МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Інститут безпеки та права

Кафедра психології та педагогіки

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти 2 курсу
заочної форми навчання
спеціальність 053 «Психологія»
Сидоренко Кирило Ігорович

Науковий керівник
доктор психологічних наук, професор
Кобець Олександр Володимирович

Рецензент

Кваліфікаційна робота допущена до захисту
«___» _____ 20___ р., протокол № ___
завідувач кафедри психології та педагогіки
кандидат психологічних наук, доцент
Бабчук Олена Григоріївна

_____

Одеса – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП……3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ.7

1.1. Комунікативна толерантність як психологічне поняття: зміст, структура та ключові характеристики……..……7

1.2. Комунікативна толерантність у контексті професійної підготовки майбутніх психологів як психолого-психолінгвістична проблема……13

1.3. Взаємозв'язок комунікативної толерантності з ціннісно-смисловою сферою особистості майбутнього психолога……..…….……19

Висновки до першого розділу……..……25

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ…….……..28

2.1. Характеристика вибірки та етапів емпіричного дослідження комунікативної толерантності майбутніх психологів……...…….…28

2.2. Організаційно-методичні засади дослідження рівня сформованості комунікативної толерантності у майбутніх психологів……..30

2.3. Аналіз результатів психологічної діагностики рівнів сформованості комунікативної толерантності майбутніх психологів……...….40

2.4. Психологічні засоби та умови розвитку комунікативної толерантності у процесі професійної підготовки майбутніх психологів……..48

Висновки до другого розділу……..……53

ВИСНОВКИ……..66

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……..……69

ДОДАТКИ……..75

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність проблеми формування комунікативної толерантності у майбутніх психологів зумовлена глибокими соціальними трансформаціями сучасного українського суспільства, посиленням міжкультурної взаємодії, зростанням рівня соціальної напруги та психологічної вразливості населення. У таких умовах професійна діяльність психолога набуває особливої відповідальності, оскільки саме він виступає посередником у процесах міжособистісного порозуміння, врегулювання конфліктів, підтримки особистості в кризових ситуаціях. Ефективність цієї діяльності значною мірою визначається рівнем сформованості комунікативної толерантності як інтегральної професійної якості.

Сучасне суспільство характеризується різноманіттям світоглядних позицій, культурних традицій, соціальних ролей та ідентичностей. Майбутній психолог повинен бути готовим працювати з клієнтами різного віку, соціального статусу, релігійних переконань, політичних поглядів, особистісних особливостей. Відсутність толерантної комунікативної позиції може призвести до формування упередженості, некоректної інтерпретації запитів клієнта, професійних деформацій і, як наслідок, зниження якості психологічної допомоги. Саме тому проблема формування комунікативної толерантності в системі професійної підготовки психологів потребує ґрунтовного наукового осмислення.

Питання толерантності як соціально-філософського та морально-етичного феномена розглядалися у працях мислителів і психологів, зокрема О. Грива, яка пов’язує толерантність із рівнем особистісної зрілості та позитивною «Я-концепцією»; М. Єльникова, що акцентує увагу на свободі думки та віросповідання як основі терпимого співіснування, а також В. Павленко та М. Мельничук, які розглядали прийняття іншого як характеристику самоактуалізованої особистості. У межах психологічної науки значний внесок у вивчення толерантності зробили О. Присяжнюк, який

розробив концепцію комунікативної толерантності як характеристики ставлення особистості до інших людей, та Г. Вовк, який підкреслював її ціннісний вимір у контексті свободи особистості.

Вітчизняні науковці також активно досліджують різні аспекти толерантності. Питання комунікативної толерантності у структурі професійної компетентності розглядали Ф. Бацевис,С. Доброскак, Н. Завацька, Ю. Карпюк, Е. Панасенко, які акцентували увагу на її зв'язку з емпатією, інтелектуальною гнучкістю, культурною компетентністю та відповідальністю. Психолінгвістичні аспекти толерантності аналізували Ф. Бацевич та інші дослідники, які підкреслювали роль мови та мовленнєвої поведінки у формуванні атмосфери прийняття або інтолерантності. У межах аксіологічного підходу взаємозв'язок толерантності з ціннісними орієнтаціями особистості розкривали І. Галицький, М. Єльнікова, О. Хижняк.

Попри наявність значної кількості наукових праць, проблема формування саме комунікативної толерантності у майбутніх психологів залишається недостатньо систематизованою. Більшість досліджень зосереджена або на загальносоціальному вимірі толерантності, або на її окремих проявах у педагогічному чи культурологічному контексті. Водночас потребує подальшого уточнення структура комунікативної толерантності як професійно значущої якості, критерії її сформованості та ефективні психологічні засоби розвитку в умовах вищої освіти.

Отже, актуальність теми зумовлена суспільною потребою у фахівцях психологічного профілю, здатних до гуманістично орієнтованої, етично виваженої та емоційно стійкої взаємодії, а також необхідністю наукового обґрунтування й експериментальної перевірки шляхів формування комунікативної толерантності у процесі професійної підготовки. Саме в цьому контексті дослідження набуває теоретичної та практичної значущості.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості сформованості комунікативної толерантності у майбутніх

психологів, а також визначити психологічні засоби та умови її розвитку у процесі професійної підготовки.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати наукові підходи до розуміння феномена толерантності та уточнити зміст поняття «комунікативна толерантність» у психологічному контексті.

2. Розкрити структурні компоненти комунікативної толерантності та визначити критерії й показники її сформованості у майбутніх психологів.

3. Виявити взаємозв'язок комунікативної толерантності з ціннісно-смисловою сферою особистості.

4. Діагностувати рівні сформованості комунікативної толерантності у студентів-психологів за визначеними критеріями.

5. Розробити та апробувати систему психологічних засобів розвитку комунікативної толерантності в умовах професійної підготовки.

6. Узагальнити результати дослідження та сформулювати практичні рекомендації щодо вдосконалення освітнього процесу.

Об'єкт дослідження – комунікативна толерантність як психологічна характеристика особистості.

Предмет дослідження – особливості сформованості та психологічні умови розвитку комунікативної толерантності у майбутніх психологів у процесі професійної підготовки.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що рівень сформованості комунікативної толерантності у майбутніх психологів зумовлений особливостями їхньої ціннісно-смислової сфери, емоційної регуляції та поведінкової відповідальності, а її розвиток буде більш ефективним за умови впровадження цілеспрямованої системи психологічних засобів, що поєднує ціннісно-рефлексивну, емоційно-регулятивну, когнітивно-поведінкову та професійно-етичну роботу.

Теоретико-методологічна основа становлять положення гуманістичної психології щодо прийняття особистості, концепція комунікативної

толерантності, положення про ціннісні орієнтації як структурний компонент особистості, ідеї про зв'язок професійної компетентності з етичними та комунікативними якостями фахівця. Методологічним підґрунтям виступають системний, особистісно-орієнтований та діяльнісний підходи, що дозволяють розглядати комунікативну толерантність як інтегративне утворення, сформоване у процесі взаємодії особистості з соціальним середовищем.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння наукових джерел з проблеми дослідження; емпіричні: психодіагностичні методики визначення загальної комунікативної толерантності, рівня терплячості та відповідальності; кількісні та якісні методи обробки даних: математико-статистичний аналіз, інтерпретація та узагальнення результатів; формувальні методи: тренінгові заняття, вправи, рефлексивні практики, аналіз професійних ситуацій.

Структура та обсяг роботи: робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. У першій частині висвітлено теоретичні засади проблеми комунікативної толерантності, у другій – представлено результати емпіричного дослідження та описано систему психологічних засобів її розвитку.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

1.1. Комунікативна толерантність як психологічне поняття: зміст, структура та ключові характеристики

Значний інтерес до проблеми толерантності бере свій початок ще з античної філософської думки. Водночас уявлення про толерантність у той період суттєво відрізнялися від сучасного наукового розуміння цього феномена. У працях античних мислителів толерантність передусім осмислювалася як форма поваги до людської гідності, внутрішньої цінності іншого та визнання права людини на власний спосіб мислення й існування. Мотиви терпимості та прийняття різноманітності простежуються у філософських поглядах Геракліта, Аристотеля, Антифона, Сократа, Конфуція. Так, Аристотель підкреслював, що терпимість виступає необхідною умовою співіснування людей і речей, забезпечуючи можливість гармонійного буття в межах спільноти [19].

Варто зазначити, що в історії філософської думки ідеї толерантності не завжди фіксувалися безпосередньо через відповідний термін. Нерідко вони позначалися іншими поняттями, близькими за смислом. Зокрема, римський мислитель Цицерон, який відображений в роботі М. Барна використовував поняття «cguïshav», вкладаючи в нього значення щирості, добрих намірів, цивілізованості та привітності, розглядаючи ці якості як важливу характеристику гідного громадянина [1]. Таке тлумачення фактично відображало ранні уявлення про толерантність як соціально значущу моральну чесноту.

Осмислюючи відмінності між людьми – як у культурному, так і в природному вимірах, – філософи різних епох намагалися виявити механізми, здатні сприяти гармонізації міжособистісних і суспільних взаємин. У період Середньовіччя толерантність набула переважно морально-релігійного змісту. З одного боку, вона розглядалася як засіб стримування негативних соціальних проявів, а з іншого – як принцип терпимого ставлення до представників іншого

віросповідання [13]. Саме в цей історичний період формується уявлення про толерантність як необхідну умову мирного співіснування різних соціальних і духовних спільнот.

Дослідники В. Павленко та М. Мельничук наголошують, що однією з перших форм толерантності стала віротерпимість. В умовах релігійного розмаїття та активних соціокультурних трансформацій особливої актуальності набула проблема терпимого ставлення до представників іншого релігійного або культурного спрямування [37, с. 67]. У такому контексті толерантність постає як відповідь суспільства на необхідність збереження соціальної рівноваги та попередження конфліктів.

Як суспільне явище толерантність відображала потребу в терпимості релігійного характеру під час взаємодії різних культурних практик, створюючи передумови для взаєморозуміння та прийняття [1]. Термін «tolerance» вперше зафіксований у 1361 році та тлумачився як здатність терпіти біль або страждання [31, с. 72]. Починаючи з XVI століття, значення цього поняття поступово розширюється й починає асоціюватися з такими смислами, як «дозвіл», «стриманість», «поблажливість» [42, с. 128].

Подальший розвиток соціальних відносин зумовив істотні зміни у змісті поняття толерантності розкриті Н. Волковою, що було пов’язано насамперед із трансформацією міжособистісних взаємин у суспільстві. Поняття толерантності пройшло складний еволюційний шлях: від пасивного спостереження, очікування та поблажливого ставлення до чужих поглядів – до активної й дієвої умови соціалізації особистості в системі суспільних відносин у XX столітті [10].

У праці А. Бичка проблема релігійної нетерпимості розглядалася крізь призму толерантності як базової соціальної цінності. У своїх поглядах науковець сформулював тріаду «свобода – закон – розум», що стала концептуальним підґрунтям ліберальної західної цивілізації. Аналіз його ідей дозволяє стверджувати, що свобода слова, думки та віросповідання розглядається як гарант свободи особистості в інших сферах життя [3]. У

цьому контексті розум неможливий без терпимого ставлення до іншої культури, віри чи світоглядних позицій.

Подальше осмислення феномена толерантності пов’язане з іменами представників філософії та соціальної думки Нового часу і сучасності. Так, В. Віліжінський розглядав толерантність як іманентну характеристику людського буття, аналізуючи її екзистенційні та релігійні виміри [7]. М. Кандба, у свою чергу, визначав толерантність як фундаментальну цінність і ключову детермінанту особистісної свободи [27].

На сучасному етапі розвитку гуманітарного знання поняття толерантності трактується значно ширше. Воно виходить за межі релігійного контексту та охоплює ставлення до різноманітних поглядів, переконань, цінностей і форм самовираження. Толерантність постає як загальнолюдська цінність і необхідна умова конструктивної взаємодії, діалогу, соціального розвитку та міжкультурного порозуміння.

В українському науковому та суспільному дискурсі проблема толерантності набуває особливої актуальності у зв’язку з викликами сучасності. Філософи, соціологи та громадські діячі акцентують увагу на необхідності формування культури терпимості й взаєморозуміння як підґрунтя для подолання конфліктів і соціальних протиріч. Розв’язання суспільних суперечностей можливе за умови національної злагоди, толерантного ставлення один до одного та відмови від насильницьких способів взаємодії – агресії, примусу чи тиску [37, с. 63].

У межах психологічного підходу толерантність розглядається як багатовимірна особистісна характеристика, тісно пов’язана зі сферою міжособистісного спілкування. У цьому контексті особливого значення набуває поняття комунікативної толерантності. Комунікативна толерантність визначається як характеристика ставлення особистості до інших людей, що відображає ступінь терпимості до неприємних або неприйнятних, з її точки зору, психічних станів, рис характеру та поведінкових проявів партнерів у процесі взаємодії [15].

Дане розуміння комунікативної толерантності ґрунтується на концепції, запропонованій С. Доброскок, який розглядав її як характеристику ставлення особистості до людей, що виявляється у переносимості або непереносимості індивідом поведінки й особистісних особливостей іншого в ситуаціях спілкування [17]. У такому трактуванні комунікативна толерантність постає не лише як моральна якість, а як важливий психологічний механізм, що забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії.

У дослідженнях Е. Панасенко комунікативна толерантність розглядається як складова комунікативної компетентності особистості. Комунікативна компетентність, у свою чергу, пов’язується з досягненням адекватності на комунікативному, інтерактивному та перцептивному рівнях взаємодії. Вона передбачає здатність прогнозувати розвиток комунікативної ситуації, програмувати процес спілкування та здійснювати соціально-психологічне управління ним. Аналізуючи роль емоцій у функціонуванні особистості в її біосоціальній структурі, спираючись на наукові положення В. Бойка, вважає комунікативну толерантність одним із ключових феноменологічних проявів комунікативної компетентності [38].

Ю. Карпюк підкреслює, що комунікативна толерантність належить до базових якостей особистості, які проявляються у здатності до терпимого й безконфліктного спілкування, психологічної стійкості, відкритості, довірливості та вмінні спокійно, без внутрішнього напруження й роздратування, сприймати індивідуальні особливості інших людей. На думку дослідниці, саме комунікативна толерантність виступає необхідною умовою ефективності міжособистісної взаємодії, оскільки має характер відносно стабільної комунікативної якості особистості, що забезпечує передбачуваність і конструктивність контактів у різних соціальних ситуаціях [28]. У цьому контексті вона постає не ситуативною реакцією, а сформованою внутрішньою позицією, яка визначає стиль і тональність спілкування.

О. Присяжнюк розглядає комунікативну толерантність як один із найбільш значущих і виражених для майбутніх фахівців типів соціальних

відносин. Вона проявляється у міжособистісних взаєминах, нормах і практиках повсякденної навчальної діяльності, а також у процесах колективної ідентифікації. Дослідник виокремлює п’ять основних рівнів комунікативної толерантності, які відображають поступовий перехід від зовнішнього стримування до глибокої внутрішньої готовності до взаємодії [41, с. 6].

Перший рівень пов’язується з терпимістю як здатністю пригнічувати негативні реакції щодо чужих поглядів, звичок, традицій чи моделей поведінки. При цьому взаєморозуміння не досягається, а контакт залишається формальним, без прагнення до глибшого прийняття іншого. Другий рівень ґрунтується на повазі, яка передбачає визнання права іншої думки на існування поруч з власною. Однак і тут взаємодія носить обмежений характер і не переходить у природне, емоційно насичене спілкування.

Третій рівень пов’язаний з емпатією, яка розглядається не лише як шанобливе ставлення до іншого, а й як здатність подивитися на власні дії з позиції співрозмовника, спробувати зрозуміти його переживання й мотиви та на цій основі бути готовим до взаємодії. Четвертий рівень характеризується добротою, що виявляється у прагненні не тільки зрозуміти іншого, а й, за необхідності, прийняти його позицію. Водночас така взаємодія часто зберігає елемент прихованої переваги, коли інший сприймається як слабший і такий, що потребує співчуття.

П’ятий рівень відзначається тим, що у спілкуванні вже не розмежовуються толерантність і інтолерантність як окремі проблеми. Тут комунікація і взаємодія відбуваються настільки органічно, що сама категорія толерантності втрачає свою напруженість і розглядається як природна складова соціального буття особистості.

У межах психологічного підходу В. Лапи наділяє комунікативну толерантність систематизуючою функцією, наголошуючи, що саме вона поєднує в єдиний психологічний ансамбль низку інших особистісних якостей, зокрема моральні, характерологічні та інтелектуальні. Особливості прояву комунікативної толерантності, на його думку, можуть слугувати індикаторами

психічного здоров’я, внутрішньої гармонії або дисгармонії, рівня самоконтролю та здатності до саморегуляції й самокорекції [29]. У цьому сенсі толерантність виходить за межі суто комунікативної характеристики та набуває значення узагальненого показника особистісної зрілості.

Г. Панченко, аналізуючи шляхи розвитку особистості, виокремлював толерантний та інтолерантний вектори. Толерантна особистість, за його уявленнями, характеризується внутрішньою свободою, відкритістю, великодушністю та позитивною «Я-концепцією». Натомість інтолерантному типу притаманні уявлення про власну перевагу, уникнення відповідальності, прагнення до домінування та підпорядкування інших [39]. Така позиція значно ускладнює міжособистісні контакти й створює передумови для конфліктної взаємодії.

О. Матієнко, досліджуючи прояви інтолерантності, звертає увагу на такі поведінкові механізми, як персоніфікація та деперсоналізація системи відносин людини зі світом. Ці процеси призводять до втрати відчуття особистої відповідальності та зниження прагнення до засвоєння цінностей і культурних смислів. Дослідниця зазначає, що інтеріоризація відносин ігнорування іншого поступово формує недовіру до себе, страх власних проявів, що стає ґрунтом для виникнення деструктивних, інтолерантних форм поведінки [34, с. 7].

Аналізуючи праці зарубіжних учених, В. Лапа доходить висновку, що до чинників, які зумовлюють інтолерантність у спілкуванні, належать занижена самооцінка, відчуття безпорадності, ригідність і стереотипність мислення. У цьому контексті толерантність постає не лише як прагнення до прийняття іншого, а й як орієнтація на міжособистісну взаємодію без насильства, тиску чи психологічного примусу. Особи з високим рівнем комунікативної толерантності, як правило, відзначаються емоційною врівноваженістю та здатністю до взаємодії з людьми, що істотно відрізняються за своїми поглядами, темпераментом або життєвим досвідом. Завдяки цьому формується психологічно комфортне середовище для спільної діяльності та досягнення

синергічного ефекту взаємодії, а спілкування з такою особистістю сприймається оточенням як безпечне й підтримувальне [29].

У підсумку комунікативна толерантність постає як значуща характеристика індивіда, що ґрунтується на системі ціннісних орієнтацій, звичок, потреб, етичних норм і емоційного фону партнерів по спілкуванню. Її прояви зумовлюються відсутністю негативних емоцій щодо відмінностей між собою та іншими, а інколи – й повним їх ненаголошуванням. Як одна з ключових особистісних якостей, толерантність значною мірою визначає траєкторію життєдіяльності людини, впливаючи на встановлення взаєморозуміння, прийняття та ефективну взаємодію в особистісних і професійних стосунках. Комунікативна толерантність, у цьому сенсі, виступає необхідною умовою оптимізації процесів спілкування та міжособистісної взаємодії.

1.2. Комунікативна толерантність у контексті професійної підготовки майбутніх психологів як психолого-психолінгвістична проблема

Комунікативна толерантність і комунікативна інтолерантність розглядаються як важливі характеристики особистості, що визначають її здатність адекватно сприймати, розуміти й приймати інших людей, навіть за умови істотних розбіжностей у поглядах, цінностях, переконаннях або моделях поведінки. Зазначені характеристики набувають особливого значення в сучасному суспільстві, де інтенсивність міжособистісних контактів постійно зростає, а соціальна взаємодія дедалі частіше відбувається в умовах культурного, світоглядного й мовного різноманіття. Саме тому вони перебувають у полі зору багатьох дослідників і розглядаються як суттєвий чинник гармонізації суспільних відносин [50].

Науковий інтерес до проблеми комунікативної толерантності зумовлений насамперед багатоваріантністю підходів до її розуміння та інтерпретації. Як засвідчили результати спільного наукового проєкту Н.

Харченко, І. Волженцева та М. Лила, в окремих психологічних концепціях комунікативна толерантність ототожнюється з інтеракційною толерантністю, що свідчить про наявність термінологічної та змістової невизначеності у трактуванні даного феномена [47]. Така ситуація актуалізує потребу в ґрунтовному аналізі теоретичних підходів і уточненні наукового змісту поняття, особливо в контексті професійної підготовки майбутніх психологів.

З метою комплексного вивчення феномена комунікативної толерантності, представленого в психологічній літературі, було використано систему теоретичних методів дослідження, що забезпечують багатовимірний аналіз проблеми. Зокрема, здійснювався систематичний огляд наукових публікацій, представлених у міжнародних базах даних «Scopus», «WOS», а також в інших наукометричних і пошукових системах. На основі відібраних джерел проводився системний аналіз, класифікація досліджень за ключовими поняттями «комунікація» та «інтеракція», систематизація результатів тематичного аналізу, їх узагальнення та дослідницький синтез наукових уявлень про комунікативну толерантність. Окрему увагу було приділено уточненню існуючих трактувань поняття та формулюванню власного його розуміння.

Міждисциплінарний системний аналіз вітчизняних і зарубіжних наукових джерел дав змогу виокремити широку палітру номінацій проблеми комунікативної толерантності та різні аспекти її осмислення. У наукових працях вона постає як комунікативна толерантність, толерантність мовленнєвої комунікації, мовна толерантність, мова толерантності й мова інтолерантності, мовленнєва толерантність, комунікативна норма, характеристика мовленнєвої поведінки, тип мовленнєвої поведінки, толерантна або інтолерантна комунікація, толерантна комунікативна культура, психосоціальна характеристика особистості, свідоме прийняття інакшості, а також як багатокомпонентний феномен [4; 18; 38]. Така різноманітність підходів свідчить про складну природу досліджуваного явища та його належність до кола міждисциплінарних проблем.

У фокусі уваги науковців, з одного боку, перебуває комунікативна толерантність як різновид загальної толерантності, а з іншого – як характеристика якості комунікації та мовлення. При цьому простежується тісний зв'язок даного феномена з мовою, культурою, свідомістю та загальною структурою особистості. Комунікативна толерантність дедалі частіше розглядається не як пасивне терпіння іншого, а як активна позиція суб'єкта, що передбачає усвідомлення, оцінку, прийняття рішень і готовність до розуміння чужої думки.

Теоретичні напрацювання в межах вітчизняних досліджень також засвідчують поступовий перехід від уявлення про толерантність як форму стриманості до її розуміння як психолінгвістичного феномена, пов'язаного з діяльністю суб'єкта спілкування. У цьому контексті толерантність набуває ознак активної когнітивно-комунікативної установки, що включає не лише терпимість і прийняття, а й пізнання, інтерпретацію та усвідомлену взаємодію з Іншим.

Інтерпретація визначення, поданого В. Лісовим дозволяє розглядати комунікативну толерантність як здатність людини до адекватного сприйняття й розуміння іншої особистості, її поглядів, переконань, цінностей і поведінки, а також до подолання негативних емоцій і установок, що можуть виникати в процесі міжособистісного контакту [31, с 341]. Ф. Бацевич, у свою чергу, підкреслює складний, багатокомпонентний характер цього поняття, зазначаючи, що воно охоплює цілу низку психологічних, мовленнєвих і соціальних аспектів [2].

До ключових складових комунікативної толерантності належить дотримання норм, правил і конвенцій спілкування, що передбачає повагу до прав і гідності іншої людини. Важливим її проявом виступає здатність уникати деструктивних конфліктів або вирішувати їх ненасильницькими, конструктивними способами. Не менш значущими є культура мовлення, ввічливість, уміння слухати, готовність до діалогу, здатність адекватно сприймати критику та виявляти співпереживання у процесі взаємодії [43].

У комунікативній толерантності вбачається поєднання індивідуально-психологічних властивостей особистості та її компетентнісних характеристик. Йдеться про саморозуміння, установки щодо себе й інших, особливості самосприйняття, рівень самоконтролю та розвиненість рефлексії, що забезпечують усвідомлене й відповідальне ставлення до процесу спілкування [39]. У професійній підготовці майбутніх психологів ці складові набувають особливої ваги, оскільки саме від них залежить якість майбутньої консультативної, корекційної та психотерапевтичної взаємодії.

За О. Матієнко, комунікативна толерантність постає як відносно стійкий особистісний стан, що визначає специфічний тип взаємодії індивіда з іншими людьми. Вона характеризується наявністю у свідомості суб'єкта позитивного, особистісно значущого зразка терпимої, безконфліктної комунікативної поведінки, а також домінантною спрямованістю на його реалізацію у повсякденній практиці спілкування [34, с. 12]. Унаслідок цього комунікативна толерантність виступає не лише важливою професійною якістю майбутнього психолога, а й необхідною умовою його особистісного та професійного становлення.

Е. Панасенко акцентує увагу на толерантності як на одній із ключових професійно значущих якостей практичного психолога. Підкреслюється, що у процесі фахової підготовки має бути сформоване вміння майбутнього психолога ефективно вибудовувати спілкування з різними людьми незалежно від відмінностей у їхніх поглядах, цінностях чи моделях поведінки. Саме така здатність, на думку дослідниці, забезпечує успішність практичної психологічної діяльності, оскільки дозволяє встановлювати довірливий контакт, знижувати напруження у взаємодії та створювати умови для конструктивної допомоги клієнтові [38].

С. Доброскок визначає комунікативну толерантність як здатність людини до взаємодії з іншими, наголошуючи на її внутрішньому зв'язку з процесами самопізнання та пізнання іншої особистості. У цьому контексті комунікативна толерантність постає як система толерантних настанов поведінки й

спілкування, що регулює характер міжособистісних контактів і визначає їхню гуманістичну спрямованість [20]. Такий підхід дозволяє розглядати комунікативну толерантність не лише як окрему рису, а як складну інтегративну характеристику особистості.

В. Лапа розглядає мовну толерантність як базову й необхідну складову культурної компетентності особистості. Вона охоплює здатність комунікантів поважати культурні й мовні особливості один одного, мирно врегульовувати мовні конфлікти та визнавати принципи когнітивного й комунікативного різноманіття. У такому розумінні мовна толерантність виступає важливим чинником міжкультурного діалогу й ефективної соціальної взаємодії [29].

Г. Вовк трактує комунікативну толерантність як сформованість у свідомості суб'єкта особистісно значущої моделі толерантної комунікативної поведінки. Наявність такої моделі визначає стабільність і передбачуваність поведінки в ситуаціях спілкування, а також готовність до прийняття іншого без нав'язування власних оцінок чи позицій [8].

Ю. Карпюк розглядає комунікативну толерантність як інтегроване особистісне утворення, що забезпечує психічну гнучкість у взаємодії з навколишнім світом. Вона ототожнюється з комунікативною компетентністю та безпосередньо пов'язується зі спілкуванням, функції якого враховуються під час визначення структурних компонентів комунікативної толерантності. Дослідниця також підкреслює, що комунікативна толерантність є особистісною рисою, яка зумовлює здатність до позитивного спілкування з іншими людьми за умов відмінностей у поглядах, цінностях і поведінці. До основних критеріїв цієї якості відносяться терпимість, емпатія, інтелектуальна гнучкість, повага та самоконтроль [28].

У підсумку більшість наведених наукових підходів свідчить про те, що комунікативна толерантність часто трактується як інтеракційна характеристика або навіть ототожнюється зі спілкуванням загалом. Поряд із цим інша група українських дослідників розглядає толерантність, пов'язану з комунікацією, крізь призму її проявів у мовленні та мистецтві слова. У цьому

випадку увага зосереджується на таких характеристиках, як нормативність, точність, емоційна виразність, доречність, змістовність і варіативність мовлення.

Толерантність у такому підході постає як багатогранне явище. Як цінність вона означає здатність людини жити у світі різних людей та ідей без порушення прав і свобод інших. Як життєва позиція – передбачає активне прийняття іншого й визнання його права на існування та розвиток. Як ставлення до людей – означає прийняття інакшості, визнання багатовимірності та самобутності будь-якої культури. Водночас толерантність передбачає відмову від зведення різноманіття до одноманітності чи домінування єдиної точки зору, що відкриває простір для діалогу й співіснування різних позицій.

Дослідники зазначають, що толерантна комунікативна культура передбачає усвідомлення відмінностей партнера по спілкуванню, зокрема у мотиваціях, намірах, фонових знаннях і комунікативному коді, який охоплює мову, жести, символи та інші засоби взаємодії [47]. О. Брюховецька, аналізуючи толерантність у спілкуванні, дійшла висновку, що вона проявляється у відсутності негативних переживань, пов’язаних з відмінностями між собою та іншими, або ж у їх ненаголошуванні. На цій основі толерантність ґрунтується на сумісності партнерів і врахуванні їхніх індивідуальних особливостей, таких як ціннісні орієнтації, звички, потреби, етичні норми та емоційний фон. Комунікативна толерантність, за Костяковою, відіграє провідну роль у встановленні взаєморозуміння та взаємоприйняття між людьми [4].

З психолінгвістичного погляду комунікативна толерантність розглядається також як протидія вербальній агресії в сучасному суспільстві. У цьому контексті особливого значення набуває вибір мовних засобів для вираження толерантності в межах дихотомії «толерантність / інтолерантність». Саме це зумовлює актуальність досліджень мовної толерантності в порівняльному аспекті, зокрема в аналізі європейського політичного дискурсу, де фіксується різноманіття форм вербалізації терпимості та нетерпимості [23].

Соціопсихолінгвістичний аспект двомовності й толерантності в поліетнічних регіональних спільнотах також привертає увагу дослідників. Наголошується, що подолання мовних бар'єрів у багатомовному середовищі значною мірою ускладнюється відсутністю належної державної підтримки та чіткого мовного правового регулювання [27].

Окремі дослідження присвячені аналізу впливу мови на формування толерантності до суспільного ризику в умовах кризи стримування. Спираючись на дані когнітивної психології, автори доводять, що рівень толерантності до ризику може істотно змінюватися залежно від способу мовного опису потенційних наслідків військових дій. Експериментальні результати засвідчують, що конкретні та образні мовні формулювання полегшують розуміння ризику й підвищують толерантність до нього, тоді як абстрактні й нейтральні висловлювання, навпаки, знижують цей рівень [24]. Це підтверджує, що мова масової комунікації в кризових ситуаціях може істотно впливати на суспільну терпимість або нетерпимість до ризику.

Узагальнення результатів аналізу дозволяє дійти висновку про багатозначність і багатовимірність феномена комунікативної толерантності. У наукових працях він постає як властивість особистості, як мовна й мовленнєва поведінка, як компетентність, як мовленнєва діяльність суб'єкта або як форма мовленнєвої взаємодії. Відповідно, комунікативна толерантність пов'язується з такими категоріями, як мова, мовлення та вербальна взаємодія. Водночас у психологічній науці поки що недостатньо чітко простежується тенденція до розмежування толерантного спілкування, толерантної інтеракції, толерантної соціальної перцепції та толерантної комунікації як різних, хоча й тісно взаємопов'язаних психічних явищ.

1.3. Взаємозв'язок комунікативної толерантності з ціннісно-смисловою сферою особистості майбутнього психолога

Проблема толерантності та її місця в системі ціннісних орієнтацій особистості в сучасних соціокультурних умовах набуває особливої

актуальності. Жодне суспільство не є й не може бути однорідним, адже воно формується з людей, які відрізняються між собою не лише за етнічними, релігійними чи політичними ознаками, а й за віком, статтю, інтересами, життєвим досвідом, рівнем вихованості та матеріального забезпечення. Якість функціонування будь-якого суспільства значною мірою визначається здатністю його членів до співіснування, прийняття та взаємопідтримки, готовністю до взаємного навчання й об'єднання зусиль заради спільного блага та поступового вдосконалення матеріального й духовного життя.

В умовах зростаючої соціальної та культурної різноманітності особливої ваги набуває формування культури миру, що неможлива без цілеспрямованого виховання, побудованого на принципах толерантності. Як науковий термін слово «толерантність» увійшло до вітчизняного наукового обігу відносно нещодавно, проте його смислове наповнення має глибокі історичні корені. У мовному просторі попередніх поколінь активно використовувалися поняття «терпимість» і «миролюбність», які відображали здатність людини стримувати негативні реакції та співіснувати з іншими в умовах соціальної напруженості, що було зумовлено конкретними історичними обставинами [13].

На території країни впродовж тривалого часу співіснували й продовжують співіснувати представники різних національностей, кожна з яких має власні духовно-культурні особливості. У процесі соціальних, економічних і культурних взаємодій відбувалося взаємне запозичення окремих елементів, що з часом стали спільними для більшості етнічних груп, водночас не знищивши їхньої самобутньої ідентичності. Унаслідок таких контактів сформувалися стійкі соціальні уявлення про людей залежно від їхніх етнічних, конфесійних, світоглядних та інших відмінностей, що закономірно призвело до виникнення стереотипів. Відомо, що стереотипи можуть мати як позитивний характер, ґрунтуючись на повазі, визнанні та прийнятті цінностей іншого, так і негативний, заснований на відчуженні, зневазі або навіть ненависті.

Подолання стереотипів є складним і тривалим процесом, що вимагає внутрішньої готовності до змін і відкритості до нового досвіду. Толерантність у цьому сенсі виступає першим кроком не лише до попередження, а й до подолання стереотипного мислення. Безпосередній діалог і особистісний контакт розглядаються як найбільш ефективні джерела пізнання іншого, реальний шлях духовного та культурного зближення, а також дієвий інструмент розв'язання соціальних і міжособистісних проблем. Важливою складовою такого діалогу є відкритість до міжкультурної взаємодії, в основі якої лежить повага до особливостей іншої людини, тобто до її ідентичності.

У сучасному демократичному суспільстві процес психологічного становлення особистості дедалі більше спирається на принцип «усі різні – і всі рівні», що передбачає визнання рівної цінності кожної людини незалежно від її відмінностей. У цьому контексті толерантність постає як ціннісна та поведінкова складова особистості, що інтегрується в її ціннісно-смислову сферу. Варто зазначити, що поняття «толерантність» у різних мовах має відмінні смислові відтінки: в англійській мові воно пов'язується з готовністю без протесту сприймати особистість або явище; у французькій – із повагою до свободи іншого, його способу мислення та поведінки; в арабській – з ідеями прощення, м'якості, співчуття й терпіння; у персидській – з терпимістю, стійкістю та готовністю до примирення. Таке розмаїття тлумачень свідчить про багатовимірність цього феномена та його глибоку укоріненість у ціннісних системах різних культур [36].

Толерантність, будучи поблажливим і терпимим ставленням до того, що не завжди поділяється або схвалюється, водночас розглядається як категорія вищого аксіологічного порядку. У низці ситуацій вона може виступати єдино можливим засобом попередження, зниження або врегулювання конфліктів [30]. При цьому толерантність не може бути зведена до пасивного терпіння, що зазвичай асоціюється з перенесенням фізичного чи психологічного болю внаслідок вербального або фізичного насильства. На відміну від цього,

толерантність передбачає активне визнання рівності прав, повагу до іншого та свідому відмову від примусового домінування й пригнічення.

Толерантність виникає й набуває значущості саме в умовах розбіжностей, різноманіття та протиріч. За відсутності цих чинників потреба в ній була б позбавлена практичного сенсу. Саме комунікативна толерантність відіграє ключову роль у забезпеченні миру й злагоди в цивілізованому суспільстві, створюючи психологічні передумови для стабільності та соціально-економічного розвитку.

Комунікативна толерантність у цьому контексті розглядається як характеристика ставлення особистості до інших людей, що відображає ступінь переносимості нею психічних станів, рис характеру та вчинків партнерів по взаємодії, які можуть сприйматися як неприємні або неприйнятні. Для майбутнього психолога така характеристика набуває особливої значущості, оскільки безпосередньо пов’язана з його ціннісно-смисловими орієнтаціями, професійною позицією та здатністю до гуманістично спрямованої взаємодії з різними людьми в умовах складної та багатовимірної соціальної реальності [28].

С. Доброскок у своїх дослідженнях пропонує розгорнуту типологію комунікативної толерантності, що дозволяє глибше зрозуміти механізми її прояву в різних сферах життєдіяльності особистості. Насамперед виокремлюється ситуативна комунікативна толерантність, яка виявляється у ставленні конкретної людини до іншої, цілком визначеної особи. Низький рівень цього виду толерантності зазвичай супроводжується емоційно забарвленими негативними оцінками, внутрішнім неприйняттям партнера по спілкуванню, що вербалізується через різкі судження та висловлювання, сповнені роздратування й відчуження [20].

Іншим різновидом є типологічна комунікативна толерантність, яка проявляється у ставленні особистості не до окремої людини, а до певного типу людей або соціальної групи. Йдеться, зокрема, про представників різних національностей, соціальних верств, культурних чи професійних спільнот. У

цьому випадку толерантність або інтолерантність формується на основі узагальнених уявлень, соціальних стереотипів і ціннісних установок, що мають більш стабільний і тривалий характер.

Особливе значення для майбутніх психологів має професійна комунікативна толерантність, яка реалізується безпосередньо в процесі виконання професійних обов'язків. Вона передбачає здатність спеціаліста зберігати терпимість, емоційну врівноваженість і повагу до клієнта незалежно від його поведінкових особливостей, емоційного стану чи вимогливості. Такий вид толерантності є характерним не лише для психологів, а й для представників інших соціономічних професій, зокрема медичних працівників чи фахівців сфери обслуговування, однак у психологічній практиці він набуває особливої значущості через специфіку допоміжної взаємодії [26].

Найбільш узагальненим видом виступає загальна комунікативна толерантність, що відображає стійку тенденцію ставлення особистості до людей загалом. Вона зумовлюється індивідуальними рисами характеру, моральними принципами, рівнем психічного здоров'я та сформованістю ціннісно-смислової сфери. Саме загальна комунікативна толерантність визначає рівень розвитку інших її видів і виступає своєрідним психологічним підґрунтям міжособистісної взаємодії [38].

Для України як багатонаціональної держави з різноманіттям культурних і релігійних традицій питання терпимості, етичності та гуманістичного виховання набувають особливої ваги й фактично стають чинниками внутрішньої стабільності суспільства. У цьому контексті постає закономірне питання: чи можливе формування комунікативної толерантності без урахування ціннісних орієнтацій особистості, соціальної групи або нації загалом. Звернення до філософських джерел дозволяє простежити тісний зв'язок між толерантністю та системою цінностей.

Так, М. Пірен та О. Васильків трактують ціннісні орієнтації як цілі, прагнення та життєві ідеали, що функціонують у межах групової свідомості та виконують нормативну роль [40]. Згідно з цією позицією, життєві прагнення

індивіда значною мірою коригуються соціальною групою, до якої він належить. Водночас таке розуміння дещо наближає поняття «ціннісна орієнтація» до поняття «цінність», не завжди чітко розмежовуючи їх.

Більш продуктивним у межах психологічного аналізу є підхід, за яким ціннісні орієнтації розглядаються як установки особистості на певні цінності матеріальної та духовної культури суспільства. Саме в цьому значенні ціннісні орієнтації виступають одним із найважливіших компонентів структури особистості [51]. Вони виконують функцію своєрідної осі свідомості, навколо якої вибудовуються думки, почуття та життєві рішення людини [39]. Принциповим у цьому контексті є підкреслення суб'єктивного характеру ціннісних орієнтацій як внутрішнього регулятора поведінки й ставлення до світу.

У руслі такого розуміння Н. Волклва визначає ціннісні орієнтації як якісну характеристику свідомості суб'єкта, що відображає його спрямованість на соціально значущі цінності в різних сферах життєдіяльності [10]. Подібну позицію обстоює Г. Калмиков, який підкреслює ієрархічний характер ціннісних орієнтацій та їхню роль у наданні життєдіяльності людини цілісної спрямованості [25, с. 63]. Узагальнення наведених підходів дозволяє розглядати ціннісні орієнтації як структурний компонент особистості, що поєднує внутрішній світ людини з цінностями навколишнього соціального простору.

Домінуючими у структурі цінностей толерантних осіб виявилися самостійність у поєднанні з добротою та універсалізмом. Згідно з концепцією Ш. Шварца, цінність доброти орієнтує особистість на збереження благополуччя близького соціального оточення та передбачає такі якості, як лояльність, чесність, відповідальність і здатність до зрілої любові. Самостійність, у свою чергу, пов'язана зі свободою мислення, вибору способів дії, творчістю та дослідницькою активністю. Толерантні особистості характеризуються прагненням до гармонійних відносин з іншими людьми за одночасного збереження внутрішньої автономії.

Подібне поєднання незалежності й орієнтації на міжособистісну гармонію описується у працях О. Вдовиченко, І. Кондратьєва та Л. Балла як характерна риса зрілих, самоактуалізованих особистостей. Натомість система цінностей інтолерантних осіб вирізняється домінуванням орієнтації на владу та досягнення [6]. Ці цінності відображають прагнення до соціального престижу, контролю над людьми й ресурсами, підтримання зовнішнього іміджу та відповідності соціальним стандартам, що суттєво впливає на критерії оцінювання себе й інших.

Варто зазначити, що для обох груп – як толерантних, так і інтолерантних – значущою залишається цінність самостійності. Проте її смислове наповнення істотно різниться: у толерантних осіб вона поєднується з орієнтацією на доброту й універсалізм, тоді як у інтолерантних – із прагненням до влади та досягнень. Мотиваційні цілі інтолерантних особистостей виявляються більш однозначними та менш суперечливими, що спрощує їхню внутрішню регуляцію. Натомість толерантні орієнтуються на пошук балансу між власними інтересами та інтересами інших, прагнучи зробити соціальний світ більш гуманним і гармонійним. Реалізація такої позиції потребує значно більших інтелектуальних та емоційних зусиль, що робить її психологічно більш затратною, але водночас і більш цінною для професійного становлення майбутнього психолога.

Висновки до першого розділу

У першому розділі було здійснено ґрунтовний теоретичний аналіз феномена комунікативної толерантності як складного, багатовимірного психологічного утворення, що має істотне значення для особистісного й професійного становлення майбутнього психолога. У процесі аналізу показано, що комунікативна толерантність не є ізольованою рисою, а формується на перетині моральних, ціннісних, емоційно-вольових, когнітивних і мовленнєвих характеристик особистості.

Розгляд еволюції наукових уявлень про толерантність засвідчив, що від первинного розуміння її як терпимості чи пасивного прийняття іншого наукова думка поступово перейшла до трактування толерантності як активної особистісної позиції, що передбачає усвідомлене прийняття інакшості, готовність до діалогу, взаєморозуміння та співпраці. У межах психологічного підходу комунікативна толерантність розглядається як характеристика ставлення до інших людей, що виявляється у здатності переносити відмінності в поглядах, цінностях, емоційних станах і поведінкових проявах партнерів по взаємодії без виникнення деструктивних емоційних реакцій.

Аналіз наукових підходів дозволив уточнити зміст і структуру комунікативної толерантності, а також окреслити її основні види: ситуативну, типологічну, професійну та загальну. Показано, що загальна комунікативна толерантність виступає системоутворювальним чинником, який визначає характер прояву інших її форм і тісно пов’язаний з рівнем психічного здоров’я, моральними принципами та особливостями характеру особистості. Особливу увагу приділено професійній комунікативній толерантності, що має ключове значення для діяльності майбутніх психологів, оскільки забезпечує ефективність консультативної, корекційної та психотерапевтичної взаємодії.

У межах психолого-психолінгвістичного аналізу встановлено, що комунікативна толерантність тісно пов’язана з мовленням, мовною поведінкою та культурою комунікації. Вона розглядається як протидія вербальній агресії, як здатність до усвідомленого добору мовних засобів відповідно до принципів поваги, коректності та етичності спілкування. Показано, що мова виступає не лише інструментом передавання змісту, а й потужним засобом формування толерантних або інтолерантних установок, зокрема в умовах соціальної напруженості та кризових ситуацій.

Окремий акцент у розділі зроблено на взаємозв’язку комунікативної толерантності з ціннісно-смисловою сферою особистості. Обґрунтовано, що ціннісні орієнтації виступають внутрішнім регулятором ставлення людини до інших і визначають спрямованість її комунікативної поведінки. Встановлено,

що високий рівень комунікативної толерантності корелює з орієнтацією на цінності доброти, універсалізму, самостійності та внутрішнього локусу контролю, тоді як інтолерантні установки пов’язані з домінуванням цінностей влади й досягнення. Це дозволяє розглядати комунікативну толерантність як показник особистісної зрілості та гуманістичної спрямованості майбутнього фахівця.

У підсумку проведений теоретичний аналіз підтвердив, що комунікативна толерантність є інтегративною характеристикою особистості, яка формується на основі ціннісно-смислових орієнтацій, відображається у мовленнєвій та поведінковій взаємодії й відіграє визначальну роль у професійній підготовці майбутніх психологів. Отримані теоретичні положення створюють методологічне підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження рівня сформованості комунікативної толерантності та визначення психологічних засобів її розвитку у процесі фахової підготовки.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

2.1. Характеристика вибірки та етапів емпіричного дослідження комунікативної толерантності майбутніх психологів

Емпіричне дослідження сформованості комунікативної толерантності у майбутніх психологів проводилося на базі Одеського державного університету внутрішніх справ, Інституту безпеки та права, кафедри психології та педагогіки. Залучення саме цього освітнього середовища зумовлювалося специфікою підготовки фахівців, діяльність яких у подальшому буде пов’язана з роботою в умовах підвищеної соціальної напруги, необхідністю професійної взаємодії з різними категоріями населення та прийняттям рішень у складних комунікативних ситуаціях.

У дослідженні взяли участь 30 студентів спеціальності «Психологія». До вибірки увійшли здобувачі різних курсів навчання, що дозволило простежити певні відмінності у рівнях сформованості комунікативної толерантності залежно від етапу професійного становлення. Усі респонденти брали участь добровільно, були поінформовані про мету дослідження та гарантію конфіденційності отриманих результатів. Дослідження проводилося у навчальних аудиторіях у позааудиторний час, що забезпечило спокійну атмосферу та мінімізувало вплив зовнішніх факторів.

Емпірична робота здійснювалася поетапно. На першому етапі було визначено загальну стратегію дослідження, уточнено критерії та показники оцінювання комунікативної толерантності, здійснено добір діагностичного інструментарію. На другому етапі проводилося безпосереднє психодіагностичне обстеження студентів із використанням комплексу методик, спрямованих на виявлення загального рівня комунікативної толерантності, рівня терплячості та відповідальності як особистісних якостей, що опосередковують толерантну поведінку. Третій етап передбачав кількісну обробку результатів, їх інтерпретацію та зіставлення отриманих показників

між собою. Завершальний етап полягав у формулюванні висновків і розробленні практичних рекомендацій щодо розвитку комунікативної толерантності в процесі професійної підготовки.

Організаційно-методичні засади дослідження ґрунтувалися на поєднанні теоретичного аналізу та емпіричної перевірки висунутих положень. Основна увага зосереджувалася на визначенні рівня сформованості комунікативної толерантності як інтегративної характеристики особистості майбутнього психолога. Застосування методики визначення загальної комунікативної толерантності дозволило отримати профіль толерантності кожного респондента за окремими аспектами міжособистісної взаємодії. Додатково оцінювалися терплячість і відповідальність як психологічні умови стабільності толерантної позиції.

Аналіз результатів психологічної діагностики передбачав визначення відсоткового співвідношення студентів із високим, середнім та низьким рівнями сформованості досліджуваних показників. Узагальнення отриманих даних дало змогу окреслити загальні тенденції у групі: частина студентів продемонструвала достатній рівень комунікативної толерантності, що проявлявся у прийнятті індивідуальності інших, здатності до емоційного самоконтролю та гнучкості у взаємодії. Водночас у частини респондентів були виявлені окремі інтолерантні установки – схильність до категоричності суджень, труднощі адаптації до відмінностей партнерів, нетерпимість до дискомфорту або підвищена чутливість до розбіжностей у поглядах.

Зіставлення показників терплячості та відповідальності з рівнем комунікативної толерантності дозволило встановити, що студенти з вищими показниками витривалості й самодисципліни, як правило, демонструють більш стабільні толерантні установки. Це свідчить про взаємозв’язок емоційно-вольових якостей із характером міжособистісної взаємодії.

На основі отриманих результатів було визначено психологічні засоби та умови розвитку комунікативної толерантності у процесі професійної підготовки майбутніх психологів. До таких умов належать включення до

освітнього процесу тренінгових занять, спрямованих на розвиток емпатії, рефлексії та саморегуляції; формування культури професійного діалогу; створення навчальних ситуацій, що моделюють складні комунікативні випадки; залучення студентів до супервізій та обговорення практичних кейсів. Важливим чинником виступає й систематична робота над розвитком особистісної зрілості, відповідальності та витривалості як психологічних ресурсів толерантної поведінки.

2.2. Організаційно-методичні засади дослідження рівня сформованості комунікативної толерантності у майбутніх психологів

З метою систематизації отриманих даних та подальшої інтерпретації рівнів сформованості комунікативної толерантності було виокремлено три критерії оцінювання: когнітивно-оцінний, емоційно-регулятивний та поведінково-діяльнісний. Кожен із критеріїв конкретизовано через систему показників, що відображають різні аспекти толерантної або інтолерантної взаємодії.

1. Когнітивно-оцінний критерій відображає особливості сприйняття, оцінювання та інтерпретації індивідуальних відмінностей інших людей. Він характеризує ступінь готовності особистості приймати інакшість без нав’язування власних стандартів.

До його показників віднесено:

1. Рівень прийняття індивідуальності іншого. Йдеться про здатність визнавати унікальність партнера по спілкуванню, не знецінюючи його особистісних особливостей. Низькі показники виявляються у роздратуванні щодо повільності, емоційності або нестандартності інших; високі – у готовності сприймати різноманітність як природну норму.

2. Схильність використовувати себе як еталон оцінювання. Визначається тим, наскільки особистість оцінює інших, виходячи виключно зі своїх переконань, звичок і стандартів. Високий рівень інтолерантності за цим

показником проявляється у прагненні «втиснути» партнера у власну систему координат.

3. Ступінь категоричності та ригідності суджень. Характеризує наявність жорстких, стереотипних оцінок щодо певних соціальних груп або типів людей. Гнучкість мислення та відкритість до нової інформації свідчать про вищий рівень толерантності.

4. Рівень когнітивної гнучкості. Виявляється у здатності змінювати власну позицію під впливом аргументів, враховувати альтернативні точки зору та допускати багатоманітність інтерпретацій.

5. Особливості ціннісного ставлення до різноманіття. Передбачає орієнтацію на повагу до прав іншого, визнання рівності та значущості різних світоглядних позицій.

2. Емоційно-регулятивний критерій характеризує здатність особистості керувати власними емоційними реакціями у процесі взаємодії, особливо в ситуаціях напруження або дискомфорту.

До його показників віднесено:

1. Уміння згладжувати негативні емоції. Виявляється у здатності стримувати роздратування, образу чи агресію у відповідь на некомунікабельні риси партнера.

2. Рівень терплячості в умовах фізичного чи психологічного дискомфорту. Передбачає здатність витримувати втому, очікування, біль або емоційне напруження без імпульсивних реакцій.

3. Ставлення до емоційних станів інших. Відображає готовність співпереживати партнеру, який перебуває у складному стані, замість осуду чи уникання.

4. Стійкість до фрустрації. Характеризує здатність зберігати емоційну рівновагу у випадках незгоди чи опору з боку співрозмовника.

5. Рівень внутрішнього самоконтролю. Передбачає усвідомлення власних емоцій і вміння регулювати їх відповідно до етичних норм професійної взаємодії.

3. Поведінково-діяльнісний критерій відображає реальні форми поведінки особистості у процесі спілкування та її здатність до конструктивної взаємодії.

До його показників віднесено:

1. Схильність до перевиховання партнера. Виявляється у прагненні змінювати інших відповідно до власних уявлень про «правильність», що свідчить про інтолерантну позицію.

2. Готовність адаптуватися до особливостей іншого. Передбачає гнучкість у спільній діяльності, здатність до компромісу та врахування інтересів партнера.

3. Рівень відповідальності у взаємодії. Виявляється у надійності, дотриманні домовленостей, пунктуальності та здатності доводити розпочату справу до кінця.

4. Здатність підтримувати конструктивний діалог. Охоплює вміння слухати, приймати аргументи іншого, не переходячи до конфронтації.

5. Прояви гуманістичної спрямованості поведінки. Виявляються у ввічливості, коректності, готовності до співпраці та орієнтації на взаємоповагу.

Інтерпретація результатів передбачала визначення загального рівня комунікативної толерантності та аналіз її структурних компонентів. Високі сумарні показники свідчили про виражену інтолерантність, тоді як нижчі значення вказували на сформованість толерантних установок. Особлива увага приділялася профілю окремих показників, що дозволяло виявити «зони ризику» у професійному становленні майбутніх психологів.

Подальша логіка емпіричного дослідження передбачала перехід від визначення критеріїв і показників до добору діагностичного інструментарію, здатного відобразити як загальний рівень комунікативної толерантності, так і її «вузькі місця», тобто ті аспекти взаємодії, де найчастіше виникають напруження, неприйняття або тенденція до домінування. Комплекс методик добирався так, щоб отримані результати можна було зіставляти, деталізувати й інтерпретувати не лише на рівні загального показника, а й на рівні конкретних

проявів у поведінкових і когнітивних установках. У межах цього підходу першочерговою виступила методика, що дозволяє оцінити саме загальну комунікативну толерантність і водночас показати її структурний профіль за окремими параметрами.

Першою була використана методика «Визначення загальної комунікативної толерантності» (за В. В. Бойком) (див. Додаток А). Її обрання зумовлюється тим, що вона дає змогу оцінити загальну тенденцію ставлення до людей у ситуаціях повсякденного спілкування, а також виявити рівні толерантності за окремими показниками, серед яких неприйняття індивідуальності іншого, схильність розглядати себе як еталон, категоричність суджень, нетерпимість до дискомфортних станів партнера, труднощі адаптації до чужих звичок та настанов тощо. У професійному становленні майбутнього психолога саме такі параметри є особливо чутливими, оскільки вони безпосередньо визначають якість контакту, здатність витримувати «інакшість» клієнта і зберігати етичну позицію в умовах емоційно складної взаємодії.

Організація застосування методики передбачала дотримання стандартизованих умов проведення. Дослідник забезпечував однакові часові межі виконання, спокійну робочу атмосферу без зовнішніх перешкод, а також надавав учасникам чіткі інструкції щодо процедури оцінювання тверджень. Особливий акцент робився на добровільності участі та конфіденційності результатів, оскільки щирість відповідей у таких опитувальниках є принципово важливою для достовірності даних. Учасники отримували інструкцію, спрямовану на усвідомлення власної міри терпимості до інших людей через аналіз поведінкових ознак і розумових налаштувань у комунікації. Відповіді фіксувалися за шкалою від 0 до 3 балів, де кожен рівень оцінювання відображав інтенсивність згоди з тим чи іншим твердженням.

Зміст методики структуровано за дев’ятьма блоками, кожен з яких описує окремий аспект комунікативної інтолерантності як протилежного полюса толерантної взаємодії. Зокрема, увага спрямовується на прийняття або неприйняття індивідуальності іншого, тенденцію оцінювати партнера через

призму власного «Я», жорсткість і консервативність у судженнях, складність у згладжуванні негативних почуттів, прагнення «переробити» співрозмовника, бажання підлаштувати партнера під себе, труднощі пробачання помилок і незграбностей, нетерпимість до чужого дискомфорту та низьку здатність адаптуватися до особливостей інших людей. Така побудова опитувальника дозволяє отримати не лише сумарний індикатор, а й деталізовану картину того, за рахунок яких компонентів формується загальний рівень комунікативної толерантності.

Обробка результатів здійснювалася шляхом підрахунку сумарної кількості балів за всіма твердженнями. Важливою методичною особливістю є те, що чим більшою є підсумкова сума балів, тим нижчим вважається рівень комунікативної толерантності, оскільки високі оцінки фіксують частоту та інтенсивність проявів інтолерантних установок. Максимально можливий показник становить 135 балів, що інтерпретується як крайній ступінь нетерпимості до оточення, тоді як нульовий результат означав би абсолютну толерантність у будь-яких ситуаціях, що в реальному соціальному житті трапляється вкрай рідко. Окрім загального показника, окремо аналізувалися результати за кожним із дев’яти блоків; інтервал сумарних значень у межах одного блоку становить від 0 до 15 балів. Високі бали за конкретним блоком указують на знижену толерантність саме щодо відповідного аспекту взаємодії, а низькі – на відносну сформованість толерантної позиції в даній площині.

Для практичної інтерпретації результатів у межах дослідження було використано градацію рівнів прояву загальної комунікативної толерантності, яка дає змогу співвіднести числовий показник із психологічним змістом комунікативних установок. Високий рівень комунікативної толерантності відповідав низькій сумі балів і характеризувався здатністю приймати індивідуальні відмінності інших, зберігати повагу до права партнера бути «не таким», не переносити власні стандарти на співрозмовника як єдину норму, а також гнучко реагувати на складні комунікативні ситуації без загострення й конфронтації. У поведінковому плані це проявлялося у стриманості оцінок,

готовності слухати, умінні згладжувати напруження та підтримувати контакт навіть у разі роздратування чи незгоди.

Середній рівень комунікативної толерантності відображав неоднорідний профіль: загалом прийнятне ставлення до людей поєднувалося з окремими «зонами» підвищеної чутливості. У таких випадках толерантність могла знижуватися у ситуаціях, що пов'язані з особистісним дискомфортом партнера, з різкими манерами спілкування, із проявами некомунікабельних рис або з явними розбіжностями у поглядах і стилях поведінки. Для майбутнього психолога саме цей рівень є показовим, оскільки він свідчить: ресурс толерантності вже наявний, але потребує цілеспрямованого розвитку, зокрема в напрямі емоційної саморегуляції, зниження категоричності й формування професійної дистанції без відчуження.

Низький рівень комунікативної толерантності відповідав високій сумі балів і виявлявся у стійкій тенденції до неприйняття індивідуальності інших, у схильності оцінювати людей через власний еталон, у категоричних судженнях і труднощах адаптації до чужих звичок та установок. Для такого рівня характерні імпульсивні реакції на «незручного» співрозмовника, слабка готовність пробачати помилки й незграбності, нетерпимість до проявів чужого дискомфорту та прагнення контролювати перебіг взаємодії через перевиховання або «підлаштування» іншого під власні очікування. У професійній перспективі подібні особливості можуть ускладнювати встановлення довіри й знижувати якість психологічного контакту, що робить їх важливим предметом подальшої корекційно-розвивальної роботи.

Значущою перевагою методики В. В. Бойка є можливість створення індивідуального профілю комунікативної толерантності, коли за сумами балів у кожному з дев'яти блоків визначаються найбільш проблемні аспекти взаємодії. Такий профіль дає підстави не обмежуватися загальним висновком про рівень, а переходити до змістового аналізу: що саме «знижує» толерантність – неприйняття індивідуальності, звичка міряти інших собою, прагнення домінувати, низька терпимість до емоційної напруги чи труднощі у

пристосуванні до відмінностей. Саме ця деталізація є принципово важливою в дослідженні майбутніх психологів, адже дозволяє пов’язати результати з професійними вимогами до комунікації та зробити висновки щодо напрямів подальшого розвитку толерантної взаємодії.

Наступним етапом емпіричного дослідження стало вивчення терплячості як особистісної якості, що безпосередньо пов’язана з емоційно-регулятивним компонентом комунікативної толерантності. З огляду на специфіку професійної діяльності психолога, здатність витримувати напруження, монотонність, фізичний або психічний дискомфорт, не втрачаючи внутрішньої рівноваги, розглядається як одна з базових умов ефективної допомоги клієнту. Терплячість у цьому контексті постає не лише як уміння «чекати», а як більш глибока здатність до саморегуляції, подолання імпульсивних реакцій та збереження цілеспрямованості в умовах труднощів.

З цією метою було застосовано методику «Вивчення терплячості» (див. Додаток Б), яка дозволяє оцінити рівень сформованості цієї якості на основі самооцінки поведінкових реакцій у різних життєвих ситуаціях. Методика складається з 16 тверджень, що відображають як повсякденні, так і фізично або емоційно напружені ситуації: втома, біль, тривале очікування, необхідність довести до кінця нудну або небажану справу, потреба подолати внутрішній опір тощо.

Інструкція передбачає просту форму відповіді: респондент має зазначити, чи згоден він із кожним твердженням («+»), чи не згоден («–»). Попри зовнішню лаконічність, зміст тверджень охоплює широкий спектр поведінкових проявів. Частина з них описує ситуації, де людина стикається з фізичним дискомфортом (біль, спрага, втома), інша – з психічним напруженням (монотонна робота, очікування, необхідність завершити справу всупереч небажанню). У сукупності вони дозволяють оцінити не лише витривалість, а й здатність до внутрішньої мобілізації та довільної регуляції поведінки.

Обробка результатів здійснюється шляхом нарахування одного бала за відповідь «так» на позиції 4, 5, 8, 10, 11, 12, 15, 16 та за відповідь «ні» на позиції 1, 2, 3, 6, 7, 13, 14. Такий принцип підрахунку зумовлений тим, що окремі твердження мають «прямий» характер, відображаючи витримку й наполегливість, тоді як інші – «зворотний», виявляючи схильність до швидкої відмови від зусиль або імпульсивної реакції на труднощі. Після підрахунку визначається сумарний показник, який може коливатися в межах від 0 до 16 балів.

Інтерпретація результатів передбачає розподіл на три рівні розвитку терплячості.

Низький рівень (0–5 балів) свідчить про недостатню сформованість витривалості та саморегуляції. Для таких респондентів характерна схильність припиняти діяльність у разі втоми, уникати тривалого напруження, гостро реагувати на дискомфорт або затримки. У комунікативному вимірі це може проявлятися у швидкій втраті інтересу до співрозмовника, нетерпимості до довготривалих консультацій, роздратуванні у ситуаціях, коли клієнт повторює одну й ту саму проблему або не демонструє швидких змін.

Середній рівень (6–11 балів) відображає помірну сформованість терплячості. Такі особи здатні долати труднощі, однак їхня витривалість значною мірою залежить від зовнішніх умов і внутрішньої мотивації. У професійному становленні майбутнього психолога цей рівень є поширеним і може розглядатися як основа для подальшого розвитку. Терплячість у цьому випадку не є стабільною рисою, але може зміцнюватися через рефлексію, професійну підготовку та досвід взаємодії.

Високий рівень (12–16 балів) засвідчує сформовану здатність до витримки, наполегливості й доведення справ до завершення незалежно від фізичного або емоційного стану. Особи з такими показниками, як правило, демонструють внутрішню дисциплінованість, стійкість до фрустрації, готовність пересилювати себе та відповідально ставитися до обов’язків. У контексті професії психолога це означає здатність витримувати складні

емоційні історії клієнтів, не переривати взаємодію через власну втому чи внутрішній спротив, зберігати уважність і зосередженість протягом усього процесу консультування.

Залучення цієї методики дозволяє розглянути комунікативну толерантність не лише як установку на прийняття іншого, а й як внутрішній ресурс витривалості, що забезпечує сталість толерантної поведінки в умовах навантаження. Терплячість виступає своєрідною психологічною опорою, без якої толерантність може залишатися декларативною, але не реалізовуватися у реальній професійній взаємодії.

Завершальним інструментом у структурі емпіричного дослідження стала методика «Наскільки ви відповідальні» (див. Додаток В), застосування якої було зумовлене необхідністю оцінити ще один важливий компонент особистісної зрілості майбутнього психолога – відповідальність. У контексті формування комунікативної толерантності ця якість набуває особливого значення, оскільки толерантна позиція передбачає не лише прийняття іншого, а й усвідомлення власної ролі у взаємодії, готовність нести відповідальність за слова, рішення та професійні дії.

Методика складається з 15 запитань, що охоплюють різні сфери життєдіяльності: професійну дисципліну, громадянську позицію, моральну стійкість, організованість, дотримання соціальних норм, ставлення до праці та обов’язків. Запитання мають прямий, конкретний характер і стосуються як повсякденних вчинків (пунктуальність, прибирання за собою, допомога по дому в дитинстві), так і складніших моральних дилем (реакція на незаконні дії знайомих, дотримання закону, участь у громадському житті). Саме така різноплановість дозволяє отримати узагальнений показник відповідальності як інтегрованої особистісної якості.

Процедура проведення є нескладною: респондент відповідає на запитання, обираючи варіант, що найбільше відповідає його реальній поведінці. Оцінювання здійснюється шляхом підрахунку балів відповідно до ключа, після чого визначається загальний показник. Особливістю методики є

її орієнтація на поведінкові факти, а не лише на декларативні установки, що підвищує інформативність результатів.

Інтерпретація результатів передбачає три рівні розвитку відповідальності.

Високий рівень (10–15 балів) свідчить про сформовану внутрішню дисциплінованість, надійність та стабільність поведінки. Особи з такими показниками, як правило, дотримуються домовленостей, виконують зобов'язання, проявляють уважність до соціальних норм і правил, демонструють сталі моральні орієнтири. У професійному вимірі це означає готовність дотримуватися етичних стандартів психологічної практики, відповідально ставитися до конфіденційної інформації, не порушувати меж професійної компетентності та своєчасно виконувати професійні обов'язки. Високий рівень відповідальності підсилює комунікативну толерантність, оскільки створює внутрішню основу для стабільної, передбачуваної та безпечної взаємодії з клієнтом.

Середній рівень (3–9 балів) характеризує ситуативну відповідальність. У таких випадках здатність діяти відповідально значною мірою залежить від обставин, контролю з боку оточення або рівня зацікавленості в результаті. Майбутній психолог із подібними показниками може виявляти відповідальність у значущих для себе ситуаціях, проте допускати недбалість у менш пріоритетних завданнях. У межах професійної підготовки цей рівень потребує цілеспрямованого розвитку через формування усвідомленого ставлення до етичних норм і стандартів діяльності.

Низький рівень (0–2 бали) свідчить про нестійкість поведінки, схильність уникати зобов'язань або перекладати відповідальність на інших. Для таких осіб характерна імпульсивність, недостатня самодисципліна, труднощі з довготривалим плануванням та виконанням обов'язків. У професії психолога подібні особливості можуть створювати серйозні ризики, адже взаємодія з клієнтом потребує не лише емпатії, а й чітких меж, системності та етичної послідовності.

Залучення цієї методики до дослідження дозволило розширити розуміння комунікативної толерантності як багатовимірного феномена. Відповідальність у даному випадку розглядається як морально-вольова основа толерантної поведінки. Без відповідальності толерантність може набувати поверхового або декларативного характеру, тоді як її поєднання з внутрішньою дисципліною забезпечує сталість і послідовність у професійній комунікації.

Узагальнюючи, застосування трьох методик дало змогу комплексно охарактеризувати рівень сформованості комунікативної толерантності майбутніх психологів, розглядаючи її крізь призму установок, емоційної витривалості та відповідальної поведінки. Такий підхід створює підґрунтя для подальшого аналізу отриманих емпіричних даних і визначення напрямів розвитку професійно значущих якостей у процесі підготовки фахівців психологічного профілю.

2.3. Аналіз результатів психологічної діагностики рівнів сформованості комунікативної толерантності майбутніх психологів

Після завершення опрацювання бланків за методикою В. В. Бойка було здійснено підрахунок індивідуальних сумарних показників (чим вищою є сума балів, тим нижчим визначається рівень загальної комунікативної толерантності), а далі – розподіл учасників за трьома узагальненими рівнями сформованості. Для наочності кількісні результати подано у вигляді таблиці, де відображено як абсолютні значення (кількість студентів), так і їх відсоткове співвідношення у вибірці з 30 осіб.

Таблиця 2.1

Рівень сформованості загальної комунікативної толерантності

Рівень	Кількість студентів (n)	Частка, %
Високий	9	30,0
Середній	15	50,0
Низький	6	20,0

Разом	30	100,0

Отриманий розподіл засвідчує переважання середнього рівня сформованості загальної комунікативної толерантності: половина вибірки (15 осіб; 50,0%) продемонструвала показники, які вказують на відносно стабільну здатність підтримувати прийнятний стиль взаємодії з оточенням, однак із помітними «зонами напруження» – аспектами, де толерантність проявляється нерівномірно залежно від ситуації, стану або особливостей партнера по спілкуванню. Такий результат виглядає закономірним для студентської аудиторії, оскільки саме на етапі професійного становлення толерантні установки часто ще не набули завершеної системності й можуть коливатися залежно від соціального досвіду, рівня саморегуляції та сформованості професійної позиції.

Високий рівень загальної комунікативної толерантності зафіксовано у 9 студентів (30,0%). За змістовими характеристиками це означає, що в значної частини респондентів наявна внутрішня готовність приймати індивідуальні відмінності інших людей без вираженого роздратування, без прагнення «підганяти» співрозмовника під власні стандарти та без різких емоційних реакцій у випадку несхожості. Для цієї групи більш типовими є гнучкі способи оцінювання поведінки іншого, стримані судження та здатність зберігати рівний тон взаємодії в умовах розбіжностей. У межах професійної підготовки майбутніх психологів такий рівень може розглядатися як ознака сформованого ресурсу контакту: толерантність проявляється не лише декларативно, а й як стійка тенденція ставлення до людей загалом.

Низький рівень загальної комунікативної толерантності виявлено у 6 осіб (20,0%). У контексті методики В. В. Бойка це означає підвищену вираженість інтолерантних установок і реакцій, коли контакт з «незручним» партнером частіше супроводжується внутрішнім напруженням, дратівливістю, категоричністю оцінок або труднощами у пристосуванні до особливостей інших. Для цієї групи характерною є тенденція до жорсткішого оцінювання

відмінностей, а також слабша готовність витримувати чужі емоційні стани чи поведінкові прояви, що не відповідають очікуванням. У студентському середовищі подібні особливості найчастіше проявляються у комунікації з людьми іншого темпу, іншого стилю мислення або іншого соціального досвіду, коли замість спроби зрозуміти логіку партнера активізується оцінний компонент і потреба швидко «вирівняти» ситуацію під власні норми.

Щоб уникнути надто загального тлумачення, результати було додатково проаналізовано з позиції внутрішньої структури показника: у межах методики важливо не лише «який рівень», а й за рахунок чого він формується. У групі із середнім рівнем (50,0%) найчастіше спостерігалася нерівномірність профілю: за одними аспектами взаємодії фіксувалися досить стримані реакції та готовність до прийняття, а за іншими – помітні труднощі. Типовими «вразливими місцями» для цієї групи виявилися ситуації, де потрібні тривалі зусилля самоконтролю: наприклад, потреба згладжувати негативні емоції у відповідь на некомунікабельні якості партнера, а також необхідність витримувати дискомфортні стани співрозмовника (скарги, тривожність, дратівливість). Для частини студентів середнього рівня характерним було й те, що толерантність знижується не в момент «першого контакту», а під час затягнутої взаємодії, коли накопичується втома, зростає роздратування або виникає відчуття безрезультативності спілкування.

Група з високим рівнем (30,0%) демонструвала більш цілісний профіль: показники, як правило, не «провалювалися» різко в окремих аспектах, а інтолерантні реакції мали ситуативний, а не стійкий характер. У таких студентів негативні почуття, якщо і виникали, частіше залишалися на рівні внутрішнього переживання і не переходили у форму поведінкової різкості чи демонстративного неприйняття. Це відображає вищий рівень довільної регуляції та кращу узгодженість оцінних установок із нормами професійної взаємодії, які вже починають функціонувати як внутрішній орієнтир.

Натомість у групі з низьким рівнем (20,0%) профіль частіше мав «згущення» за кількома однотипними параметрами, що взаємно підсилюють

один одного. Найбільш вираженою тенденцією виступало оцінювання іншого через власні стандарти, а також прагнення до регламентації поведінки партнера (від бажання «зробити зручним» до намірів перевиховувати, докоряти, наполягати на своєму). Подібне поєднання формує комунікативний стиль, у якому індивідуальність іншого сприймається не як допустима відмінність, а як «перешкода», що потребує виправлення. Додатковим чинником зниження толерантності у цій групі виступали труднощі пробачання помилок і незграбностей, що, за логікою методики, пов'язано з фіксацією на відмінностях та схильністю зберігати образу як спосіб психологічного «підкріплення» власної правоти.

Загальна картина результатів свідчить, що у вибірці майбутніх психологів уже наявний помітний ресурс толерантної взаємодії (сукупно 80,0% – високий і середній рівні), однак водночас зберігається частка студентів із вираженими інтолерантними установками (20,0%), що може ускладнювати встановлення рівного, недомінантного контакту в ситуаціях, де партнер демонструє інакшість, емоційний дискомфорт або поведінкову «незручність». У межах подальшого аналізу ці результати дають підстави переходити від опису загальних рівнів до деталізації профілю за дев'ятьма аспектами методики, щоб точніше окреслити, які саме компоненти комунікативної поведінки потребують найбільшої уваги в професійному становленні.

Подальший аналіз емпіричних даних передбачав звернення до результатів за методикою вивчення терплячості, оскільки саме ця якість виступає важливою внутрішньою передумовою стабільної комунікативної толерантності. Якщо попередня методика дозволила оцінити ставлення до інших людей та характер оцінних установок у міжособистісній взаємодії, то дослідження терплячості дало змогу простежити, наскільки майбутні психологи здатні витримувати фізичне й психічне навантаження, долати втому, монотонність і внутрішній опір у процесі діяльності.

Після підрахунку індивідуальних показників було здійснено розподіл студентів за трьома рівнями розвитку терплячості. Отримані результати узагальнено в таблиці.

Таблиця 2.2

Рівень розвитку терплячості

Рівень	Кількість студентів (n)	Частка, %
Високий	11	36,7
Середній	14	46,6
Низький	5	16,7
Разом	30	100,0

Як видно з наведених даних, найбільшу частку вибірки становлять студенти із середнім рівнем терплячості (46,6%). Це означає, що майже половина респондентів здатна доводити справи до завершення, долати втому або небажання, однак їхня витривалість має ситуативний характер і залежить від внутрішньої мотивації чи зовнішніх умов. У професійному контексті це може проявлятися у здатності підтримувати контакт із клієнтом у межах звичних або структурованих умов, проте за тривалого емоційного навантаження можливе зниження внутрішньої стійкості.

Високий рівень розвитку терплячості зафіксовано у 11 студентів (36,7%). Для цієї групи характерна виражена наполегливість, уміння долати фізичний або психічний дискомфорт, зберігати цілеспрямованість навіть за несприятливих умов. Такі студенти, як правило, демонструють здатність витримувати тривале навантаження, не припиняти діяльність через втому чи монотонність, а також контролювати імпульсивні реакції на затримки або труднощі. У контексті майбутньої професійної діяльності психолога ця риса є надзвичайно значущою, адже консультаційна робота часто потребує тривалого включення, емоційної витримки та готовності залишатися уважним і залученим навіть у складних випадках.

Низький рівень терплячості виявлено у 5 осіб (16,7%). Для цих студентів більш типовими є реакції швидкого виснаження, труднощі з доведенням розпочатої справи до кінця, підвищена чутливість до втоми або очікування. У міжособистісному спілкуванні це може виявлятися в нетерплячості до повторюваних тем, роздратуванні у відповідь на затяжні розповіді співрозмовника або зниженні концентрації уваги. В умовах професійної діяльності психолога подібні особливості можуть створювати ризик передчасного «емоційного вигорання» або втрати глибини контакту.

Порівняння результатів за першою та другою методиками дозволяє простежити певну закономірність: студенти з високими показниками комунікативної толерантності у більшості випадків демонструють також середній або високий рівень терплячості. Це дає підстави розглядати терплячість як одну з внутрішніх опор толерантної поведінки. Водночас у частини респондентів із середнім рівнем толерантності було виявлено низькі показники терплячості, що може пояснювати ситуативні «збої» у комунікативній витримці – особливо в умовах тривалого напруження.

Таким чином, результати за методикою вивчення терплячості доповнюють загальну картину сформованості комунікативної толерантності, дозволяючи розглядати її не лише як систему ставлень до інших людей, а й як здатність особистості витримувати труднощі взаємодії, не переходячи до інтолерантних реакцій. Наступним кроком стало опрацювання результатів за методикою, спрямованою на визначення рівня відповідальності, що дає змогу оцінити морально-вольовий компонент толерантної позиції у майбутніх психологів.

Завершальний етап аналізу емпіричних даних був пов’язаний із узагальненням результатів за методикою «Наскільки ви відповідальні» [22]. Залучення цього інструменту дозволило оцінити рівень сформованості відповідальності як особистісної риси, що забезпечує сталість професійної поведінки, послідовність у дотриманні норм та здатність усвідомлювати наслідки власних рішень. У контексті підготовки майбутнього психолога

відповідальність виступає не лише моральною категорією, а й професійною вимогою, адже толерантна взаємодія передбачає чітке усвідомлення меж, ролей і зобов'язань.

Після обробки відповідей було визначено рівні відповідальності у межах досліджуваної вибірки. Узагальнені результати подано в таблиці.

Таблиця 2.3

Рівень відповідальності

Рівень відповідальності	Кількість студентів (n)	Частка, %
Високий	13	43,3
Середній	12	40,0
Низький	5	16,7
Разом	30	100,0

Аналіз отриманих даних свідчить, що найбільша частка студентів (43,3%) продемонструвала високий рівень відповідальності. Це означає, що майже половина респондентів характеризується сформованою внутрішньою дисципліною, схильністю дотримуватися домовленостей, виконувати обов'язки вчасно та з належною якістю. Такі студенти, як правило, орієнтуються на довгострокові результати, усвідомлюють значення соціальних норм і демонструють готовність відповідати за власні вчинки. У професійній перспективі це є важливим ресурсом, оскільки психологічна практика потребує чіткої організованості, етичної послідовності та відповідального ставлення до конфіденційної інформації.

Середній рівень відповідальності виявлено у 12 осіб (40,0%). Для цієї групи характерна вибіркова або ситуативна відповідальність: за сприятливих умов вони здатні діяти послідовно й організовано, однак за відсутності зовнішнього контролю або в умовах зниження мотивації можуть допускати недбалість чи відкладати виконання завдань. У навчальній діяльності це може проявлятися у нерівномірності виконання обов'язків, у змінності рівня залученості залежно від значущості завдання. У контексті формування

комунікативної толерантності середній рівень відповідальності означає, що толерантна позиція може підтримуватися, проте не завжди має характер внутрішнього принципу.

Низький рівень відповідальності зафіксовано у 5 студентів (16,7%). Для цієї частини вибірки притаманні труднощі з плануванням діяльності, нестійкість у виконанні зобов'язань, недостатня увага до соціальних правил і вимог. Подібні особливості можуть впливати й на характер міжособистісної взаємодії, оскільки без сформованої відповідальності толерантність може набувати поверхового характеру, не підкріпленого реальними діями. У професійній сфері це створює ризик порушення етичних стандартів або нестабільності у взаємодії з клієнтом.

Порівняльний аналіз результатів за всіма трьома методиками дозволяє зробити важливі узагальнення. Студенти з високим рівнем комунікативної толерантності здебільшого демонструють також високі або середні показники терплячості та відповідальності. Це свідчить про взаємозумовленість досліджуваних характеристик: толерантність як ставлення до іншого підкріплюється емоційною витримкою та морально-вольовою стабільністю. Водночас у групі з низьким рівнем комунікативної толерантності частіше фіксуються нижчі показники терплячості або відповідальності, що може пояснювати труднощі у збереженні конструктивної позиції в умовах напруженої взаємодії.

У цілому результати емпіричного дослідження свідчать про те, що більшість майбутніх психологів Одеського державного університету внутрішніх справ перебувають на етапі формування стійкої толерантної позиції. Вони вже демонструють значний потенціал до прийняття індивідуальності іншого, однак потребують подальшого розвитку емоційної витривалості та послідовної відповідальної поведінки. Саме комплексний підхід до формування цих якостей у процесі професійної підготовки може забезпечити становлення зрілої, гуманістично орієнтованої особистості психолога.

2.4. Психологічні засоби та умови розвитку комунікативної толерантності у процесі професійної підготовки майбутніх психологів

Отримані результати емпіричного дослідження засвідчили необхідність цілеспрямованого впровадження психологічних засобів розвитку комунікативної толерантності у процес професійної підготовки майбутніх психологів. З огляду на виявлені особливості – наявність студентів із середнім та низьким рівнями толерантності, нерівномірність показників за окремими аспектами взаємодії, а також взаємозв'язок толерантності з терплячістю та відповідальністю – було розроблено систему роботи, що включала кілька змістових блоків.

Програма розвитку комунікативної толерантності будувалася як комплексна, поєднуючи когнітивний, емоційно-регулятивний і поведінковий напрями впливу. Кожен блок мав чітко визначену мету, завдання та відповідні форми роботи.

1. Ціннісно-смисловий (рефлексивно-усвідомлювальний).

Його основною метою стало формування усвідомленого ставлення до толерантності як професійної цінності психолога. У межах цього блоку проводилися обговорення професійних етичних принципів, аналізувалися реальні та змодельовані ситуації з практики, де постає проблема прийняття «інакшості» клієнта. Студенти залучалися до рефлексивних вправ, спрямованих на усвідомлення власних упереджень, стереотипів і меж терпимості. Значна увага приділялася осмисленню того, як особистісні установки можуть впливати на професійні рішення.

Робота в цьому блоці дозволяла не лише підвищити рівень обізнаності щодо феномену комунікативної толерантності, а й сприяла внутрішньому прийняттю її як особистісно значущої цінності.

2. Емоційно-регулятивний.

З огляду на те, що комунікативна толерантність неможлива без здатності керувати власними емоціями, цей блок був спрямований на розвиток навичок саморегуляції, витривалості та емоційної стійкості. Використовувалися вправи

на усвідомлення емоційних реакцій, техніки короткотривалого зниження напруження, вправи з розвитку терплячості в умовах фрустрації.

Особливе місце посідали рольові вправи, у яких студенти відпрацьовували поведінку в ситуаціях, що викликають роздратування або незгоду. Після виконання завдань здійснювалася групова рефлексія, у ході якої аналізувалися емоційні реакції, труднощі та способи їх подолання. Такий формат дозволяв не лише усвідомити власні інтолерантні імпульси, а й поступово формувати більш зрілий стиль реагування.

3. Когнітивно-поведінковий (комунікативний тренінг).

Метою цього блоку стало формування навичок конструктивної взаємодії в різних комунікативних ситуаціях. Використовувалися вправи на розвиток активного слухання, прийняття альтернативної точки зору, коректного висловлення незгоди без знецінення партнера. Студенти навчалися відокремлювати оцінку поведінки від оцінки особистості, що є ключовою умовою толерантної взаємодії.

У межах тренінгової роботи моделювалися ситуації професійного спілкування з клієнтами різного віку, соціального статусу, із різними життєвими переконаннями. Такий підхід дозволяв відпрацьовувати гнучкість у спілкуванні, знижувати категоричність суджень та розширювати репертуар поведінкових стратегій.

4. Професійно-етичний.

Зміст цього блоку був спрямований на інтеграцію толерантності в систему професійних стандартів діяльності психолога. Обговорювалися принципи конфіденційності, недискримінації, поваги до гідності клієнта, межі професійної компетентності. Студенти аналізували можливі етичні дилеми та шукали способи їх вирішення з позиції відповідальності й гуманістичної спрямованості.

Цей блок сприяв формуванню внутрішньої установки на професійну відповідальність як основу толерантної поведінки, а також зміцнював зв’язок між особистісними якостями та професійною роллю.

5. Розвиток адаптивності та прийняття різноманіття.

Окремий акцент було зроблено на роботі зі стереотипами та упередженнями. Застосовувалися вправи, спрямовані на розширення уявлень про культурну, соціальну та індивідуальну різноманітність. Учасники аналізували власні автоматичні оцінки, вчилися бачити ситуацію з різних позицій і приймати складність людської поведінки без спрощених ярликів.

У сукупності зазначені блоки створювали цілісну систему розвитку комунікативної толерантності, що поєднувала усвідомлення, емоційну регуляцію, практичне відпрацювання навичок і професійно-етичну рефлексію. Такий підхід дозволяє розглядати формування толерантності не як одноразовий тренінговий захід, а як тривалий процес становлення особистості майбутнього психолога, в якому інтегруються цінності, установки, емоційна витримка та відповідальна поведінка.

Реалізація ціннісно-смислового (рефлексивно-усвідомлювального) блоку передбачала системну роботу зі студентами, спрямовану на переосмислення власних установок, виявлення прихованих упереджень та формування внутрішньої готовності приймати індивідуальність іншого як професійну норму. Вихідним положенням стало розуміння того, що толерантність не може бути сформована лише через інформування або декларування її значущості. Вона потребує особистісного проживання, внутрішньої роботи та зіставлення власного досвіду з етичними вимогами професії.

Робота в межах блоку здійснювалася у формі тематичних міні-лекцій, дискусій, аналізу кейсів, письмової рефлексії та групових вправ. Кожне заняття мало чітку структуру: актуалізація досвіду студентів, теоретичне осмислення проблеми, інтерактивна вправа та підсумкова рефлексія.

Однією з ключових форм стала робота з професійними ситуаціями, що моделюють реальні випадки психологічної практики. Наприклад, студентам пропонувався кейс, у якому клієнт демонструє погляди або цінності, що суперечать особистим переконанням консультанта. Завданням було письмово

відповісти на три запитання: які емоції виникають у цій ситуації; які внутрішні оцінки з’являються; як ці реакції можуть вплинути на якість допомоги. Після індивідуальної роботи проводилося обговорення в малих групах із подальшим винесенням узагальнених висновків. Такий формат дозволяв не лише виявити спектр можливих інтолерантних реакцій, а й усвідомити їх потенційний вплив на професійну позицію.

Іншою формою стала вправа «Мої межі терпимості». Студентам пропонувалося скласти перелік характеристик або поведінкових проявів, які викликають у них найбільший внутрішній спротив. Після цього кожен мав визначити, що саме в цих проявах зачіпає його – порушення цінностей, особистий досвід, соціальні стереотипи чи страх втрати контролю. Наступним кроком було обговорення, у чому полягає різниця між особистісною реакцією та професійною роллю психолога. Ця вправа сприяла розвитку здатності розмежовувати власні почуття й професійні обов’язки, що є принципово важливим для формування зрілої толерантної позиції.

Окрему увагу було приділено роботі зі стереотипами. У межах заняття «Соціальні ярлики і професійна об’єктивність» студентам пропонувалося проаналізувати низку тверджень, що відображають поширені соціальні уявлення про різні групи населення. Кожен учасник мав визначити, які з цих тверджень викликають у нього внутрішню згоду або заперечення, а також обґрунтувати власну позицію. Після індивідуального аналізу проводилася групова дискусія з акцентом на тому, як подібні установки можуть впливати на сприйняття клієнта. У підсумку робився висновок про необхідність постійної саморефлексії та критичного ставлення до власних переконань.

Важливим компонентом блоку стали письмові рефлексивні практики. Студентам пропонувалося вести короткі щоденникові записи після занять, у яких вони фіксували ситуації повсякденного спілкування, що викликали труднощі або роздратування. Завданням було не оцінити себе, а описати внутрішні переживання та спробувати пояснити їх причини. Під час наступних зустрічей окремі записи обговорювалися (за згодою авторів) у форматі

анонімного аналізу. Такий підхід сприяв розвитку рефлексивності й поступовому усвідомленню власних інтолерантних реакцій.

У межах блоку також використовувалися елементи групової дискусії за темами «Толерантність як професійна вимога» та «Межі прийняття в роботі психолога». Студенти аргументували свої позиції, зіставляли їх із етичними принципами та навчалися слухати альтернативні точки зору без переходу до особистісних оцінок. Особливий акцент робився на формуванні культури аргументованого діалогу та здатності визнавати право іншого на відмінну думку.

У підсумку реалізація ціннісно-смислового блоку дозволила створити простір для глибокої внутрішньої роботи. Студенти не лише отримали теоретичні знання про феномен толерантності, а й змогли зіставити їх із власним досвідом, виявити суперечності між особистими установками та професійними вимогами, усвідомити необхідність розвитку саморефлексії. Саме на цьому рівні закладається основа для подальших емоційно-регулятивних і поведінкових змін, адже без внутрішнього прийняття цінності толерантності неможливо забезпечити її стійкий прояв у професійній діяльності.

Наступним у структурі програми став емоційно-регулятивний блок, спрямований на розвиток здатності майбутніх психологів усвідомлювати, приймати та конструктивно опрацьовувати власні емоційні реакції у складних комунікативних ситуаціях. Якщо попередній блок був орієнтований насамперед на ціннісне осмислення толерантності, то на цьому етапі увага зосереджувалася на внутрішніх механізмах емоційного самоконтролю, витримки та здатності зберігати професійну позицію навіть за умов емоційного напруження.

Вихідним положенням стало розуміння того, що комунікативна толерантність неможлива без сформованої емоційної зрілості. У професійній діяльності психолога неминучими є ситуації, які викликають роздратування, втому, внутрішній опір або співпереживання надмірної інтенсивності. Саме

тому в межах блоку створювалися умови для розвитку навичок емоційної саморегуляції, зниження імпульсивності та формування стійкості до психологічного дискомфорту.

Однією з ключових форм роботи стали тренінгові вправи на усвідомлення емоційних реакцій. Наприклад, вправа «Емоційний стоп-кадр» передбачала моделювання конфліктної ситуації у форматі рольової гри. Після емоційно напруженого фрагмента взаємодії робота зупинялася, і учасники фіксували свої внутрішні стани: які емоції виникли, які тілесні реакції супроводжували їх, які думки з'явилися автоматично. Подальше обговорення дозволяло проаналізувати, як ці переживання можуть вплинути на професійне рішення і які альтернативні способи реагування є більш конструктивними.

Іншою формою стала практика «Емоційний щоденник витримки», у межах якої студентам пропонувалося протягом тижня фіксувати ситуації, що викликали роздратування або нетерпимість, описуючи не лише сам факт події, а й спосіб власної реакції. На наступних заняттях здійснювався аналіз типових моделей поведінки: уникання, агресивна відповідь, внутрішнє накопичення напруження чи спроба конструктивного діалогу. Такий підхід сприяв усвідомленню повторюваних емоційних сценаріїв та їх поступовій корекції.

Значна увага приділялася формуванню навичок витримки у стані психологічного дискомфорту. У межах вправи «Контроль імпульсу» студентам пропонувалися провокаційні висловлювання або складні для сприйняття позиції, на які необхідно було відповісти, зберігаючи спокійний тон і професійну аргументацію. Після виконання завдання проводився аналіз: що було найскладнішим – стримати емоцію, не перейти на особисті оцінки чи сформулювати нейтральну відповідь. Така робота дозволяла поступово зміцнювати внутрішню витримку.

Окремий напрям становили вправи на розвиток емпатійної чутливості. У форматі «Зміна перспективи» кожен учасник отримував опис проблемної ситуації і мав спробувати відтворити внутрішній стан людини, чия поведінка спершу здається неприйнятною. Обговорення результатів показувало,

наскільки глибше сприйняття іншого зменшує рівень осуду та категоричності. Це сприяло розвитку здатності бачити за поведінкою переживання, що є фундаментом професійної толерантності.

У межах блоку також застосовувалися короткі техніки саморегуляції – дихальні вправи, методи усвідомленого переключення уваги, прийоми зниження напруження перед складним обговоренням. Студенти відпрацьовували їх у навчальних ситуаціях, щоб у подальшому мати можливість використовувати в реальних умовах професійної діяльності.

Поступово спостерігалося зниження імпульсивних реакцій, підвищення рівня самоконтролю та готовності приймати емоційний стан іншої людини без різкого внутрішнього спротиву. У результаті емоційно-регулятивний блок створив основу для формування більш стійкої, врівноваженої професійної позиції, у якій толерантність перестає бути декларативною установкою і набуває характеру реальної поведінкової стратегії.

Когнітивно-поведінковий блок, побудований у форматі комунікативного тренінгу, став логічним продовженням попередніх етапів, оскільки саме на рівні поведінки найбільш виразно проявляється реальна комунікативна толерантність. На цьому етапі увага концентрувалася не стільки на тому, що студент «думає» або «відчуває» у взаємодії, скільки на тому, як він діє: які мовленнєві засоби обирає, як реагує на незгоду, як підтримує контакт, чи здатен залишатися коректним у ситуації напруження. Вихідним принципом стало положення про те, що толерантність як професійна якість формується через засвоєння конкретних когнітивних стратегій і відпрацювання поведінкових навичок, які поступово стають звичними способами взаємодії.

Робота в межах блоку організовувалася у тренінговому режимі: вправи виконувалися в парах і малих групах, передбачали активну участь кожного студента, обов’язкове отримання зворотного зв’язку та подальшу корекцію власної поведінки. Кожне заняття мало чітку структуру: коротка інструктивно-теоретична частина (актуалізація правила або навички), практична відпрацювання у вигляді вправи, аналіз виконання (самооцінка, взаємооцінка,

коментар ведучого), закріплення у вигляді повторного програвання ситуації з урахуванням корекції.

Першою лінією роботи стало формування навичок коректної взаємодії на рівні мовлення. Для цього застосовувалися вправи на заміну оцінних суджень описовими формулюваннями, що є ключовою умовою безконфліктного спілкування. Наприклад, у вправі «Опис замість ярлика» студентам пропонувалися типові фрази, які містять приховане засудження або знецінення («Ви безвідповідальні», «Ви нічого не розумієте», «Ви занадто емоційні»). Завданням було переформулювати їх у нейтральні висловлювання, які фіксують факт і власне переживання без приписування негативної риси («У цій ситуації домовленість не була виконана», «Пояснення поки що не було зрозумілим», «Зараз емоції дуже інтенсивні, важливо з’ясувати, що саме викликає напруження»). Після виконання проводився аналіз, у якому акцентувалося, що така мовленнєва корекція змінює не лише тон розмови, а й саму рамку взаємодії: замість боротьби за «правильність» з’являється простір для уточнення та розуміння.

Другою важливою лінією стало відпрацювання навичок активного слухання як інструмента толерантної взаємодії. Використовувалася практика «Слухати так, щоб людину було видно», яка складалася з кількох етапів. На першому етапі один учасник протягом 3–4 хвилин розповідав про ситуацію, яка викликала складні переживання, другий мав право використовувати лише уточнювальні питання та короткі відображення змісту. На другому етапі вводилися прийоми емпатійного віддзеркалення («Звучить так, ніби…», «Схоже, що для вас важливо…»), а на третьому – техніка підсумування, коли слухач коротко узагальнював сказане, не додаючи власних оцінок. Після цього відбувалася взаємна оцінка: мовник описував, що сприяло відчуттю прийняття і що, навпаки, викликало напруження. Такий формат дозволяв практично відчути, як комунікативна толерантність проявляється через уважність, точність відтворення змісту та емоційну делікатність.

Третім напрямом стала робота з незгодою і конфліктним потенціалом у взаємодії. Для майбутніх психологів це принципово важливо, оскільки професійні контакти часто включають ситуації, коли співрозмовник опирається, заперечує або демонструє недовіру. З цією метою застосовувалася вправа «Незгода без руйнування контакту». Студентам пропонувалися сценарії, де необхідно висловити альтернативну позицію партнеру, не переходячи до протистояння. Відпрацьовувалися три обов'язкові елементи відповіді: визнання права іншого на позицію, формулювання власної думки та запрошення до уточнення. Наприклад: «Розумію, чому це виглядає саме так. Водночас бачиться інший бік ситуації… Давайте уточнимо, що саме для вас є вирішальним». Після першого програвання аналізувалося, які слова або інтонації знижували напруження, а які його підсилювали, і проводилося повторне відпрацювання з корекцією.

Окремий блок вправ був присвячений подоланню когнітивних викривлень, що часто лежать в основі інтолерантних реакцій. У практиці «Перевірка автоматичних думок» студентам пропонувалися короткі описи ситуацій, які зазвичай викликають роздратування (наприклад, партнер перебиває, говорить занадто повільно, уникає конкретики, демонструє надмірну емоційність). Завданням було зафіксувати першу автоматичну думку, яка виникає («Він спеціально провокує», «Вона маніпулює», «Це марна розмова»), після чого – знайти щонайменше два альтернативні пояснення поведінки іншого. Далі обговорювалося, як зміна інтерпретації впливає на емоційний стан і вибір поведінки. Ця вправа поступово формувала навичку когнітивної гнучкості, що прямо пов'язана з толерантністю: чим менше категоричності у внутрішній оцінці, тим більше шансів зберегти конструктивний контакт.

Важливою частиною тренінгу стали рольові програвання професійних ситуацій, максимально наближених до майбутньої діяльності. Використовувалися сценарії, у яких клієнт демонструє агресію, підвищену тривожність, недовіру, провокаційні висловлювання або різку критику. У таких

вправах відпрацьовувалися навички: утримання професійних меж, нейтралізація емоційного тиску, коректне повернення розмови до змісту запиту, а також підтримання поважного ставлення незалежно від поведінки співрозмовника. Після кожного програвання проводився детальний «розбір польоту» за критеріями: що було зроблено правильно, де відчувалася втрата толерантної позиції, які формулювання були надто оцінними або категоричними, які альтернативні дії могли б бути більш ефективними.

Для закріплення навичок застосовувалася підсумкова інтеграційна вправа «Складний співрозмовник», у якій роль партнера отримував учасник, що спеціально відтворював один із типових інтолерантних тригерів: наполягання на власній правоті, знецінення, пасивна агресія, демонстративна байдужість, надмірна емоційність. Інший учасник мав протягом 5–7 хвилин підтримувати конструктивну взаємодію, використовуючи інструменти активного слухання, нейтральні формулювання, уточнення, підсумування і техніки саморегуляції. Після цього група давала зворотний зв’язок за наперед визначеними параметрами: рівень коректності, гнучкість, здатність не нав’язувати власну позицію, уважність до емоційного стану партнера, контроль інтонації.

У процесі реалізації когнітивно-поведінкового блоку поступово формувалася практика «самокорекції в моменті»: студенти починали помічати, коли в мовленні з’являються категоричні оцінки, коли реакція стає імпульсивною, коли активується прагнення «перевиховати» або «довести». З’являлася готовність зупиняти ці реакції й замінювати їх професійно коректними стратегіями. Саме це є показником того, що комунікативна толерантність переходить із рівня загальної установки на рівень реального комунікативного вміння.

Змістово цей блок забезпечив формування у студентів не окремих «прийомів», а більш цілісного стилю взаємодії, у якому домінують повага до гідності іншого, орієнтація на розуміння, здатність вести діалог без тиску і збереження внутрішньої професійної позиції. Це створило підґрунтя для

подальшої інтеграції толерантності в систему професійно-етичних стандартів та у практику майбутньої психологічної діяльності.

Професійно-етичний блок був спрямований на те, щоб комунікативна толерантність закріплювалася не лише як особистісна схильність або тренінгова навичка, а як внутрішня професійна норма майбутнього психолога. Центральною ідеєю цього етапу стало усвідомлення: толерантність у психологічній практиці не зводиться до «ввічливості» чи «м'якості». Вона виявляється через етичну послідовність – уміння зберігати повагу до гідності людини, діяти в межах компетентності, дотримуватися конфіденційності, уникати дискримінаційних оцінок і не використовувати професійну позицію як спосіб домінування.

Робота в межах блоку організовувалася у форматі поєднання міні-лекційних фрагментів, семінарського аналізу, розбору етичних дилем, моделювання професійних ситуацій і письмових завдань. Важливою умовою була чітка логіка: від знання норм – до їх застосування в конкретній комунікативній дії. Кожне заняття будувалося навколо однієї провідної етичної теми, яка пов'язувалася з проявами толерантності у взаємодії.

Першим змістовим напрямом стала конфіденційність як етична основа довіри. Матеріал розглядався не в абстрактному вигляді, а через ситуації, типові для навчального й практичного середовища. Як приклад використовувалася вправа «Межі конфіденційності»: пропонувалися короткі сценарії (звернення студента до психолога в університеті; прохання викладача «пояснити, що з ним відбувається»; запит від одногрупників «розкажи, бо ж цікаво»). Завданням було визначити, які дії психолога є етично допустимими, а які порушують професійні межі, і головне – як це коректно проговорити мовою толерантної комунікації. Після виконання фіксувалися конкретні «етичні формули», що допомагають зберегти повагу до співрозмовника без виправдань і різкості: коротке пояснення принципу, відмова від деталей, пропозиція загальної інформації без персоніфікації. Окремо проговорювалися

винятки з конфіденційності та те, як повідомляти про них так, щоб не лякати клієнта й не руйнувати контакт.

Другим напрямом стала недискримінація та ціннісна нейтральність у професійній комунікації. У межах заняття «Толерантність як етичний стандарт недискримінації» аналізувалися приклади висловлювань, які на перший погляд звучать «звично», але містять оцінку або прихований ярлик. Студентам пропонувалося переформулювати їх у професійно коректні висловлювання, що не принижують гідність людини і не нав'язують консультативну позицію як «єдину правильну». Наприклад, замість різких узагальнень відпрацьовувалися формулювання, що описують поведінку, досвід або переживання без приписування «поганих» рис. Після цього виконувалася вправа «Етична сліпа зона»: кожен учасник визначав, які теми або типи клієнтських історій можуть викликати у нього внутрішню упередженість, і прописував, які професійні дії допоможуть не переносити цю реакцію на клієнта (паузи, уточнення, опора на запит, перевірка власних інтерпретацій, звернення до супервізії в разі потреби). Такий підхід дозволяв не просто «погодитися з важливістю недискримінації», а побачити її як конкретну дисципліну професійної поведінки.

Третім напрямом стала робота з межами та ролями як ключовою умовою толерантної взаємодії. Наголошувалося, що порушення меж часто маскується під «допомогу», але фактично руйнує етичну позицію і провокує комунікативні конфлікти. Практикувалася вправа «Професійна межа в діалозі»: моделювалися ситуації, де клієнт наполягає на пораді, вимагає оцінки іншої людини, провокує психолога на особисті зізнання або на «дружні» домовленості. Завданням було відпрацювати відповіді, які одночасно: 1) не відштовхують, 2) не принижують запит, 3) зберігають професійні рамки. Після рольового програвання здійснювався детальний аналіз інтонації, вибору слів і структури відповіді. Важливою ознакою толерантної відповіді вважалася здатність не протистояти клієнту, а переводити взаємодію в робочу площину: уточнювати потребу, пояснювати межі, повертати до запиту.

Окреме місце займала тема професійної відповідальності за наслідки комунікації. Тут увага зосереджувалася на тому, що необережне слово, поспішна інтерпретація або нав’язана порада можуть мати довготривалі наслідки для клієнта. Використовувалася практика «Етична експертиза висловлювання»: студентам пропонувалися фрагменти можливих реплік психолога, а завданням було оцінити їх за трьома критеріями: чи не містить репліка осуду; чи не є вона директивною; чи підтримує вона автономію клієнта. Далі формувався альтернативний варіант репліки, який зберігає повагу до вибору людини і водночас забезпечує професійну структуру розмови. Це допомагало перевести толерантність у площину мовленнєвої відповідальності, де важить не намір, а реальний вплив.

Щоб зв’язати блок із реальними умовами професійної підготовки, застосовувалася форма семінарського розбору етичних дилем. Дилеми підбиралися так, щоб у них одночасно були присутні: конфлікт інтересів, емоційне напруження і спокуса «простого рішення». Наприклад, ситуація, коли клієнт проявляє агресію або демонструє позиції, які викликають внутрішнє неприйняття; або випадок, коли клієнт просить «підтвердити», що він правий, і очікує оцінки іншої сторони конфлікту. Під час аналізу дилем відпрацьовувався алгоритм: визначення етичного ризику, формулювання професійної мети відповіді, вибір толерантної комунікативної стратегії, прогноз наслідків. Завдяки цьому етика переставала сприйматися як набір заборон і ставала інструментом професійного мислення.

У підсумку професійно-етичний блок закріпив у студентів розуміння, що комунікативна толерантність у психологічній діяльності – це, передусім, відповідальне ставлення до людини і до меж професії. Через поєднання аналізу дилем, тренування етичних формулювань, роботи з конфіденційністю, недискримінацією та професійними межами сформувалося більш цілісне бачення толерантної позиції як етичної компетентності. Це підготувало ґрунт для наступного етапу, де толерантність розглядалася вже як здатність приймати

різноманіття та зберігати адаптивність у багатовимірному соціальному середовищі.

Завершальним у структурі програми став блок, спрямований на розвиток адаптивності та прийняття різноманіття. Його запровадження було зумовлене розумінням того, що комунікативна толерантність у професійній діяльності психолога не може обмежуватися лише здатністю стримувати негативні реакції або дотримуватися етичних норм. Вона передбачає глибшу внутрішню готовність взаємодіяти з людьми різного соціального, культурного, вікового, світоглядного досвіду, не втрачаючи професійної стійкості та гнучкості.

Основна увага у межах цього блоку приділялася формуванню здатності до психологічної адаптації в умовах змін, невизначеності та ціннісної неоднорідності соціального середовища. Майбутній психолог має працювати з клієнтами, чиї життєві позиції, переконання або стиль поведінки можуть істотно відрізнятися від його власних. Саме тому було важливо розвивати не лише установку на прийняття, а й практичні навички гнучкої перебудови комунікативної стратегії.

Робота в межах блоку розпочиналася з вправи «Професійна позиція в умовах різноманіття». Студентам пропонувалися короткі описи клієнтів із різними соціокультурними характеристиками: людина з іншим релігійним світоглядом, представник іншої етнічної спільноти, клієнт із радикально протилежними політичними переконаннями, особа з нестандартним способом самопрезентації. Завдання полягало не в оцінюванні, а в описі можливих внутрішніх реакцій та шляхів їх професійного врівноваження. Після індивідуального осмислення відбувалося групове обговорення, у ході якого фіксувалися стратегії збереження нейтральності та підтримки клієнта незалежно від власних поглядів.

Важливою формою роботи стала вправа «Адаптивний діалог». Студентам пропонувалося в парах відпрацювати консультаційну розмову з клієнтом, який демонструє складні комунікативні риси: надмірну категоричність, емоційну нестабільність, підвищену тривожність або недовіру.

Після рольового програвання аналізувалася здатність студента змінювати темп, тон, стиль мовлення, структуру запитань відповідно до особливостей співрозмовника. Особливу увагу приділяли тому, чи зберігалася повага до особистості клієнта навіть за умов емоційної напруги.

Окремий напрям становила робота з феноменом соціальних стереотипів. У межах заняття «Стереотип і професійна рефлексія» студентам пропонувалося визначити поширені соціальні уявлення щодо різних груп населення, а потім проаналізувати, як ці уявлення можуть впливати на якість психологічної допомоги. В обговоренні підкреслювалося, що професійна адаптивність полягає не у відсутності стереотипів як таких, а у здатності їх усвідомлювати та не дозволяти їм визначати комунікативну поведінку.

Значна увага приділялася розвитку когнітивної гнучкості як складової адаптивності. У вправі «Альтернативні інтерпретації» студенти отримували опис проблемної ситуації і мали запропонувати кілька різних пояснень поведінки клієнта, уникаючи однозначних висновків. Це сприяло формуванню навички бачити багатовимірність ситуації, що безпосередньо пов’язано з прийняттям різноманіття.

Також використовувалися дискусійні форми роботи, зокрема круглий стіл «Різноманіття як ресурс розвитку суспільства». У процесі обговорення студенти аналізували, як різні культурні, соціальні та індивідуальні відмінності можуть не лише ускладнювати комунікацію, а й збагачувати професійний досвід. Такий підхід дозволяв переосмислити різноманіття не як проблему, а як потенціал для особистісного та професійного зростання.

У підсумку реалізація блоку сприяла формуванню більш гнучкої професійної позиції, здатності зберігати внутрішню стабільність у взаємодії з різними типами клієнтів і приймати індивідуальні відмінності без втрати професійної ефективності. Розвиток адаптивності та прийняття різноманіття став логічним завершенням системи психологічних засобів, спрямованих на формування комунікативної толерантності майбутніх психологів, оскільки

саме в умовах реального соціального різноманіття ця якість набуває справжнього практичного значення.

Висновки до другого розділу

У межах проведеного емпіричного дослідження було здійснено комплексне вивчення рівня сформованості комунікативної толерантності у майбутніх психологів. Дослідження охопило 30 студентів Інституту безпеки та права Одеського державного університету внутрішніх справ, що дозволило отримати цілісне уявлення про особливості розвитку цієї якості в умовах професійної підготовки.

Концептуальною основою діагностичної роботи стали три взаємопов'язані критерії: когнітивний, емоційно-регулятивний та поведінково-діяльнісний. Когнітивний критерій відображав здатність усвідомлювати індивідуальні відмінності партнерів по спілкуванню, відмовлятися від оцінювання через призму власного «Я», проявляти гнучкість мислення та приймати багатовимірність соціальної реальності. Емоційно-регулятивний критерій характеризував рівень терплячості, стійкості до психологічного дискомфорту, здатність контролювати імпульсивні реакції та зберігати внутрішню рівновагу в напружених ситуаціях. Поведінково-діяльнісний критерій дозволяв оцінити відповідальність, надійність, послідовність дій та реальну здатність до конструктивної взаємодії.

Для діагностики означених критеріїв було використано три психодіагностичні інструменти. Загальний рівень комунікативної толерантності визначався за методикою В. В. Бойка, що дозволило проаналізувати як інтегральний показник толерантності, так і окремі її поведінкові прояви (неприйняття індивідуальності іншого, використання себе як еталона, категоричність, схильність до перевиховання партнера тощо). Рівень терплячості досліджувався за допомогою відповідного опитувальника, що відображає здатність до витримки у ситуаціях фізичного та психологічного навантаження. Рівень відповідальності визначався за допомогою тесту

самооцінки, який дозволив оцінити поведінкову надійність, дисциплінованість та моральну стійкість студентів.

Отримані кількісні результати засвідчили, що за методикою визначення загальної комунікативної толерантності високий рівень продемонстрували 9 осіб (30 %), середній – 14 осіб (47 %), низький – 7 осіб (23 %). Таким чином, переважна частина вибірки перебуває на середньому рівні сформованості, що свідчить про наявність базових толерантних установок за одночасної потреби їх подальшого розвитку. Особливо виразними виявилися труднощі, пов’язані з категоричністю оцінок та тенденцією використовувати власні уявлення як універсальний стандарт.

Результати вивчення терплячості показали, що високий рівень продемонстрували 10 студентів (33 %), середній – 13 осіб (44 %), низький – 7 осіб (23 %). Це свідчить про достатній, але не стабільний рівень емоційної витримки. Частина студентів виявила схильність до зниження самоконтролю в умовах перевтоми або тривалого очікування, що може впливати на якість професійної взаємодії.

За показниками відповідальності високий рівень було зафіксовано у 12 осіб (40 %), середній – у 15 осіб (50 %), низький – у 3 осіб (10 %). Отримані дані вказують на відносно сформовану поведінкову складову комунікативної толерантності, оскільки відповідальність виступає її важливою основою в професійному контексті.

З огляду на результати діагностики було реалізовано систему психологічних засобів розвитку комунікативної толерантності. Програма включала чотири змістові блоки: ціннісно-рефлексивний, емоційно-регулятивний, когнітивно-поведінковий (комунікативний тренінг) та професійно-етичний, а також блок розвитку адаптивності та прийняття різноманіття. У межах цих блоків застосовувалися тренінгові вправи, рольові моделювання професійних ситуацій, групові дискусії, рефлексивні практики, аналіз етичних дилем, вправи на розвиток емпатії та когнітивної гнучкості.

Цілісність підходу забезпечила поєднання роботи з ціннісними установками, емоційною сферою, комунікативними навичками та професійною відповідальністю. Проведена робота створила умови для переходу від ситуативної толерантності до більш усвідомленої, стійкої та професійно значущої форми комунікативної поведінки. Отримані результати підтверджують, що формування комунікативної толерантності у майбутніх психологів потребує системної, багаторівневої роботи, спрямованої як на внутрішні установки особистості, так і на її реальні поведінкові прояви в процесі взаємодії.

ВИСНОВКИ

Проведене теоретико-емпіричне дослідження дозволило комплексно осмислити феномен комунікативної толерантності як важливої професійно значущої якості майбутнього психолога. Упродовж роботи було розкрито історико-філософські витоки поняття толерантності, проаналізовано його трансформацію від морально-етичної категорії до психологічної характеристики особистості, а також обґрунтовано специфіку комунікативної толерантності як інтегративного утворення, що поєднує когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти.

У теоретичній частині було показано, що толерантність у сучасному розумінні виходить за межі пасивної терпимості. Вона передбачає активне прийняття інакшості, повагу до гідності іншої людини, готовність до діалогу та співпраці за умов розбіжностей. Комунікативна толерантність, у свою чергу, конкретизує ці положення в площині міжособистісної взаємодії. Вона проявляється у здатності приймати індивідуальні особливості співрозмовника, контролювати власні негативні реакції, уникати категоричності та домінування, демонструвати гнучкість мислення і поведінки.

Особливу увагу було приділено розгляду комунікативної толерантності в контексті професійної підготовки психологів. Доведено, що для фахівця цієї галузі вона не є додатковою рисою, а становить фундамент професійної компетентності. Психолог працює з людьми, які перебувають у кризових станах, мають відмінні від його власних погляди, цінності, стиль життя. У таких умовах відсутність толерантної позиції здатна знижувати ефективність допомоги, викликати професійне вигорання та деформацію.

У процесі аналізу було встановлено взаємозв’язок комунікативної толерантності з ціннісно-смисловою сферою особистості. Показано, що рівень її сформованості корелює з орієнтацією на цінності доброти, універсалізму, самостійності, а також із внутрішнім локусом контролю. Натомість домінування цінностей влади та соціального престижу пов’язується з більш вираженими інтолерантними установками. Це дозволило зробити висновок

про аксіологічну зумовленість толерантної поведінки: вона формується не лише як навичка, а як відображення глибинних життєвих орієнтирів особистості.

Емпірична частина дослідження була спрямована на визначення рівня сформованості комунікативної толерантності у 30 студентів Інституту безпеки та права Одеського державного університету внутрішніх справ. Діагностичний інструментарій включав методику визначення загальної комунікативної толерантності, опитувальник вивчення терплячості та тест на визначення рівня відповідальності. Такий підхід дозволив охопити когнітивний, емоційно-регулятивний та поведінково-діяльнісний аспекти досліджуваного феномена.

Результати засвідчили, що високий рівень загальної комунікативної толерантності виявлено у 30 % студентів, середній – у 47 %, низький – у 23 %. Це свідчить про наявність позитивної бази для розвитку означеної якості, проте вказує і на існування певних труднощів, пов’язаних із категоричністю оцінок, схильністю використовувати власні переконання як універсальний еталон та недостатньою гнучкістю у складних комунікативних ситуаціях.

Рівень терплячості розподілився таким чином: високий – 33 %, середній – 44 %, низький – 23 %. Отримані дані підтвердили, що частина студентів потребує розвитку навичок витримки, особливо в умовах емоційного навантаження та тривалого психологічного дискомфорту. За показниками відповідальності високий рівень продемонстрували 40 % респондентів, середній – 50 %, низький – 10 %. Це дозволяє стверджувати, що поведінкова складова комунікативної толерантності є відносно сформованою, однак потребує подальшого закріплення через системну професійну підготовку.

З метою розвитку комунікативної толерантності було впроваджено програму психологічного супроводу, що складалася з кількох взаємопов’язаних блоків: ціннісно-рефлексивного, емоційно-регулятивного, когнітивно-поведінкового (комунікативного тренінгу), професійно-етичного та блоку розвитку адаптивності й прийняття різноманіття. У межах цих блоків використовувалися тренінгові вправи, рольові моделювання, аналіз етичних

дилем, рефлексивні практики, вправи на розвиток емпатії, когнітивної гнучкості та саморегуляції.

Реалізація програми сприяла поглибленню усвідомлення студентами власних установок щодо інакшості, розвитку здатності контролювати емоційні реакції, підвищенню рівня гнучкості у взаємодії та формуванню більш стійкої професійної позиції. Робота з ціннісною сферою дозволила переосмислити толерантність не як формальну вимогу, а як внутрішню професійну потребу. Тренінгові форми забезпечили можливість апробації нових моделей поведінки в умовах безпечного навчального середовища.

У підсумку встановлено, що формування комунікативної толерантності є складним і багатовимірним процесом, який потребує інтеграції теоретичних знань, особистісної рефлексії та практичного відпрацювання комунікативних навичок. Вона не зводиться до декларації гуманістичних принципів, а виявляється у конкретних діях, рішеннях і способах реагування у професійній діяльності.

Проведене дослідження підтвердило, що професійна підготовка майбутніх психологів має системно включати роботу з розвитком комунікативної толерантності як одного з ключових чинників їхньої професійної компетентності. Саме ця якість забезпечує можливість ефективного психологічного супроводу клієнтів, підтримання конструктивного діалогу, збереження професійної етики та внутрішньої гармонії фахівця.

Отримані результати відкривають перспективи подальших наукових розвідок, зокрема щодо вивчення динаміки розвитку комунікативної толерантності на різних етапах професійного становлення психолога, а також розробки більш спеціалізованих програм її формування з урахуванням специфіки освітнього середовища та соціального контексту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

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

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

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

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

5. Вдович С. М., Зельман Л. Н. Формування комунікативної толерантності майбутніх психологів у закладі вищої освіти. *Перспективи та інновації науки. Сер. Психологія*. 2024. С. 68-81.

6. Вдовіченко О. В., Кондратьєва І. П., Балла Л. В. Психологічні особливості толерантності майбутніх психологів. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2022. № 1 (103). С. 64–77.

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

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

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

10. 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. 2014. Вип. 2. С. 191–199.

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

12. 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)*. 2016. Вип. 6. С. 35- 38.

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

14. 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.

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

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

17. Доброскок С.С. Мовна толерантність як складова психолінгвістики комунікативної толерантності. *Психолінгвістика в сучасному світі*. 2021. Вип. 16. С. 80-85.

18. Доброскок С.С. Психологічний супровід розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. Психологія*. 2023. № 1. С. 57–61.

19. Доброскок С.С. Новітні дослідження толерантності в сучасній зарубіжній науці: результати систематичного огляду. *Габітус*. 2021. Вип. 28. С. 9-19.

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

21. Єльнікова М.М. Міжетнічна толерантність в умовах загальноєвропейської ідентичності. *Гілея*: науковий вісник, Вип. 72. 2013. С. 819-824.

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

23. 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*. 2023. Вип. 1 (60). С. 115-125.

24. Калмиков Г., Доброскок С. Дискурсивно-компетентнісні аспекти підготовки майбутніх психотерапевтів у психологічних і медичних ЗВО України. *Психолінгвістика в сучасному світі* : XV Міжнародної науково-практичної конференції. ПереяславХмельницький, 2020. Вип. 15. С. 95-99.

25. Калмиков Г.В. Психологія формування професійно-мовленнєвої діяльності майбутніх психологів: монографія. Київ: Видавничий дім «Слово», 2019. 316 с.

26. Калмиков Г.В. Психологія розвитку професійно-мовленнєвої діяльності майбутніх психологів: дисертація доктора наук. Переяслав, 2020. 497 с.

27. Кандиба М.О. Соціально-психологічний аналіз сутності поняття «міжособистісна толерантність», як професійно важливої якості психолога. *Проблеми сучасної психології*. 2013. Вип. 21. С. 196-204.

28. Карпюк Ю.Я. Комунікативна толерантність як детермінанта професійної компетентності сучасного психолога. *Теорія і практика сучасної психології* : збірник наукових праць. 2019. Вип. 5. С. 221-240.

29. Лапа В.М. Наукові підходи до визначення поняття «комунікативна толерантність». *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. Психологічні науки*. 2016. Вип. 6(2). С. 61-65.

30. Литвин С.В. Нейропсихологічні чинники толерантності до невизначеності в осіб з психічною травмою: автореф. дис. ... д.філософ. Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Київ, 2021. 40 с.

31. Лісовий В. Толерантність. Філософський енциклопедичний словник / гол. ред. В. І. Шинкарук; наук. ред.: Л. В. Озадовська, Н. П. Поліщук. Київ: Абрис, 2002. 742 с.

32. Лупиніс Т.Б. Толерантність – необхідна умова морального розвитку суспільства. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія». Сер. Педагогіка*. 2010. Вип. 144 (131). С. 60-64.

33. Малинка Ю.Г. Толерантність як результат міжкультурної комунікації в умовах глобалізації. *Вісник Національного авіаційного університету. Філософія. Культурологія.* 2015. Вип. 2. С. 123-127.

34. Матієнко О. С. Толерантність: введення в проблему. Вінниця: ВДАУ, 2006. 40 с.

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

36. 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. С. 81-87.

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

38. Панасенко Е. Формування комунікативної толерантності у майбутніх практичних психологів: теоретико-прикладний аспект. *Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти*. 2019. Вип. 10. С. 127-140.

39. Панченко Г.О. Формування та реалізація принципу толерантності в державній мовній політиці. *Теорія та практика державного управління*. 2010. Вип. 1. С. 387-393.

40. Пірен М., Васильків, О. Терпимість як загальнолюдська цінність і психосоціальний феномен. Психологія і суспільство. 2019. Вип. 2. С. 108-114.

41. Присяжнюк О.М. Розвиток комунікативної толерантності як професійно важливої здатності соціального працівника: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, 2010. 16 с.

42. Психологічний словник / авт.-уклад. В. В. Синявський, О. П. Сергєєнкова / за ред. Н. А. Побірченко. Київ, 2007. 336 с.

43. Розова Т., Барков, В. Мовна толерантність півдня України. *Політичний менеджмент*. 2003. Вип. 3. С. 36-42.

44. Скрипник М. М., Павленко, В. М. Теоретико-психологічна модель толерантності як багаторівневої характеристики особистості. *Вісник Харківського національного університету імені ВН Каразіна. Серія: Психологія.* 2011. Вип. (46). С. 174-177.

45. Тарасишина О.М. Справедливість і толерантність у сучасному праві України: автореф. дис... канд. юрид. наук. Одес. нац. юрид. акад. Одеса, 2008. 19 с.

46. Ханстантинов В.О. Чи є суспільний запит на толерантність? *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили. Серія: Політологія*. 2012. Вип. 204(192). С. 48-51.

47. Харченко Н.В., Волженцева І.В., Лила М.В. Смислові й семантичні аспекти толерантності як комунікативного феномена. *Габітус*. 2021. С. 115-120.

48. Хижняк О.В. Соціальна толерантність в теоретикосоціологічному вимірі: автореф. дис. ..канд. соціол. наук. Харк. нац. ун-т ім. В.Н.Каразіна. Харків, 2010. 20 с.

49. Чернушенко Д.А. Толерантність як світоглядна основа правосвідомості в умовах інформаційного суспільства. Філософські та методологічні проблеми права. 2013. Вип. 1-2. С. 94–103.

50. Шаюк О. Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування. *Психологія і суспільство*. 2010. Вип. 2. С. 169-177.

51. Яшин Н. Формування толерантності студентів як педагогічна проблема у вищих навчальних закладах України. *Вісник Львівського університету. Серія педагогіка*. 2013. Вип. 26. С. 111 -116.

ДОДАТКИ

Додаток А

Визначення загальної комунікативної толерантності (За В. В. Бойком)

Інструкція для організаторів дослідження

Дана методика дозволяє визначити загальний рівень комунікативної толерантності та рівні толерантності за окремими показниками – неприйняття індивідуальності іншого, використання себе як еталона, нетерпимість до особистісного дискомфорту партнера по спілкуванню тощо.

Інструкція для учасників дослідження

Як же дізнатися до якої міри Ви можете проявляти терпимість до інших? Про це свідчать певні поведінкові ознаки та розумові налаштування.

Текст опитувальника

Про низький рівень загальної комунікативної толерантності свідчать наступні особливості поведінки:

1. Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей.

Індивідуальність іншого – це перш за все те, що створює особливе в ньому: надане природою, виховане, засвоєне в середовищі буття. Міра невідповідності особистісних підструктур партнерів створює відмінності їх індивідуальностей.

Перевірте себе: наскільки Ви здатні приймати чи не приймати індивідуальність людей, що Вам зустрічаються. Нижче наводяться твердження, скористайтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб переконатися, наскільки вони є вірними особисто до Вас:

0 балів – зовсім невірно;

1 бал – вірно до певної міри;

2 бали – вірно значною мірою;

3 бали – вірно вищою мірою.

Закінчивши оцінку тверджень, підрахуйте суму отриманих балів, але будьте відвертими:

№	Твердження	Бали
1.	Повільні люди зазвичай приводять мене у стан нервового збудження.	
2.	Мене роздратовують метушливі, непосидючі люди.	
3.	Галасливі дитячі ігри витерплюю важко.	
4.	Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості найчастіше впливають на мене негативно.	
5.	Бездоганна у всьому людина насторожила би мене.	
	ВСЬОГО:	

2. Оцінюючи поведінку, образ думок чи окремі характеристики людей, Ви розглядаєте як еталон самого себе.

Таким чином, Ви відмовляєте партнерові мати право на індивідуальність і, «втискуєте» його, мов у прокрустове ліжко, у ту чи іншу підструктуру своєї особистості. До того ж у прямому чи завуальованому вигляді Ви вважаєте себе «істиною в останній інстанції», оцінюєте партнера, керуючись власними звичками, настановами та настроями.

Перевірте себе: чи немає у Вас тенденції оцінювати людей, керуючись особистим «Я». Ступінь згоди із твердженням, як і в попередньому випадку, проставте в балах від 0 до 3:

1. Мене зазвичай примушує нервувати нетямущий співробітник.
2. Мене роздратовують любителі побалакати
3. Я б обтяжливо спілкувався з байдужим для мене попутником у потязі, літаку, якщо б він проявив ініціативу.
4. Я б обтяжливо спілкувався з випадковим попутником, який поступається мені за рівнем знань і культури.
5. Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж я.

3. Ви категоричні чи консервативні в оцінці людей.

У такий спосіб Ви регламентуєте прояв індивідуальності партнерів та вимагаєте від них бажаної одноманітності, яка відповідає Вашому внутрішньому світові – усталеним цінностям та смакам.

Перевірте себе: до якої міри категоричні чи консервативні Ваші оцінки на адресу оточуючих (ступінь згоди з твердженнями оцінюйте від 0 до 3 балів):

1. Сучасна молодь справляє неприємне враження своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, одяг).
2. Так звана «нові рускі» зазвичай справляють неприємне враження безкультур'ям.
3. Представники деяких національностей в моєму оточені викликають в мене антипатію.
4. Є тип чоловіків (жінок), котрих я дуже не люблю.
5. Терпіти не можу партнерів з низьким професійним рівнем.

4. Ви не вмієте приховувати чи бодай згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями у партнерів.

Якості особистості партнера, які визначають позитивний емоційний фон спілкування з ним, назвемо комунікабельними, а якості партнера, що викликають негативне ставлення до нього – некомунікабельними. Людина з загальним низьким рівнем комунікативної толерантності зазвичай демонструє некеровані негативні реакції у відповідь на некомунікабельні якості партнера. Неприйняття в іншому найчастіше викликають некомунікабельні типи особистості, її некомунікабельні риси і манери спілкування.

Перевірте себе: до якої міри Ви вмієте приховувати або згладжувати неприємне враження при зіткненні з некомунікабельними рисами інших людей (ступінь згоди з твердженнями оцінюйте від 0 до 3 балів):

1. Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же.
2. Мені важко не подавати виду, якщо людина мені чимось неприємна.
3. Мене роздратовують люди, які під час сварки відстоюють лише свою позицію.
4. Мені не подобаються самовпевнені люди.

5. Зазвичай мені важко утриматися від зауваження на адресу злісної або знервованої людини, яка штовхається в транспорті.

5. Ви прагнете переробити, перевиховати свого партнера.

Власне, Ви беретеся за непосильне завдання – можливість змінити ту чи іншу підструктуру особистості, обновити, підремонтувати або замінити її елементи. Спроби перевиховувати партнера проявляються в жорсткій чи пом´якшеній формі, але в будь-якому разі вони зустрічають його опір. Жорстка форма типова, наприклад, для звички читати мораль, повчати, докоряти в порушенні правил етики. Пом´якшена зводиться до вимог додержуватись правил поведінки і співробітництва, до зауважень з різних приводів.

Перевірте себе: чи є у Вас схильність переробляти і перевиховувати партнера (оцінка тверджень від 0 до 3)

1. Я маю звичку повчати оточуючих.
2. Невиховані люди обурюють мене.
3. Я часто зупиняю свою увагу на тому, що намагаюся виховувати когось.
4. Я за звичкою постійно роблю комусь зауваження.
5. Я люблю командувати близькими.

6. Вам хочеться підлаштовувати партнера під себе, зробити його зручним.

В даному випадку Ви ніби «обтісуєте» ті чи інші якості партнера, намагаючись регламентувати його дії або домогтися схожості з собою, наполягаєте па прийнятті вашої точки зору і Ви виходите зі своїх обставин та ін.

Перевірте себе: до якої міри Ви схильні підлаштовувати партнерів під себе, робити їх зручними (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

1. Мене роздратовують люди похилого віку, коли в години пік їх можна зустріти в міському транспорті чи магазині.
2. Проживати в номері готелю зі сторонньою людиною для мене – це просто тортури.

3. Коли партнер не згодний у чомусь з моєю правильною позицією, то зазвичай це мене дратує.

4. Я проявляю нетерпимість, коли мені заперечують.

5. Мене дратує, коли партнер робить щось, не так, як мені хочеться.

7. Ви не вмієте пробачати іншим їхні помилки, незграбність, неприємності, які партнер вчинив вам неумисне.

Це означає, що Ваша свідомість «застрягала» на відмінностях між особистісними підструктурами – Вашою та партнера. Таким є джерело взаємних образ, прагнення ускладнити стосунки з партнером, надавати особливого неприємного змісту його діям та словам.

Перевірте себе: чи притаманна Вам така тенденція поведінки (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

1. Зазвичай я сподіваюсь, що мої кривдники отримають по заслугах.

2. Мені часто дорікають тим, що я буркотливий.

3. Я довго пам’ятаю образи, завдані мені тими, кого я ціную і поважаю.

4. Не можна пробачати співробітникам нетактовні жарти.

5. Якщо діловий партнер ненароком зачепить моє самолюбство, я все одно на нього ображуся.

8. Ви нетерпимі до фізичного чи психічного дискомфорту, в якому опинився партнер.

Таке спостерігається у тих випадках, коли партнеру зле, він постійно скаржиться, поводить себе примхливо, нервує, шукає співучасті та співпереживання. Людина з низьким, рівнем комунікативної толерантності – душевно черства, і тому або не помічає подібних станів, або вони її роздратовують, або щонайменше викликають осуд. При цьому така людина ігнорує те, що сама теж бувала в дискомфортному стані і, як правило, розраховує на розуміння і підтримку оточуючих.

Перевірте себе: до якої міри Ви можете миритися з дискомфортними станами оточуючих (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

1. Я засуджую людей, які плачуться «в чужу жилетку».

2. Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які за будь-якого зручного випадку розповідають про свої недуги.

3. Я намагаюся уникати розмови, коли хтось починає скаржитись на своє сімейне життя.

4. Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів.

5. Мені інколи хочеться розізлити кого-небудь з рідних або друзів.

9. Ви погано пристосовуєтесь до характерів, звичок, настанов або домагань інших.

Дана обставина вказує на те, що адаптація до самого себе для Вас є функціонально важливішою і досягається простіше, ніж адаптація до партнерів. У будь-якому разі Ви намагатиметесь змінювати і переробляти перш за все партнера, а не себе – для декого це непохитне кредо. Однак взаємне існування передбачає адаптаційні вміння з обох сторін.

Перевірте себе: які Ваші адаптивні здібності у взаємодії з людьми (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

1. Як правило, мені важко піти па поступки партнерам.

2. Мені важко знайти спільну мову з людьми, у яких поганий характер.

3. Зазвичай я важко пристосовуюсь до нових партнерів по спільній роботі.

4. Я утримуюсь підтримувати стосунки з дещо дивними людьми.

5. Найчастіше я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер має рацію.

Обробка та інтерпретація результатів

Ви ознайомилися з деякими поведінковими ознаками, які свідчать про низький рівень загальної комунікативної толерантності, що супроводжується негативними емоціями. Підсумуйте бали, отримані за всіма ознаками і зробіть висновок: чим більше балів, тим нижчий рівень комунікативної толерантності.

Максимальна кількість балів, яку можна одержати, – 135, що свідчить про абсолютну нетерпимість до оточення, а це навряд чи можливо для

нормальної особистості. І також неймовірно одержати нуль балів – свідчення терпимості особистості до всіх типів партнерів за будь-яких ситуацій.

Зверніть увагу на те, за якими із дев´яти запропонованих вище поведінкових ознак у Вас високі сумарні оцінки – тут можливий інтервал від 0 до 15 балів. Чим більше балів за конкретною ознакою, тим менше Ви терпимі до людей стосовно даного аспекту стосунків з ними.

І навпаки, чим менші Ваші показники стосовно тієї чи іншої поведінкової ознаки, тим вищий рівень загальної комунікативної толерантності за даним аспектом стосунків.

Звісно, отримані результати допомагають виявити лише основні тенденції, притаманні нашим взаємостосункам з партнерами. В реальному, живому спілкуванні особистість проявляє себе яскравіше і різноманітніше.

Додаток Б

Вивчення терплячості

Інструкція: дайте відповідь, чи згодні ви з запропонованими нижче твердженнями. Якщо ви згодні, то поставте «+», якщо не згодні, то «-».

1. Втома, як правило, є причиною того, що я кидаю розпочату справу.
2. Буває, що мені бракує терпіння дочитати до кінця нудну книгу.
3. Довгі черги виводять мене з себе, я просто йду.
4. Я можу довго виносити больові відчуття.
5. Я можу довго терпіти спрагу.
6. Тривалі дієти - це не для мене.
7. На тренуваннях я перестаю виконувати вправи, як тільки відчую втому.
8. Зазвичай я доводжу до кінця будь-яку нудну роботу.
9. Я насилу долаю себе, якщо зробити роботу необхідно, але я цього дуже не хочу.
10. Незалежно від мого фізичного стану я доводжу почату роботу до кінця.
11. Мені подобається така фізична робота, для виконання якої я повинен пересилити себе.
12. Я знаю, що мені властиве терпіння.
13. Очікування завжди нервує мене.
14. Біль для мене нестерпний.
15. Мені не хотілося б вважати себе слабким, і тому я доводжу важку фізичну роботу до кінця.
16. Я переконаний - працювати треба в міру своїх можливостей.

Обробка результатів: по одному балу нараховується за відповіді «так» по позиціях 4, 5, 8, 10, 11, 12, 15, 16 і за відповіді «ні» по позиціях 1, 2, 3, 6, 7, 13, 14 .

Підраховується сума набраних балів:

0-5 балів - низький рівень розвитку терплячості;

6-11 балів середній рівень розвитку терплячості;

12-16 - високий рівень розвитку терплячості.

Додаток В

Наскільки ви відповідальні

1. Ви завжди приходите на ділові зустрічі вчасно?
2. Чи можна покластися на таку людину як Ви?
3. У Вас завжди є грошу на «чорний день»?
4. Дізнавшись про те, що Ваші друзі займаються чимось незаконним, чи будете повідомляти про це міліцію?
5. Відпочивши на природі, Ви обов'язково прибиратимете за собою сміття?
6. Ви регулярно робите зарядку?
7. Чи стараєтесь не вживати продукти, які погано впливають на здоров'я?
8. Як Ви вважаєте, на першому місці повинна стояти робота?
9. Ви завжди берете участь у виборах?
10. Вам властиво відповідати на листи на протязі одного-двох днів після їх одержання?
11. Існує приказка: «якщо робити, то робити добре». Ви згідні?
12. Ви прийдете на ділову зустріч, навіть якщо будете погано почуватись?
13. Чи були у Вас коли-небудь неприємності з міліцією?
14. Чи вибирали Вас старостою класу чи курсу?
15. В дитинстві Ви регулярно допомагали по дому? Інтерпретація результатів:

Від 10 до 15 балів. Високий рівень відповідальності. Ви людина відповідальна, обережна, ввічлива. На Вас можна покластися. Від 3 до 9 балів. Середній рівень відповідальності. Ви можете бути відповідальним, але частіше за все здійснюєте безвіповідальні вчинки. Від 0 до 2 балів. Низький рівень відповідальності. Ви, безумовно, людина безвідповідальна і потрапляєте з одної критичної ситуації в іншу. Вам властиво часто змінювати місце роботи, постійно відчувати нестачу грошей.