МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

Виконав: студент ІІ курсу,
групи 8.0533
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Савицький Михайло Костянтинович
Керівник: д.психол.н., професор
кафедри психології Клопота Є.А.
Рецензент: Кушнір Є.О., к.психол.н.,
викладач кафедри психології

Запоріжжя

2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психологі
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 психологія
Освітня програма психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.псих.н., доцентка Губа Н.О.

«_____»_____2024року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ
_____Савицькому Михайлу Костянтиновичу_____

1 Тема роботи (проєкту): Психологічні особливості комунікативної толерантності особливості

керівник роботи д.психол.н., професор кафедри психології Клопота Є.А.

затверджені наказом ЗНУ від «24» 09 2024року № 1446-С

2 Термін подання студентом роботи _____

3 Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури, наукових джерел.

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1) здійснити теоретичний аналіз наукових джерел з питання комунікативної толерантності особистості; 2) розкрити сутність комунікативної толерантності та психологічні особливості її прояву; 3) емпірично дослідити психологічні аспекти комунікативної толерантності особистості, проаналізувати результати досліджень та подати їх інтерпретацію;

5 Перелік графічного матеріалу: 3 таблиці, 1 рисунок.

6 Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Клопота Є.А., професор		
Розділ 1	Клопота Є.А., професор		
Розділ 2	Клопота Є.А., професор		
Розділ 3	Клопота Є.А., професор		
Висновки	Клопота Є.А., професор		

7 Дата видачі завдання_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Збір та систематизація матеріалу	січень-лютий 2024 р.	Виконано
2.	Робота над вступом	березень 2024 р.	Виконано
3.	Робота над першим розділом	квітень-травень 2024 р.	Виконано
4.	Робота над другим розділом	липень 2024 р.	Виконано
5.	Робота над третім розділом	червень-серпень 2024 р.	Виконано
6.	Написання висновків	вересень 2024 р.	Виконано
7.	Передзахист	жовтень 2024 р.	Виконано
8.	Нормоконтроль	листопад 2024 р.	Виконано

Студент _____ М.К. Савицький

Керівник роботи (проєкту) _____ Є.А. Клопота

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ А.О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 66 сторінок, 73 джерела, 2 таблиці, 2 рисунки, 2 додатки.

Об’єкт дослідження – розвиток комунікативної толерантності особливості.

Предмет дослідження – психологічні особливості розвитку комунікативної толерантності особливості.

Мета роботи – здійснити теоретико-аналітичне обґрунтування та провести емпіричне дослідження особливостей розвитку комунікативної толерантності.

Гіпотеза дослідження: високий рівень розвитку комунікативної толерантності особистості сприяє підготовці та адаптації особистості до життя в сучасному динамічному полікультурному просторі, формуванню здатності до постійного самонавчання й саморозвитку.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, синтез, порівняння, узагальнення наукової літератури; емпіричні: опитування, тестування, інтерв’ю, спостереження, порівняння.

Наукова новизна полягає у визначені психолінгвістичного змісту понять «комунікативна толерантність» і «розвиток комунікативної толерантності особистості», обґрунтованню вибіру критеріїв і показників психологічного діагностування комунікативної толерантності особистості; розкриттю психологічних і психолінгвістичних особливостей розвитку комунікативної толерантності особистості.

Галузь використання: заклади освіти, центри соціально-психологічної реабілітації населення, центри громадського здоров’я, благодійні фонди, які в тому числі надають психологічні послуги, мобільні бригади соціально-психологічної допомоги, державні соціальні служби.

КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ, ПСИХОЛІНГВІСТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ, АДАПТАЦІЯ, САМОРОЗВИТОК, САМОНАВЧАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД.

SUMMARY

Savitsky M.K. Psychological features of communicative tolerance features.

Master's qualification work: 66 pages, 73 sources, 2 tables, 2 figure, 2 appendices. The structure of the work includes an introduction, 2 chapters, and conclusions.

Recently, there has been an increase in the attention of researchers to the problem of tolerance. This is due to factors that characterize the current situation in the world and our society: social and interethnic conflicts, the growth of violence and terrorism, a tense social, economic, and ideological situation. The growing interest in the problem of tolerance is caused primarily by the need for social practice and new approaches to the study of issues related to communication and interpersonal interaction.

The development of social relations has brought to the forefront the issue of the versatile development of the personality, has required an understanding of various factors, in their totality and interaction, that influence the formation of a person. One of the most important of them is communication. Outside of communication, a person cannot develop. Communication, in essence, is the basis of a deep, primary tolerance of a person to another. Tolerance formed in a person allows him to easily enter into communicative relations with other people, an ethically competent position in communication makes a person tolerant.

The need to conduct research on this topic is due, in our opinion, to a number of circumstances. First, the problem of tolerance has become one of the most relevant and widely demanded in the world. It is discussed at different levels, in different aspects, and includes a layer of various issues related to human relations. Tolerance is defined by scientists as tolerance of other cultures, different ideas, and different beliefs, and corresponds to understanding and coexistence within certain relationships, including in the processes of interaction.

The object of the study is the development of communicative tolerance of a particular nature.

The subject of the study is the psychological features of the development of communicative tolerance of a particular nature.

The purpose of the work is to carry out a theoretical and analytical justification and conduct an empirical study of the features of the development of communicative tolerance.

The objectives of the study:

1) to carry out a theoretical analysis of scientific sources on the issue of communicative tolerance of the individual;

2) to reveal the essence of communicative tolerance and the psychological features of its manifestation;

3) to empirically investigate the psychological aspects of communicative tolerance of the individual, analyze the results of the research and present their interpretation;

Research hypothesis: a high level of development of communicative tolerance of the individual contributes to the preparation and adaptation of the individual to life in the modern dynamic multicultural space, the formation of the ability for constant self-learning and self-development.

Research methods: theoretical: theoretical and methodological analysis, synthesis, comparison, generalization of scientific literature; empirical: survey, testing, interview, observation, comparison.

The scientific novelty lies in determining the psycholinguistic content of the concepts of "communicative tolerance" and "development of communicative tolerance of the individual", substantiating the choice of criteria and indicators of psychological diagnosis of communicative tolerance of the individual; revealing the psychological and psycholinguistic features of the development of communicative tolerance of the individual.

Keywords: communicative tolerance, psycholinguistic features, adaptation, self-development, self-training, psychological support.

ЗМІСТ

ВСТУП……..7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ ……...11
1.1. Поняття «комунікативної толерантності», її сутність, структура та основні характеристики……..…….11
1.2. Комунікативна толерантність як психологічна й психолінгвістична проблема ….……...……....16
1.3 Зв’язок комунікативної толерантності з ціннісними орієнтаціями особистості..……..…….23
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ……29
2.1. Організаційні засади процедури дослідження стану розвитку комунікативної толерантності особистості…….29
2.2. Характеристика вибірки та етапів дослідження комунікативної толерантності особистості……....38
2.3. Результати психологічної діагностики стану актуального розвитку комунікативної толерантності особистості ……...……...…..40
2.4. Психологічні засоби розвитку комунікативної толерантності особистості…….45
ВИСНОВКИ……...56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….…….59
ДОДАТКИ……...67

ВСТУП

Актуальність теми. Останнім часом спостерігається активізація уваги дослідників до проблеми толерантності. Це обумовлено факторами, що характеризують сьогоднішню ситуацію в світі і нашому суспільстві: соціальні та міжетнічні конфлікти, зростання насильства і тероризм, напружена соціальна, економічна, ідеологічна обстановка. Зростаючий інтерес до проблеми толерантності викликаний насамперед потребою соціальної практики і новими підходами до дослідження питань, пов'язаних із спілкуванням і міжособистісною взаємодією.

Розвиток суспільних відносин висунуло на передній план питання різнобічного розвитку особистості, зажадало осмислення різноманітних факторів, в їх сукупності і взаємодії, що впливають на формування людини. Одним з найважливіших з них є спілкування. Поза спілкуванням особистість розвиватися не може. Спілкування по суті – це основа глибокої, первинної толерантності людини до людини. Сформована у людини толерантність дозволяє їй невимушено вступати в комунікативні зв'язки з іншими людьми, етично грамотна позиція в спілкуванні робить людину толерантною.

Необхідність у проведенні дослідження зі вказаної теми обумовлена, на наш погляд, цілим рядом обставин. По-перше, проблема толерантності стала однією з найбільш актуальних і широко затребуваних у всьому світі. Вона обговорюється на різних рівнях, у різних аспектах, включає пласт різноманітних питань, пов’язаних із взаєминами людей. Толерантність визначається вченими як терпимість до інокультури, інодумки, іновіри, відповідає розумінню й співіснуванню в межах визначених відносин, у тому числі й у процесах взаємодії.

Низка дослідників (В. Іщенко, О. Клєпцова, В. Горський, П. Гуревич, А. Єрмоленко) розглядають толерантність як певну філософію, інші (В. Маралов, І. Гриншпун, С. Бондирєва, Є. Баскакова, А. Садохін) – відносять її до категорії

стосунків, а треті (О. Асмолов, Г. Солдатова, Л. Шайгерова, О. Шарова) – до культури толерантної свідомості [3;4;29;30;34]. Г. Олпорт називає толерантність особистісною характеристикою людини демократичного суспільства, що поєднує знання про себе, відповідальність, почуття гумору, автономність, здатність до емпатії [5].

Об'єкт дослідження – розвиток комунікативної толерантності особливості.

Предмет дослідження – психологічні особливості розвитку комунікативної толерантності особливості.

Мета роботи – здійснити теоретико-аналітичне обґрунтування та провести емпіричне дослідження особливостей розвитку комунікативної толерантності.

Завдання дослідження:

1) здійснити теоретичний аналіз наукових джерел з питання комунікативної толерантності особистості;

2) розкрити сутність комунікативної толерантності та психологічні особливості її прояву;

3) емпірично дослідити психологічні аспекти комунікативної толерантності особистості, проаналізувати результати досліджень та подати їх інтерпретацію.

Гіпотеза дослідження: високий рівень розвитку комунікативної толерантності особистості сприяє підготовці та адаптації особистості до життя в сучасному динамічному полікультурному просторі, формуванню здатності до постійного самонавчання й саморозвитку.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, синтез, порівняння, узагальнення наукової літератури; емпіричні: опитування, тестування, інтерв'ю, спостереження, порівняння.

Наукова новизна полягає у визначені психолінгвістичного змісту понять «комунікативна толерантність» і «розвиток комунікативної толерантності особистості», обґрунтованню вибіру критеріїв і показників психологічного

діагностування комунікативної толерантності особистості; розкриттю психологічних і психолінгвістичних особливостей розвитку комунікативної толерантності особистості.

Галузь використання: заклади освіти, центри соціально-психологічної реабілітації населення, центри громадського здоров'я, благодійні фонди, які в тому числі надають психологічні послуги, мобільні бригади соціально-психологічної допомоги, державні соціальні служби.

Практичне значення дослідження полягає у можливості застосування його результатів в психологічній роботі з особами з метою оптимізації процесу міжособистісного спілкування та адаптації їх до нових умов існування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Комунікативна толерантність вивчається в контексті проблеми професійної взаємодії і взаємостосунків в малих групах (О. Клєпцова, Я. Коломінський, О. Нурлігаянова та ін.), як умова успішної навчальної діяльності майбутніх фахівців (О. Калач, Л. Ніколаєва, О. Сухіх та ін.). Окремим аспектам формування комунікативної толерантності були присвячені роботи М. Андреєва, О. Безпалька, В. Бойка, Н. Бутенко, О. Волошиної, Ю. Вторнікової, О. Гаврилюк, О. Грищук, Я. Довгополої, О. Зарівної, А. Зінченко, В. Садової, І. Татариної, Ю. Тодорцевої та ін. Проте попри посилену дослідницьку увагу до означеної проблеми, дотепер немає єдиного розуміння феномена комунікативної толерантності та шляхів її формування.

Проблематикою комунікативної толерантності в різних галузях науки України, зокрема у філософії, юриспруденції, культурології, релігієзнавстві, політології, юриспруденції, соціології , філології, педагогіці займалися Арабчук, Банах, Бацевич, Брюховецька, Віліжінський, Власенко, Водолазська, Вовк, Гайдук, Галицький, Гарник, Вітковський, Горянська, Грива, Дубчинський, Хусейнова, Єльнікова, Єфіменко, Журавльова, Калмикова, Калмиков, Мисан, Рудківська, Кандиба, Кривицька, Кузь, Кушніренко, Лапа, Литвин, Лісовий, Лупиніс, Матвієнко, Мельничук, Малинка, Молчанова, Москальова, Орбан, Лембрик, Панченко, Павленко, Мельничук, Присяжнюк, Сищик, Скок,

Скрипник, Павленко, Смазнова, Соловйова, Сухомлин, Тарасишина, Терещенко, Товстокора, Ханстантинов, Харченко, Волженцева, Лила, Хижняк, Чуйко; Шаюк, Швачко, Яворська.

Серед виділених науковцями видів толерантності особливе соціальне значення має комунікативна толерантність для фахівців, які працюють в системі «людина-людина». Проте в психології проблема комунікативної толерантності вирішується певною мірою фрагментарно й епізодично, більш акцентовано на спікуванні. Психологічні розвідки й окремі публікації з проблематики комунікативної толерантності – малочисельні в Україні (І. Волженцева, Л. Єфіменко, Г. Калмиков, М. Кандиба, Л. Козловська, М. Лила, І. Мисан, Е. Панасенко, К.Терещенко та ін.).

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел з 84 найменувань та додатку на 5 сторінок. Загальний обсяг основного тексту 74 сторінки. Робота містить 3 таблиці, 4 рисунки.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Поняття «комунікативної толерантності», її сутність, структура та основні характеристики

Значний інтерес до питань толерантності виник ще за часів античних філософів. Проте, якщо порівнювати тодішнє трактування поняття толерантності з сьогоденням, то воно буде відрізнятися. В ті часи, толерантність розуміли, як повагу до людської гідності. Мотиви толерантності відображені у творах таких давньогрецьких філософів, як Геракліт, Аристотель, Антифон, Сократ, Конфуцій. Аристотель наголошував на тому, що терпимість є можливістю існування людей і речей [2]. Варто зазначити, що питання толерантності іноді визначали за допомогою іншої термінології. Для прикладу, римський мислитель Цицерон наводив поняття “сгуїшав” (щирість, добрі наміри, цивілізованість, привітність), позначаючи цим терміном важливу ознаку громадянина [3].

Аналізуючи різність людей, як в культурному, так і в природному плані, мислителі намагалися знайти механізми, які будуть відігравати провідну роль в гармонізації та укріпленні людських взаємин. В епоху Середньовіччя толерантність використовувалася для проповіді моральних якостей, з одного боку, як стримування негативних суспільних явищ, а з іншого, з метою терплячого ставлення до іншого віросповідання [3].

Дослідники історії філософії акцентують свою увагу на тому, що однією з перших форм толерантності була саме віротерпимість. На тлі виникнення релігійного розмаїття та стрімкого розвитку важливого значення набувала “проблематика терпимого відношення до представників іншого релігійного, чи культурного спрямування” [2].

Розглядаючи толерантність у контексті суспільного явища, вона відображала потребу у “прояві терпимості релігійного спрямування під час взаємодії різних культурних практик, створюючи передумови розуміння і прийняття” [2]. Слово “tolerance” в європейській філософії згадується вперше у 1361 році та трактується як “здатність терпіти біль” [4]. Починаючи з XVI століття даний термін почали розуміти в контексті “дозвіл”, “стриманість” [4].

В процесі розвитку активної соціальної діяльності толерантність набула певних змін, які у першу чергу можна пояснити зміною “міжособистісних відносин” в межах суспільства [11]. Поняття “толерантність” подолало тривалий та складний еволюційний шлях від “пасивного спостереження”, “очікування”, “поблажливості до чужих думок” до досить дієвої та результативної умови соціалізації в системі суспільних відносин у XX столітті” [11]. В 1685 році британський філософ Дж. Локк випускає власний трактат “Epistola de tolerantia”, в якому існування проблеми релігійної нетерпимості він розглядав через призму толерантності. У своїх роботах Дж. Локк висвітлює тріаду, яка відображає головні ідеї ліберальної західної цивілізації: “свобода – закон – розум” [5].

Проаналізувавши роботи Дж. Локка, можна стверджувати, що дослідник наголошує на тому, що “свобода слова, свобода думки та свобода у віросповіданні є надійним гарантом свободи в інших сферах” [5]. У контексті толерантності розум неможливий без терпимого ставлення до іншої віри, культури, до інших поглядів чи думок [5].

Габріель Марсель прийшов до висновку, що толерантність внутрішньо притаманна (іманентна) людям. Він досліджував екзистенційні та релігійні виміри цього явища (“Феноменологія і діалектика толерантності”). Досить цікавою є думка Д. Мілля, який визначав толерантність як цінність і ключову детермінанту особистісної свободи (“Про свободу”). У його розумінні, головна сутність толерантності полягає насамперед у тому, що вона є запорукою свободи індивіда від втручання держави в особисте життя і впливу значної частини суспільства на нього [6].

На сьогоднішній день, поняття толерантності трактується явно у більш широкому розумінні, його використовують не тільки у контексті доброзичливого ставлення до інших релігій, а й стосовно усіх інших поглядів, думок та переконань. Толерантність постає як загальнолюдська цінність і є умовою конструктивної взаємодії, діалогу, розвитку та зміцнення різних культур.

Українські філософи, громадські діячі, соціологи у першу чергу наголошують саме на проблемах терпимості та взаєморозуміння в сучасному суспільстві. У зв'язку з цим, поняття "толерантність" починає привертати до себе увагу науковців. Вирішення можливих конфліктів, суперечок, протиріч можливе за допомогою "національної злагоди у ставленні один до одного", толерантного ставлення до інших та розгляду цих аспектів у якості основи для мирного рішення (миру) ворогуючих сторін без застосування насильства (агресії, примусу, тиску, погроз) [23].

Сприймаючи толерантність як психологічну категорію, що тісно пов'язана зі сферою спілкування, розглянемо поняття «комунікативна толерантність». Комунікативна толерантність – це характеристика ставлення особистості до людей, що вказує на ступінь цього ставлення й терпимості до неприємних чи неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів у взаємодії [4]. Таке визначення толерантності, пов'язаної зі сферою спілкування (комунікативної толерантності), базується на понятті, що було введено у психологію В. Бойком, який трактує його як «характеристику ставлення особистості до людей», що демонструє переносимість/непереносимість індивідом поведінки, особистісних особливостей іншої людини у процесі комунікації [2].

Н. Рачицька розглядає комунікативну толерантність як елемент комунікативної компетентності [48]. Комунікативна компетентність дійсно полягає в досягненні комунікативного, інтерактивного і перцептивного рівнів адекватності партнерів. Вона складається з наступних умінь [48]: – давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації; – соціально-

психологічно програмувати процес спілкування; – здійснювати соціально-психологічне управління комунікативною ситуацією. Аналізуючи й оцінюючи роль емоцій у спеціальному функціонуванні особистості у її біосоціальній структурі, Н. Рачицька, спираючись на наукові праці В. Бойка, вважає одним із найважливіших феноменологічних проявів комунікативної компетентності особистості саме комунікативну толерантність [48].

Є. Виноградова наголошує на тому, що комунікативна толерантність є основною якістю особистості, яка виявляється в терпимості, безконфліктності, а також стійкості, довірливості і здатності спокійно та без роздратування приймати індивідуальності інших людей. Авторка стверджує, що умовою ефективності даної характеристики виступає саме комунікативна толерантність, що є стійкою комунікативною якістю особистості [3].

Г. Ашин розглядає комунікативну толерантність як найбільш виражений і значущий для більшості майбутніх фахівців вид соціальних відносин, що виявляються в міжособистісних взаєминах, нормах і практиках повсякденної навчальної життєдіяльності, та колективних ідентифікацій і виділяє п’ять основних рівнів комунікативної толерантності [1]:

1) Терпимість трактується як здатність пригнічувати в собі реакції негативізму стосовно до чужих думок, звичок, традицій, поведінки, культури в цілому, але при цьому не робити ніяких спроб зрозуміти один одного;

2) Повага розглядається в контексті ставлення до іншої думки як доречної, що має місце поряд з іншими, але без спроб до природної, невимушеної взаємодії на постійній основі;

3) Емпатія тлумачиться не тільки як шанобливе ставлення до іншої думки, а і як спроба стати на бік іншого й подивитися на свої дії з його позиції, готовність на цій основі до взаємодії;

4) Доброта є спробою не тільки зрозуміти мотиви дій інших, а й готовність у разі необхідності прийняти іншу позицію. Але тут взаємодія з іншими проходить із позицій певної переваги, співчуття іншому як слабшому;

5) У спілкуванні виокремлюють два аспекти: власне спілкування і взаємодію. Тут толерантність як поняття і проблема зникає, втрачає свої сутнісні властивості й вивчається як самостійна категорія і проблема. В. Бойко наділяє комунікативну толерантність систематизуючою ознакою, підкреслюючи той факт, що з нею узгоджуються і складають певний психологічний ансамбль багато інших якостей індивіда, передусім, моральні, характерологічні та інтелектуальні. Саме тому особливості комунікативної толерантності можуть свідчити про психічне здоров'я, внутрішню гармонію або дисгармонію, про здатність до самоконтролю та самокорекції [21].

Г. Олпорт виділяв два шляхи розвитку особистості: толерантний та інтолерантний. Учений вважав, що толерантна людина вільна, великодушна та має позитивну «Я-концепцію», а для інтолерантної особистості характерні уявлення про власну перевагу, небажання брати на себе відповідальність, прагнення до влади і підпорядкування [55].

В. Лабунська описує такі прояви інтолерантності поведінки, як персоніфікація, деперсоналізація системи відносин людини зі світом, що призводять до того, що індивід перестає переживати почуття особистої відповідальності і прагнути до осягнення цінностей, культури. Вона зазначає, що «інтеріоризація» відносин «ігнорування» іншого призводить до недовіри до самого себе, до боязні власних особистісних проявів, що, у свою чергу, є основою для формування деструктивних, інтолерантних форм поведінки» [45].

Аналізуючи роботи зарубіжних учених, В. Лапа приходить до висновку, що до чинників, які зумовлюють інтолерантність спілкування, можна віднести занижену самооцінку, відчуття безпорадності, стереотипність мислення. Таким чином, толерантність є не тільки прагненням до взаєморозуміння та прийняття навколишньої дійсності, вона також має на увазі міжособистісну взаємодію без насильства. Людина ж, яка володіє високим рівнем комунікативної толерантності, досить урівноважена, сумісна з дуже різними людьми. Завдяки цим перевагам створюється психологічно комфортне середовище для спільної

діяльності та досягнення синергічного ефекту такої взаємодії. Спілкуючись із толерантною особистістю, оточуючі відчувають комфорт [6].

Отже, комунікативна толерантність є важливою характеристикою індивіда, бо ґрунтується на таких індивідуальних особливостях партнерів, як ціннісні орієнтації, звички, потреби, етичні норми, емоційний фон. Її прояви у спілкуванні зумовлені тим, що індивід не відчуває негативних емоцій через наявність будь-яких відмінностей між собою та іншими людьми, можливо, і не помічає їх. Будучи однією з найважливіших особливостей особистості, толерантність багато в чому визначає траєкторію життєдіяльності, оскільки відіграє величезну роль для встановлення взаєморозуміння, прийняття одне одного, а це важливо як в особистих, так і в ділових, професійних відносинах. Комунікативна толерантність є найважливішою властивістю особистості, необхідною для оптимізації процесів спілкування і взаємодії.

1.2. Комунікативна толерантність як психологічна й психолінгвістична проблема

Комунікативна толерантність і комунікативна інтолерантність – це характеристики людини, які визначають її здатність сприймати і розуміти інших людей, навіть якщо їхні погляди, цінності та поведінка відрізняються від її власних. Ці характеристики є предметом дослідження багатьох науковців, оскільки вони відіграють важливу роль у суспільних відносинах. [34]. Науковий інтерес становлять передусім існуючі підходи до розуміння означеного феномена, оскільки, як засвідчили результати спільного наукового проекту «Комунікативна толерантність/комунікативна інтолерантність як генеративна проблема», комунікативна толерантність ототожнюється окремими психологами з іншим феноменом – інтеракційною толерантністю [29].

З метою всебічного вивчення явища «комунікативна толерантність», описаного в психологічній літературі, був застосований комплекс теоретичних методів дослідження:

1) систематичний огляд публікацій, представлених в міжнародних наукових базах «Scopus» і «WOS» та інших наукометричних і пошукових системах;

2) системний аналіз виокремлених в процесі систематичного огляду наукових джерел;

3) класифікація відібраних і проаналізованих досліджень за обраними ознаками та ключовими словами (комунікація й інтеракція);

4) систематизація результатів тематичного аналізу та їх класифікація;

5) узагальнення результатів системного й тематичного аналізу;

6) дослідницький синтез виокремлених наукових уявлень про комунікативну толерантність;

7) уточнення трактувань «комунікативна толерантність» і формулювання власного розуміння цього поняття [53].

Міждисциплінарний системний аналіз вітчизняних і світових наукових джерел дав змогу виокремити різні номінації проблеми комунікативної толерантності та різні аспекти її дослідження:

1) комунікативна толерантність;

2) толерантність мовленнєвої комунікації;

3) мовна толерантність;

4) мова толерантності і мова інтолерантності;

5) мовленнєва толерантність, толерантність стосовно мови-мовлення;

6) комунікативна норма, характеристика мовленнєвої поведінки;

7) комунікативна толерантність мовної особистості;

8) тип мовленнєвої поведінки;

9) толерантна комунікація;

10) інтолерантна мовленнєва поведінка;

11) толерантна мовленнєва поведінка;

12) інтолерантність в мові;

13) мовна толерантність;

14) мовний фільтр;

15) толерантна комунікативна культура;

16) толерантне мовлення;

17) психосоціальна характеристика особистості;

18) свідоме прийняття суб'єктом інакшості;

19) багатокомпонентний феномен [28].

Отже, в фокусі уваги науковців: а) різновид толерантності; б) якість комунікації мова толерантності. Крім того, комунікативна толерантність тісно пов'язується вченими з мовленням, мовою, культурою, свідомістю і характеристикою особистості.

Теоретичне вивчення досліджуваної проблеми в межах вітчизняних розвідок також дало змогу встановити, що в сферу комунікативного аспекту толерантності – психолінгвістичного феномена – вчені поступово залучають суб'єкт і його діяльність, а «пасивну» толерантність перетворюють в «активну» толерантність, що містить не тільки терпимість і смирення, а й, насамперед, пізнання, оцінку, прийняття рішень, розуміння чужої думки [64].

Інтерпретація визначення наданого у В. Дубчинським і В. Хусейновою в «Сучасному тлумачному словнику української мови: 100 000 слів», дозволяє стверджувати, що комунікативна толерантність – «це 46 здатність людини до адекватного сприйняття і розуміння іншої людини, її поглядів, переконань, цінностей, поведінки, а також до подолання негативних емоцій і установок, що виникають при контакті з цією людиною», а Ф.С. Бацевич вважає, що комунікативна толерантність – «це складне поняття, яке включає в себе багато різних аспектів [49].

Зокрема, до них належать:

- Дотримання законів, правил і конвенцій спілкування. Це означає, що людина повинна поважати права інших людей і не порушувати встановлені правила спілкування.
- Уникнення конфліктів у спілкуванні. Людина з високою комунікативною толерантністю здатна вирішувати конфлікти мирним шляхом.

• Культура мовлення. Це означає, що людина повинна вміти спілкуватися ввічливо і коректно.

• Ввічливість. Це важливий компонент комунікативної толерантності, який передбачає повагу до інших людей і їхніх почуттів.

• Інші принципи міжособистісної інтеракції із застосуванням мови» [53].

До них можуть належати, наприклад, здатність слухати інших людей, вміння давати і приймати критику, здатність до співпереживання тощо. Вбачається в комунікативній толерантності як індивідуально-психологічні властивості особистості (особистісні якості ставлення), так і здатності як психологічні характеристики компетентності особистості з її основними складовими (саморозуміння, установки відносно себе та інших, сприйняття себе та інших, самоконтроль, рефлексія) [57].

Комунікативна толерантність, за О.С. Матієнко, трактується стійким особистісним станом, котрий визначає, по-перше, особливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми; по-друге, характеризується як наявністю у свідомості суб'єкта успішного і особистіснозначущого зразка терпимої (безконфліктної) комунікативної поведінки, так і домінантною спрямованістю свідомості на його виконання [36].

Е. Панасенко зауважує, про толерантність, як про важливу професійну якість практичного психолога. Має бути спрогнозовано сформоване уміння психолога ефективно спілкуватися з різними людьми, навіть якщо вони мають різні погляди, цінності та поведінку. Саме таку здатність Панасенко вважає необхідною для успішного здійснення практичної психологічної діяльності [45].

А.Г. Скок визначає комунікативну толерантність «як здатність людини до взаємодії з іншими. Вона є пізнанням особистістю самої себе та іншої людини, толерантними настановами поведінки і спілкування» [47].

В. Ляпунова вважає, що мовна толерантність визначається як основна необхідна складова культурної компетентності особистості. Вона включає вміння комунікантів поважати культурні особливості один одного, мирно

вирішувати мовні конфлікти та визнавати принципи когнітивного і комунікативного різноманіття [28].

А. Зінченко під комунікативною толерантністю розуміє сформованість у свідомості суб'єкта особистісно значущої моделі толерантної комунікативної поведінки [11].

Ю.Я. Карпюк розуміє комунікативну толерантність як інтегроване особистісне утворення, що дозволяє підтримувати належну психічну гнучкість із навколишнім світом, тлумачить її як комунікативну компетентність, пов'язує комунікативну толерантність із спілкуванням, функції якого враховуються у визначенні основних структурних компонентів комунікативної толерантності. Крім того, Ю.Я. Карпюк вважає, що комунікативна толерантність – це особистісна риса, яка визначає здатність людини до позитивного спілкування з іншими людьми, навіть якщо вони мають різні погляди, цінності та поведінку. Основними критеріями комунікативної толерантності є терпимість, емпатія, інтелектуальна гнучкість, повагу та самоконтроль [22].

Отже, переважна більшість зазначених науковців комунікативну толерантність тлумачать як інтеракційну, а не комунікативну толерантність або ототожнюють із спілкуванням.

Інша група українських дослідників розглядає толерантність, пов'язану з комунікацією людини, через її прояви у спілкуванні чи мистецтві слова [29], як: нормативність, точність, емоційна виразність, доречність, змістовність, варіативність та інші. Власне толерантність представляють багатогранно як: цінність толерантність означає здатність людини жити у світі різних людей та ідей, не порушуючи прав і свобод інших осіб. Це означає, що людина повинна поважати права інших людей, навіть якщо вони відрізняються від неї своїми поглядами, цінностями та поведінкою; життєва позиція толерантність передбачає активне прийняття іншого, визнання його права на існування та розвиток. Це означає, що людина повинна бути відкритою до інших людей, навіть якщо вони відрізняються від неї; ставлення до людей толерантність означає прийняття інакшості, визнання багатовимірності та самобутності будь-

якої культури. Це означає, що людина повинна бути здатною розуміти та цінувати культурні особливості інших людей; толерантність також передбачає відмову від зведення різноманітності до одноманітності, чи домінування якоїсь однієї точки зору та позиції. Це означає, що людина повинна бути відкритою до різних ідей та поглядів, навіть якщо вона їх не поділяє.

Дослідники вважають, що толерантна комунікативна культура передбачає усвідомлення відмінностей партнера по спілкуванню. Це включає відмінності в мотиваціях, намірах, фонових знаннях, коді (мова, жести, символи тощо) [52]. А.І. Костякова, вивчаючи толерантність у спілкуванні, дійшла висновку, що вона проявляється в тому, що індивід або не сприймає відмінностей між собою та іншими, або не відчуває негативних переживань через це. Таким чином, толерантність базується на сумісності партнерів і їхніх індивідуальних особливостей, таких як ціннісні орієнтації, звички, потреби, етичні норми, емоційний фон. Комунікативна толерантність, на думку Костякової, відіграє важливу роль у встановленні взаєморозуміння та взаємоприйняття між людьми [48].

З психолінгвістичного погляду, аспект комунікативної толерантності розглядається як протидія вербальній агресії в сучасному суспільстві, вимагаючи обрання мовних засобів для вираження толерантності в контексті «толерантність / інтолерантність». Це підкреслює важливість вивчення мовної толерантності в порівняльному аспекті. Вчені описують різноманітність виразів дихотомії толерантності/нетерпимості в європейському політичному дискурсі [41].

Соціопсихолінгвістичне аспект двомовності та толерантності в поліетнічній регіональній спільноті привертає увагу групи дослідників, які відзначають, що проблема подолання мовних бар'єрів у багатоетнічній багатомовній регіональній спільноті передусім зумовлена відсутністю державної підтримки та мовного правового регулювання [62].

Автори статті досліджують, як мова може впливати на формування толерантності до суспільного ризику в умовах кризи стримування. Вони

спираються на результати когнітивної психології, які показують, що толерантність людей до ризику може різко змінитися в залежності від того, як саме формуються та описуються потенційні наслідки військових дій [55].

Автори дослідження провели серію експериментів, в яких вони вивчали, як різні мовні формулювання потенційних наслідків військових дій впливають на оцінку людьми ризику. Вони виявили, що використання більш конкретних та образних мовних форм полегшує людям розуміння ризику та підвищує їхню толерантність до нього. Навпаки, використання більш абстрактних та нейтральних мовних форм ускладнює людям розуміння ризику та знижує їхню толерантність до нього. Висновки цього дослідження показують, що мова опосередкованої комунікації із членами суспільства може мати значний вплив на їхню терпимість/нетерпимість до суспільного ризику [41].

У ситуації кризи стримування, коли люди відчувають високий рівень непевності та тривожності, мова може бути використана для підвищення їхньої толерантності до ризику та зменшення ймовірності конфлікту. Дослідники вважають, що в цьому випадку було б правильніше говорити про те, як мова, яка використовується в процесі масової комунікації під час кризи стримування, може формувати толерантність до суспільного ризику.

Аналізуючи феномен комунікативної толерантності й узагальнюючи результати аналізу, приходимо до висновку про його багатозначність і багатовимірність. Більшість згаданих у цьому контексті науковців схильні використовувати термін «комунікативна толерантність», який презентує означений феномен, або як властивість, або як мовну і мовленнєву поведінку людини, або як її компетентність, або як мовленнєву діяльність суб'єкта, або як мовленнєву взаємодію [27].

Таким чином, ці вчені пов'язують комунікативну толерантність з такими категоріями, як: «мова», «мовлення», «вербальна взаємодія». Проте, як засвідчили результати аналізу в психологічній науці не достатньо прослідковується тенденція розмежування толерантного спілкування,

толерантної інтеракції, толерантної соціальної перцепції і толерантної комунікації як різних, але взаємопов’язаних психічних явищ.

1.3. Зв’язок комунікативної толерантності з ціннісними орієнтаціями особистості

Проблема толерантності та її місце в системі ціннісних орієнтацій особистості в сучасних умовах набуває все більшого значення. Жодне суспільство не є й не може бути однорідним, тому що кожне суспільство складається з людей, різних не тільки з погляду їхнього етнічного походження, віросповідання, політичних поглядів, але і з огляду на вік, стать, інтереси, виховання, матеріальне становище тощо. Якість будь-якого суспільства залежить від здатності людей співіснувати одне з одним, від того, чи сприймають вони одне одного, чи поважають і підтримують, чи навчаються одне від одного, чи об'єднують свої зусилля в ім'я загального добра, для постійного поліпшення свого матеріального й духовного життя.

В умовах соціальної розмаїтості дуже важливо встановити культуру миру, що неможливо без дієвого виховання, заснованого на принципах толерантності. Як термін слово "толерантність" з'явилося в нашому краї не дуже давно. Але цього не можна сказати про його зміст. У словниковому запасі наших дідів і прадідів значилися слова "терпимість" та "миролюбність" (які виражали здатність не проявляти негативних реакцій), зумовлені історичними реаліями. На території нашої країни проживали й проживають люди різних національностей із властивими їм особливостями духовно-культурного життя.

Згодом, унаслідок соціальних, економічних та інших взаємодій, вони запозичили одне в одного окремі елементи, які стали в такий спосіб спільними для більшості етнічних груп. Разом з тим вони, в основному, зберегли свою ідентичність. У результаті цих взаємин зародилися споконвічні соціальні уявлення про людей залежно від етнічних, конфесійних, світоглядних та інших відмінностей, що неминуче призвело до появи стереотипів. Відомо, що

стереотипи бувають як позитивними, заснованими на повазі, визнанні й підтвердженні чужих цінностей, так і негативними, заснованими на відштовхуванні, презирстві чи навіть ненависті.

Подолання стереотипу - складний і тривалий процес. Толерантність є першим щаблем не тільки до запобігання, але й до подолання стереотипів. Діалог, безпосередній контакт - це найкраще джерело інформації про інших, реальний шлях духовного й культурного зближення, інструмент розв'язання різних проблем. Крім того, це відкритість до міжкультурного спілкування, в основі якого лежить повага до особливостей іншого, іншими словами, його ідентичності.

В сучасному демократичному суспільстві процес психологічного формування особистості ґрунтується на принципі "всі різні, і всі рівні", який означає: хтось хоч і відмінний від мене, але рівний зі мною, тому що ми обидва є членами однієї й тієї ж людської спільноти. Толерантність – ціннісна й поведінкова складова особистості. Варто наголосити, що поняття "толерантність" у різних мовах відрізняється і смисловими відтінками: в англійській мові – "готовність і здатність без протесту сприймати особистість або річ"; у французькій – "повага свободи іншого, його способу мислення, поведінки, політичних та релігійних поглядів"; в арабській – "прощення, м’якість, співчуття, терпіння"; у персидській – "терпіння, терпимість, стійкість, готовність до примирення". Толерантність, будучи "поблажливим, терпимим ставленням до чого-небудь (чого не схвалюєш)", а також "виміром вищого аксіологічного порядку", у деяких випадках може стати єдино можливим шляхом погашення, урегулювання конфліктних ситуацій або ж їхнього попередження [39].

Толерантність жодним чином не може бути уподібнена терпінню, що найчастіше означає здатність особистості переносити фізичний або психологічний біль, що виник унаслідок насильства вербального чи фізичного характеру. Толерантність включає не тільки повагу до інших і визнання рівності прав, але й відмову від примусового й гнітючого домінування. Вона породжена

розбіжностями, розмаїтістю й протиріччями, поза якими потреба в толерантності була б невиправданою. Саме комунікативна толерантність має вирішальне значення для дотримання миру та злагоди у цивілізованому суспільстві; для прискореного соціально-економічного розвитку.

Комунікативна толерантність – це характеристика ставлення особистості до людей, що показує ступінь переносимості нею неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів по взаємодії.

В. В. Бойко виділяє наступні види комунікативної толерантності:

• ситуативна комунікативна толерантність. Вона проявляється у відносинах даної особистості до конкретної людини; низький рівень цієї толерантності проявляється у висловлюваннях типу: "Терпіти не можу цю людину", "Він мене дратує", "Мене все в ньому обурює" і т. п.;

• типологічна комунікативна толерантність. Проявляється у відношенні певного типу особистості або певної групи людей (представників певної раси, національності, соціального шару);

• професійна комунікативна толерантність. Проявляється у процесі здійснення професійної діяльності (терпимість лікаря або медсестри до примх хворих, у працівників сфери обслуговування – до клієнтів і т. д.); лікаря або медсестри до примх хворих, у працівників сфери обслуговування – до клієнтів і т. д.);

• загальна комунікативна толерантність, – це тенденція ставлення до людей в цілому, обумовлена властивостями характеру, моральними принципами, рівнем психічного здоров'я; загальна комунікативна толерантність впливає на інші види комунікативної толерантності, які розглянуті вище [5].

Для України, як багатонаціональної держави з розмаїттям культур і релігій, питання терпимості, етичності, гуманістичного виховання стають чи не головним чинником внутрішньої стабільності країни. Але, чи можливе формування комунікативної толерантності без знання ціннісних орієнтацій людини / групи / нації? Звертаючись до окремих визначень цього поняття у

філософській літературі, зазначимо, що В.Б. Ольшанський інтерпретував "ціннісну орієнтацію" як цілі, прагнення й життєві ідеали, котрі функціонують як певні норми в "груповій свідомості" [54].

Життєві прагнення особистості завжди коректуються "груповою свідомістю", тобто групою, до якої належить ця людина. З останньою тезою не можна не погодитися. Однак, на нашу думку, таке тлумачення поняття "ціннісна орієнтація" дещо наближує його до поняття "цінність". Більш прийнятним для нас є тлумачення "ціннісної орієнтації" як "установки особистості на ті чи інші цінності матеріальної та духовної культури суспільства". "Ціннісна орієнтація є найважливішим компонентом структури особистості [43]. Це той компонент структури особистості, який являє собою певну вісь свідомості, навколо якої обертаються помисли й почуття людини і з погляду на яку розв'язується чимало життєвих питань" [17]. Головним є те, що підкреслюється суб'єктивний характер ціннісної орієнтації. Це, по-перше, компонент структури особистості, по-друге – певна вісь свідомості особистості (суб'єкта).

Зважаючи на цей момент, С.П. Подвиг запропонував таке визначення: "Ціннісні орієнтації являють собою якісну характеристику свідомості суб'єкта і виражають його спрямованість на існуючі соціальні цінності в різних сферах життєдіяльності певного суб'єкта" [54]. Тут увага акцентується на те, що ціннісна орієнтація - це спрямованість людської свідомості на ті чи інші цінності; відтак визначається зв'язок між поняттями "цінність" і "ціннісна орієнтація". Близьке за змістом визначення дає М.Ф. Головатий: "Ціннісні орієнтації (чи, рідше, – уподобання) – це певна сукупність ієрархічно пов'язаних між собою цінностей, яка надає людині спрямованості її життєдіяльності" [6].

Аналіз наведених, а також багатьох інших визначень ціннісних орієнтацій дав можливість нам зробити висновок, що "ціннісна орієнтація – це компонент структури особистості, навколо якої обертаються помисли і почуття людини і з огляду на яку розв'язується чимало життєвих питань, і водночас, спрямованість свідомості на цінності навколишнього світу" [4].

Теоретичні розробка привели нас до зіставлення толерантності та інтолерантності з різними типами цінностей. Отриманий результат кореляційного аналізу взаємозв'язків (враховувалися коефіцієнти з рівнем значущості p рівня комунікативної толерантності з ціннісними перевагами дозволив виявити позитивну кореляцію вираженості толерантних установок з орієнтацією особистості на цінності доброти (r = 0,45), універсалізму (r = 0,39), самостійності (r = 0,47), Рівнем інтернальності (внутрішнім локусом контролю) (r = 0,58), а також негативну кореляцію з цінністю влади (r = -0,52). Відмінності між контрастними групами толерантних і інтолерантних випробовуваних виявлені в структурі цінностей. Рангові значення цінностей для юнацького віку наведено в табл. 1.1.

Таблиця1.1.

Рангові значення цінностей для груп толерантних та інтолерантних особистостей

Типи цінностей	Толерантні	Інтолерантні
Конформність	8	8
Традиції	10	10
Доброта	2	7
Універсалізм	3	9
Самостійність	1	1
Стимуляція	7	6
Гедонізм	5	4
Досягнення	6	3
Влада	9	2
Безпека	4	5

Домінуючими у структурі цінностей толерантних випробуваних є цінності самостійності в поєднанні з добротою і універсалізмом. Згідно Ш. Шварцу, цінність доброти увазі орієнтацію на збереження благополуччя людей, з якими індивід знаходиться в особистих контактах (лояльність, чесність,

відповідальність, дружба, зріла любов). Зміст самостійності як цінності полягає в самостійності мислення та вибору способів дії, у творчості та дослідницької активності. Толерантні люди характеризуються орієнтацією на відносини і зв'язки з іншими людьми (цінності доброти та універсалізму) і одночасно з цим відносною незалежністю.

У роботах Г. Олпорта, А. Маслоу можна знайти згадки про такий поєднанні самодостатності, незалежності і прагнення до гармонійних відносин з іншими людьми, характерному для зрілих, самоактуализирующихся особистостей. Система цінностей інтолерантності піддослідних характеризується домінуванням орієнтації на владу і досягнення [64].

Ці цінності відображають прагнення особистості до соціального престижу, контролю над людьми і засобами (авторитет, багатство, створення і підтримання громадського іміджу), включають в себе елемент соціального схвалення, відповідності соціальним стандартам. З великою ймовірністю це відбивається на критеріях оцінювання себе та інших. Відзначимо, що і для толерантних, і для інтолерантності піддослідних найбільшою значущістю має цінність самостійності.

Однак, якщо у толерантних слідом ідуть цінності доброти та універсалізму, то у інтолерантності – цінності влади та досягнення. Мотиваційні цілі інтолерантності особистостей менш суперечливі і тому більш прості. Толерантні орієнтовані шукати і знаходити баланс між власними інтересами та інтересами оточуючих (цінністю самостійності і цінностями доброти та універсалізму), робити світ добріші і досконалішою, але реалізація цієї переваги, очевидно, вимагає більшої роботи розуму і почуттів, І тому є психологічно більш "витратної".

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

2.1. Організаційні засади процедури дослідження стану розвитку комунікативної толерантності особистості

Емпіричне дослідження здійснювалося у межах психолінгвістичної парадигми та концепції дослідження професійної комунікації та комунікативної толерантності наукового керівника, доктора психологічних наук, професора Г. Калмикова [56]. Завдання констатувального етапу емпіричного дослідження полягали у такому: 1) визначити одиниці аналізу комунікативної толерантності майбутніх психологів; 2) виокремити й обґрунтувати критерії і показники діагностики комунікативної толерантності майбутніх психологів; 3) розробити діагностичний інструментарій для виявлення стану розвитку комунікативної толерантності студентів-психологів; 4) здійснити психодіагностику розвиненості комунікативної толерантності студентів-психологів, які навчаються на бакалавраті, за якісними і кількісними показниками та рівнями. За результатами систематичного огляду і системного аналізу наукової та узагальнення було сформульоване власне наукове уявлення про комунікативну толерантність. Комунікативну толерантність тлумачимо, виходячи з теоретичних позицій, експлікованих в [54]: по-перше, поняття комунікативної толерантності формулюємо, спираючись на наукове уявлення про комунікацію, яку розглядаємо як двосторонній/багатосторонній (діалогічний або полілогічний) процес, що здійснюється безпосередньо або опосередковано за допомогою мовних та інших семіотичних засобів. Двосторонність/багатосторонність цього процесу виявляється, з одного боку, в аудіюванні (вербальному сприйманні і розумінні почутого) або читанні (вербальному сприйманні і розумінні написаного), а з іншого боку, – в говорінні

(дискурсі) або письмі (тексті), тобто у прямій і зворотній – смисловій, значеннєвій і вербальній взаємодії комунікантів [52]; «те, у якій формі відбуватиметься…взаємодія (при говорінні і при аудіюванні), а саме: толерантна чи інтолерантна – залежатиме від здатності суб'єктів комунікації виявляти неупередженість, або поводити себе агресивно» [52]; по-друге, розмежовуємо базові поняття «спілкування», і «комунікація» та відповідно – похідні від них поняття «комунікативна толерантність» і «толерантність у спілкуванні». Спілкування як полікомпонентне явище містить як мінімум три процеси (комунікацію, інтеракцію і соціальну перцепцію) [52].

Отже, комунікативна толерантність як складова толерантного спілкування включає лише пов'язані з толерантністю компетентності, властиві суб'єкту саме комунікації, а не інтеракції і не соціальної перцепції. Тому комунікативну толерантність, як властивість індивіда, розглядаємо як таку, що «…характеризує його комунікативномовленнєву поведінку, що засвідчує спроможність стримувати зайву негативно-зафарбовану експресію у висловлюваннях і виявляти моральні якості, особливе (терпиме) дискурсивне самовираження та використовувати стримано виважені мовні форми поваги до інших комунікантів» [52].

Крім того, комунікативна толерантність засвідчує здатність комуніканта (адресата) стримано, терпимо сприймати інформацію комунікатора (адресанта) навіть і за умов, якщо вона суперечить його поглядам, світогляду, переконанням, позиціям, міркуванням тощо.

З огляду на таке розуміння комунікативної толерантності вважаємо доцільним вживати як похідні від поняття «комунікативна толерантність» терміносполучення: «мовленнєва толерантність», «мовна толерантність», «дискурсивна толерантність», «аудіативна толерантність», «читацька толерантність», «текстова толерантність»; по-третє, розглядаємо комунікативну толерантність як мовленнєвомовний феномен суб'єкта комунікації, якому властиві не тільки готовність, а й здібність з терпимістю вести діалог (полілог): а) здатність до толерантного висловлювання (усного і письмового) і коректного

відстоювання власної смислової позиції (Я-дискурс); б) здатність терпимо ставитися до мовленнєвих і мовних відмінностей, виявляти емпатію, дружелюбність; в) здатність свідомо і неупереджено сприймати думку та «Я-мову» [62] інших навіть тоді, коли їхні мисленнєві і вербальні прояви не релевантні його власному мовленнєво-мовному досвіду і власним дискурсивним здібностям; г) здатність до толерантної смислової, значеннєвої і вербальної взаємодії «різномислячих» комунікантів, до домовленостей, компромісу і консенсусу через вербальне узгодження різних позицій; по-четверте, вважаємо, що для реального вияву комунікативної толерантності, як однієї із професійних компетентностей психолога, обов'язково потрібні:

1) «мовленнєво-мовна терплячість». Це – професійна властивість особистості психолога: а) прояв його увічливості; б) звичка суб'єктів психологічного співтовариства; в) володіння терпінням – здатністю психолога з витримкою переносити комунікативні акти, що викликають дискомфорт; г) важлива риса його характеру в роботі постійно бути готовим очікувати або завжди терпіти комунікативні незручності, викликані різними психічними станами клієнтів; 2) «терпіння» – внутрішня витримка, відсутність в мовленнєвій поведінці психолога агресивно-експресивної реакції (при аудіюванні, читанні) на мовні засоби неконвенціональної, неетикетної комунікації, використані клієнтами; якість його власної мовленнєвої тактики (говоріння, письмо), що проявляється в професійно-мовленнєвій діяльності і характеризуються як витривалість при взаємодії з клієнтами; здатність долати комунікативні бар'єри, справлятися з труднощами і перепонами в професійних діалогах і полілогах; здатність зберігати спокій, стриманість і ввічливість в конфліктній ситуації; якість сили волі психолога емоційно і вербально залишатися шляхетним в напружених комунікативних актах; 3) «терпимість» – компетентність психолога – схильність, готовність, здатність без агресії виявляти терпіння до комунікантів у діалогах і полілогах; якість мовленнєвої поведінки психолога-комунікатора стосовно мовленнєвої поведінки інших – комунікантів-клієнтів; стійке терпиме ставлення до різних комунікативно-

поведінкових проявів різних людей, делікатна витриманість; уміння не перешкоджати експлікації переконань і позицій клієнтів, незважаючи на відсутність симпатії, або навіть наявність неприязні до них, а також на психологічно неправильне тлумачення клієнтами своїх випадків.

І, нарешті, розрізнюємо інтенцію комунікативної толерантності (задуми і прагнення бути комунікативно-толерантним) і власне компетентність комунікативної толерантності (здатність дійсно виявляти комунікативну толерантність у бесідах, мовленнєвому спілкуванні, не демонструвати мовленнєву-мовну нетерпимість в агресивній формі).

Оскільки вивчення особливостей комунікативної толерантності майбутніх психологів передбачалося, передусім, у термінах «компетенція», «компетентність», («обізнаність», «здатність», «здібність» «спроможність»), то одиницями аналізу відповідно виступали структурні компоненти категорій «компетенція» і «компетентність», а саме: «субкомпетенції» і «субкомпетентності» комунікативної толерантності як найменші, в подальшому «неділимі одиниці» [27].

Також згідно із прийнятим у дослідженні «діяльнісно-компетентнісним підходом» [23] компетенції (обізнаність – декларативна і процедуральна) студентів в галузі комунікативної толерантності розглядалися як основа для становлення і розвитку у них компетентності «комунікативна толерантність». Саме тому обсервацію стану розвитку комунікативної толерантності особистості ми здійснювали передусім у термінах «компетенція» («обізнаність», «знання»). Одиницями аналізу в даному випадку виступали субкомпетенції (елементи уявлень і знань про комунікативну толерантність).

Окремі мовленнєво-мовні дії (уміння) в системі дій – мовленнєвої діяльності, сформованої на основі знань про комунікативну толерантність, і окремі мовленнєво-мовні операції (навички), властиві етапу автоматизації комунікативно-мовленнєвих дій і виведенню їх із сфери усвідомленого в сферу неусвідомленого, стають на етапі їх досконалості і вправності компетентністю особистості, тобто його властивістю – здібністю, здатністю, спроможністю

терпимо комунікувати, виявляти комунікативну толерантність. Це наукове уявлення про структуру і еволюцію комунікативної толерантності презентоване в теоретичній моделі розвитку комунікативної толерантності особистості. Згідно з цією моделлю здійснювалася як діагностика комунікативної толерантності, так і цілеспрямоване її формування в особистості.

Крім того, діагностика комунікативної толерантності особистості ґрунтувалася на таких підходах: 1) «людино-центрований підхід» (Rogers, 1957); 2) »дискурсивний підхід» (Foucault, 2019; Хабермас, 1996); 3) »функціонально-стилістичний підхід» (Schiffrin, 1994). Згідно з людино-центрованим підходом Роджерса (Rogers, 1957) ми керувалися принципом міжособистісних відносин, які встановлюються в процесі комунікації (толерантні або інтолерантні).

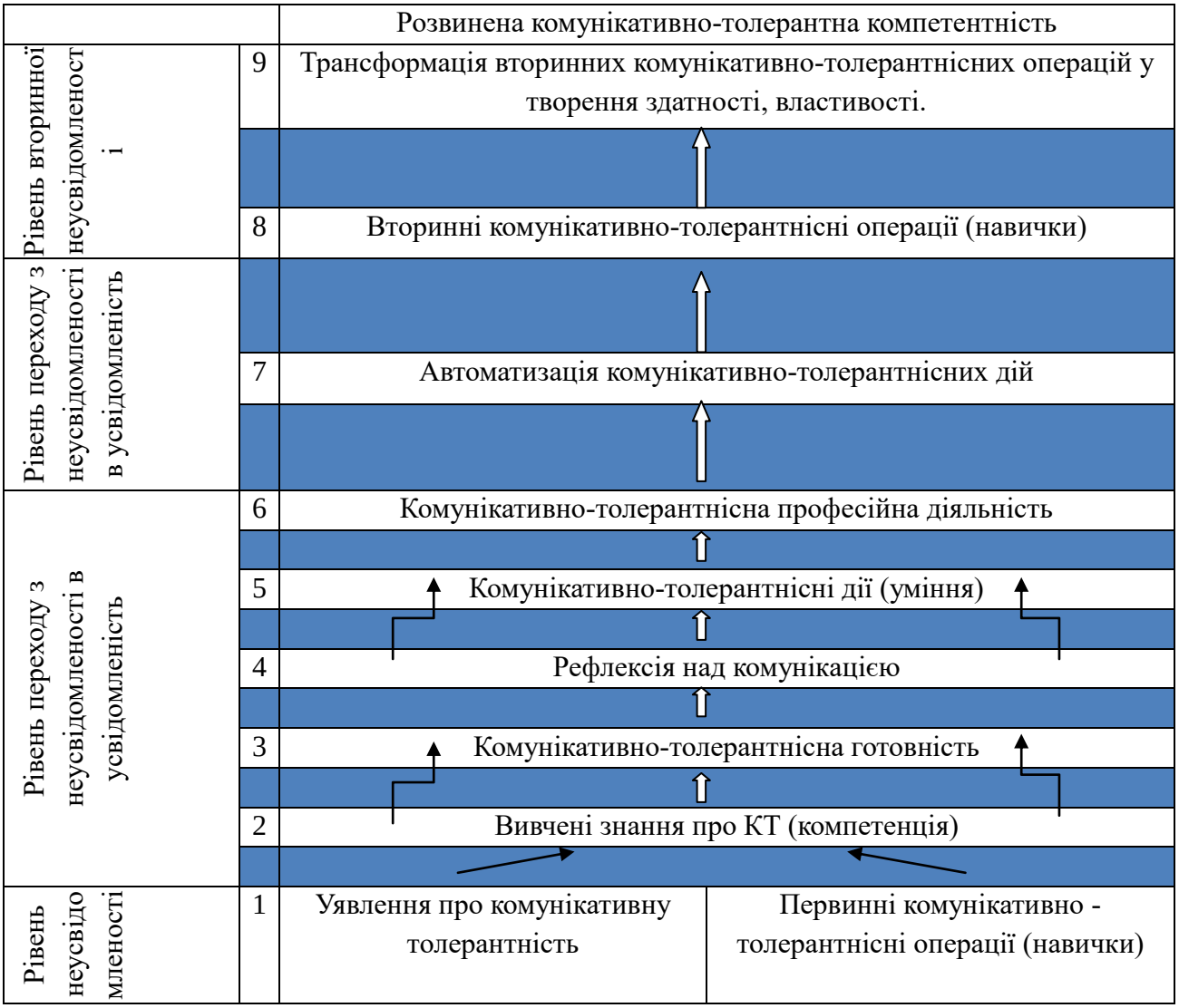


Рис. 2.1. Модель розвитку комунікативної толерантності особистості

Інші пояснення підходів до дослідження пов'язані з дискурсивним і функціонально-стилістичним підходами. Враховуючи можливості дискурсивного і функціонально-стилістичного підходів до дослідження комунікативної толерантності в контексті психологічно-центрованого діаполілога, вважаємо, що саме у вербальній взаємодії, орієнтованій на вираження різних, і під час протилежних, думок для захисту власної точки зору, отримує яскраве втілення проблема комунікативної толерантності. Дискурсивний компонент такого підходу зорієнтований на врахування психо- й екстралінгвістичних факторів при породженні майбутніми і практикуючими психологами висловлювань; функціонально-стилістичний компонент пов'язаний з вивченням мовних засобів змісту цих висловлювань, а також письмових текстів, які для студентів є прикладом психологічно орієнтованої толерантної комунікації і показником комунікативної толерантності їх авторів. Складові зазначеного підходу пов'язані, з одного боку, з кваліфікацією психологічних дискурсів, вибраних для діагностики. Це певні типи дискурсів, в яких завдяки розмовному функціональному стилю зафіксована практична – комунікативно-толерантна, комунікативно-інтолерантна, професійна, дискурсивна діяльність практикуючих психологів, а також використана для обсервації комунікативної толерантності майбутніх психологів.

З іншого боку, в процесі вивчення комунікативної толерантності особистості ми застосовували категоріальний підхід, який дає змогу вибирати ефективні методи дослідження як для вияву, так і опису репертуару використаних студентами засобів мовленнєвої презентації та репрезентації категорії комунікативної толерантності через носії значень толерантності/інтолерантності мовних одиниць різних рівнів (слів, словосполучень, речень).

Для інтерпретації результатів діагностики комунікативної толерантності/інтолерантності, виявленої як у висловлюваннях студентів, так і в конкретних професійних дискурсах і текстах психологів, зафіксованих на паперових носіях, враховувалися не тільки такі стилеутворювальні фактори як

форма суспільної свідомості, вид діяльності, тип мислення, а й інші психоекстралінгвістичні фактори, змінені під впливом середовища реального функціонування професійної (психологічної) мови. Це дозволяло встановити і пояснити різний ступінь експлікації студентами комунікативної толерантності у психологічній взаємодії з іншими людьми.

Також враховувалося, що характер мовленнєвої (толерантної/інтолерантної) взаємодії особистостей в професійному діалозі або полілозі великою мірою визначається індивідуальними особливостями мовних особистостей студентів і їхніми ціленастановленнями, зокрема чи прагненням до співробітництва в комунікації, чи до домінування, які втілюються в конкретних стратегіях і тактиках мовленнєво-мовної поведінки. Настановлення на кооперативне співробітництво студентів виявлялося і виражалося в комунікативно-толерантних стратегіях і тактиках вербальної взаємодії; їхні настановлення на конкуренцію і домінування виявлялося і реально реалізувалося через їхню комунікативну інтолерантність, конфліктні мовленнєві стратегії і тактики.

Розроблена і використана в експерименті діагностична методика емпіричного дослідження ґрунтувалася на уточненому нами розумінні комунікативної толерантності, яке полягало у наступному. Комунікативна толерантність – багатоаспектне, багатогранне, багатомірне і багатовимірне явище; може розглядатися як концепт, як принцип фахової поведінки в системі «людина-людина», як феномен культури взаємодії людей, категорія комунікативної свідомості, як професійна компетенція і компетентність фахівця тощо. Вибір критеріїв і відповідних їм показників для емпіричного дослідження обґрунтовується нашим розумінням комунікативної толерантності, що сформувалося в процесі системного аналізу наукових джерел з цієї проблематики і в результаті уточнення різних визначень комунікативної толерантності та підходів до її обсервації [54].

Отже, підстави вибору критеріїв діагностики базувалися на істотних ознаках феномена «комунікативна толерантність», серед яких: 1)

комунікативнотолерантна «компетенція» [54]; 2) комунікативно-толерантна дистанція [2] – методика «Шкала соціальної дистанції»; 3) комунікативно-толерантна установка – діагностика комунікативної установки за В. В. Бойком; 4) комунікативно-толерантна мовленнєва взаємодія; 5) мовно-толерантна компетентність; 6) мовленнєво-толерантна компетентність. З урахуванням означених істотних ознак виокремлені 4 критерії і відповідні їм показники вивчення стану і рівнів розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів.

Когнітивний критерій передбачав такі показники: 1) уявлюваний; 2) знаннєвий; 3) рефлексивний. Комунікативно-настановлювальний критерій містив такі показники: 1) соціальну дистанційність і почуттєвість в комунікації; 2) завуальовану жорстокість в судженнях про людей; 3) відкриту жорстокість у ставленні до людей; 4) обґрунтований негативізм в судженнях про людей; 5) упередженість, незадоволеність; 6) негативний досвід комунікації.

Комунікативно-толерантнісний критерій був пов’язаний з наступними показниками: 1) прийняття/неприйняття індивідуальності комунікантів; 2) оцінка людей з позицій власного Я; 3) категоричність або незмінність оцінок на адресу комунікантів; 4) здатність стримуватися; 5) схильність виправляти і перевиховувати інших людей; 6) схильність підганяти параметри під себе, робити їх зручними у бесіді; 7) уміння пробачати іншому його помилки, ненавмисно заподіяні неприємності; 8) ступінь терпимості до дискомфортних станів співрозмовників; 9) адаптаційні здатності до взаємодії з людьми. Дискурсивний критерій представлений: 1) мовним і 2) мовленнєвим показниками. Оскільки комунікативна толерантність розуміється як феномен, що містить кілька психологічних параметрів, постільки розроблений діагностичний інструментарій містив низку діагностичних методик, релевантних кожному критеріальному показнику або сукупності критеріальних показників.

Згідно з когнітивним критерієм для виявлення: а) уявлень респондентів про комунікативну толерантність використовувався розроблений автором

опитувальник «Я-комунікативна толерантність» (Додаток Б); б) якими вивченими знаннями про комунікативну толерантність володіють респонденти, застосовувалися тести досягнень, розроблені автором і апробовані в пілотному експерименті (Додаток Б); в) наявності у респондентів рефлексії над своєю комунікативною толерантністю використовувалися вищезазначені методики, а саме: і означений опитувальник, і тести досягнень (Додаток А).

Завдання психологічної діагностики актуального розвитку комунікативної толерантності студентів-психологів відповідно до обраних одиниць аналізу, критеріїв і показників полягали в тому, щоб зафіксувати стан і рівні розвиненості в них субкомпетенцій, дій, операцій і субкомпетентностей комунікативної толерантності, а саме:

1) стихійно-сформованих уявлень про комунікативну толерантність; обізнаності (знань) про комунікативну толерантність, отриманої в процесі вивчення фахових дисциплін; рефлексії над власним мовленням і комунікативними актами з огляду на забезпеченість цими процесами комунікативної толерантності;

2) соціальної дистанційності і почуттєвості в комунікації; ступня прояву завуальованої жорстокості; ступня прояву відкритої жорстокості у ставленні до людей; ступня прояву обґрунтованого негативізму в судженнях про людей; наявності буркотливості в комунікації; наявності негативного досвіду комунікації;

3) прийняття індивідуальності комунікантів; оцінки людей з позицій власного Я; категоричності і незмінності оцінок на адресу комунікантів; терпимості до комунікабельних якостей співрозмовників; схильності впливати на партнера з комунікації для його перевиховання; схильності підганяти параметри під себе, робити їх зручними у бесіді; прояву тенденцій комунікативної поведінки, властивої комунікантам; ступеня прояву терпимості до дискомфортних станів співрозмовників; адаптаційної здатності у розмові з комунікантами;

4) використання мовних засобів, властивих толерантній комунікації, наявність чуття мови толерантності; толерантного висловлювання з використанням мовленнєвих зворотів і фраз та вживанням доречних мовних лексико-граматичних форм, що характеризують комунікативну толерантність суб'єкта мовлення.

2.2. Характеристика вибірки та етапів дослідження комунікативної толерантності особистості

Дослідження толерантності особистості на предмет підтвердження чи заперечення висунутої нами гіпотези було проведено у жовтні – листопаді 2010 року в вигляді констатуючого зрізу. Досліджувані – студенти Полтавського національного педагогічного університету віком від 20 до 21 років, які навчаються за різними спеціальностями на п'ятому курсі психологопедагогічного, фізико-математичного, історико-географічного факультетів. Обсяг вибірки – 30 осіб. Група студентів мала однаковий вік та рівень освіти. До неї увійшли представники обох статей (16 чоловічої та 14 жіночої статі). Дослідження проводилось окремо по кожній з студентських груп різного напрямку онлайн.

Дослідження проводилось у вересні-жовтні 2024 року. У відповідності із зафіксованим хронометражем було визначено чисельність вибірки, яка б була посильною для опрацювання результатів і, водночас, доречною для того, щоб вважати кількість результатів достатніми для підтвердження чи спростування висунутої гіпотези. Добір контингенту досліджуваних був обумовлений кількома факторами. З одного боку, згідно з логікою нашого дослідження, бажано, щоб контингент досліджуваних мав достатній рівень сформованості компонентів трьох основних рівнів організації суб'єкта толерантності – психофізіологічного, психологічного, соціально-психологічного. Традиційно юнацький вік вважається одним з найважливіших періодів в онтогенезі особистісних структур людини. Необхідно відмітити, що в сучасній вітчизняній

психології виконано багато досліджень, які присвячені різним психологічним аспектам особистісного розвитку студентів.

Студентський вік – особливий період психічного розвитку. Завдяки відносному спокою у фізичному розвитку в цей час інтенсивно розвивається внутрішній світ людини. Якісний стрибок відбувається у мотиваційносмисловій сфері особистості, у самосвідомості, в емоційно-вольовій сфері. Інтереси, прагнення, установки у студентському віці конкретизуються і, що особливо важливо, закріплюються у реальних діях та вчинках [47]. Цей вік характеризується як «стійко концептуальна соціалізація, коли виробляються стійкі властивості особистості», стабілізуються всі психічні процеси, особистість набуває вираженого характеру [52].

А. В. Дмітрієв, І. С. Кон, В. Т. Лисовський відмічають, що студентству властиві відносно високий освітній рівень, активне вживання культури, розвиток пізнавальної мотивації, підвищена потреба в комунікації, соціальна активність [3,24,29].

Таким чином, з огляду на сформованість компонентів трьох основних рівнів організації суб'єкта толерантності юнацький вік є оптимальним для вивчення толерантності як системного явища. З другого боку, студентство – це період розвитку, який в найбільшому ступеню виявляє залежність від конкретних історичних умов. В умовах нестабільності сучасного суспільства, глобальності криз та катаклізмів економічної, політичної, біологічної та психологічної природи виникає напружена та складна соціальна ситуація розвитку. Студенти найбільш гостро та безпосередньо реагують на зміни, що відбуваються, найбільш сензитивні до трансформацій ціннісних орієнтацій та смислоутворюючих життєвих установок [47, 54, 71].

Таким чином, з огляду на вищезазначене, ми вважаємо, що саме досліджувані юнацького віку є оптимальним контингентом для вивчення толерантності як системного явища.

Отже, підібраний методичний інструментарій дозволяє перейти до вивчення толерантності як системної характеристики особистості.

2.3. Результати психологічної діагностики стану актуального розвитку комунікативної толерантності особистості

Для виявлення стану розвиненості уявлень здобувачів психологічної освіти про комунікативну толерантність використано аналіз відповідей здобувачів психологічної освіти за опитувальником Доброскок С.С. «Я – комунікативна толерантність» (Додаток Б) засвідчив, що переважна більшість респондентів (88,19% – n=112) мають уявлення про цей феномен, що не співпадають з його понятійним значенням. Їхні обмежені уявлення пов'язані лише з культурою людини, з її моральними якостями, зокрема чесністю, порядністю, товариськістю та ін., з умінням спілкуватися, разом діяти, не ображати, допомагати, співчувати тощо. 11,81% (n=15) респондентів уявляють комунікативну толерантність як важливу рису комуніканта, зазначають її важливість для комунікації, підкреслюють необхідність володіти мовленнєвими фразами, які не ображають співрозмовників, тісно пов'язують з комунікативним процесом, з емпатією і гуманізмом. Незважаючи на наближеність цих уявлень до семантики поняття комунікативної толерантності, їх не можна віднести до, таких, що відображають існуюче наукове (загальновизнане) розуміння комунікативної толерантності і становлять загальну основу для оволодіння відповідною, комунікативнотолерантісною, компетентністю (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Рівні актуального розвитку уявлень про комунікативну толерантність особистості

Рівні					
Високий		Середній		Низький	
%	Кількість	%	Кількість	%	Кількість
0,0	0	11,81	15	88,19	112

За результатами аналізу уявлень студентів-психологів про комунікативну толерантність їх умовно було віднесено до середнього і низького рівня розвитку комунікативної толерантності. Моніторинг виконаних респондентами тестових завдань, що використані в експерименті для діагностики знань студентів-психологів з комунікації, для виявлення стану розвиненості знань здобувачів психологічної освіти про комунікативну толерантність, отриманих в процесі вивчення різних психологічних дисциплін, засвідчив, що 10,20% (n=13) респондентів правильно виконали від 11 до 20 тестових завдань, пов'язаних з розумінням таких явищ як «комунікація», «толерантність», «комунікативна толерантність». Проте, виявилося, що вони не здатні відрізнити комунікацію від інтеракції і соціальної перцепції, не розуміють різниці між спілкуванням і комунікацією, не розрізняють безпосередню й опосередковану комунікацію, не здатні правильно визначити існуючі форми інтолерантності тощо.

Цих здобувачів умовно віднесено до середнього рівня володіння знаннями про комунікацію і комунікативну толерантність. 89,8% (n=114) віднесено до низького рівня володіння знаннями про комунікативну толерантність. Всі ці респонденти мали утруднення при визначенні: 1) з чим саме пов'язана комунікація; 2) складових спілкування; 3) компонентів комунікації; 4) процесуальності комунікації; 5) якостей, властивих толерантності; 6) комунікативної толерантності і комунікативної інтолерантності; 7) світових процесів, які актуалізують комунікативні проблеми толерантності; 8) причин, неухильного зростання прояву толерантності; 9) тяжких форм прояву інтолерантності; 10) понять, через які формулюється визначення комунікативної толерантності та ін. Проте, переважна більшість респондентів була не здатна певною мірою правильно відповісти на такі питання, як: а) хто такі є адресант і адресат; б) в яких формах відбувається комунікація; в) які якості є протилежністю толерантності; г) що комунікативна толерантність і комунікативна інтолерантність є антонімами; д) якості, які потрібні людині для прояву комунікативної толерантності тощо. Знання цих студентів про

комунікативну толерантність були віднесені до низького рівня актуального розвитку.

Виявляючи стан розвиненості комунікативної установки майбутніх психологів, комунікативну установку здобувачів психологічної освіти, як здатність, схильність до сприйняття майбутніх комунікативних подій і дій в толерантному або інтолерантному напрямку, досліджували з позицій забезпечення стійкого цілеспрямованого перебігу комунікативних актів, процесів, які є основою доцільної активності людини та виступають механізмом стабілізації її поведінки. Ці механізми дозволяють зберігати спрямованість комунікативно-толерантного або комунікативноінтолерантного процесу в невизначених умовах. Комунікативна установка, як схильність, готовність, переконання респондентів до комунікації та її якості і характеру, відноситься до періоду, який передує власне комунікації. Означену характеристику було проаналізовано за допомогою методики діагностики комунікативної установки, призначеної для виявлення найбільш негативних комунікативних видів налаштувань здобувачів стосовно інших людей. Відповідно до комунікативно-настановлювального критерію і відповідних йому показників негативні комунікативні установки виявлено в процесі діагностики якості (див. рис. 2.2. і Додаток А).

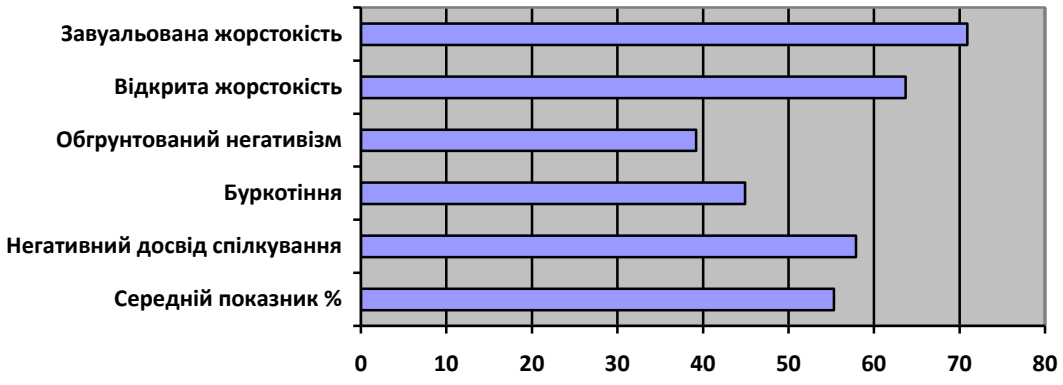


Рис. 2.2. Загальні результати щодо негативної комунікативної установки майбутніх психологів за методикою діагностики комунікативної установки В.В. Бойка

Респондентам характерна негативна комунікативна установка, що проявляється у замаскованій жорстокості (70,9% – середній бал). Зовні демонструючи терпимість, насправді здобувачі у прихованій формі виявляють недоброзичливість і настороженість у стосунках з людьми. 63,7% становить середній бал відкритої жорстокості. Здобувачі освіти не приховують свої негативні оцінки щодо свого найближчого оточення; їхні висновки різкі однозначні й можливо незмінні. 39,2% становить середній бал – необґрунтований негативізм. Студенти університету у своїх висновках виражають об'єктивно зумовлений негативізм про деякі типи людей. 44,9% становить середній бал, пов'язаний з незадоволеністю, упередженістю. Респонденти виявляють схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів про взаємовідносини з партнерами по комунікації. 57,9% становить середній бал негативного досвіду спілкування. Ці студенти мають особистий досвід негативної комунікації з оточенням.

Респонденти виявили наступні якісні показники:

1) не здатні і не хочуть як розуміти, так і приймати інші індивідуальності, не бачать те, що є особливістю в іншій людині, не усвідомлюють, що їй дане від природи, яка її вихованість, як на неї вплинуло соціальне середовище; не осмислюють міру розбіжності особистісних якостей партнерів, яка й становить відмінності їхніх індивідуальностей;

2) не спроможні оцінити поведінку, спосіб мислення і життя людей за параметрами, не пов'язаними з їхньою особистістю, з їхніми звичками, установками і настроями. Вони вважають себе еталоном при оцінці інших і у такий спосіб заперечують індивідуальності оточуючих, ніби «втискують» партнерів в ту чи ту підструктуру своєї особистості. Респонденти в прямій або замаскованій формі вважають себе єдиноважливим в усіх випадках оцінки людей;

3) не вміють багатоваріативно і гнучко оцінити їх. Вони категоричні і консервативні, через що регламентують прояв індивідуальності партнерів,

вимагають від них одноманітності як пріоритету, яка відповідає лише їхньому внутрішньому світові, їхнім цінностям і станам;

4) не здатні приховати або хоча б не демонструвати неприємні відчуття, що збурюють їх при виявленні нездатності партнера до комунікації;

5) не здатні безконфліктно повпливати на партнера, прагнучи перевиховати партнера, підпорядкувати його собі.

6) не спроможні сприймати і приймати партнера таким, як він є, тому намагаються підігнати його під себе, щоб він був зручним. Для цього вони прагнуть регламентувати його вчинки або добитися схожості із собою, наполягають, щоб партнер прийняв їхню точку зору;

7) не пробачають партнерам їхні помилки, незручності та ненавмисно заподіяні їм неприємності. Їхня свідомість зациклена на своїх і партнерських відмінностях між особистісними підструктурами, що стає джерелом взаємних образ, ускладнення стосунків з партнером, намагання надавати неприємний сенс його вчинкам і словам;

8) нетерпимі до фізичного або психічного дискомфорту партнерів. Це їх дратує, інколи викликає осуд, а коли вони самі нездужають, вередують, скаржаться, нервують, шукають співчуття, співпереживання, вони не помічають такі стани. При цьому вони ігнорують те, що самі розраховують на розуміння і підтримку в подібних ситуаціях;

9) не вміють пристосовуватися до характерів, настановлень, звичок, домагань інших, тому респонденти намагаються змінити і переорієнтувати партнера, а не себе. Адаптація партнерів до себе у цих респондентів функціонально важливіша і простіша, ніж адаптація до партнерів.

В цілому виявлено недостатній рівень розвитку знань (компетенції) здобувачів про комунікативну толерантність: переважна більшість із них знаходиться на низькому рівні і лише незначний відсоток (11,81%) – на середньому рівні. Вони не володіють поняттям «комунікативна толерантність». У них не виявляється здатність спостерігати, фіксувати, самопізнавати, самоаналізувати й усвідомлювати власні комунікативні акти і стани. Концепт

комунікативної толерантності, що формується в національній свідомості майбутніх психологів, знаходиться на рефлексивному рівні свідомості лише в окремих здобувачів і поки ще не сприйнятий масовою свідомістю майбутніх фахівців цього профілю. Спостерігається хибне розуміння значення терміносполучення «комунікативна толерантність» і навіть прояв ворожого ставлення до нього з боку окремих респондентів.

Концепт «комунікативна толерантність», як різновид людської свідомості, у більшості респондентів не набув статусу категорії їхньої комунікативної свідомості.

Властива негативна комунікативна установка, що пов'язана як із замаскованою жорстокістю, що відповідає інтолерантному рівню розвитку загальної комунікативної установки, так і з такими показниками комунікативного настановлення, як: а) відкрита жорстокість; б) незадоволеність, упередженість; в) негативний досвід комунікації; г) обґрунтований негативізм – що відповідає середньому рівню розвитку загальної комунікативної установки. Високого – толерантного – рівня розвитку комунікативного настановлення на констатувальному етапі експерименту не виявлено. В цілому у майбутніх психологів зафіксовано яскраво виражену негативну комунікативну установку.

2.4. Психологічні засоби розвитку комунікативної толерантності особистості

Психологічні засоби перспективного розвитку комунікативної толерантності особистості ґрунтуютьсяся на розумінні феномена «комунікативна толерантність», зокрема на його істотних психолінгвістичних характеристиках [43]. Відповідно психологічні засоби вибудовувались на основі розуміння процесу генезису комунікативної толерантності, представленої в моделі розвитку комунікативної толерантності особистості.

Онтогенез комунікативної толерантності розглядався за етапами її еволюції: по-перше, як первинна, стихійно набута в процесі комунікації, мовленнєва операція (навичка), що є неусвідомленою, мимовільною, автоматично виконуваною, в основі якої – уявлення про комунікативну толерантність; по-друге, як комунікативно-толерантна дія (уміння) – усвідомлена, довільна, що сформувалася на основі вивчених знань про комунікативну толерантність. Ці знання вплинули на появу позитивних настановлень на комунікативну толерантність, готовність здійснювати комунікативну толерантність і рефлексію над мовленням, що почала поступово розвиватися; по-третє, як комунікативно-толерантна мовленнєва діяльність – система конструктивних і евристичних мовленнєвих дій (усвідомлених, довільних, навмисних) суб'єктів комунікації, унікальний рефлексивний спосіб делікатної, неупередженої, лапідарної, ненапруженої реалізації усного і письмового висловлювання а також аудіювання (слухове вербальне сприймання та розуміння почутого) і читання (зорове вербальне сприймання та розуміння прочитаного); цілеспрямоване досягнення взаєморозуміння, згоди та єдності смислів комунікантів; по-четверте, як комунікаційно-толерантна поведінка – рівень вторинно автоматизованої операції (навички), а отже, неусвідомленої, ненавмисної, мимовільної, яка полягає в машинальному шанобливому, тактичному й неупередженому ставленні до змісту і форми мовлення співрозмовників, наданні переваги мовленнєвим стратегіям і тактикам, характерним для безконфліктного мовленнєвого спілкування; в дотриманні принципів терпимості й увічливості; як тип мовленнєвої поведінки, в якій домінують недиректівні мовленнєві акти – висловлювання і вербальні сприймання, що тяжіють до коректної і конструктивної розмови і порозуміння, та виявляється схильність до ведення діалогу, полілогу на паритетних засадах засобами тактик рекомендації, етикетного зниження категоричності висловлювання і поступки; по-п'яте, як комунікативно-толерантна компетентність – здатність до мовленнєвої взаємодії комунікантів, націлена на терпиме прийняття вербалізованих інтересів іншого, виражена у поважному

ставленні до його висловлювань та проявлена через намагання зрозуміти й осмислити його експліковану позицію, не обмежуючи права на коректне озвучування власної позиції, а також орієнтована на використання практик, які демонструють зацікавленість в комунікаційному співробітництві як гармонійному діалозі, полілозі.

Комунікативна толерантність як компетентність – це систематизуюча характеристика особистості, що стала її властивістю та демонструє прояв галантності, лагідності та внутрішньої і зовнішньої емоційної та вербальної гармонії, здатність до оперативного самоконтролю і самокорекції експресивного й імпресивного мовлення, до вільного (доведеного до автоматизму) використання практик мовленнєвої поведінки.

Психологічною умовою розвитку комунікативної толерантності є проведення тренінгів, на яких формуються навички суб'єкт – суб'єктної взаємодії, розвивається емпатія та рефлексія, завдяки яким розширюється межі толерантності, проте є обмеження щодо використання даних методів серед представників нашої вибірки. Ми можемо тільки рекомендувати цим людям та їх близьким дотримуватись певних установок щодо толерантного міжособистісного спілкування.

Як психологічні засоби підвищення рівня комунікативної толерантності особистості пропонують вправи розроблені Коробкою Л.М. [41].

Вправа «Різноманіття. Стигма. Дискримінація» – модифікація вправи «Ваза різноманіття». Спрямована на усвідомлення різноманіття як цінного ресурсу групи, на актуалізацію та самоусвідомлення проблеми стигматизації і дискримінації, їхніх негативних наслідків. Учасникам пропонується в мінігрупах із 3–4 осіб зібрати власні «кошики» різноманіття, визначивши якомога більше відмінностей за різними ознаками (вік, стать, походження, віросповідання, соціальний статус та ін.), й обговорити питання ставлення до різноманіття в суспільстві, зокрема чи відбувається навішування ярликів, утиск інтересів та прав, пов'язаних із цими відмінностями. Учасники також обговорюють і записують на аркуші відповіді на такі питання: Які асоціації

виникають у вас із поняттями «різноманіття» «стигма», «дискримінація»? Чи стикаєтеся ви з ними в побуті, особистому та професійному житті, у ЗМІ і як саме? Потім представник кожної підгрупи представляє всім учасникам результати такої роботи для групового обговорення, після чого група ділиться своїми враженнями від представленого аналізу щодо обговорюваних явищ, як вони проявляються в різних суспільних та освітніх середовищах, і висловлює свої думки про те, чому різноманіття не завжди сприймається позитивно, тощо. Таке обговорення сприятиме посиленню рефлексивних процесів щодо гостроти проблеми стигматизації і дискримінації в різних сферах життєдіяльності людини, критичному перегляду сприйняття інших та усвідомленню учасниками різноманіття як цінного ресурсу групи, спільноти, суспільства.

Вправа «Причини і наслідки стигматизації» (модифікація вправи «Коріння – листя»). Учасникам пропонується визначити дві групи або меншини, представники яких, на їхню думку, зазнають стигматизації за тією чи іншою ознакою в різних суспільних чи освітніх середовищах. Учасники діляться на дві групи відповідно до виділених стигматизовуваних категорій, а потім кожна з них – ще на дві підгрупи. Одна підгрупа обговорює і записує причини стигматизації цих осіб (на жовтих стикерах), друга – наслідки (на зелених стикерах); пропонується спробувати визначати не лише ті, які лежать «на поверхні», а й подумати про наявність і виявлення більш глибоких причин та наслідків стигматизації. Після цього кожна група представляє результати своєї роботи щодо причин і наслідків стигматизації – фіксує стикери на аркуші фліпчарта, на якому схематично зображено дерево: жовті стикери з причинами стигматизації формують коріння, а зелені сиікери з наслідками – крону дерева. Учасники пояснюють та обґрунтовують свої думки щодо визначених причин і наслідків стигматизації. Закінчують виконання вправи рефлексією того, що відбувалося в процесі роботи над завданням, і підбивають підсумки.

Вправа «Поводження з різноманіттям і дискримінацією в освітньому закладі: аналіз досвіду» – модифікація вправи «Контрольні питання». Спрямована на усвідомлення різноманіття та виявлення проблеми стигматизації

і дискримінації на прикладі свого освітнього закладу чи іншої організації, на аналіз перешкод і можливостей запобігання цим негативним явищам, на розвиток індивідуальної та колективної рефлексії. Учасникам пропонується обговорити в підгрупах такі питання: яким ви бачите свій освітній заклад щодо поводження з різноманіттям, які відмінності між людьми акцентуються особливо?; чи обговорюються проблеми стигматизації і дискримінації, що підкреслюється/замовчується під час обговорення?; як проявляється стигматизація і дискримінація?; як повідомляють про це учні?; як керівництво та педагоги реагують на їхні прояви і яких заходів уживають, щоб протистояти таким тенденціям? Після цього відбувається представлення узагальнених результатів роботи в підгрупах для підбиття підсумків щодо виявлених недоопрацювань та досягнень у розв'язанні проблеми підтримки різноманіття та запобігання дискримінації і захисту меншин в освітніх закладах.

Вправа «Стереотипи» спрямована на виявлення стереотипів щодо інших груп (етнічних, релігійних, соціальних тощо), які є джерелом упереджень. Завдання учасники виконують у парах. Протягом декількох хвилин за допомогою методу мозкового штурму вони повинні обрати будь-які дві групи (етнічні, релігійні, соціальні), дати попарно характеристики обраним групам і записати їх, відповідно, у два стовпчики. Учасники аналізують узагальнення і стереотипи, які використовуються для опису різних груп, Відтак вони обговорюють, які з них правильні; не зовсім правильні; абсолютно неправильні; які ґрунтуються на стереотипах, а також які почуття й емоції може відчувати представник такої групи, коли чує ці характеристики. Після цього кожна пара учасників отримує завдання візуалізувати для кожної з обговорюваних груп ці характеристики, використовуючи кольоровий папір і канцелярське приладдя (ножиці, клей, олівці, журнали для колажу і т. ін.), – створити колаж або малюнок, що відображає сприйняття розглянутих груп, їхню взаємодію, особливі відносини. Далі учасники представляють свої роботи, обговорюють питання щодо формування стереотипів та упереджень.

Вправа «Негативна сила упереджень» (модифікація вправи «Павутина забобонів») спрямована на усвідомлення упереджень, поширених в освітньому середовищі щодо інших, представників тих чи тих груп, негативної ролі таких упереджень у вибудовуванні взаємодії між учасниками освітнього процесу. Мета вправи – активізувати рефлексію того, що відчувають і переживають ті, на кого ці упередження спрямовані, і своїх переживань. Протягом кількох хвилин за допомогою методу мозкового штурму учасники мають визначити, щодо яких учнів чи щодо представників яких груп (дитина з порушеннями фізичного чи психічного здоров'я, учень із неблагополучної сім'ї, із сім'ї ромів, невстигаючий учень та ін.) у вчителя є стереотипи та упередження. Потім комусь із учасників пропонується зіграти роль такої людини. Цей учасник сідає в центр кола на стілець, а решта учасників починають перераховувати стереотипи, негативні уявлення та упередження, пов'язані з такою людиною. Після кожного негативного висловлювання тренер обмотує учасника, що грає роль, мотузкою, нібито обплутуючи його павутинням забобонів, поки той не зможе поворухнутися; відтак запитує його, що він відчуває, і просить учасників поділитися своїми почуттями. Після обговорення ведучий пропонує кожному згадати щось хороше про таку людину, поспівчувати їй і поступово розплутує мотузку, поки повністю не звільнить виконавця ролі від павутиння забобонів.

Вправа «Як протистояти стереотипам та упередженням» є продовженням попередньої вправи і спрямована на усвідомлення стереотипів, які було виявлено під час складання опису різних груп та вироблення стратегій запобігання виникненню упередженої думки щодо таких груп. З упередженнями боротися складно, особливо з упередженнями інших, натомість кожен може зробити свій внесок у подолання стереотипів і забобонів, почавши із себе – виявити і переглянути власні стереотипи та упередження щодо представників тих чи тих груп, меншин. Учасникам пропонується згадати неприємний випадок зіткнення з представником тієї чи тієї групи – аутгрупи (культурної, етнічної, релігійної групи) – та відповісти на запитання, чи призвів він до розвитку у них стереотипу. Чому «так» або чому «ні»? Після цього

обміркувати і визначити для себе 4-5 можливих стратегій, як протистояти формуванню у себе упереджень, усвідомити, що потрібно і що для цього є, – зокрема, які ресурси (друзі, власна багатокультурність, критичний розум, емпатія, толерантність і т. ін.) можна використати.

Вправа «Різноманіття в розумінні толерантності» спрямована на розширення поінформованості з проблеми толерантності, розвиток образного мислення, здатності до синтезування понять та креативності з використанням прийому синквейну (чи «сенкан»). Синквейн – вірш, що складається з 5 рядків», який не потребує обов'язкової рими: 1-й рядок – 1 слово, яке позначає тему (це іменник); 2-й рядок – це опис теми, який складається з 2-х слів (двох прикметників); 3-й рядок визначає дію, пов'язану з темою; він складається з трьох слів (дієслів); 4-й рядок є фразою, яка складається з 4-х слів і виражає ставлення до теми, почуття з приводу обговорюваного; 5-й рядок складається з одного слова (синонім до слова з 1-го рядка) і в ньому висловлюється сутність теми, ніби підбивається підсумок. Вправа виконується в парах, які в процесі обговорення створюють на своїх фліпчартах синквейн на слово «толерантність», а потім кожна пара презентує групі складений нею синквейн, після чого відбувається групове обговорення. Завершується робота рефлексією, для здійснення якої увагу учасників звертають на багатогранність поняття «толерантність» та актуальність проблеми підвищення толерантності до інакшості в різних суспільних та освітніх середовищах. Насамкінець пропонується обговорити такі питання: яке визначення видається учасникам найбільш вдалим; що відрізняє та об'єднує запропоновані визначення толерантності; які думки, враження виникали в процесі виконання запропонованих вправ.

Вправа «Мій досвід переживання нетолерантного ставлення». Щоб актуалізувати досвід переживання нетолерантного ставлення, активізувати здатність до емпатійного слухання, розуміння почуттів і думок співрозмовника, учасникам пропонують пригадати ситуацію, коли до них ппоставилися несправедливо, інтолерантно, і коротко розповісти про цю ситуацію тому, хто

сидить у колі ліворуч. Цей учасник повинен переказати почуту історію якнайточніше, спробувати зрозуміти й передати почуття оповідача. Той, хто ділився таким досвідом, оцінює точність переказу і дає зворотний зв'язок щодо того, чи правильно його зрозуміли, чи відчув він співчуття й підтримку від іншого. Цю вправу можна проводити за бажанням учасників або по колу, щоб усі змогли взяти участь і поділитися своїм досвідом.

Вправа «Толерантна особистість» спрямована на розвиток здатності аналізувати те, що заважає проявляти толерантність, та віднаходження й усвідомлення особистих ресурсів підвищення толерантності до інакшості. Учасникам пропонують обговорити у підгрупах такі позиції: – Що заважає бути толерантними: які почуття, особистісні риси, стереотипи, упередження тощо? – Що допомагає бути толерантними: особистісні риси, настановлення, життєвий досвід тощо? – Щодо яких життєвих питань або явищ, до якої людини або до якої групи ви могли б підвищити рівень своєї толерантності? Результати обговорення в підгрупі за кожною із позицій учасники записують на аркуші і представляють їх усій групі. Після цього формується список якостей, притаманних толерантній людині.

Дискусія на тему «Толерантність до інакшості як виклик сьогодення» спрямована на усвідомлення сучасних викликів, пов'язаних із виявами нетерпимості, стигматизації та дискримінації в суспільстві, і на посилення рефлексивності представників педагогічної спільноти щодо важливості підвищення толерантності до інакшості в різних освітніх середовищах.

Дискусія передбачає обговорення питань про важливість виховання толерантності до інакшості в сучасному суспільстві, про роль вчителя та освітнього середовища в цьому процесі. Завершуються заняття рефлексією, яка здійснюється у формі групового обговорення результатів тренінгу. Кожен учасник по колу ділиться своїми враженнями, думками і почуттями щодо того, що відбувалося в процесі групової роботи; про важливість усвідомлення проблеми стигматизації і дискримінації в різних освітніх середовищах, можливості активізації індивідуальних і колективних ресурсів із протидії та

запобігання цим негативним явищам шляхом підвищення толерантності до інакшості всіх учасників освітнього процесу, створення толерантного підтримувального освітнього середовища. Учасникам пропонують відповісти на такі запитання: – Якими думками ви хотіли б поділитися з групою? – Що здалося вам найцікавішим? – Що запам’яталося із занять найбільше? – Що ви зможете застосувати в повсякденному житті? – Чи є у вас зауваження і пропозиції?

Будучи демократичною цінністю й маючи соціальне коріння, толерантність формується поступово, день за днем. Це складний, тривалий процес, що проходить такі стадії:

- загальна поінформованість щодо того, з ким установлюються відносини (особистість або група);
- формування позитивного уявлення про цю особистість/групу;
- спілкування шляхом обміну думками з виявленням подібностей і відмінностей;
- домовленість про взаємоповагу до відмінностей та ідентичності (етнічної, соціокультурної, індивідуальної, статевої), визначення принципів та умов спілкування, співробітництва і співіснування, виявлення подібностей і розходжень;
- формування ефективних відносин: перехід від етапу пасивності, від простого співіснування до етапу активності, спільної участі, кооперації, взаємодії.

Загальна поінформованість про те, з ким установлюються відносини, будь то окрема особистість чи соціальна група, повинна бути щонайповнішою, об'єктивною та комплексною, а вірогідність джерел інформації - найбільш високою. Упевненість у валідності інформації збільшується, якщо її джерело є первинним. Перш ніж установити стосунки з людиною, зазвичай цікавляться її віком, статтю, етнічною приналежністю, родиною, освітою, соціальним статусом, рівнем інтелекту, концептуальними й релігійними поглядами, поведінкою тощо - тим, що в підсумку становить етнічну, соціокультурну,

індивідуальну та статеву ідентичність. Коли йдеться про соціальну групу, обов'язково враховується, наскільки вона велика, її тип (формальна чи неформальна), мета її утворення, норми й правила, за якими вона живе, її традиції, цінності, рівень згуртованості, сила впливу лідера, якість лідерства, соціальні процеси всередині групи, сильні та слабкі її сторони тощо. На початковому етапі варто остерігатися формування ґрунтовного враження про цю людину/групу або остаточних висновків, незалежно від джерела інформації, будь то офіційний документ, мас-медіа, інша людина, група осіб, але необхідно враховувати те, що:

- у кожної людини існує власне сприйняття навколишнього світу, у тому числі іншої людини;
- людина не може адекватно сприймати іншого;
- інший може бути захищатися від спроби пізнати його;
- інформація, передана по ланцюжку, змінюється залежно від кількості осіб, що беруть участь у її передачі. Чим довше ланцюжок, тим більшим змінам підлягають ці відомості;
- початкова психологічна установка на враження від особистості/групи, заснована тільки на інформації з різноманітних джерел, без безпосереднього сприйняття, може породити подальші перешкоди, більше того, може стати згубною.

Найчастіше первинна інформація, будучи однобічною - або позитивною, або негативною, - призводить до формування певного погляду, тим самим чітко встановлюючи ставлення до суб'єкта. Чим повніше інформація, тим вона правдивіша, з огляду на різноманітний зміст характеристики, що включає як позитивні, так і негативні риси.

Комунікативна толерантність є одним з феноменологічних проявів комунікативної компетентності особистості. Вона визначає ставлення особистості до інших людей і відображає ступінь терпимості до емоційних станів, індивідуальних особливостей і вчинків партнерів по взаємодії. У ряді досліджень толерантність пов'язують з емоціями. Серед основних функцій

емоцій, крім пристосувальної, сигнальної, оцінної, регуляторної називається комунікативна функція.

Механізм виникнення і проявів комунікативної толерантності пов'язаний з психологією емоційного відображення індивідуальних відмінностей. У механізмі комунікативної толерантності головну роль грає сумісність чи несумісність якостей партнерів – інтелекту, характеру, звичок, темпераменту тощо. Тобто партнери аналізують та оцінюють якості, стани один одного на рівні окремих структур особистості. Комунікативна толерантність проявляється в тих випадках, коли людина або не бачить особливих відмінностей між структурами власної особистості й особистості партнера, або не має негативних переживань стосовно відмінностей.

Таким чином, чим менше неприємних і неприйнятних відмінностей знаходить одна людина в іншій, тим вище у неї рівень комунікативної толерантності, тим рідше вона засуджує індивідуальність іншого або дратується стосовно відмінних рис. Підвищення рівня толерантності відбувається тоді, коли людина вчиться долати або згладжувати негативні враження від відмінностей між структурами власної особистості й особистості партнера; має змогу усувати обставини, які викликають або підкреслюють ці відмінності.

Людина, яка має високий рівень комунікативної толерантності, спокійна, стійка до стресових ситуацій, врівноважена, сумісна з різними людьми. Завдяки цим перевагам у її присутності створюється психологічно комфортна обстановка для спільної діяльності, досягнення синергічного ефекту. Недостатній рівень розвитку комунікативної толерантності пов’язаний з негативними реакціями особистості на виявлені відмінності між структурами власної особистості й особистості партнера.

ВИСНОВКИ

На основі аналізу філософських, соціологічних, психолого-педагогічних підходів до поняття «толерантність» було виявлено, що толерантність виражає терпимість, прагнення і здатність до встановлення і підтримання спільності між людьми, що відрізняються від переважної більшості і розглядається, з одного боку, як цінність, з іншого – як достойна риса характеру. Структура толерантності може бути представлена у вигляді взаємозв'язку трьох компонентів: когнітивного, що характеризується толерантною спрямованістю; емоційного, що виражається в емоційній оцінці; діяльнісного, який проявляється в поведінці, заснованій на розумінні і співпраці.

Комунікативна толерантність – це комплексна гуманістична якість особистості, що визначає особливий терпимий, миролюбний, безконфліктний, поважаючий, довірливий, емпатичний, рівноцінний тип взаємодії індивіда з іншими людьми, що характеризується особливим мотиваційно-ціннісним ставленням до комунікації як до рівноправнго діалогу та домінантної спрямованості усвідомлення його реалізації в умовах повсякденного та професійного спілкування.

Аналіз наукової літератури з теми дослідження показав, що міжособистісне спілкування людей літнього віку для психологічної теорії і практики важливою є проблема міжособистісного спілкування в літньому віці. Однак наявні її психологічні дослідження здебільшого ґрунтуються на концепціях життєвого рівня, а також недостатньо обґрунтована специфіка міжособистісного спілкування осіб саме похилого віку. Тому актуальним залишається дослідження особливостей комунікації літніх людей, місця комунікативних здібностей в цьому спілкуванні, вплив комунікативної толерантності на якість спілкування.

Аналіз психолого-педагогічної літератури та результати власних досліджень показали, що розвиток толерантності має свої особливості на різних вікових етапах. Так, за експрес-опитувальником «Індекс толерантності» ми визначали особливості ставлення досліджуваних до деяких соціальних груп (меншин, психічно хворих людей, безпритульних), комунікативні установки (повага до думки опонентів, готовність до конструктивного вирішення конфліктів і продуктивної співпраці). Спеціальна увага приділена етнічній толерантності-інтолерантності (ставлення до людей іншої раси та етнічної групи, до власної етнічної групи, оцінка культурної дистанції).

Здійснена психодіагностика засвідчила в цілому низький рівень розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів, недостатній для професійного виконання в комунікативно-толерантній формі психологічної допомоги. Виявлені, в експерименті дані, зокрема: 1) нерозуміння більшістю здобувачів психологічної освіти феномена «комунікативна толерантність»; 2) не сформованість комунікативної свідомості; 3) невміння рефлексувати комунікативні стани і комунікативнотолерантнісну поведінку; 4) довгі комунікативні дистанції до людей різних соціальних груп; 5) нездатність до прийняття індивідуальності представників різних соціальних груп, без вияву певної агресії чи упередженості; 6) інтолерантна комунікативна поведінка; 7) відсутність розвинених дискурсивних і аудіювальних умінь, необхідних для забезпечення толерантної комунікації і вияву фахової компетентності – актуалізували потребу сприяти розвитку здатності до здійснення толерантної комунікації здобувачами психологічної освіти. Толерантно здійснювати мовленнєву (смислову, значеннєву і вербальну) взаємодію – означає досягти терпимого взаєморозуміння різномислячих комунікантів через словесне узгодження різних позицій, досягати домовленостей і компромісу, терпимо ставитися до мовних і мовленнєвих та інших відмінностей, неупереджено сприймати думку інших, виявляти емпатію, доброзичливість.

Аналіз, інтерпретація та узагальнення результатів експериментального дослідження, дозволили зробити висновок що для студентів, котрі навчаються

на психологічному факультеті характерний здебільшого середній та високий рівень розвитку комунікативних вмінь, а також досить високий рівень розвитку комунікативної толерантності. Визначено що високий рівень розвитку комунікативних вмінь переважає у студентів із високим рівнем комунікативної толерантності, для студентів із середнім рівнем комунікативної толерантності характерний і середній рівень розвитку комунікативних вмінь. Практично у всіх студентів з дуже низьким рівнем розвитку комунікативних вмінь переважає низький рівень комунікативної толерантності.

Розвиток комунікативної толерантності майбутніх психологів сприяє формуванню толерантних установок у взаємодії з іншими, покращення усвідомленого контролю своїх емоцій, думок, поведінки, психічних станів, які відповідають за позитивне ставлення до інших людей в міжособистісному і професійному спілкуванні. Вивчення впливу комунікативної толерантності на розвиток комунікативних вмінь у майбутніх психологів дозволяє внести вклад в оптимізацію процесу підготовки спеціалістів цього фаху, з метою підвищення їх рівня особистісного і професійного самовдосконалення.

Проблема комунікативної толерантності підлітків є дуже актуальною у сучасних умовах. Одним із сприятливих для формування культури спілкування та комунікативної толерантності є підлітковий період. Робота пов’язана з формуванням толерантної свідомості повинна бути багатогранною та інноваційною.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Банах Л.С., Ільчук І.А. Комунікативна толерантність/інтолерантність студентів ЗДІА. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії,* 36. С. 166-179.

2. Барна М. В. Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емпатійності майбутніх практичних психологів. *Практична психологія та соціальна робота*. 2006. № 12. С. 50–66.

3. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. 2004.

4. Бацевич, Ф.С. Лінгвокультурні аспекти комунікативної толерантності. *Соціогуманітарні проблеми людини*, Вип. 5. Київ: «Академія» 2010. С. 108-119.

5. Бичок А.В. Взаємозв'язок толерантності та мовної підготовки міжнародного менеджера і маркетолога в процесі професійного становлення. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія: Філологічна, Вип. 30. 2012. С. 264-266.

6. Бібік Н.М. Компетентність у навчанні. Енциклопедія освіти Київ. 2008. 1040 с. С. 408-409.

7. Брюховецька О.В. Особливості комунікативного контролю як чинника професійної толерантності керівників закладів середньої освіти. *Вісник післядипломної освіти*. Серія: Соціальні та поведінкові науки, Вип. 7. 2019. С. 21-33.

8. Віліжінський В.М. Емпатія та толерантність як причинномотиваційні складові становлення українського патерналізму. *Ефективність державного управління*, Вип. 37. 2013. С. 337-346.

9. Вовк Г.О. (2015). Соціальна толерантність в контексті комунікативної компетентності особистості. *Наука і освіта*, Вип. 10. С. 44-48.

10. Водолазська, О.О. Психологічні особливості комунікативних якостей майбутніх психологів. *Наука і освіта*, Вип. 7. 2013. С. 216-220.

11. Волкова Н.П. Толерантність як професійно значуща якість особистості соціального педагога та її формування у виші. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.* Педагогічні науки, Вип. 2. 2014. С. 191–199.

12. Гайдук Г.А. Модель структурної організації професійної толерантності педагога. *Психологічні перспективи*, Вип. 32. 2018. С. 73-84.

13. Гайдук Н.А. Культурно-ціннісна інтерпретація концептів толерантність, різноманіття, мультикультуралізм в українській мовній картині світу. *Науковий вісник Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка*. Сер.: Філологічні науки (мовознавство), Вип. 6. 2016. С. 35-38.

14. Галицький, І.В. Типи толерантності в сучасному суспільстві. *Актуальні проблеми держави і права*, Вип. 52. 2010. С. 280-289

15. Гапєєва І.М. Принцип толерантності в комунікативному діалозі культур. *Science and Education a New Dimension*. Philology, VII (60). P. 25-28.

16. Гарник Л.П., Вітковський, Ю.П., Снігурова, І.І., Столярова, Н.П. Гуманітарний вимір менеджменту якості освітньої діяльності: толерантність та її формування у соціокультурному просторі ЗВО. Вип. 10. С. 154-166.

17. Горянська А.М. & Пісоцький, В.П. Становлення комунікативної толерантності студентів: суб'єктний підхід. *Проблеми політичної психології*, Вип. 3. 2016. С. 208-219.

18. Грива О.А. Толерантність в політкультурному середовищі: монографія. Київ: Нац. пед. ун-т ім. М.П. Драгоманова, 2007. 275 с.

19. Доброскок С.С. Мовна толерантність як складова психолінгвістики комунікативної толерантності. *Психолінгвістика в сучасному світі*, Вип. 16, С. 80-85.

20. Доброскок, С.С. Новітні дослідження толерантності в сучасній зарубіжній науці: результати систематичного огляду. *Габітус*, Вип. 28. С. 9-19

21. Доброскок, С.С. Підходи до діагностики комунікативної толерантності майбутніх психологів. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*, Вип. 5, 33 (72). С. 60-66.

22. Доброскок, С.С. Комунікативна толерантність майбутнього психолога: компоненти і сутнісні характеристики. Тези VI Всеукраїнської науково-практичної конференції *«Традиційні та інноваційні підходи розвитку сучасної освіти в Україні»*. (01-02 грудня 2022 року). Комунальний заклад «Одеський педагогічний фаховий коледж», Одеса.

23. Єльнікова М.М. Міжетнічна толерантність в умовах загальноєвропейської ідентичності. *Гілея: науковий вісник*, Вип. 72. С. 819-824.

24. Єфименко Л. Педагогічна практика як засіб виховання комунікативної толерантності майбутніх педагогів дошкільної освіти. *Молодий вчений*, Вип. 6 (70). С. 81-84.

25. Єфименко Л.М. Педагогічна практика як засіб виховання комунікативної толерантності майбутніх педагогів дошкільної освіти. *Молодий вчений*, № 6 (1). С. 81-84.

26. Єфименко Л.М. Виховання комунікативної толерантності майбутніх фахівців дошкільної освіти у процесі педагогічної практики: автореф. дис… д.філософ. Комунальний заклад «Харківська гуманітарнопедагогічна академія» Харківської обласної ради.

27. Живолуп Л. В. Тренінг розвитку толерантності у підлітків. Кременчук, 2008. С. 17–18.

28. Завацька Н.Є. та ін. Комунікативна толерантність та умови її формування у майбутніх практичних психологів. *Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи*, Вип. 3 (62). Т. 2. С. 52-63.

29. Завацька Н.Є., Смирнова О.О., Блискун О.О., Боярин Л.В. Емоційна експресивність та асертивність в структурі комунікативної компетентності особистості. *Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи*, Вип. 1 (60). С. 115-125.

30. Зінченко А. Модель формування комунікативної толерантності студентів педагогічних спеціальностей університетів у процесі гуманітарної підготовки. *Проблеми підготовки сучасного вчителя*, Вип. 3. С. 241-248.

31. Калмиков Г., Доброскок С. Дискурсивно-компетентнісні аспекти підготовки майбутніх психотерапевтів у психологічних і медичних ЗВО України. Тези XV Міжнародної науково-практичної конференції *Психолінгвістика в сучасному світі*, Вип. 15, С. 95-99 (м. Переяслав-Хмельницький, 22-23 жовтня).

32. Калмиков Г., Доброскок С., Чижма Д., Ендеберя І., Кихтюк О. Комунікативна толерантність vs комунікативна інтолерантність як генеративна проблема. Вип. 30(1). С. 26-58.

33. Калмиков Г.В. Психологія формування професійно-мовленнєвої діяльності майбутніх психологів: монографія. Київ: Видавничий дім «Слово», 316 с.

34. Калмиков Г.В. Психологія розвитку професійно-мовленнєвої діяльності майбутніх психологів: дисертація доктора наук. Переяслав. 497 с.

35. Кандиба М.О. Соціально-психологічний аналіз сутності поняття «міжособистісна толерантність», як професійно важливої якості психолога. *Проблеми сучасної психології*, Вип. 21. С. 196-204.

36. Карпюк Ю.Я. Комунікативна толерантність як детермінанта професійної компетентності сучасного психолога. *Збірник наукових праць «Теорія і практика сучасної психології»*, Вип. 5. С. 221-240.

37. Кихтюк О.В. Психологічні особливості формування етнічної толерантності у студентської молоді: автореф. дис. ... канд. психол.. наук. Волин. нац. ун-т ім. Л. Українки. Луцьк. 20 с.

38. Лапа В.М. Наукові підходи до визначення поняття «комунікативна толерантність». *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки, Вип. 6(2). С. 61-65.

39. Литвин С.В. Нейропсихологічні чинники толерантності до невизначеності в осіб з психічною травмою: автореф. дис. ... д.філософ. Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Київ.

40. Лісовий В. Толерантність. Філософський енциклопедичний словник / В. І. Шинкарук (Гол. Ред.). Озадовська, Л. В. & Поліщук Н. П. (Наук. ред.). Київ: Абрис, с. 642. - 742 с.

41. Лупиніс Т.Б. Толерантність – необхідна умова морального розвитку суспільства. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»*. Серія: Педагогіка, Вип. 144 (131). С. 60-64.

42. Люлька Г.А. Педагогічні умови толерантного ставлення школи і сім'ї до дітей молодшого шкільного віку: автореф. дис. ... д.філософ. Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка. Полтава.

43. Ляпунова В. Мовна толерантність як основа комунікативної компетенції майбутнього педагога. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини*, Вип. 2. С. 204-213.

44. Малинка Ю.Г. Толерантність як результат міжкультурної комунікації в умовах глобалізації. *Вісник Національного авіаційного університету*. Філософія. Культурологія, Вип. 2. С. 123-127.

45. Манько В.А. Толерантні взаємовідносини як одна з умов ефективності педагогічного спілкування. *Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту*, Вип. 11. С. 64-66

46. Масенко Л. Мовна поведінка особистості у ситуації білінгвізму. Поняття мовної стійкості. *Культурологічний часопис «Ї»: Мова німої країни*, Вип. 35.

47. Матійків І. Тренінг емоційної компетентності : навч.-метод. посіб. Київ : Педагогічна думка, 2012. 112 с.

48. Мяленко В. В. Особливості ставлення до ЛГБТ+ осіб та їхніх батьків. *Наукові студії із соціальної та політичної психології* : зб. статей / Інт соц. та політ. психології НАПН України. Вип. 44 (47). Київ, 2019.

49. Орбан-Лембрик Л. Толерантність як основа адекватних взаємин у полікультурному світі. *Соціальна психологія*, Вип. 4. С. 73-85.

53. Павленко В.М., Мельничук М.М. Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів): монографія. Полтава: ФОП Мирон І.А. 244 с.

54. Панасенко Е. Формування комунікативної толерантності у майбутніх практичних психологів: теоретико-прикладний аспект. *Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти*, Вип. 10. С. 127-140.

55. Панченко Г.О. Формування та реалізація принципу толерантності в державній мовній політиці. *Теорія та практика державного управління*, Вип. 1. С. 387-393.

56. Пермінова Л. Комунікативна толерантність як умова фахової підготовки майбутніх учителів початкової школи. *Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи*, Вип. 2. С. 33-38.

57. Підборський Ю.Г. Педагогічні умови виховання студентів вищих педагогічних навчальних закладів на ідеях толерантності. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельниц. держ. пед. ун-т ім. Г. Сковороди*. Педагогіка, Вип. 22. С. 159- 162.

58. Підручна З.Ф. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх перекладачів у процесі фахової підготовки: автореф. дис. на здоб. наук. ст. канд. пед. наук. Тернопіль. 22 с.

59. Пірен М., Васильків, О. Терпимість як загальнолюдська цінність і психосоціальний феномен. *Психологія і суспільство*, Вип. 2. С. 108-114.

60. Присяжнюк О.М. Розвиток комунікативної толерантності як професійно важливої здатності соціального працівника: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. 16 с.

61. Розова Т., Барков, В. Мовна толерантність півдня України. *Політичний менеджмент*, Вип. 3. С. 36-42.

62. Романчук О.М. Дослідження комунікативної толерантності в діяльності соціальних працівників. *Актуальні проблеми психології*: Психологія навчання, Вип. 2 (10). С. 454-467.

63. Скок А.Г. Комунікативна толерантність викладача вищого навчального закладу. *Вісник Житомирського державного університету ім. І.Франка*, Вип. 34. С. 79-84.

64. Скрипник М. М., Павленко, В. М. Теоретико-психологічна модель толерантності як багаторівневої характеристики особистості. *Вісник Харківського національного університету імені ВН Каразіна.* Серія: Психологія, Вип. (46), С. 174-177.

65. Тарасишина О.М. Справедливість і толерантність у сучасному праві України: автореф. дис... канд. юрид. наук. Одес. нац. юрид. акад. Одеса. 19с.

66. Ханстантинов В.О. Чи є суспільний запит на толерантність? *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили.* Серія: Політологія. Вип. 204(192). С. 48-51.

67. Харченко Н.В., Волженцева І.В., Лила М.В. Смислові й семантичні аспекти толерантності як комунікативного феномена. *Габітус*, Вип. 29. С. 115-120.

68. Хижняк О.В. Соціальна толерантність в теоретикосоціологічному вимірі: автореф. дис. ..канд. соціол. наук. Харк. нац. ун-т ім. В.Н.Каразіна. Харків. 20с.

69. Чернушенко Д.А. Толерантність як світоглядна основа правосвідомості в умовах інформаційного суспільства. *Філософські та методологічні проблеми права*, Вип. 1-2. С. 94–103.

70. Шаюк О. Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування. *Психологія і суспільство*, Вип. 2. С. 169-177.

71. Швачко О. Толерантність як психолого-соціальний феномен. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*, Вип. 2. С. 154-170.

72. Явір В. Толерантність політична. Політична енциклопедія. / ред.кол Ю. Левенець, Ю. Шаповал. Київ: Парламентське видавництво, С. 715

73. Яшин Н. Формування толерантності студентів як педагогічна проблема у вищих навчальних закладах України. *Вісник Львівського університету*. Серія педагогіка, Вип. 26. С. 111 -116.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики комунікативної установки за В. В. Бойком

Інструкція: Уважно перечитайте твердження та у бланку відповідей вкажіть Ваш вибір. Якщо Ви згодні з твердженням, то поставте знак +, якщо не погоджуєтеся, то знак –.

Текст з твердженнями:

1. Мій принцип у відносинах з людьми: довіряй, але перевіряй.

2. Краще думати про людину погано і помилитися, аніж навпаки.

3. Високопосадовці, як правило, хитрі ловкачі.

4. Сучасна молодь розучилася переживати високе почуття любові.

5. З роками я став більш скритним, тому що часто доводилося страждати через свою довірливість.

6. Практично у будь-якому колективі є заздрість або підсиджування.

7. Більшості людей бракує співчуття до інших.

8. Більшість працівників намагаються прибрати до рук все, що погано лежить.

9. Сьогоднішні підлітки, у порівнянні з підлітками минулих років, мають гірше виховання.

10. У моєму житті часто зустрічалися цинічні люди.

11. Буває так, що роблячи добро людям, потім шкодуєш через їх невдячність.

12. Добро має бути з кулаками.

13. З нашими людьми можна побудувати щасливе суспільство у недалекому майбутньому.

14. Нерозумних навкруг себе спостерігаєш частіше, ніж розумних.

15. Більшість людей, з якими доводиться мати ділові стосунки, видають себе за порядних, але по суті вони інші.

16. Я дуже довірлива людина.

17. Мають рацію ті, хто вважає: що боятися потрібно не звірів, а людей.

18. Милосердя в нашому суспільстві в найближчому майбутньому залишиться ілюзією.

19. Наша дійсність робить людину стандартною, безликою.

20. Вихованість у моєму оточенні – рідкість.

21. Практично я завжди готовий допомогти людині, що просить обміняти гроші на жетон метро.

22. Більшість людей готові робити аморальні вчинки заради власних інтересів.

23. Люди, як правило, безініціативні в роботі.

24. Літні люди у більшості показують свою озлобленість кожному.

25. Більшість людей на роботі люблять попліткувати один про одного.

Обробка та інтерпретація результатів

Показники комунікативної установки:

1. Замаскована жорстокість по відношенню до людей, у судженнях про них. Максимально можливо набрати 20 балів. Вищий бал вказує на наявність замаскованої жорстокості. Ключ: (у дужках вказується кількість балів, що нараховуються за відповідний варіант) : 1 – так (3 бали), 6 – так (3 бали), 11 – так (7 балів), 16 – ні (3 бали), 21 – ні (4 бали).

2. Відкрита жорстокість у ставленні до людей. Особистість не приховує і не пом’якшує свої негативні оцінки: її висновки про них різкі й однозначні. Максимально 45 балів. Вищий бал відповідає вищому ступеню відкритої жорстокості. Ключ: 2 – так (9 балів), 7 – так (8 балів), 12 – так (10 балів), 17 – так (10 балів), 22 – так(8 балів).

3. Обгрунтований негативізм в судженнях про людей. Виражається в негативних висновках про певні типи людей та окремі сторони взаємодії. Ключ: 3 – так (1 бал), 8 – так (1 бал), 13 – ні (1 бал), 18 – так (1 бал), 23 – так (1 бал). Набрати максимальне число балів (5) не вважається поганим. Проте звертає на себе увагу особливий тип опитуваних. Вони демонструють досить виражену

жорстокість – завуальовану або відкриту, або і ту й іншу одразу, але в той же час немов носять рожеві окуляри: те, що викликає обґрунтований негативізм, обгрунтоване неприйняття, вони не зважають.

4. Схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів у сфері взаємовідносин з партнерами та у спостереженнях за соціальною дійсністю / упередженість. Про наявність вказаної характеристики свідчать такі варіанти відповідей: Ключ: 4 – так (2 бали), 9 – так (2 бали), 14 – так (2 бал) 19 – так (2 бали), 24 – так (2 бали).

5. Негативний особистий досвід спілкування з оточуючими. Даний компонент установки показує, якою мірою вам поталанило в житті на найближче коло знайомих і партнерів по спільній діяльності (у попередніх показниках оцінювалися переважно загальні ситуації). Про негативний особистий досвід контактів свідчить: Ключ: 5 – так (5 балів), 10 – так (5 балів), 15 – так (5 балів), 20 – так (4 бали), 25 – так (1 бал). Аналіз результатів: Загальний показник комунікативної установки (ЗКУ) має діапазон від 0 до 100 балів. Необхідно вирахувати у відсотках і заповнити таблицю:

Показники	Максимум балів	Отримані бали	Відсоток від максимуму
Завуальована жорстокість	20	10	50,0
Відкрита жорстокість	45	35	77,8
Обгрунтований негативізм	5	4	80,0
Упередженість	10	6	60,0
Негативний досвід спілкування	20	16	80,0
Всього:	100	71	

Відповідно учасники, котрі отримали від 0 до 33 балів, мають толерантний рівень ЗКУ, від 34 до 66 балів – середній рівень ЗКУ, від 67 до 100 балів – інтолерантний рівень ЗКУ.

Додаток Б

Опитувальник «Я – комунікативна толерантність» (за Доброскок С.С.)

Шановний респонденте! Пропонуємо Вам здійснити рефлексію над власною комунікацією з адресатами. З цією метою вербалізуйте результати самопізнання особистих внутрішніх психічних процесів і станів, доповнюючи нижче запропоновані речення; поміркуйте над тим, що відбувається у Вашій свідомості в процесі комунікативних актів в діадах і більш складно організованих соціальних групах, об'єднаних значимою спільною діяльністю. Пам'ятайте, що при відповідях важлива Ваша власна думка, Ваш самозвіт про факти свідомості, які Ви переживаєте в процесі комунікативної поведінки, Ваш самоаналіз якості власних комунікативних станів. Відповіді мають бути відвертими, чесними й усвідомленими. Знайте, що опитувальник не передбачає диференціації відповідей на хороші і погані, правильні і неправильні. Прізвище та ім'я не потрібно зазначати в бланках опитувальника.

1. Я уявляю толерантність як _____

2. Я точно знаю, що толерантність це – _____

3. Для мого мовленнєвого спілкування комунікативна толерантність це _____

4. Моя комунікативна толерантність проявляється в _____

5. Мені не вистачає для вияву комунікативної толерантності _____

6. Мені заважає виявляти комунікативну толерантність _____

7. Мене бентежить у розмові з комунікантами їхня _____

8. Я вважаю, що головними в толерантній комунікації є такі психічні процеси співрозмовників, які: _____

9. В комунікації я проявляю:

– негативні емоції (які саме?) _____

– позитивні емоції (які саме?)_____

10. Для мене комунікативна інтолерантність – це: _____

11. Слухаючи висловлювання партнера по комунікації, я відчуваю _____

Слухаючи співрозмовника, я намагаюсь _____

Дякуємо за участь в опитуванні!

Критерії оцінювання: 1 – 4 самозвітів про факти усвідомлення - низький рівень самоаналізу якості власної комунікативної поведінки і власних комунікативних станів 5 – 8 самозвітів про факти усвідомлення - середній рівень самоаналізу якості власної комунікативної поведінки і власних комунікативних станів 9 – 12 самозвітів про факти усвідомлення - високий рівень самоаналізу якості власної комунікативної поведінки і власних комунікативних станів.