
ГЕНЕРАЛОВА О.О.,
фахівець за навчання персоналу,
ТОВ «Концептпродукт»,
докторант МАУП,
м. Київ

КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ПОКАЗНИК РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ВМІНЬ СТУДЕНТІВ

У статті проводиться теоретичний та емпіричний аналіз впливу комунікативної толерантності на розвиток комунікативних вмінь студентів, що навчаються на психологічному факультеті. Також обґрунтовується необхідність вдосконалювати комунікативну толерантність, як одну із професійно важливих якостей на ряду з іншими комунікативними вміннями.

Ключові слова: комунікативні вміння, розвиток, толерантність, комунікативна толерантність, терпимість, емоції.

В статье проводится теоретический и эмпирический анализ влияния коммуникативной толерантности на развитие коммуникативных умений студентов, обучающихся на психологическом факультете. Также обосновывается необходимость совершенствовать коммуникативную толерантность, как одну из профессионально важных качеств на ряду с другими коммуникативными умениями.

Ключевые слова: коммуникативные умения, развитие, толерантность, коммуникативная толерантность, терпимость, эмоции.

This article analyzes theoretical and empirical impact of communicative tolerance on the development of communicative skills of students studying at the Faculty of Psychology. Also, corroborates the necessity for improving communicative tolerance as one of the most important professional skills along with other communication skills.

Key words: communication skills development, communicative tolerance, tolerance, emotion.

Актуальність: В даний час однією з найважливіших суспільних проблем освітнього процесу є розвиток комунікативної толерантності як одного з основних факторів що впливає на ефективний розвиток комунікативних вмінь майбутніх психологів. В процесі здобуття психологічної освіти, студентам необхідно постійно розвивати то вдосконалювати свої комунікативні вміння, паралельно розвиваючи професійну та комунікативну толерантність. Рівень професійної толерантності проявляється в стосунках до людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності. Рівень комунікативної толерантності проявляється в стосунках до людей в цілому, а також в тенденціях, обумовлених установками, властивостями характеру і моральними принципами. Оптимальний рівень комунікативної толерантності, наряду з добре розвиненими комунікативними вміннями служить професійно важливою якістю та забезпечує успіх діяльності представників ряду психологічних професій.

Постановка проблеми: Однією із значущих компетенцій для майбутніх психологів є комунікативна толерантність, як готовність до розуміння і вступу в діалог з будь-якою людиною на основі поваги, прийняття та відкритості. Студенти-психологи в період отримання спеціальності повинні навчитися проявляти комунікативну толерантність у міжособистісному спілкуванні і взаємодії з різними людьми, незалежно від їх соціально-психологічних, демографічних і культурних особливостей. Оцінити рівень розвитку комунікативної толерантності, та фактори що впливають на її розвиток у студентів психологічних факультетів, неможливо без врахування в цілому розвитку комунікативних вмінь у кожного студента. Адже комунікативні вміння, суттєво впливають на організацію процесу спілкування та становлять основу для формування комунікативної толерантності.

Мета: Виявити вплив комунікативної толерантності на розвиток комунікативних вмінь майбутніх психологів.

Викладення матеріалу: Під час періоду навчання у вузі студент виробляє свій світогляд і життєву позицію, готується стати фахівцем в певній галузі. При цьому в вузівському середовищі у нього формуються і розвиваються уміння і навички в комунікативній сфері, що є компонентами його майбутньої професії: прояв терпимості до співрозмовника, до його думки; вміння та бажання вислухати свого опонента; прояв доброзичливості; вміння погланути на стан речей очима свого колеги, товариша, правильно визначити стиль своєї поведінки в конкретних ситуаціях і у взаємовідносинах. Тому від того, наскільки успішно будуть розвинені ці вміння, які є за своєю суттю основними проявами комунікативної толерантності, залежить в подальшому професійне становлення молодого фахівця.

Одним із факторів, що суттєво впливає на розвиток комунікативних вмінь студентів є комунікативна толерантність, до основних характеристик якої відносяться терпимість, емоційна стійкість, шанобливе ставлення до різних учасникам спілкування, доброзичливість, емпатія, здатність до співпраці, діалогу, мобільність стилю спілкування, адекватна самооцінка (В. Л. Васильєв, В. В. Романов).

Комунікативна толерантність - це характеристика ставлення особистості до людей, що показує ступінь сприйняття нею неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів по взаємодії [3].

У роботах Л. М. Попова комунікативна толерантність розглядається як вища форма творчості добра, і відноситься до морально етичної півсфери детермінантного комплексу людини як суб'єкта саморозвитку [12]. Комунікативна толерантність на думку Є. А. Ічаловської, один з компонентів структури емпатійних здібностей, на

ряду з іншими соціальними здібностями. Вона пише, що комунікативна толерантність - якість, що є «частиною емпатійних здібностей, тому завдяки врівноваженості і сумісності толерантної людини у взаєминах з іншими створюється комфортний психологічний фон, що ліквідує механізми захисту у партнера» [4].

Отже, комунікативну толерантність слід розглядати як цілісний прояв особистості, вона є особливим психічним станом. Структурно вона являє собою складний синтез тісно взаємопов'язаних компонентів. В. В. Бойко виділяє наступні види комунікативної толерантності:

- ситуативна комунікативна толерантність: проявляється у відносинах даної особистості до конкретної людини; низький рівень цієї толерантності проявляється у висловлюваннях типу: «Терпіти не можу цю людину», «Він мене дратує», «Мене все в ньому обурює» і т. п. ;
- типологічна комунікативна толерантність: проявляється у відношенні до певного типу особистості або певної групи людей (представників певної раси, національності, соціального шару);
- професійна комунікативна толерантність: проявляється у процесі здійснення професійної діяльності (терпимість лікаря або медсестри до капризів хворих, у працівників сфери обслуговування - до клієнтів і т. д.);
- загальна комунікативна толерантність: це тенденція ставлення до людей в цілому, обумовлена властивостями характеру, моральними принципами, рівнем психічного здоров'я. [11].

Слідом за А.І. Тімоніним доцільно виділити у комунікативній толерантності наступні структурні компоненти: когнітивний, інструментальний, конативний та емоційний.

Когнітивний - це усвідомлення і інтеріоризація ідей толерантної комуні-

кації: ідеї багатомірності суспільного буття, єдності в різноманітті, абсолютного поваги людини.

Інструментальний - це вміння людини проектувати свою взаємодію як толерантну, оволодіння сукупністю різноманітних комунікативних умінь, що дозволяють партнерам залишатися комунікативно-толерантними по відношенню один до одного в різних ситуаціях.

Конативний (поведінковий) - інтенсивна участь студента у комунікації, ініціативність, активність і соціальна відповідальність, діалогізація спілкування.

Емоційний - ставлення особистості до процесу і результатів толерантної комунікації через знак, модальність та силу емоцій, задоволеність системою міжособистісних відносин [11].

Отже, теоретичний аналіз наукової літератури, дозволяє сформулювати робоче визначення комунікативної толерантності. Комунікативна толерантність - це стійкий особистісний стан, що визначає особливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми, що характеризується наявністю у свідомості суб'єкта успішного, особистісно-значущого зразка терпимості (безконфліктної) комунікативної поведінки та домінантною спрямованістю свідомості на його виконання. Вона включає в себе різного роду мотиви, переконання, спрямовані на усвідомлення моделі ймовірної поведінки, визначення спеціальних способів дії, оцінку можливостей в їх співвідношенні з майбутніми труднощами і необхідністю здійснення вчинку. Основними механізмами формування комунікативної толерантності у психології прийнято вважати ідентифікацію (уподібнення) і рефлексію (усвідомлення того, як сприймають суб'єкта спілкування інші люди). Дія цих механізмів неможлива без існування взаємозв'язку між самопізнанням і пізнанням оточуючих людей. А.А. Бодальов стверджує, що здатність особистості правильно налаштуватися на іншу людину і ви-

Таблиця 1.

Результати дослідження рівнів розвитку комунікабельності студентів за методикою В. Ф. Ряховського.

Рівень	Кількість осіб	Співвідношення у відсотках
Високий	7	23 %
Середній	18	60%
Низький	5	17%

брати відповідний обставинам спосіб поведінки, багато чого залежить від знання людини не тільки інших, але, перш за все, самого себе [2].

Таким чином, для повноцінної, ефективної толерантної взаємодії, вважає А.В. Мудрик, необхідна установка на людину як на ціль, як на самостійну цінність, а не як на засіб досягнення своїх цілей. Установка «людина - мета, а не засіб» означає готовність дивитися на кожного як на свідомо цікаву для мене людину, готовність пізнати його, впевненість у тому, що він гідний поваги [6]. Отже, ця установка означає явне визнання за кожним права на несхожість на інших, на індивідуальність поглядів, поведінки. Комунікативна толерантність у студентів формується на двох рівнях: на рівні мотиваційно-ціннісного ставлення до взаємодії як до рівноправного діалогу і прояв її в реальних вчинках, комунікативній поведінці. Особливість психології студентів полягає також і в тому, що вони готові визнати комунікативну толерантність як цінність, але у них часто не вистачає сміливості проявляти це стан в поведінці, конкретних вчинках.

Тому ми визначили комунікативну толерантності, як один із показників що впливає на розвиток комунікативних вмінь студентів психологічного факультету. Виділення даного фактору обумовлено: по-перше, специфікою комунікативної толерантності як особливого особистісного стану, по-друге, психологічними особливостями студентів.

Дослідження особливостей комунікативної толерантності майбутніх психологів, проводилося за допомогою методики діагностики комунікативної толерантності В.В. Бойко, зі студентами психологічного факультету, денного відділення Міжрегіональної Академії Управління Персоналом. Вибірка складалася із 30 осіб, з котрих 18 жінки і 12 чоловіків, досліджувані мали вік від 19 до 23 років.

Для оцінки рівня розвитку комунікативних вмінь студентів була проведена методика «Оцінка рівня комунікабельності» тесту В. Ф. Ряховського. Отримані данні стосовно досліджуваних відображені нижче в таблиці 1

Дослідження встановило, що низький рівень комунікативності наявний у 17 %(5) досліджуваних, середній рівень комунікативності наявний у 60 %(18) досліджуваних, високий рівень – у 23 %(7) досліджуваних. Отже можемо зробити висновок що в цілому рівень комунікативності студентів вищих навчальних закладів розвинений досить добре.

Результати дослідження за методикою Бойко В.В. на виявлення рівня комунікативної толерантності показали, що 73% (22) мають середній рівень розвитку комунікативної толерантності, 10% (3) високий рівень розвитку комунікативної толерантності, 17% (5) низький рівень комунікативної толерантності. Отримані данні стосовно всіх досліджуваних відображені нижче в діаграмі (Таб. 2).

Більшість опитуваних, а це 73% ма-

Таблиця 2.

Групові результати дослідження рівнів комунікативної толерантності за методикою В.В. Бойко.

Рівень	Кількість осіб	Співвідношення у відсотках
Високий	7	23 %
Середній	18	60%
Низький	5	17%

ють середній рівень розвитку комунікативної толерантності. Такі люди намагаються бути гранично ввічливим з усіма у спілкуванні. Формують своє судження про людей відповідно до їх вчинків, а не зовнішнього вигляду. Такі студенти вважають, що при бажанні зовсім різні люди можуть спокійно уживатися один з одним.

Щодо характеристики опитуваних які мають високий рівень комунікативної толерантності, які склали 10%, то вони часто бояться образити людей сказавши щось на їхній погляд образливе. До всіх відносяться з повагою і терпимістю, наприклад здатні вислуховувати скарги своїх товаришів чи колег по роботі навіть тоді, коли це їм відверто заважає. У конфліктній ситуації намагаються вести себе спокійно, уникаючи вживання нецензурних слів.

17 % опитуваних мають низький рівень комунікативної толерантності. Таким людям легко образити іншого лише одним словом. Часто починають розмовляти на підвищених тонах, якщо бачать що людина з ними не згодна. Полюбляють давати всім «клички». З такими людьми не дуже приємно розмовляти, адже вони свій гнів виносять на зовні, навіть не намагаючись приховати чи контролювати його (Рис. 2).

З метою виявлення причини нетерпимості однієї особи до іншої було здійснено аналіз результатів за кожною із 9 шкал. Отримані данні стосовно всіх досліджуваних відображені у діаграмі (Рис. 3).

Шкали оцінюють такі ставлення за такими показниками:

Шкала 1. Неприйняття чи нерозуміння індивідуальності людини;

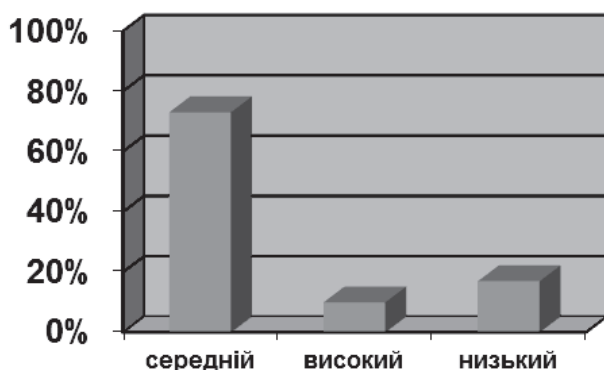


Рис. 2 Рівні комунікативної толерантності за методикою В.В. Бойко.

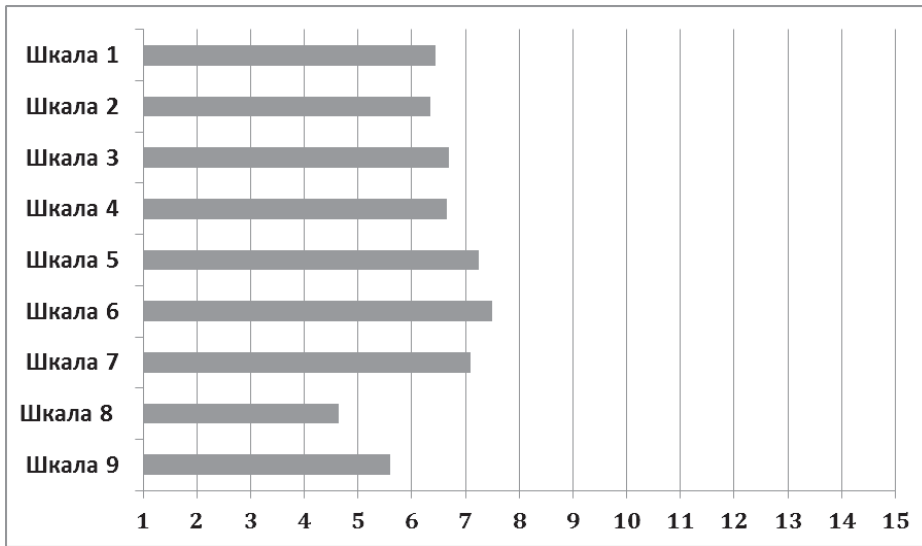


Рис. 3 Співвідношення шкал за методикою В.В. Бойко.

Шкала 2. Використання себе як еталону при оцінці інших;

Шкала 3. Категоричність чи консервативність в оцінках людей;

Шкала 4. Невміння приховувати чи згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некоммунікбельними якостями партнерів;

Шкала 5. Прагнення переробити, перевиховати партнера;

Шкала 6. Прагнення підігнати партнера під себе, зробити його зручним;

Шкала 7. Невміння пробачити іншому його помилки, незграбність, неприємності, що вже виникали не навмисно;

Шкала 8. Нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера;

Шкала 9. Невміння пристосовуватись до партнера.

За результатами проведеного дослідження найбільшу кількість балів отримали шкали 6, 5 і 7. Найменшу кількість шкали номер 8 і 9. Можемо зробити висновок що згідно шкали №6 найчастіше причиною непорозуміння в співбесіді стає підігнати партнера під себе, зробити його зручним. Такі студенти часто відшліфовують ті

чи інші якості партнера, намагаючись регламентувати його дії або домогтися схожості з собою, наполягають на прийнятті своєї точки зору. Вони завжди беруть до уваги тільки свої інтереси і обставини, і намагаються налаштувати під них іншого. Згідно шкали №5 причиною не ефективної взаємодії стає бажання переробити, перевиховати партнера. Спроби перевиховати 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 дотримуватись правил поведінки і співробітництва, до зауважень з різних приводів. Згідно шкали №7 найчастіше причиною неефективної взаємодії між партнерами стоїть не вміння пробачати іншим їхні помилки, незграбність, або неприємності, які партнер вчинив вам ненавмисне. Це означає, що Ваша свідомість «зосереджується» на відмінностях між особистісними підструктурами — Вашою та партнера. Це і є стає джерелом взаємних образ, прагнення ускладнити стосунки

з партнером, надавати особливого неприємного змісту його діям та словам.

Найбільшу терпимість учасники висунули до 8 шкали, яка відображає нетерпимість 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. Також досліджувані показали високу толерантність по шкалі №9, що оцінює невміння пристосовуватись до характерів, звичок, настанов або домагань інших. Отже досліджувані вміють адаптовуватися до іншої у потрібній потрібній ситуації.

Отже, нами зроблено висновок що в цілому рівень комунікативних вмінь у студентів вищих навчальних закладів розвинений досить добре, та оволодіння комунікативною толерантністю слід розвинути до вищого рівня.

Висновки: Результати теоретико-експериментального дослідження дозволили визначити, що добре розвинені комунікативні вміння студентів суттєво впливають на організацію процесу спілкування та становлять основу для формування комунікативної толерантності. Та для майбутніх психологів важливо не тільки продовжувати вдосконалювати свої комунікативні вміння під час навчання у вузі, а зосередити свою увагу на підвищенні рівня розвитку комунікативної толерантності, як однієї із ключових професійно важливих якостей особистості.

Високий рівень розвитку комунікативної толерантності студентів психологічних факультетів, проявляються в терпимості, безконфліктності, стійкості,

довірливості, в здатності сприймати індивідуальності кожної людини. Для психологів добре розвинена комунікативна толерантність є ще й засобом вдосконалення професійної компетентності, та гарантує рівне відношення до клієнтів різного соціального статусу. Але для цього комунікативна толерантність повинна постійно розвиватися на ряду з іншими комунікативними вміннями.

Аналіз, інтерпретація та узагальнення результатів експериментального дослідження, дозволили зробити висновок що для студентів котрі навчаються на психологічному факультеті характерний здебільшого середній та високий рівень розвитку комунікативних вмінь, а також досить високий рівень розвитку комунікативної толерантності. Визначено що високий рівень розвитку комунікативних вмінь переважає у студентів із високим рівнем комунікативної толерантності, для студентів із середнім рівнем комунікативної толерантності характерний і середній рівень розвитку комунікативних вмінь. Практично у всіх студентів з дуже низьким рівнем розвитку комунікативних вмінь переважає низький рівень комунікативної толерантності.

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

ЛІТЕРАТУРА:

1. Батарчук, Д.С. Формирование толерантных установок учащейся молодежи в условиях этнической диверсификации общества / Д.С. Батарчук // *Мировоззренческие и поведенческие стратегии социализации молодежи в глобальном мире: сб. тр. межд. науч.-практ. конф. / под ред. проф. В.Н. Белова. – Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 2010. С. 111-115.*
2. Бодальов А.А. Психология личности. – М.: МГУ, 1988 г.
3. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст]/ В.В. Бойко. – М.: «Филинъ», 1996. – 472с.
4. Ичаловская Е. А. Развитие эмпатических особенностей педагогов, работающих с творчески одаренными учениками: дис. канд. психол. Наук [Текст] / Е.А. Ичаловская. – Ростов на Дону, 1999. – 214с.
5. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. –М., 1988,- 136 с.
6. Мудрик А.В. Социализация человека: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 304
7. Мухина, В.С. Возрастная психология [Текст] / В.С. Мухина – М.,1997. – 432 с.
8. Петровский, В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности [Текст] /В.А. Петровский - Ростов-на-Дону: “Феникс”, 1996. - 512 с.
9. Реан А. А. Акмеология личности // Психологический журнал, 2000, №3. [Текст] – С. 88- 95.
10. Сластенин В.А., Исаев Н.Ф. – Педагогика, «Москва» Издательский центр «Академия», 2002 г. - 576с.
11. Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): Сб. науч. - метод. Ст. - М.: Изд. МПСИ; Воронеж: Изд. НПО «МОДЭК», 2002. - 368с.
12. Холмогорова В. М. Психологические условия нравственного развития дошкольников: автореферат дис. канд. психол. наук [Текст]/ В.М. Холмагорова – М., 2001. – 22 с.