

**Доброскок С. С.**  
здобувач кафедри психології  
Університету Григорія Сковороди в Переяславі

## ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

### PSYCHOLOGICAL SUPPORT FOR THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE TOLERANCE OF FUTURE PSYCHOLOGISTS

Стаття присвячена психодидактичним аспектам забезпечення розвитку комунікативної толерантності студентів, які навчаються в ЗВО за спеціальністю 053 Психологія. Роль комунікативної толерантності як діалогізму – в забезпеченні комунікабельності мовленнєвої взаємодії. В змісті рукопису розкривається авторське розуміння комунікативної толерантності як багатоаспектного, багатокомпонентного, полівимірного і полімірного феномена, теоретико-методологічні підходи до психологічного супроводу розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів у термінах: «компетенція», «компетентність», «субкомпетентності», «діяльність»; презентується розроблена автором статті програма перспективного розвитку комунікативної толерантності студентів-психологів в умовах освіти в ЗДО, а також створена психотехнологія цілеспрямованого формування у здобувачів комунікативної толерантності в процесі лекційного курсу і тренінгу «Комунікативна толерантність психолога». Програма перспективного розвитку комунікативної толерантності містить сукупність субкомпетентностей – здатностей (комунікативних, мовленнєвих, мовних і емоційних), які в своїй органічній єдності забезпечують реальний прояв комунікативної толерантності і запобігають випадкам комунікативної інтолерантності.

Створена психотехнологія представлена в комплексі її структурних компонентів: мета, завдання, зміст, методи, організаційні форми і засоби сприяння розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів.

В статті також наведені приклади використаних в межах впровадженої психотехнології вправ, що використовувалися в процесі проведення тренінгових занять зі студентами.

В статті доведено, що в професійній підготовці майбутніх психологів вагоме місце має належати сприянню еволюції компетенцій і компетентностей в галузі їхньої толерантної комунікації. Комунікативна толерантність проявляється в мовленнєвій діяльності і поведінці студентів, виражається через набуті ним риси характеру, моральні якості, професійні властивості, здібності тощо.

**Ключові слова:** програма розвитку, психотехнологія, комунікативна толерантність, студенти-психологи.

The article deals with the psychodidactic aspects of ensuring the development of communicative tolerance of students who study in the HEI in the specialty 053 Psychology. The role of communicative tolerance as a dialogism is in ensuring the communication skills of speech interaction. The content of the manuscript reveals the author's understanding of communicative tolerance as a multi-aspect, multi-component and poly-measurement phenomenon, theoretical and methodological approaches to the psychological support for the development of communicative tolerance of future psychologists in terms of "competence", "competency", "subcompetence", "activity"; developed by the author of the article the program of promising development of communicative tolerance of psychologists in the conditions of education in HEI is presented, as well as the psychotechnology of purposeful formation of communicative tolerance in the applicants during the lecture course and training "Communicative tolerance of the psychologist". The program of perspective development of communicative tolerance contains a set of subcompetences – the abilities (communicative, speech, linguistic and emotional), which in their organic unity provide a real manifestation of communicative tolerance and prevent the cases of communicative intolerance.

The created psychotechnology is presented in the complex of its structural components: purpose, tasks, content, methods, organizational forms and means of promoting the development of communicative tolerance in future psychologists.

The article also provides examples of the exercises used in the course of psycho-technology used in course of training with students.

It is proved in the article that in the professional training of future psychologists, a significant place should be attached to the evolution of competencies and competences in the field of tolerant communication. Communicative tolerance is manifested in the speech activity and behaviour of students, and is expressed through the traits acquired by them, moral qualities, professional properties, abilities, etc.

**Key words:** development program, psychotechnology, communicative tolerance, student-psychologists.

**Вступ.** Відповідно до Декларації принципів толерантності (ЮНЕСКО, 1995) толерантність – цінність і соціальна норма громадського суспільства, що проявляється в праві всіх індивідів і громадян суспільства бути різними, забезпеченні стійкої гармонії між різними конфесіями, політичними, етнічними й іншими соціальними групами, повазі до різноманітності світових культур, цивілізацій і народів, готовності до розуміння і співробітництва з людьми, які відрізняються за зовнішністю, мовою,

переконанням, звичаям і віруванням ([zakon2.rada.gov.ua](http://zakon2.rada.gov.ua)) [2].

Політика «diversity» (О.Г. Асмолов) – різноманіття – у багатьох країнах стала центральною проблемою. Толерантність у цьому випадку виступає як норма – правила сумісності в світі різноманіття. В Канаді, наприклад, є спеціальність «вирішувач проблем в ситуаціях різноманіття», фахівці якої використовують стратегії і тактики, що передбачають дотримання культури різноманіття.

Роль толерантності як відносин полягає в забезпеченні комунікативної готовності індивіда до настановлення на компроміс, довіру, співробітництво, дружелюбність і комунікабельність. Інтолерантність в якості відносин призводить до негативізму, недоброзичливості, і таким емоціям, як гнів, злість, досада тощо [1]. Тому толерантність тлумачать як своєрідну «інструментальну цінність», обмежник прояву інтолерантності (агресії), «мовний фільтр», який накладає певні обмеження на спілкування, поведінку, можливість негативного відношення один до одного [8]. З урахуванням зазначеного поняття «толерантність» можна розглядати як терпимість до іншого характеру, світогляду, образу життя, до інших звичаїв, звичок, поглядів, способів самовираження і прояву людської індивідуальності, до іншої мови, культури і поведінки [3].

Г.В. Калмиков і співавтори розкрили функціонально-змістове поле значень феномену «толерантність», представлених у людинознавчих науках, довели багатовимірність цього психологічного явища [7]. Проблематиці розвитку толерантності присвячені дослідження таких вчених, як І.В. Волженцева, Е. Еріксон, Л.М. Єфіменко, М.О. Кандиба, Я.Ю. Карпюк, Л.І. Козловська, І.В. Лавренчук, О.В. Ларіна, М.В. Лила, І.В. Мисан, П.П. Ніколсон, Г.У. Оллпорт, Е. Панасенко, О.М. Присяжнюк, І.А. Стернін, А. Стойков, М.О. Уолцер, Н.В. Харченко, Г.Х. Яворська, та багато інших. Толерантність вивчається в психології також і з онтогенетичних позицій. Психологи розглядають толерантність у соціумі не як успадковану (вроджену) групову або індивідуальну властивість, а як результат постійних спрямованих зусиль на конструювання і реалізацію певних особистісних і суспільних цінностей і свобод.

Разом з цим в психології бракує досліджень, які б стосувалися онтогенезу саме комунікативної толерантності практичних психологів і майбутніх психологів. Також обмаль психотехнологій, психотехнік і різновидів психологічних супроводів, що сприяють розвитку такої важливої професійної здатності студентів-психологів як комунікативна толерантність. Крім того, до цього часу відсутнє чітке розуміння поняття «комунікативна толерантність», яке коректно відображало б сутність його складових, а саме: «комунікація» і «толерантність» – і не отожднювалося б з поняттям «інтерація».

З огляду на це **метою** статті є презентувати розроблену і впроваджену автором програму перспективного розвитку, а також психотехнологію цілеспрямованого формування у студентів-психологів комунікативної толерантності.

**Виклад основного матеріалу.** Результати проведеної діагностики актуального розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів засвідчили потребу забезпечити психологічний супровід перспективного розвитку у студентів-психологів означеної компетентності [4]. Через це важливим завданням було створення *програми* перспективного розвитку й розроблення *психотех-*

*нології*, спрямованих на забезпечення подальшої еволюції їхньої комунікативної толерантності, та впровадження цих психодідактичних матеріалів в освітньому процесі ЗВО.

Запропонована нами програма перспективного розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів ґрунтувалася на розумінні багатоконтентного феномену «комунікативна толерантність», зокрема на його істотних психолінгвістичних характеристиках [5]. Відповідно *комунікативна толерантність* розглядалася:

по-перше, як *комунікативно-мовленнєва діяльність – конструктивні мовленнєві дії (усвідомлені, довільні, навмисні) суб'єктів комунікації*, унікальний рефлексивний спосіб делікатної, неупередженої, лапідарної, ненапруженої реалізації усного і письмового висловлювання, аудіювання (усного вербального сприймання і розуміння почутого) та читання і розуміння прочитаного; цілеспрямоване досягнення взаєморозуміння, згоди та єдності смислів;

по-друге, як *комунікаційна (двостороння, багатостороння) поведінка (автоматизована, а отже, неусвідомлена, ненавмисна, мимовільна)*, яка полягає в шанобливому, тактичному й неупередженому ставленні до змісту і форми мовлення співрозмовників, наданні переваги мовленнєвим стратегіям і тактикам, характерним для безконфліктного вербального спілкування; в дотриманні принципів терпимості й увічливості;

по-третє, як *тип мовленнєвої поведінки*, в якій домінують недирективні мовленнєві акти – висловлювання і вербальні сприймання, що тяжіють до коректної і конструктивної розмови і порозуміння, та виявляється схильність до ведення діалогу, полілогу на паритетних засадах (тактики: а) рекомендації; б) етикетного зниження категоричності висловлювання; в) поступку);

по-четверте, як *мовленнєва взаємодія* в процесі комунікації, що націлена на прийняття вербалізованих інтересів іншого, виражена у поважному ставленні до його висловлювань та проявлена через намагання зрозуміти й осмислити його експліковану позицію, не обмежуючи права на озвучування власної позиції, а також орієнтована на використання практик, які демонструють зацікавленість в комунікаційному співробітництві як гармонійному діалозі, полілозі.

І нарешті, комунікативна толерантність – це *систематизуюча характеристика особистості*, що демонструє прояв її галантності, лагідності та внутрішньої і зовнішньої гармонії, здатність до самоконтролю і самокорекції в мовленнєвій діяльності (усвідомленій, довільній, навмисній), здатність до вільного (доведеного до автоматизму) використання практик мовленнєвої поведінки (неусвідомленої, мимовільної, ненавмисної) [5; 6].

Досягти в розвитку майбутніх психологів основних характеристик комунікативної толерантності – значить сприяти оволодінню конструктивними мовленнєвими діями, комунікативною поведінкою, гармонізуючим типом мовлення, паритетною мов-

ленневою взаємодією, особистісними якостями рефлексивності, гармонійності, самоконтролю і самокорекції та ін., а отже забезпечити набуття здобувачами сукупності субкомпетентностей, властивих комунікативній толерантності особистості психолога як одній із найважливіших професійних компетентностей.

*Зміст* розробленої нами програми перспективного розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів базується на комплексі субкомпетентностей, що розкривають суть компетентності «комунікативна толерантність». Цими здатностями студенти-психологи оволодівали в умовах навчання в ЗВО. Наведемо приклади окремих толерантнісних здатностей, що містяться в програмі:

- здатність враховувати переконання комуніканта, виражати його культурні цінності, враховувати позиції стосовно людей, думок, вчинків, рас, релігій, які відмінні від аналогічних характеристик комунікатора;

- здатність оволодівати і володіти рисами сучасної мультикультурної людини, а саме: пізнавати «чуже», виявляти бажання вчитися в інших, переймати саме цінне, попереджувально і водночас поважно ставитися до багатоманітності думок, гнучко і швидко пристосовуватися до будь-якої ситуації, встановлювати компроміс, креативно керувати міжкультурною напруженістю і уникати можливого конфлікту;

- здатність спокійно ставитися і приймати будь-яку інакшість, не співпадаючи з власною позицією і особистими стійкими переконаннями;

- здатність проявляти в комунікації терпиме ставлення до предмета мовлення, уникати негативних оцінок, що підкреслюють нетолерантне ставлення до суб'єкта і теми висловленого, представляти предмет обговорення з різних позицій;

- здатність користуватися артикуляційними тактиками і практиками, які не позиціонують іншого в якості загрози базовим цінностям, що визначають колективну ідентичність «Я»;

- здатність проявляти витримку, спокій і емпатію в напружених комунікаційних становищах, випадках, обставинах, умовах, станах;

- готовність до несуперечливого, неупередженого ставлення стосовно змісту і форми висловлювань інших, до вербальної взаємодії з різномислячими людьми і до домовленостей;

- здатність керуватися правилами культури мовлення: використовувати кодифіковані форми висловлювань, тактики гармонійної недирективної взаємодії і стилі мовлення, засновані на конструктивних і паритетних засадах;

- здатність експонувати Я-мову толерантності, виявляючи мовленнєву гнучкість: знаходити і вживати у висловлюваннях слова та використовувати синтаксичні конструкції, які зближують мовний простір адресанта з мовним простором адресата;

- здатність проявляти позитивні емоції як до висловлювань співрозмовників, так і при відстоюванні власних позицій;

- здатність стримувати і подавляти негативні емоції й емоційні стани при говорінні, аудіюванні, читанні і письмі, не піддаватися агресивним збудженням і реакціям при вербальному сприйманні будь-якої інформації та продукуванні висловлювань;

Для реалізації вищезазначеного змісту програми використовувалася розроблена нами психотехнологія, що забезпечувала сприяння перспективному розвитку комунікативної толерантності студентів-психологів. Впроваджена в освітній процес ЗВО психотехнологія ґрунтувалася на принципах: а) розвивальної освіти, б) суб'єкт-суб'єктної взаємодії, в) особистісно орієнтованої освіти, г) встановлення зони найближчого розвитку, д) діалогізму як мовленнєвої комунікації, е) емпатії і рефлексії в мовленнєвому спілкуванні, є) міжособистісних відносин.

Основу розробленої експериментальної психотехнології становили «людино-центрований підхід» (К.Р. Роджерс) і «діяльнісно-компетентнісний підхід» (Г.В. Калмиков). З урахуванням цих підходів оволодіння студентами компетентністю «комунікативна толерантність» та її субкомпетентностями під впливом їх цілеспрямованого формування передбачало спочатку набуття студентами компетенцій (обізнаності) про комунікативну толерантність, а потім оволодіння компетентністю комунікативної толерантності [6].

Психологічний супровід перспективного розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів становив один кредит (90 год.), з них: 30 год. – аудиторна робота (10 год. – лекції, 20 год. – тренінг); 60 год. – самостійна робота студентів; передбачав розробку і читання курсу лекцій з комунікативної толерантності і проведення тренінгу «Комунікативна толерантність психолога».

Психотехнологія містить такі компоненти: мету, завдання, зміст, методи, організаційні форми і засоби сприяння розвитку комунікативної толерантності студентів-психологів.

Основна мета лекцій полягала в тому, щоб сформувати у студентів системні знання про комунікативну толерантність як важливу професійну компетентність і особистісну рису психолога, розширити їхню обізнаність про принципи, стратегії і тактики комунікативно толерантної поведінки у психологічно орієнтованому альянсі, про мовлення і мову толерантності як складові невід'ємні риси комунікативної толерантності особистості психолога.

Наведемо приклади окремих вправ, що використовувалися при проведенні тренінгу «Комунікативна толерантність психолога» з метою розвитку емоційної складової комунікативної толерантності.

*Вправа на рефлексію толерантності/інтолерантності.* Ведучий: Загляніть в свої дії, вчинки, слова, стосунки з іншими (різними за віком, статтю, посадами, національностями тощо), поміркуйте над ними, оцініть, чи можна назвати Вас толерантною людиною? Чи здатні Ви керуватися в своєму житті принципами толерантності? Запишіть на папері, що Вам потрібно змінити, чого досягти. Не розповідайте про це іншим. Самовдосконалюйтесь.

Вправа «Дзеркало». Ведучий: Візьміть дзеркальця, розслабтеся, дивіться у дзеркало і почніть зображувати на обличчі різні емоції. І так демонструємо:

1. *Радість*. Для цього розслабте м'язи обличчя і широко посміхніться, при цьому подумайте про щось приємне.

2. *Здивування*. Розслабте м'язи обличчя і широко посміхніться, при цьому думайте про щось приємне.

3. *Щастя*. Розслабте м'язи обличчя, витягніть губи в трубку, потім розтягніть їх в посмішці.

Намагайтеся повторювати вправу кожен день хоча б тиждень, а потім спробуйте зображувати емоції лише за допомогою очей. Давайте спробуємо зараз. Поверніться один до одного і зазирніть в очі один одному. Зображайте емоції добра, любові, терпимості, адже ви – майбутні психологи. Важливо думати у цей момент про відповідну емоцію. Молодці у Вас добре виходить.

Вправа «Знайди і запам'ятай». Ведучий: Потренуйтеся в її виконанні завтра протягом дня: знайдіть десять приводів для радощів, порадійте від душі та простежте, як змінився Ваш стан в цей момент. При можливості подивіться у дзеркало, відчуйте це і постарайтесь запам'ятати виникле відчуття у тілі. Наступного дня знайдіть десять приводів для подиву та простежте, як змінюється стан. За такою схемою відпрацюйте емоції, що підвищують ефективність діяльності психолога: схвалення, довіра, інтерес, терпимість, захоплення, незгоду, спокій, співпереживання, стриманість. Це буде Вашим домашнім завданням.

Вправа «Подразники». Ведучий: Спеціально фіксуйте увагу на подразниках, що зараз будуть впливати на Вас (включаються записи різних за гучністю подразників: гуркіт мотоцикла, плач дитини, каркання ворон, грім, журчання струмка, звук дрелі; ці подразники подаються для сприймання, чергуючи з яскравим світлом, що мерехтить, блимає із зміною кольору). Намагайтеся сформулювати, що відбувається з Вашою емоційною сферою при впливі цих подразників, на яких Ви спеціально фіксували увагу.

Студенти рефлексують свій емоційний стан і по черзі експлікують емоції, які виникали у них, і те, що саме відбувалося з їхньою емоційною сферою.

Вправи, які тренують стійкість нервової системи та збільшують швидкість адаптації при зміні зовнішніх умов, адже корисні для студентів. Освоївши ці вправи, майбутній психолог перестеає бути «заручни-

ком емоцій» набуває впевненості, що у кожній ситуації допомагає контролювати емоції.

Вправа «Нюанси пережитих емоцій». Ведучий: Ця вправа допоможе Вам швидше зрозуміти справжню причину та джерело негативної реакції, якими можуть бути як зовнішні події, так і внутрішні стимули: пам'ять, фізичний стан. Якщо емоція, яку Ви безпосередньо переживаєте, має надто високий градус, спочатку охолоньте, а потім почніть ставити собі запитання. Подивіться на екран (демонструється слайд).

- Як я відчуваю злість (або іншу емоцію)?
- Чому я відчуваю злість?
- Коли я вже відчула(ув) агресію, то що відбувається?
- Як часто я гніваюсь?
- Чим агресивність мені допомагає?
- Чим і де злість допомагає?

Студенти тренуються і, заглядаючи «в середину себе», намагаються розібратися в нюансах пережитої емоції, з'ясувати для себе плюси і мінуси вираженої емоції.

**Висновки.** Реалізація програми перспективного розвитку та психотехнології цілеспрямованого формування у студентів-психологів комунікативної толерантності дала змогу довести, що в їхній професійній підготовці вагоме місце має належати забезпеченню еволюції компетенцій і компетентностей в галузі толерантної комунікації з клієнтами. Сприяння розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів доцільно здійснювати з урахуванням: а) специфіки комунікативного процесу (говоріння, аудіювання, письмо, читання); б) особливостей мовлення як процесу, діяльності, поведінки і взаємодії; в) кодифікованої мови і властивостей Я-мови; г) феномена «емоції в комунікації» як важливого чинника саморегуляції і забезпечення прояву толерантності. У розвитку комунікативної толерантності як компетентності найважливіша роль належить тренінговим заняттям, в процесі яких формуються важливі для майбутнього фахівця комунікативні, мовленнєві і мовні здатності і компоненти його емоційної сфери, утворюючи систему позитивних емоцій, почуттів і стабільних емоційних станів, потрібних для запобігання інтолерантних комунікативних актів.

Перспективою подальшого дослідження є визначення комунікативної толерантності соціальних працівників.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Велика українська енциклопедія. Тематичний словник гасел напряму «Філософські науки» (філософія, логіка, етика, естетика) / Укладачі: Арістова А.В., Шліхта І.В.; за заг. Ред. Д. і. Н., проф. Киридон А.М. Державна наукова установа «Енциклопедичне видавництво». Київ. 2019. 256 с.
2. Декларація принципів толерантності ЮНЕСКО; Декларація, Міжнародний документ від 16.11.1995 zakon2.rada.gov.ua
3. Доброскок С.С. Новітні дослідження толерантності в сучасній зарубіжній науці: результати систематичного огляду. *Габітус*. 2021. Вип. 28. С. 9–19.
4. Доброскок С.С. Підходи до діагностики комунікативної толерантності майбутніх психологів. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія*. Том 33 (72) №5. 2022. С. 60–66.
5. Калмиков Г.В. Комунікативна толерантність vs комунікативна інтолерантність як генеративна проблема. (у співавторстві з Доброскок, С.С., Чижма, Д.М. Ендеберя, І.В., Кихтюк, О.В.). *PSYCHOLINGUISTICS*, Вип. 30(1), 2021. <https://psycholing-journal.com/index.php/journal/article/view/1253>
6. Калмиков Г.В. Психологія формування професійно-мовленнєвої діяльності майбутніх психологів: *монографія*. Київ: Видавничий дім «Слово» 2019. 316 с. ISBN 978-966-194-301-7
7. Калмиков Г.В., Мисан І.В., Рудківська Н.Л. Функціонально-змісто́ве поле значень феномену «толерантність» у людиномірних науках. *Вчені записки таєрійського університету імені В.І. Вернадського*. Том 32 (71) №5. 2021. С. 19–27. DOI <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2021.5/04>
8. Яворська Г.Х. Ларіна Е.В. Мовна толерантність у контексті соціально-гуманітарних наук. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 20(1), 2016. С. 103–106. Режим доступу: [http://vestnik-philology.mgu.od.ua/archive/v20/part\\_1/31.pdf](http://vestnik-philology.mgu.od.ua/archive/v20/part_1/31.pdf)