемой проблеме, показывает, что значительную поддержку на современном этапе получает представление о толерантности к неопределенности как личностной черте, предсказываемой психометрическими шкалами [11, 16, 24]. Между тем сведение этой категории к личностным чертам затрудняет осмысление процессуально-динамических аспектов взаимодействия индивидуума с неопределенными стимулами/ситуациями. На это указывают проявления конструкта на разных уровнях личностных свойств, а также его сопряженность с целым комплексом характеристик процессуального плана, в том числе с особенностями стилевой регуляции поведения и деятельности, принятием нехватки контроля, принятием риска, внимательностью, когнитивной гибкостью, способностью к обработке парадоксов, поиском информации, прогнозированием и пр. [7, 8, 13, 17, 20, 23].

Многомерность психологических проявлений изучаемого феномена нашла отражение в ряде противоречий:

- это «стержневое психическое свойство» или специфические особенности когнитивных процессов?
- толерантность к неопределенности фиксирует одно измерение либо имеет в своем составе несколько компонентов, суб-конструктов?

Предположение, что толерантность к неопределенности одновременно актуализирует некоторое сочетание особенностей когнитивных процес-

сов и черт личности, позволяет принять в качестве теоретической гипотезы существование «разноуровневости» ее индивидуальных проявлений.

С целью эмпирической проверки данного предположения была построена уровневая модель феномена «толерантность к неопределенности». В качестве основы данной модели было принято описание первичных и вторичных характеристик феномена. В связи с этим в дальнейшем производился анализ когнитивно-стилевых особенностей толерантности к неопределенности (уровень стилевых свойств), представленный набором стилевых характеристик – ригидности/гибкости познавательного контроля, полезависимости/ полнезависимости и импульсивности/рефлексивности. Состав личностных особенностей изучаемой категории (уровень свойств личности) определялся, с одной стороны, в соответствии с анализом представлений о толерантности к неопределенности, с другой стороны, с учетом системообразующих признаков в структуре индивидуальности и личности, определяющих характер ее эмоциональности (тревожность), саморегуляции (готовность к риску) и направленности (базисные убеждения личности).

**Методика.** Выборку составили студенты вузов г. Екатеринбурга (64 девушки и 16 юношей в возрасте 17–22 лет,  $M = 19,4$ ,  $SD = 1,68$ ).

Были использованы следующие методики: шкала толерантности к неопределенности С. Баднера (Budner's Tolerance for Ambiguity Scale) в адаптации Г. У. Солдатовой; шкала толерантности к неопределенности Д. МакЛейна (Multiple Stimulus Types Ambiguity Tolerance) в адаптации Е. Г. Луковицкой; шкалы личностной и ситуативной тревожности Ч. Спилбергера; опросник базисных убеждений Р. Янофф-Бульман (модифицированная версия); опросник «Личностные факторы принятия решений» (АФР-25) Т. В. Корниловой (шкала готовности к риску); тест «Встроенных фигур» Г. Виткина; тест «Схожих рисунков» Дж. Кагана; Струп-тест.

Для статистической обработки результатов использовались программы SPSS. 13. и STATGRAFICS PLUS 5.

**Результаты исследования и их обсуждение.** Для проверки исходного теоретического предположения все переменные были подвергнуты корреляционному анализу (критерий Спирмена). Анализ корреляционных соотношений обнаружил, что показатели различных методик толерантности к неопределенности взаимосвязаны, т. е. измеряют сходные конструкты.

Анализ взаимосвязей для каждого конкретного показателя толерантности к неопределенности позволяет дифференцировать картину функциональных взаимоотношений между когнитивно-стилевыми и личностными особенностями толерантности к неопределенности.

Показатель методики С. Баднера положительно взаимосвязан с готовностью к риску, гибкостью познавательного контроля и рефлексивностью. Можно заключить, что лица, толерантные к неопределенности, более успешны в условиях субъективной неопределенности (неуверенно-

сти) и ситуации когнитивного конфликта, требующей принятия нового способа действия. Это указывает на близость психических механизмов, лежащих в основе гибкого когнитивного контроля и толерантности к опыту, не соответствующему или даже противоречащему наличным знаниям и опыту, что отмечалось ранее [5].

Показатель методики Д. МакЛейна положительно соотносится с готовностью к риску, убеждением в справедливости окружающего мира, верой в собственную удачливость и возможность контроля событий собственной жизни. Обратная зависимость выявлена для показателей шкал реактивной и личностной тревожности.

Таким образом, студенты, толерантные к неопределенности, менее тревожны, обладают более позитивными глубинными установками в отношении собственного Я и окружающего мира, что и обуславливает принятием ими условий неопределенности и риска.

Корреляционный анализ данных подтвердил наличие взаимосвязей между когнитивно-стилевыми и личностными особенностями толерантности к неопределенности. Между тем показатели различных шкал толерантности к неопределенности обнаруживают отличные паттерны корреляционных взаимосвязей. Для пояснения смысла выявленных различий обратимся к феномену «расщепления» полюсов стилевой оси [5]. Суть феномена «расщепления» когнитивного стиля заключается в неоднородности его полюсов. Таким образом, на одном полюсе стилевой оси могут находиться испытуемые, различающиеся по механизмам своего интеллектуального поведения.

Для выделения субгрупп по стилевым признакам был использован кластерный анализ (метод Варда) с оценкой достоверности различий между субгруппами по критерию Манна-Уитни.

В рамках когнитивного стиля полезависимость/полenezависимость было выделено три кластера, которые интерпретировались как субгруппы «фиксированные полenezависимые», «мобильные полenezависимые» и «мобильные полезависимые».

Анализ различий в субгруппах выявил, что «фиксированные полenezависимые» значимо отличаются от «мобильных полenezависимых» по показателю методики Д. МакЛейна. Данные результаты свидетельствуют о том, что более аналитичные субъекты отличаются большей толерантностью к неопределенности, что позволяет считать аналитический подход к познанию более эффективным в совладании с неопределенными стимулами. Сочетание высокой скорости структурирования и слабой интеграции своего поведения с контекстом позволяет фиксированным полenezависимым быть менее уязвимыми к факторам экологической угрозы, уменьшая эффекты воспринятого напряжения на обработку информации [14]. С другой стороны, деконтекстуализация аналитичных указывает на поведение избегания, в основе которого лежит стремление абстрагироваться, отстраниться от контекста и связанных с ним негативных переживаний.

В рамках когнитивного стиля рефлексивность/импульсивность было выделено три кластера, которые интерпретировались как субгруппы «медленные/точные», «быстрые/точные», «быстрые/неточные».

Сравнение субгрупп выявило, что «быстрые/точные» отличаются от «быстрых/неточных» (импульсивных) по показателю «Справедливость».

У импульсивных субъектов преобладает убеждение в несправедливости окружающего мира. Низкая чувствительность к различиям и фрагментарность восприятия у импульсивных создает предпосылки для когнитивных искажений в схемах оценки действительности. В связи с этим внешние события чаще оцениваются как несправедливые и неконтролируемые, представляющие угрозу для Я. Как отмечал К. Гольдштейн, склонность к генерализованным обобщениям и механическим повторениям ошибочных гипотез позволяет человеку защититься от сложности и непрозрачности окружающего мира [12].

В рамках когнитивного стиля «ригидность/гибкость познавательного контроля» было выделено четыре кластера, которые интерпретировались как субгруппы «неинтегрированные», «гибкие», «интегрированные», «ригидные».

Анализ различий в субгруппах установил, что «неинтегрированные» отличаются от «гибких» и «интегрированных» по показателям «Доброжелательность» и «Контроль», т. е. испытуемых, нечувствительных к когнитивному конфликту, характеризует большее доверие к миру и ощущение контролируемости собственной жизни.

Таким образом, студенты, наиболее эффективные с точки зрения особенностей когнитивного функционирования, обладают менее адаптивными когнитивно-аффективными схемами оценки событий. Для пояснения смысла полученных результатов обратимся к понятию «базисные убеждения личности».

Базисные убеждения – это своеобразная жизненная философия, глубинные мировоззренческие установки человека по отношению к самому себе и окружающему миру, влияющие на актуальное восприятие и категоризацию [3].

По мнению С. Эпштейна, базисные убеждения, или схемы, формируются в эмпирической (экспериментальной) системе. Эмпирическая система обработки информации функционирует по определенным для контекста эвристическим правилам и существенно отличается от рациональной системы, работающей по принципу резюме, общих правил, управляемых анализом и логикой [21].

Следовательно, различия между субгруппами «неинтегрированных», «гибких» и «интегрированных» демонстрируют, по сути, разные правила работы эмпирической и рациональной систем обработки информации. Можно допустить, что тип переработки информации у «неинтегрированных» будет скорее интуитивным, в то время как у «гибких» и «интегрированных» – дискурсивным.

Сравнение субгрупп «гибких» и «ригидных», «интегрированных» и «ригидных», а также «неинтегрированных» и «ригидных» выявило различия по показателям готовности к риску, рефлексивности, «Образ Я» и «Контроль».

Таким образом, субгруппа «ригидных» будет наиболее уязвимой в принятии нового и неизвестного и неэффективной в условиях субъективной неопределенности (неуверенности).

Исходя из анализа результатов исследования когнитивно-стилевых и личностных особенностей толерантности к неопределенности, можно допустить, что методики С. Баднера и Д. Маклейна измеряют различные аспекты толерантности к неопределенности. Методика С. Баднера, сопряженная с когнитивной гибкостью и рефлексивностью, оценивает способность справляться с неопределенными ситуациями. В то же время методика Д. Маклейна измеряет готовность принимать неизвестные, сложные и неопределенные стимулы, основу которой составляет чувство психологической защищенности личности и способность полагаться на интуицию.

Подводя итог обсуждению результатов исследования, отметим следующее:

- толерантность к неопределенности является сложным и комплексным феноменом, структура которого представлена сочетанием «разноровневых» индивидуально-психологических особенностей;

- анализ соотношения когнитивных стилей и личностных свойств в структуре толерантности к неопределенности позволил выявить их различные функциональные вклады в содержание феномена – готовность принимать неизвестные, сложные, неопределенные стимулы и способность справляться с неопределенными ситуациями;

- эффекты «крайних» позиций когнитивного стиля связаны с меньшей способностью справляться с неопределенными ситуациями. Выраженная аналитичность, импульсивность, ригидность и нечувствительность к противоречиям в общем плане соотносится скорее с поведением избегания, тенденцией управлять препятствиями (неопределенными стимулами/ситуацией), нежели поиском решения проблем, порождаемых этими препятствиями, т. е. интолерантностью к неопределенности.

Психологические особенности феномена толерантности к неопределенности необходимо учитывать при решении ряда прикладных задач в образовании – организации процессов создания и внедрения нововведений, отборе и оценке научных и педагогических кадров.

### **Литература**

1. Елфимова Н. В. Межличностное взаимодействие в образовательной среде // Образование и наука. Изв. УрО РАО. 2009. № 3. С. 66.
2. Корнилова Т. В. Психология риска и принятия решений. М.: Аспект-Пресс, 2003.
3. Соколова Е. Т. Психотерапия: теория и практика. М.: Академия, 2002.

4. Урбан К. Поощрение и поддержка креативности в школе // *Иностр. психол.* 1999. № 11. С. 41–51.
5. Холодная М. А. Когнитивные стили: о природе индивидуального ума. М.: Per Se, 2002.
6. Шалаев Н. В. Толерантность к неопределенности в психологических теориях // *Человек в ситуации неопределенности.* М.: ТЕИС, 2007. С. 34–48.
7. Banning K. The Effect of the Case Method on Tolerance for Ambiguity // *Journal of Management Education.* 2003. 27, 5. P. 556–567.
8. Berzonsky M. Identity processing style, self-construction, and personal epistemic assumptions: A social-cognitive perspective // *European Journal of Developmental Psychology.* 2004. 1, 4. P. 303–315.
9. Chirumbolo A., Areni A. and Sensales G. Need for cognitive closure and politics: Voting, political attitudes and attributional style // *International Journal of Psychology.* 2004. 39, 4. P. 245–253.
10. Cornelis I. and Van Hiel A. The Impact of Cognitive Styles on Authoritarianism Based Conservatism and Racism // *Basic and applied social psychology.* 2006. 28, 1. P. 37–50.
11. DeRoma V., Martin K., Kessler, M. The Relationship Between Tolerance for Ambiguity and Need for Course Structure // *Journal of Instructional Psychology.* 2003. 30, 2. P. 104–109.
12. Frenkel-Brunswik E. Intolerance of ambiguity as an emotional perceptual personality variable // *Journal of Personality.* 1948. № 18. P. 108–143.
13. Friedland N., Keinan G., Tytunthe T. Effect of psychological stress and tolerance of ambiguity on stereotypic attributions // *Anxiety, Stress, and Coping.* 1999. 12, 4. P. 397–410.
14. Grimley M., Dahraei H. and Riding R. The relationship between anxiety-stability, working memory and cognitive style // *Educational Studies.* 2008. 34, 3. P. 213–223.
15. Helson R., Srivastava S. Creative and Wise People: Similarities, Differences, and How They Develop // *Personality and Social Psychology Bulletin.* 2002. 28, 10. P. 1430–1440.
16. Kim R., Goldstein S. Intercultural Attitudes Predict Favorable Study Abroad Expectations of U. S. College Students // *Journal of Studies in International Education.* 2005. 9, 3. P. 265–278.
17. Lane M., Klenke K. The Ambiguity Tolerance Interface: A Modified Social Cognitive Model for Leading Under Uncertainty // *Journal of Leadership and Organizational Studies.* 2004. 10, 3. P. 69–82.
18. Lim G-S. Evaluating Business School Undergraduates' Situation Analytical Ability // *Journal of Management Education.* 2002. 26, 1. P. 19–39.
19. McLain D. L. The MSTAT-I: A new measure of an individual's tolerance for ambiguity // *Educational and Psychological Measurement.* 1993. 53, 1. P. 183–189.



20. Narayanswamy R. Why is Spirituality Integral to Management Education? My Experience of Integrating Management and Spirituality // Journal of Human Values. 2008. 14, 2. P. 115–128.

21. Pacini R., Epstein S. The relation of rational and experiential information processing styles to personality, basic beliefs, and the ratio-bias phenomenon // Journal of Personality and Social Psychology. 1999. 76, 6. P. 972–987.

22. Priem R., Shaffer M. Resolving Moral Dilemmas in Business: A Multicountry Study // Business Society. 2001. 40, 2. P. 197–219.

23. Walinga J. Toward a Theory of Change Readiness: The Roles of Appraisal, Focus, and Perceived Control // Journal of Applied Behavioral Science. 2008. 44. P. 315–347.

УДК 159.9

**Е. В. Сороколат**

## **ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ УЧАЩИМСЯ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ**

*Аннотация.* В статье раскрывается проблема оказания психологической помощи учащимся по телефону. Согласно представленному подходу, эффективность помощи связана с четким соблюдением определенных этапов консультативного процесса, основанных на оценке переживаемого абонентом состояния. Разработанная психолого-педагогическая модель направлена на оптимизацию взаимодействия психолога-консультанта и абонента-подростка в ходе преодоления кризисной ситуации.

*Ключевые слова:* кризисная ситуация, психоэмоциональное состояние, возрастные особенности, диалогическое общение, оптимальный контакт, специфика и особенности телефонного консультирования, оценка эффективности консультирования, стратегии антикризисного взаимодействия.

*Abstract.* The paper deals with psychological telephone consulting of pupils. According to the proposed method the efficiency of the above aid is based on the exact observation of stages of the consultative process following the evaluation of the emotional state of the client. The developed psychological and pedagogical model is aimed at optimizing the interaction of the psychologist and the teenager in emergency situations.

*Index terms:* crisis situation, psycho-emotional state, age specific features, dialogue, optimal contact, peculiarities of telephone consulting, evaluation of consulting efficiency, strategies of anticrisis interaction.

Технологизация педагогической деятельности, в силу инновационного развития социально-педагогических систем, и в том числе внутри-