# Міністерство освіти України

# Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя

**Факультет психології та соціальної роботи**

**Кафедра педагогіки, початкової освіти та освітнього менеджменту**

**Освітня програма «Менеджмент в освіті»**

**Спеціальність 073 Менеджмент**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на здобуття освітнього ступеня магістр

**Комунікативна толерантність як провідний компонент в структурі соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів**

**Лисенко Валентини Вікторівни**

**Науковий керівник:**

**Пісоцький В. П.**, к. філос. н., доцент кафедри психології

**Рецензент:**

**Денисюк О. М.**, к. пед. н., доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Інституту людини Київського університету ім. Б.Г. Грінченка

**Рецензент:**

**Щотка О. П.**, к. психол. н., доц, завідувач кафедри психології НДУ ім. Миколи Гоголя,

**Допущено до захисту:**

Протокол № 4 від 13 грудня 2019 р.

**Завідувач кафедри:**

**Коваленко Є.І.**, к. пед. н., професор кафедри педагогіки, початкової освіти та освітнього менеджменту

**Ніжин – 2019**

**Зміст**

Вступ 3

Розділ І. Теоретичні аспекти комунікативної толерантності як провідного компонента соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів 8

1.1. Концептуальні підходи до вивчення проблеми толерантності 8

1.2. Особливості та структура комунікативної толерантності 15

1.3. Вплив комунікативної толерантності на розвиток особистісних чинників майбутнього менеджера 26

Висновки до першого розділу 37

Розділ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ комунікативної толерантності як провідного компонента соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів 39

2.1. Методи дослідження комунікативної толерантності 39

2.2. Аналіз сформованості комунікативної толерантності в структурі соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів 43

2.3. Психолого-педагогічні засоби розвитку комунікативної толерантності менеджера 55

Висновки до другого розділу 73

Висновки 76

Список використаних джерел 80

Додатки 89

# Вступ

**Актуальність теми.** Збільшення темпів глобалізації, євроінтеграція нашої країни, активізація міжнародних культурно-інформаційних обмінів, перехід до багатополярного і водночас цілісного і нероздільного світу, обумовлюють особливу значущість толерантності. Толерантність є тією культурною спрямованістю, етичним ставленням особистості, що проявляється не лише в утриманні від негативної оцінки й реакції, а й намаганні зрозуміти і визнати чесноти іншого способу життя, думок, релігій, Оскільки інтенсивні міжнародні контакти вимагають якісної міжособистісної комунікації, особливого значення для сучасного соціуму набуває комунікативна толерантність, яка уможливлює відносно безконфліктне співіснування, взаємозбагачення різних людських культур і цивілізацій. Її розвиток і культивування в різних сферах життя є важливим завданням підготовки компетентних і висококваліфікованих фахівців.

Суспільству необхідні підприємливі, ініціативні особистості, які готові до конструктивних рішень у сфері спілкування, а також здатні до управління на різних рівнях людської взаємодії. Ефективність процесу менеджменту багато в чому обумовлена сформованістю організаційно-управлінських навичок різних фахівців і особливостей їх особистісного розвитку в цілому. Однак, певні психологічні складнощі, що пов’язані з неупередженим розумінням іншої людини та прийняття її індивідуальності досить типові й розповсюджені. Важливими є питання гармонійного розвитку особистості і осмислення різних чинників, що впливають на формування толерантної людини, адже оптимальний рівень комунікативної толерантності – це та професійно-важлива якість, що забезпечує успіх діяльності менеджера.

Результати численних досліджень (А.Г. Асмолов, А.М. Горянська, В.В. Бойко, Н.В. Бобрич, С.Н. Воднева, A.B Мудрик, В.П. Пісоцький, О.В. Скрябіна, В.В. Черевко та ін.) показали, що саме толерантність є головною умовою ефективної взаємодії між людьми. Толерантність у міжособистісному спілкуванні сприяє пізнанню позиції, думки іншого, стабілізує сам процес комунікації. Все це веде до сучасного розуміння комунікативної толерантності як соціально і особистісно-значущої цінності.

Формування комунікативної толерантності як особистісної якості майбутніх менеджерів викликає закономірний інтерес дослідників, педагогів-практиків, управлінців, що обумовлено зростанням соціальних очікувань до освітніх установ. Однак досліджень, присвячених психологічним особливостям комунікативної толерантності менеджерів, недостатньо. Маловивченими залишаються питання розвитку толерантного спілкування як професійно-важливої якості майбутніх менеджерів в умовах навчання у вищому навчальному закладі. Недостатньо повно визначено основні компоненти змісту комунікативної толерантності, її місце в структурі професійної комунікативної компетентності менеджерів, фактори, що впливають на її формування в студентському віці, педагогічні умови, створення яких здатне позитивно впливати на зміну стилю взаємодії в студентському середовищі.

У психолого-педагогічній науці створені передумови для вирішення даної проблеми. Значний внесок у розвиток уявлень про сутність комунікативної толерантності внесли вчені: З. А. Агеєва, Е. Г. Виноградова, В. В. Бойко, Н. В. Ігнатенко, Ж. П. Лазарєва, Ю. Н. Ладнова, Л. А. Ніколаєва, О. М. Присяжнюк, О.Я. Савченко, С. Н. Толстікова, Л. П. Харченко та інші. Формуванню та розвитку толерантності в учнів, студентів та молоді присвячені праці А.М. Горянської, Е.В. Бахусова, О.Ф. Бондаренко, В.А. Бурмистрова й ін., комунікативної толерантності менеджерів - В. М. Гришук, В.П. Пісоцький, Л. А. Ніколаєвої, С. Н. Толстікової й ін. Позитивно оцінюючи внесок вчених в розробку теоретичних і практичних аспектів толерантності, слід відзначити, що й надалі необхідна подальша робота в напрямі виховання і розвитку комунікативної толерантності студентів, зокрема в майбутніх менеджерів.

**Мета дослідження** полягає в теоретичному обґрунтуванні, практичному дослідженні комунікативної толерантності як провідного компоненту в структурі соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів.

Відповідно мети дослідження завдання є наступними:

* теоретично дослідити психолого-педагогічні аспекти комунікативної толерантності як провідного компонента соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів;
* виконати емпіричне дослідження рівня сформованості комунікативної толерантності як провідного компонента соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів;
* запропонувати комплекс психолого-педагогічних заходів для підвищення рівня комунікативної толерантності майбутніх менеджерів.

**Гіпотеза:** загальнокультурнийрівень комунікативної толерантності майбутніх менеджерів є важливим компонентом в структурі їх комунікативної компетентності; майбутні менеджери в цілому проявляють комунікативну толерантність у міжособистісній взаємодії на недостатньо високому рівні, що потребує актуалізації толерантної свідомості та напрацювання інструментальних толерантних якостей..

**Об'єкт дослідження:** комунікативна толерантність як важливий структурний компонент соціально-психологічної комунікативної компетентності.

**Предмет дослідження:** психологічні особливості комунікативної толерантності та її зв’язки зі структурними компонентами соціально-комунікативної компетентності студентів – майбутніх менеджерів.

Для вирішення поставлених завдань були використані наступні **методи дослідження:** теоретичні (аналіз наукової, психолого-педагогічної, соціологічної та методичної літератури; розробка понятійно-термінологічної системи, побудова гіпотез); емпіричні (спостереження, бесіда, опитування, вивчення і узагальнення передового психолого-педагогічного досвіду); діагностичні ( тестування, експерименти); математична статистика.

Основні методики дослідження: методика комунікативної установки В.В. Бойка, спрямована на визначення толерантних та інтолерантних установок особистості, які проявляються в процесі міжособистісного спілкування; тест комунікативної толерантності (В.В. Бойко), спрямований на виявлення рівнів терпимого ставлення до учасників комунікації та взаємодії, потенційно конфліктних ситуацій в різних сферах нашого життя; тест-опитувальник оцінки соціально-комунікативної компетентності (Є.І. Рогов), для діагностики компонентів комунікативної компетентності особистості та можливості складання імовірнісного прогнозу успішності професійної діяльності.

**Практична значимість дослідження:** змодельований процес формування толерантності студентів-менеджерів дозволяє комплексно вирішувати зазначену проблему в умовах середовища ВНЗ, в умовах професійного розвитку особистості; представлені соціально-педагогічні умови формування толерантності студентів надають освітньому процесу системність і цілісність; підготовлене науково-методичне забезпечення процесу формування толерантності студентів (програма розвитку, тренінги, варіативні завдання) значно оновлює зміст освітнього процесу управлінського напряму підготовки; розроблений і апробований діагностичний інструментарій (підбір методик, вправ, ситуацій) озброює викладачів, кураторів студентських груп конкретними методиками вивчення рівня сформованості толерантності студентів і дозволяє контролювати динаміку розвитку їх особистості.

В цілому, отримані в дослідженні результати доповнюють і конкретизують існуючу теорію становлення професіонала менеджера; можуть служити основою для подальшого вивчення даної проблеми.

**Структура роботи.** Робота складається з вступу, двох розділів та підрозділів і висновків до них, загальних висновків, списку використаної літератури та додатків.

# Розділ І. Теоретичні аспекти комунікативної толерантності як провідного компонента соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів

## 1.1. Концептуальні підходи до вивчення проблеми толерантності

Толерантність є словом латинського утворення «tolerantia» - терпимість, терпіння до іншого роду/виду поглядів, звичок, вдач. Слово «толерантність» отримало практично схожий зміст в різноманітних мовах: в англійська - готовність бути терпимим; французька - взаємовідношення, коли людина думає та діє інакше, ніж ти сам; китайська - бути у відношенні до іншого чудовим; українська - уміння прийняти іншої особистості такою, як вона є. Поява в українському лексиконі слова, яке віднесене до сфери людських взаємин, завжди віддзеркалює дуже серйозні процеси, що формуються в суспільстві. Так і термін «толерантність», плавно проникаючи в свідомість молоді, готує зміни в системі міжособистісних взаємовідносин, сприяє поважній взаємодії, збагаченню особистості молодої людини новим й іншим культурним надбанням, суспільним досвідом. Толерантність взагалі припускає безкорисливість прийняття іншої людини такою, якою вона є, незалежно від її соціального й культурного рівнів. Без формування толерантності рух до цивілізованого громадянського соціуму неможливий [5, с. 8].

У психологічному словнику під редакцією толерантність визначена у якості дефініції - «... відсутність або ослаблення реагування на будь-який несприятливий фактор в результаті зниження чутливості до його впливу ...» [59, с.401-402]. По-перше, толерантність визначене через установку на ліберальність прийняття моделей переконань, поведінки й цінностей інших, по-друге, - як здатність переносити напругу, стрес, біль і т.д. без завдання помітної шкоди [33, с.361]

Беручи до уваги характеристики, які подані в словниках, а також з огляду на практику уживання терміну толерантність в психологічній літературі, варто позначити саме дві основні психологічні дефініції даного поняття. По-перше, толерантність слід розглядати, як феномен міжособистісного спілкування, який свідчить про здатність комунікатора бути терпимим до індивідуальних особливостей партнера, приймати його таким, яким він є. І саме це значення мається на увазі, коли говорять про етнічну, політичну або гендерну толерантність. Українським еквівалентом даного поняття є терпимість.

Друге значення розкриває особливості організації індивідуальної поведінки людини в складних або несприятливих умовах професійної діяльності або життєдіяльності. В цьому випадку толерантність слід розглядати, як здатність протистояти, витримувати, а може і не помічати несприятливих зовнішніх впливів, власних станів і перешкод з боку інших. Дане значення толерантності є більш невизначеним, ніж перше і йому важче підібрати синонім. Можливо, тут слід використовувати слова терплячість, опірність, стійкість. Однак тут залишається певна двозначність, оскільки толерантність як стійкість може досягатися різними засобами.

По-перше, за рахунок зниження чутливості або сензитивності до несприятливих факторів, тобто людина перестає помічати ті проблеми, які її раніше хвилювали. По-друге, за рахунок вироблення особливих прийомів і способів діяльності, які забезпечують нормальне функціонування суб'єкта в стресових умовах [49, с. 41].

Між зафіксованими значеннями толерантності, безсумнівно, існують певні концептуальні зв'язки і взаємопереходи. Однак, очевидно, що вони не зводяться один до одного, оскільки описують різні форми психологічної реальності. Тому ми вважаємо, що для більш коректного використання поняття толерантність необхідно застосовувати уточнюючі визначення. Наприклад, в тому випадку якщо поняття толерантність використовується в сенсі терпимості, то її слід називати соціальною або соціально-психологічною, а якщо - в сенсі стійкості - психологічною або психофізіологічною. Причому, якщо стійкість досягається за рахунок зниження сензитивності, то таку толерантність слід називати пасивно-психологічною, а якщо - за рахунок вироблення спеціальних способів діяльності то – активною [6, с. 74].

Проекція двох основних значень толерантності на процес професійного розвитку майбутнього менеджера і на утримання його професійної діяльності свідчить, що ця якість особистості є для нього однією з найбільш істотних. Навіть загальний аналіз управлінської діяльності показує, що соціальна толерантність відноситься до категорії провідних професійно важливих якостей менеджера.

Дійсно, в ході управлінського процесу менеджеру доводиться спілкуватися з різними категоріями людей, серед них колеги, керівництво, клієнти, представників адмінуправління тощо. Дуже часто основні учасники управлінського процесу мають різновекторні точки зору з питань операційної діяльності, під час прийняття управлінських рішень. Менеджер повинен брати до уваги всі позиції, орієнтуватися в різних точках зору і, так чи інакше, враховувати їх під час управлінської діяльності. А це можливо тільки в тому випадку, якщо у менеджера досить добре розвинена соціальна толерантність.

Необхідність в соціальній толерантності обумовлюється ще й тим, що в даний час соціальні відмінності між персоналом істотно зросли; продовжує посилюватися й індивідуально-психологічна диференціація співробітників. На кожному підприємстві вертикаль взаємодії дуже різна, простежуються відмінності у здібностях. До соціальних та індивідуальних особливостей додаються і міжетнічні відмінності. Крім того, серед українського населення з'явився великий відсоток переселенців, які також є носіями дещо іншого етнічного менталітету. Все це пред'являє високі вимоги до соціальної толерантності менеджера в процесі виконання професійних обов’язків.

На рис. 1.1 представлені основні характеристики толерантності: рівноправність, взаємоповага, співробітництво і солідарність, свобода віросповідання, збереження національних традицій і звичаїв.

Толерантність

Збереження національних звичаїв та традицій

Співробітництво і солідарність

Рівноправність

Взаємоповага

Свобода віросповідання

Рис. 1.1. Основні характеристики толерантності [8]

Толерантність необхідна по відношенню до особливостей різних народів, націй і релігій. Вона є ознакою впевненості в собі і свідомості надійності своїх власних поглядів, переконань.

Аналіз психолого-педагогічної літератури дозволяє виділити чинники, критерії та показники толерантності.

Фактори поведінки толерантної людини:

1) повага чужої думки;

2) терпимість до людей з іншими поглядами на життя;

3) негативне ставлення до екстремізму.

Таблиця 1.1

Основні критерії та показники толерантності [13]

|  |  |
| --- | --- |
| Критерії | Показники |
| Стійкість особистості | Емоційна стабільність; доброзичливість, ввічливість, терпіння; соціальна відповідальність; самостійність; соціальна релаксація |
| Емпатія | Чутливість партнера; високий рівень співчуття; чемність; екстравертність; здатність до рефлексії |
| Дивергентне мислення | відсутність стереотипів, забобонів; гнучкість мислення; критичність мислення  |
| Мобільність поведінки | відсутність напруженості в поведінці; відсутність тривожності; контактність, товариськість (комунікабельність); уміння знайти вихід зі складної ситуації; автономність поведінки; прогностицизм; |
| Динамізм | соціальна активність, соціальна самоідентифікація; соціальна адаптованість; креативність; соціальний оптимізм; ініціативність |

Звідси випливає найважливіше завдання професійної підготовки майбутнього менеджера - формування соціальної толерантності. Слід визнати, що цілеспрямоване навчання в даному напрямку у ВНЗ не ведеться. І тому формування навичок толерантної взаємодії з різними учасниками управлінського процесу здійснюється стихійно. Однією з причин такого становища є відсутність чіткого визначення того, що слід розуміти під соціальною толерантністю, яка структура операцій, що забезпечують її реалізацію в ході управлінського спілкування [23].

Абсолютно очевидно, що в основі соціальної толерантності менеджера лежить особлива мотивація, яка проявляється в його готовності прийняти людину, співробітника таким, яким він є, з усіма його перевагами і недоліками, а також - у відсутності у нього негативних реакцій, агресивності у відношенні до індивідуальних особливостям останнього. Говорячи іншими словами, динамічна сторона толерантності визначається вмістом мотиваційної сфери менеджера, системою його цінностей, інтересів, переконань і соціальних установок. Однак, одного бажання явно недостатньо. Для того щоб поведінка і відношення менеджера стали толерантними, йому необхідні конкретні знання, вміння та здібності. Вони то і складають операційну основу соціальної толерантності; назвемо деякі з них:

- знання про психологічні особливості людей, як учасників операційного процесу, як освітньої сфери, так і професійної;

- здатність долати свій егоцентризм;

- здатність спілкуватися з різними, а часом і протилежними за характером групами людей (діапазон особистісної біполяризації за Фідлером);

- здатність контролювати процес спілкування і ряд інших [27, с. 112].

Перерахування операційних складових толерантності можна продовжити, але для нас важливо інше: соціальної толерантності можна навчати, формуючи у людини відповідну мотивацію, необхідні знання та вміння, розвитку соціального інтелекту.

Варто визнати, що далеко не всі менеджери є соціально толерантними. Наприклад, добре відомі випадки, коли навіть досвідчені управлінці не можуть організувати нормальну взаємодію в підрозділах підприємства. У цих управлінців добре виражений мотиваційно-динамічний аспект толерантності, тобто вони хочуть і прагнуть зрозуміти своїх підлеглих. Але через відсутність знань про особистісні особливості персоналу вони тим не менш не можуть домогтися бажаного рівня взаємодії.

Дуже часто соціальна інтолерантність менеджерів у відношенні до колег проявляється у формі професійної деформації, яка, зокрема, може бути результатом порушення соціального пізнання і використання неадекватних уявлень про колектив, про зміст їх управлінської діяльності та життєдіяльності [35, с. 301].

Перейдемо тепер до розгляду іншого аспекту толерантності менеджера, який пов'язаний з його стійкістю або нестійкістю до несприятливих умов діяльності і життєдіяльності. Слід визнати, що в професійному плані цей вид толерантності для менеджерів вкрай необхідний, оскільки проблем, труднощів і несприятливих чинників в його діяльності більш ніж достатньо і їх можна поділити на кілька груп. Першу групу складають фактори гігієністи (за класифікацією Херцберга), до числа яких відносять нормальну оплату праці, комфортні умови праці, оптимальне погодинне навантаження і т.д. В даний час всі ці фактори в діяльності менеджера далекі від оптимального рівня, що породжує високу плинність кадрів і проблему професійної маргінальності. Остання проблема проявляється в тому, що частина менеджерів продовжує працювати, але управлінська діяльність їх не влаштовує, свої функції вони виконують формально і при будь-якому зручному випадку постараються змінити свою професію на іншу. Треба визнати, що професійна маргінальність може проявлятися вже у студентів ВНЗ [55, с. 204].

Друга група чинників пов'язана з вмістом управлінської діяльності. Слід визнати, що при найкомфортніших умовах діяльність менеджера є досить напруженою. Ця напруженість визначається широтою функцій менеджера (планування, організація, контроль), складністю контингенту колег, клієнтів, персоналу, необхідністю постійного врахування ситуативних завдань операційної сфери діяльності підприємства, організації, установи, необхідністю постійного вдосконалення і т.д.

Психологічна інтолерантність до змісту діяльності породжує у менеджерів емоційне вигорання, різні форми професійної деформації особистості, соматичні, неврологічні і психічні захворювання. Безсумнівно, що психологічна толерантність повинна формуватися у менеджера як здатність і вміння знімати професійну напруженість, як здатність до релаксації, до перемикання і відключення від ситуації в потрібний момент. Очевидно, що провідна роль у протистоянні менеджера змістовним факторам управлінської діяльності відводиться активній психологічній толерантності.

Поряд з внутрішніми резервами і можливостями важливим засобом підвищення стресової стійкості менеджера є своєчасна допомога з боку психологів, яка може проявлятися в організації аутогенного тренування, веденні тренінгів з різної глибини опрацювання проблем, професійному консультуванні [73, с. 221].

Нарешті третя група чинників пов'язана з виникненням і вирішенняим нормальних криз професійного розвитку менеджера, які проходять у нього досить гостро [76]. Такі кризи відзначаються вже в ході навчання в ВНЗ. Перший криза доводиться приблизно на 2-3 семестр навчання у ВНЗ і завершується перетворенням вчорашнього школяра на справжнього студента. Криза здобуття студентської ідентичності проходить досить складно і його деструктивним результатом може бути відхід з вузу, що і підтверджується реальною статистикою відрахування. Друга криза пов'язана з перетворенням студентської ідентичності в професійну ідентичність. Ця криза характерна для студентів всіх вузів, відбувається якісна перебудова мотивації.

У період самостійної професійної діяльності також відзначаються нормативні кризи професійного становлення. Частина з них пов'язана віковими кризами дорослості, а частина є результатом загострення суперечностей власне професійного розвитку.

Головний висновок з усього сказаного полягає в тому, що студенти, початківці і більш досвідчені менеджери виявляються погано підготовленими до подолання нормативних професійних криз. Їх інтолерантність проявляється в тому, що вони свій кризовий стан розглядають як катастрофу, не можуть зосередитися на пошуку оптимальних шляхів виходу з цього стану т.д. Таким чином, відсутність психологічної толерантності до цієї групи чинників призводить до серйозних проблем в ході реалізації професійної кар’єри менеджера, в процесі професійного становлення людини в цілому.

Формування психологічної толерантності на відміну від соціальної, передбачає іншу модель навчання. В даному випадку мова повинна йти про формування різних видів копінг (coping) поведінки або подолання [77].

Прийоми подолання з перерахованими групами чинників управлінської діяльності можуть бути різними: пасивними, орієнтованими на підвищення або зміну порогів сензитивності і активними, пов'язаними з придбанням конкретних знань і опрацюванням конкретних технік проживання складних ситуацій. Дані форми підготовки менеджерів повинні стати складовою і невід'ємною частиною управлінського освітнього процесу.

## 1.2. Особливості та структура комунікативної толерантності

Комунікативна толерантність - це характеристика відношення особистості до людей, що показує ступінь переносимості нею неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів по взаємодії [2].

У роботах О.І. Гусева комунікативна толерантність розглядається як вища форма творчості добра, і вноситься в морально моральну півсферу детермінантного комплексу людини як суб'єкта саморозвитку [35].

Комунікативна толерантність на думку Е. А. Ічаловської, один з компонентів структури емпатичних здібностей, поряд з іншими соціальними здібностями. Вона пише, що комунікативна толерантність - якість, яка є «частиною емпатичних здібностей, тому що завдяки врівноваженості і сумісності толерантної людини у взаєминах з іншими створюється комфортний психологічний фон, знімаються механізми захисту у партнера» [45, с. 39].

Вперше в науковий обіг термін «комунікативна толерантність» ввів В.В. Бойко, та визначив його як відображення в поведінці позитивної комунікативної установки. Ця «характеристика відносин особистості до людей, що показує ступінь переносимості нею неприйнятних і неприємних психічних станів, якостей і вчинків партнерів по взаємодії» [13, с. 396]. Несформованість комунікативної толерантності і негативна комунікативна установка, на думку автора, виражаються в таких поведінкових реакціях, як завуальована або відкрита жорстокість до людей, схильність до необгрунтованих негативних узагальнень в сфері взаємин і соціальної діяльності [13, с. 398].

Л.О. Ніколаєва пише про комунікативну інтолерантність, розуміючи під нею відстоювання власної думки, негативну оцінку чужої позиції, рішення проблем з позиції владних відносин [58, с. 39].

В.В. Бойко виділив наступні типи комунікативної толерантності:

* ситуативна комунікативна толерантність (терпиме ставлення даної особи до даній конкретній людині);
* типологічна комунікативна толерантність (терпиме ставлення людини до збірним типам особистостей або груп людей);
* професійна комунікативна толерантність (терпиме ставлення до певних типів людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності);
* загальна комунікативна толерантність (терпиме ставлення до людей в цілому;
* тенденції, обумовлені життєвим досвідом, установками, властивості характеру, моральними принципами, станом психічного здоров'я людини) [13, с. 405].

Е.А. Балданова визначає комунікативну толерантність як соціально-значущу якість особистості, яка проявляється в повсякденному міжособистісному спілкуванні, шанобливе ставлення до поглядів, звичаїв, звичок та уподобань інших людей; прагненні до діалогу і співпраці, до позитивної оцінки оточуючих, згоди з їх думкою; в емпатії і емоційній гнучкості реакцій; в наявності адекватної поведінки в нестандартних ситуаціях, розумінні іншої точки зору, вміння прощати чужі помилки; переносимість неприємних або неприйнятних вчинків партнерів по спілкуванню [8, с. 35].

Е.С. Гребінець комунікативну толерантність розуміє як інтегративну особистісну якість суб'єкта, що включає мотивацію до толерантної взаємодії з партнерами по спілкуванню, позитивне емоційно-ціннісне ставлення до учасників спілкування, їх культури, національності, віросповідання, соціального статусу, поглядів, смаків, типу поведінки; систему поглядів про комунікативну толерантність, культуру спілкування; сукупність умінь і навичок толерантної поведінки, необхідних для повсякденного безконфліктного спілкування з однолітками та іншими людьми в полікультурному світі [31, с. 30].

В. М. Гришук дає таке визначення комунікативної толерантності: це «інтегральне утворення, що означає психосоціальну характеристику особистості з домінантною спрямованістю свідомості на терпиму, безконфліктну комунікативну поведінку, на особливий, доброзичливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми»[32, с. 44].

Е. А. Калач зазначає, що толерантність, яка проявляється індивідом в процесі спілкування (комунікативна толерантність), - це, перш за все, стійка психологічна характеристика особистості, що характеризується дворівневою структурою: 1) рівнем свідомості в вигляді відносини особистості і 2) рівнем поведінки як свідомою дією або вчинком. Крім того, на думку дослідника, дана категорія «фіксує особливий терпимий, миролюбний, безконфліктний, поважний, довірчий, емпатійний, рівноцінний тип взаємин в межах суб'єкт-суб'єктної взаємодії (спілкування)» [47, с. 49-50].

Л.О. Ніколаєва визначає комунікативну толерантність як духовний і фізичний стан індивіда, який координує певний тип його взаємин з партнерами по комунікації і включає в себе ціннісні характеристики особистості, які сприяють формуванню та розвитку толерантного спілкування. У контексті свого дослідження автор зазначає, що в основі феномена комунікативної толерантності «у професійній діяльності особистості лежить часткове або повне прийняття поглядів і комунікативних особливостей партнера по спілкуванню для досягнень обопільного або загального благополуччя законним шляхом» [58, с. 39].

С.В. Русакова в межах свого дослідження розуміє комунікативну толерантність як характеристику особистості, яка виявляється у взаємодії суб'єктів освітнього процесу і виражається в розумінні, прийнятті та визнання іншого [69, с. 35].

О.Б. Скрябіна, розглядаючи комунікативну толерантність як цілісний прояв особистості, особливий психічний стан, формулює таке визначення: «комунікативна толерантність - це стійкий особистісний стан, що визначає особливий тип взаємодії з іншими людьми і що характеризується наявністю у свідомості суб'єкта успішного особистісно-значущого зразка терпимої (безконфліктної) комунікативної поведінки і домінантної спрямованості свідомості на його виконання. Вона включає в себе різного роду мотиви, переконання, спрямовані на усвідомлення моделі вірогідної поведінки, визначення спеціальних способів дії, оцінку можливостей в їх співвідношенні з майбутніми труднощами і необхідністю здійснення вчинку» [71, с. 31-32].

С.Н. Толстікова розуміє під комунікативної толерантністю інтегральне утворення, системоутворюючу характеристику особистості, що визначає індивідуальні способи взаємодії індивіда з іншими з метою реалізації гармонійної моделі поведінки. Автор також зазначає, що при цьому в свідомості суб'єкта присутній приклад особистісно-значущої толерантної комунікативної поведінки, а також спрямованість на реалізацію такої в різних ситуаціях [75, с. 26-27]. У своєму дослідженні, присвяченому формуванню комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників, Л.П. Яцевич розуміє комунікативну толерантність як професійно значущу властивість особистості, сформованість якої означає цілісність особистісного і професійного розвитку майбутнього фахівця [81, с.31].

Загалом, ми бачимо, що більшість авторів виводять зміст поняття комунікативної толерантності, виходячи з тематики і мети свого дослідження, і розглядають її як психосоціальну характеристику (Е.А. Балданова, В. В. Бойко, Є. С. Гребенец, В. М. Гришук , Е. А. Калач, С. В. Русакова, С. Н. Толстікова) або як стійкий особистісний стан (О.Б. Скрябіна). Л.О. Ніколаєва в своїй дефініції також зазначає, що комунікативна толерантність є одночасно і професійно значущою якістю для майбутнього фахівця. Крім того, всі вищевказані автори єдині в думці, що комунікативна толерантність проявляється через здатність взаємодії з іншими людьми. У дефініції, запропонованої Л.П. Яцевич, дана характеристика в явному вигляді не позначена, проте автор розглядає комунікативну толерантність не тільки як психосоціальну характеристику, а говорить про нерозривність особистісного і професійного розвитку фахівця.

Вивчення толерантності особливо актуально при дослідженні закономірності розвитку особистості в професійному розвитку. Прояви її в поведінці є важливим аспектом для фахівців гуманітарних вузів. У студентському віці ключовим моментом розвитку є професійне самовизначення. Від того, чи будуть в цей період життя сформовані установки толерантності у молодих людей, залежить можливість «олюднення» процесів і результатів, їх майбутньої професійної діяльності [80, с. 287].

Охарактеризувавши зміст поняття «комунікативна толерантність», перейдемо до розгляду його структури, тобто визначимо компонентний склад комунікативної толерантності.

Н.А. Асташова, розглядаючи толерантність як психосоціальну характеристику особистості, виділяє в ній три взаємопов'язані компоненти: когнітивний, емоційний і діяльнісний. Оскільки комунікативна толерантність - це частковий вияв толерантності індивіда, то можна зробити припущення, що комунікативна толерантність структурно складається з тих же компонентів [6, с. 74].

Когнітивний компонент - це уявлення індивіда про толерантність, усвідомлення ідеї толерантної комунікації, її відповідність моральним принципам. Дана підструктура відображає тип мислення кожної конкретної людини: принципи її розуміння навколишньої дійсності, властиві їй стереотипи осмислення ідей, думок, прийняття рішень.

Емоційний компонент включає в себе відносно стійкі почуття індивіда до різних об'єктів і процесу толерантної взаємодії з ними, що виражається в емоційно-ціннісній оцінці міжособистісних відносин. Саме від оцінки (за якою завжди стоїть виражена в тій чи іншій мірі емоція і яка є одним з базових проявів психічної діяльності) і від її характеру буде залежати, чи виявить індивід у взаємодії з іншим толерантність або ж, навпаки, інтолерантність; чи зможе він обрати найбільш ефективні способи поведінки і взаємодії з оточуючими і т. д.

Діяльнісний компонент показує схильність до поведінки, в основі якого лежить розуміння, співпраця, комунікативні вміння і навички. За Н.А. Асташевою даний компонент має особливе значення в структурі комунікативної толерантності. Автор вказує, що «лише в межах діяльності певного суб'єкта будь-які реальності - діяльні і уявні - формуються в смисловий ряд, в життєву концепцію» [6, с. 80].

О. Б. Скрябіна виділяє наступні структурні компоненти комунікативної толерантності:

* когнітивний (усвідомлення і інтеріоризація ідей толерантної комунікації: ідеї багатовимірності суспільного буття, єдності в різноманітті, абсолютного поваги людини);
* інструментальний (вміння проектувати свою взаємодію як толерантне, оволодіння сукупністю різноманітних комунікативних умінь, що дозволяють партнерам залишатися комунікативно толерантними у відношенні один до одного і ситуації);
* конативний, або поведінковий (інтенсивна участь в комунікації, ініціативність, активність і соціальна відповідальність, діалогізація спілкування);
* емоційний (відношення особистості до процесу та результатів толерантної комунікації через знак, модальність і силу емоцій, радість виникаючих міжособистісних відносин);
* мотиваційно-ціннісний (ставлення до власної комунікації як до рівноправного діалогу, успіх в якому може бути досягнутий, якщо будуть враховані цілі і інтереси всіх сторін, збережений паритет і повага один до одного).

На думку дослідника, в структурі феномена комунікативної толерантності даний компонент займає центральне місце, виконуючи інтегруючу функцію і визначаючи взаємозв'язок інших структурних компонентів [71, с. 33].

Цікаву і багатовимірну структуру комунікативної толерантності призводить В.В. Бойко, нараховуючи в ній 10 підструктур, які представлені в табл. 1.2.

С.Н. Толстікова пропонує більш розгалужену структуру комунікативної толерантності [75, с. 27-35]. На її думку, даний феномен являє собою синтез наступних підструктур:

* ідентичність (базове уявлення індивідом самого себе і центральних життєвих цінностей);

Таблиця 1.1

Структура комунікативної толерантності за В.В. Бойком

|  |  |
| --- | --- |
| Підструктури КТ | Опис |
| 1. Ціннісно-орієнтаційна | Включає в себе світогляд індивіда, його основні погляди, переконання, уявлення, життєві орієнтири, задуми, потреби, захоплення |
| 2. Інтелектуальна | Містить стилі розумової діяльності індивіда, зразки сприйняття ним справжньої дійсності, звичні способи вирішення проблем |
| 3. Етична | Включає в себе духовні, моральні норми індивіда, які відображають його ідеї, оцінки і вчинки |
| 4. Естетична | Дана підструктура містить смаки і переваги індивіда, визначає його симпатії і антипатії. |
| 5. Сенсорна | Характеризує особливості чуттєвого сприйняття індивідом навколишнього світу на рівні відчуттів (зорових, слухових, тактильних та ін.) |
| 6. Емоційна | Позначає «черговий» емоційний фон, настрій, в якому найчастіше перебуває індивід |
| 7. Характерологічна | Ця підструктура поєднує в собі стійкі, типові риси, вроджені чи набуті, які розвиваються під впливом оточення, прикладів для наслідування, в процесі виховання |
| 8. Енергодинамічна | Пов'язана з силою енергетичного поля індивіда, якістю випромінюваної ним енергії - позитивною, негативною або нейтральною |
| 9. Алгоритмічна | Містить в собі різні якості індивіда, об'єднані можливістю відтворюватися (різні побутові, релігійні та ін. ритуали, стереотипи, стилі поведінки, роботи і т. д.). |
| 10. Функціональна | Включає в себе потреби і випливаючи з них бажання і переваги індивіда, які сприяють підтримці його комфортного існування. |

* аксіологічна (сукупність життєвих сенсів індивіда і його мотиваційно-ціннісне ставлення до комунікації як до рівноправного діалогу);
* когнітивна (відображення розумової діяльності індивіда, принципи його розуміння дійсності, звичні для нього стереотипи осмислення проблем і ідей);
* сенсорна (особливості чуттєвого сприйняття світу на рівні відчуттів, тобто індивідуальна сенсорна організація індивіда і те, який з каналів сприйняття є для нього провідним при взаємодії з навколишньою дійсністю);
* емоційна (переважаючий фон, в якому переважно перебуває індивід: оптимізм/песимізм, збудження/спокій, миролюбність/агресивність і т. д.);
* характерологічна (стійкі риси особистості, вроджені чи набуті в ході виховання, соціалізації);
* соціально-перцептивна (різні варіанти і рівні міжособистісного і групового сприйняття, відображення дійсності);
* конативна (особливості поведінки індивіда, його звички, робочий стиль, ритуали і т. д.).

Л.О. Ніколаєва, спираючись на структуру комунікативної толерантності, запропоновану В. В. Бойко (10 компонентів-підструктур), розділяє вищевказані компоненти на три рівні [13, с. 43-44]:

* біопсихофізіологічний (включає в себе інтелектуальний, емоційний, характерологічні і сенсорний компоненти);
* набутий (включає енергодинамічний, алгоритмічний, функціональний компоненти);
* смислоутворюючий (сюди входять мотиваційно-ціннісний, етичний і естетичний компоненти).

Крім того, Л.О. Ніколаєва вказує, що ідентичність є стрижневим компонентом, що відображає здатність індивіда визначити своє місце в соціумі і відповісти на базове питання «хто я такий?», і включає її в структуру комунікативної толерантності в якості своєрідного «ядра» [58].

Е.А. Калач, погоджуючись з О.Б. Скрябіним, виділяє 4 компонента комунікативної толерантності: когнітивний, інструментальний, конативний і емоційний, які вона розглядає в єдності з мотиваційно-ціннісним ставленням до комунікації [47, с. 20], що, на наш погляд, можна вважати ще одним компонентом в структурі комунікативної толерантності.

Е.А. Балданова приходить до висновку, що комунікативна толерантність, маючи складну структуру і широке функціональне навантаження, дозволяє розглядати її з різних сторін: як взаємовідношення, об'єктивну необхідність, морально-етичний ідеал, норму соціальних і міжособистісних відносин, а також як соціально цінна якість особистості. При цьому автор виділяє наступні 5 компонентів комунікативної толерантності: мотиваційний, когнітивний, поведінковий, ціннісно-смисловий і емоційно-вольової [8, с. 38].

С.В. Русакова описує комунікативну толерантність як цілісне багатоаспектне утворення, структурно виділяючи в ньому 4 компонента: мотиваційно-ціннісний, когнітивний, емоційний, діяльнісний [69].

Таким чином, ми бачимо, що найменування компонентів комунікативної толерантності та їх кількість у різних авторів значно варіюється. Однак є підструктури, які, з незначними відмінностями в найменуванні, зустрічаються в більшості проаналізованих досліджень. Це когнітивний, емоційний (емоційно-вольової), конативний (поведінковий, діяльнісний) і мотиваційно-ціннісний (мотиваційний, аксіологічний) компоненти.

На сучасному етапі процес управління вимагає від менеджера знань і умінь і в області психології особистості, педагогіки, теорії комунікації, соціології і т. д., тобто слід говорити про розвиток комунікативної компетентності, яка визначається вміннями:

- орієнтуватися в закономірностях поведінки людини у групі;

- формувати свій особистий авторитет;

- формувати свій стиль взаємин з людьми;

- впливати на людей, переконувати їх;

- організовувати взаємодію учасників комунікації так, щоб це приводило до задоволеності від спільної діяльності та до її ефективності.

Для цього необхідний розвиток таких здібностей, як: 1) здатність розуміти самого себе (що передбачає усвідомлення власних мотивів, цілей, можливостей у сфері спілкування, поведінкових стереотипів); 2) здатність розуміти інших людей (що передбачає розуміння потреб, цілей, мотивів інших людей, особливостей їх поведінки); 3) здатність розуміти і прогнозувати розвиток взаємовідносин (що означає здатність адекватно сприймати ситуацію спілкування, що складаються в її процесі відносини, усвідомлювати власний вплив на процес спілкування, розуміти причини виникаючих труднощів).

В числі домінуючих функцій менеджера: встановлення комунікації; здійснення комунікації з метою отримання, передачі інформації; вплив на підлеглих за допомогою комунікації для досягнення ними організаційних цілей; прийняття рішень і їх реалізація за допомогою комунікації. І від рівня професійної, і, зокрема, комунікативної, компетентності керівника залежить, як поєднувати формальні та неформальні види комунікації, щоб домогтися оперативного донесення або отримання інформації, а значить, своєчасних ефективних дій для вирішення поставлених завдань.

Таким чином, комунікативна компетентність має на увазі досвід взаємодії з оточуючими людьми, який потрібно для успішного функціонування в професійному середовищі і в суспільстві в цілому і дає можливість: вільно передавати і сприймати інформацію; розуміти невербальну мову спілкування; знати норми і правила спілкування; вступати в контакт з іншими з урахуванням їх статусних, соціально-культурних і вікових характеристик; вміння вести себе адекватно ситуації і використовувати це для досягнення своїх цілей; вміння впливати на співрозмовника таким чином, щоб переконати його в силі своїх аргументів, схилити на свою сторону; правильно оцінити співрозмовника як особистість, як потенційного конкурента або партнера і вибрати потрібну комунікативну стратегію.

Відповідно, можна зробити висновок, що комунікативна толерантність - це комплексна гуманістична комунікативна якість особистості, особливий терпимий, миролюбний, безконфліктний, довірчий, емпатійний, рівноцінний тип взаємодії індивіда з іншими людьми, який підлягає поетапному формуванню в процесі становлення особистості в умовах як навчальної, так і професійної взаємодії.

Резюмуючи, можна уявити комунікативну компетентність менеджера як сукупність досить сформованих професійних знань, комунікативних та організаторських умінь, здатності до самоконтролю і самоосвіти, культури вербального і невербального взаємодії. Спираючись на вищевикладені відомості, ясно простежується найважливіша роль комунікативної компетентності в професійній діяльності менеджера. У зв'язку з цим комунікативна компетентність виступає як одна з найбільш важливих професійно значущих характеристик фахівця - менеджера, а її формування - як актуальне завдання професійного розвитку і становлення особистості майбутнього менеджера.

Зростаючий інтерес до проблеми толерантності викликаний, перш за все, потребами соціальної практики і новими підходами до дослідження питань, пов'язаних зі спілкуванням та міжособистісними стосунками. Сформована у людини толерантність дозволяє їй легко вступати в комунікативні зв'язки з іншими людьми, етично витримана позиція в спілкуванні робить людину толерантною.

## 1.3. Вплив комунікативної толерантності на розвиток особистісних чинників майбутнього менеджера

Управлінська діяльність відображає якісну зміну через ускладнення психологічного змісту діяльності суб’єкта та виникає в процесі здійснення активної взаємодії з іншими суб'єктами. Особливу значущість знаходять всі соціально-психологічні аспекти професійних і міжособистісних відносин, взаємних уявлень про соціальні і функціональні ролі один одного, відмінності в мотивах, характер перерозподілу функцій управління в групі та ін. Це пов'язано з тим, що ефективність трудової діяльності залежить від великої кількості умов, до яких можна віднести особливості: організації діяльності, взаємовідносин й індивідуальні якості співробітників [4].

В умовах жорсткої конкуренції важливим стає створення іміджу підприємства, вміння працювати з клієнтами і партнерами. Це є завданнями менеджера. Людський фактор стає ключовим фактором успіху функціонування підприємства, що знайшло відображення в принципах управління. Серед цих принципів автори виділяють «лοяльність до працюючих; 100% відпοвідальність - як обοв'язкова умοва успішного менеджменту; кοмунікації, що прοнизують οрганізацію знизу вгору, зверху вниз, за горизонталлю; атмосфера в οрганізації, що сприяє рοзкриттю здібнοстей працюючих; пοстійне навчання всіх, завжди і скрізь; пайова участь кожного співробітника в загальних результатах; своєчасна реакція на зміни в навкοлишньому середοвищі; метοди рοботи з людьми, щο забезпечують задовοленість рοбοтою; демократичний стиль керівництва до лідерства; безпοсередню участь менеджерів в рοбοті груп на всіх етапах як умова узгοдження і ціліснοсті; вміння кοнтактувати з керівниками, контрагентами, виконавцями, і т. п.; етика бізнесу; довіра і чесність до людей; вживання в роботі фундаментальних базисів менеджменту; бачення організації, саме чітке уявлення про те, якою вοна пοвинна бути; якість осοбистої рοботи; пοстійне самовдосконалення.

Е.А.Клімов стверджує, що сьогодні найважливішими вимогами до менеджерів відносяться: професійна компетентність, наявність загальної підготовки в сфері менеджменту; знання техніки і технології виробництва в галузі, до якої належить організація по виду і характеру своєї діяльності; знання економіки і права, психології та педагогіки; володіння навичками адміністрування; вміння самостійно і своєчасно приймати обгрунтовані рішення. Важливі також організаторські якості, вміння працювати з людьми.

За твердженням Е.З. Мондраєвої, «ефективний менеджер проявляє себе як талановитий, компетентний, активний, впевнений в собі, соціалізований адепт організації, що протистоїть бездарності і соціальній плутанині, здатний приймати неординарні рішення у невизначеній ситуації. Для того щоб випускник вищого навчального закладу зміг домогтися успіху і досягти успіху у своїй професійній діяльності, необхідно формувати професійно важливі якості ще в ВУЗі» [57, с. 8].

Таким чином, реалізація принципів управління в сучасних умовах пред'являє високі вимоги до особистісних та професійних якостей менеджера з різних напрямів: в роботі з колективом в якості керівника, з клієнтами і партнерами, а також в роботі над собою - самоменеджмент. Менеджер повинен постійно вдосконалювати свої професійні якості.

Професія менеджера відноситься до системи «Людина - Людина», вона орієнтована на спілкування і взаємодію з людьми. В списку компетенцій, необхідних для формування менеджера, професійний менеджер повинен бути готовий до кооперації з колегами, роботі в команді, здатний здійснювати ділове спілкування, дотримуватися етичних цінностей, володіти різними способами вирішення конфліктів, здатністю виконувати свої функції в міжкультурному середовищі [56, с. 58]. Менеджер також повинен вміти усувати конфліктні ситуації, вміти взаємодіяти з іншими людьми, формувати етичні цінності в своєму колективі [83].

Саме здатність конструктивної взаємодії з іншими людьми, співпраці, неконфліктність, готовність до міжособистісної і міжкультурної комунікації є характеристиками такого явища, як «толерантність». Таким чином, для ефективного, професійного виконання своїх функцій менеджеру необхідно володіти толерантністю.

Особливої гостроти соціально-психологічні процеси взаємодії суб'єктів знаходять внаслідок природної нетотожності їх індивідуальностей й індивідуальних стилів. Суттю обов'язків менеджера є організація роботи підлеглих. Це, як зазначає М.Б. Гарунов [26], своєрідний вид творчої діяльності, причому в міру ускладнення об'єкта управління і займаної посади, набір вимог до творчості помітно збільшується. Б.О. Анікін говорить про функціональну «не прописну істину» і невизначеність виникнення ряду виробничих ситуацій, їх «позаштатних» за часом, структурним розподілом, різнопланових установок («нормативний ригоризм» - «нормативний інструменталізм»). Часто невизначеність розмежування сфер повноважень менеджерів, на організаційному рівні виступає як проблема виділення функцій (інституційне регулювання), а на психологічному як проблема рольової невизначеності [3].

Наступною особливістю виступає об'єктивна необхідність адекватності розподілу функцій в структурі управління (як по горизонталі, так і по вертикалі). На психологічному ж рівні це об'єктивна вимога ускладнена ефектами, що привноситься індивідуальністю суб'єктів: їх прихильність певним режимам, умовам діяльності, тієї чи іншої ефективністю людей у вирішенні різного роду завдань, неоднорідністю приписуваних і прийнятих суб'єктами обов'язків і т.д.

Значущим чинником, який впливає на діяльність менеджера, є взаємодія формальних і неформальних організаційних структур, різноманіття методів управлінського впливу: адміністративні, організаційні, психологічні, економічні, правові й ін.

Все вищеозначене відображає складність об'єктивної оцінки професіоналізму та прогнозу успішної діяльності менеджера. Проте, на підставі як прямих, так і непрямих ознак можна виділити основні причинно-наслідкові зв'язки («чинники»), так чи інакше визначають успішність діяльності менеджера в конкретній управлінській структурі.

Проблема успішності менеджера має дві складові: особиста індивідуальна успішність менеджера як суб'єкта управлінської діяльності (його управлінський потенціал, особистісно-професійний потенціал, професійно важливі якості) і успішність менеджера в конкретній управлінській структурі, на конкретному робочому місці (тобто, в сукупності конкретних обставин діяльності). Теоретики менеджменту створюють довгі списки необхідних навичок менеджера, проте, на думку А.М. Занковського, всі їх можна розділити на: концептуальні, соціальні (гуманітарні, сфери людинознавства) і технічні. Концептуальні навички - це когнітивні (пов'язані з пізнанням) навички людини до сприйняття організації як єдиного цілого і в той же час чітко усвідомлювати специфіку і взаємозв'язку її частин; це вміння системно мислити, здійснювати обробку даних, що надходять, планувати і організовувати діяльність, з огляду на перспективи розвитку організації і зовнішнього середовища. Під соціальними навичками автор розуміє вміння працювати з людьми і прагнути до досягнення організаційних цілей за допомогою людей. У сучасному світі саме ці менеджерські вміння вважаються вирішальними в забезпеченні виживання і конкурентоспроможності організації або підрозділу [42, с. 24].

Соціальні навички називаються також комунікативними навичками або емоційним інтелектом. На думку А.В. Карпова [48], найбільш часто зустрічаються навички ефективного менеджера: вербальна комунікація (в тому числі вміння усно і письмово висловити свої думки, а також слухати інших); здатність приймати рішення; вміння управляти стресом; виявлення, визначення і рішення проблем; здатність впливати на інших осіб; постановка цілей і формулювання бачення майбутнього організації; управління конфліктами; самоаналіз.

Аналіз цього переліку свідчить про переважання в професіоналізмі керівника навичок управління персоналом, а серед методів управління персоналом - психологічних методів. Також очевидно, що успішний менеджер проводить зв'язок між розвитком організації і розвитком персоналу.

Список необхідних для менеджера умінь в значній мірі перетинається з набором чинників так званого «гуманістичного підходу» до управління персоналом. Р.Л. Кричевський виділяє ряд управлінських характеристик ефективного керівника: багатоваріантний, глобальний підхід; довгострокове передбачення; готовність йти на ризик; володіння навичками саморегуляції; наполеглива робота і безперервне навчання; вміння чітко формулювати цілі, готовність вислуховувати інших; здатність повністю використовувати можливості співробітників за допомогою правильної розстановки і справедливих санкцій; здатність створювати колектив і гармонійну атмосферу в ньому [51].

Аналіз психологічних факторів, що впливають на розвиток організаційно-управлінських навичок успішних менеджерів, проведених Н.В. Буравцовою і В.І. Коваленко показав, що розвиток професійної ідентичності обумовлює впевненість у професійній компетентності, готовність приймати на себе відповідальність за проблемні ситуації, сприяє формуванню мотиваційно-осмисленої позиції професіонала [18].

Говорячи про толерантність, слід сказати, що вона розглядається як терпиме ставлення до чужих думок, поведінки, віри, як установка свідомості і принцип організації соціальних відносин [18]. Толерантність зв'язується в уявленні з терпимістю, поблажливістю до кого- або чого-небудь, в суспільстві - терпиме ставлення індивіда, соціальної групи або суспільства в цілому до інтересів, переконань, вірувань, звичок інших людей чи спільнот. сприяє досягненню взаємного розуміння і узгодження різних мотивів, установок і орієнтацій без насильства і придушення гідності людей [20, с.123].

Професійна толерантністю менеджера - проявляється у відносинах до збірним типам людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності; загальна комунікативна толерантність - в ній проглядаються тенденції ставлення до людей в цілому, тенденції, обумовлені життєвим досвідом, установками, властивості характеру, моральними принципами, станом психічного здоров'я людини.

Вирішальну роль в прояві механізму комунікативної толерантності менеджера грають якості партнерів, сумісні з інтелектом, характером, звичками і темпераментом. У спілкуванні на рівні окремих підструктур особистості відбувається зіставлення і оцінювання якостей особистості психоемоційного стану. З точки зору взаємодії з багатьма властивостями і сферами особистості менеджера, формуються інтелектуальна, ціннісно-орієнтаційна, етична, естетична, емоційна, сенсорна (чуттєва), енергодинамічна, алгоритмічна, характерологічна і функціональна сфери. Розглянемо докладніше сфери особистості менеджера з урахуванням особливості прояву комунікативної толерантності в спілкуванні.

Інтелектуальна, як найважливіша сфера, передає тип і стиль розумової діяльності людини, стереотипи вирішення проблем, їх осмислення. Інтелектуальна нерівність в спілкуванні сприяє занижений рівень комунікативної толерантності, утворюються труднощі подолання, нерозуміння в процесі взаємодії і співпраці. Наслідками можуть бути роздратування, невдоволення, що проявляється в висловлюваннях при взаємодії стороною. Низький рівень комунікативної толерантності не дозволяє вийти зі скрутних ситуацій, проявляючи нетерпимість до співрозмовника. Розвиток інтелектуальної сфери є обов'язковою умовою у професійній підготовці майбутніх менеджерів для успішного ведення комунікації і підвищення рівня комунікативної толерантності. Для розвитку комунікативної толерантності студентам менеджерам пропонується комплекс вправ, кругозір і розширення інтелектуального рівня, який включає в себе творчі завдання логічного характеру.

Особливе місце в структурі особистості займає ціннісно-орієнтаційна сфера, яка орієнтується на світоглядні життєві ідеали людини, включаючи його мету, оцінку й інтереси. Уявлення про сенс життя, значущість соціальних ролей, щастя, розуміння професійних обов'язків, будуються на основі власних ціннісних сенсах і оцінці поглядів значущих людей. Ухвалення цінності іншої людини, її точки зору на вирішення певних проблем, призводить до взаєморозуміння і злагоди. Комунікативна толерантність в даному випадку дозволяє уникнути нетерпимість, роздратування, осуд або неприйняття цінностей взаємодіючих сторін. Використання діалогових завдань дозволить орієнтувати студента-менеджера на сприятливе і толерантне спілкування.

Комунікативна толерантність неможлива без етичної складової, яка охоплює моральні норми, оцінки дій і вчинків, поведінки в певних конфліктних ситуаціях, ступеня включення до справедливих і відповідальних комунікативних відносин. Етична сфера особистості відповідає за побудову взаємин в спілкуванні. Вивчення мовленнєвого етикету підвищить рівень комунікативної толерантності студентів-менеджерів.

Сприйняття реальної дійсності охоплює естетичну сферу переваг, яка у кожної людини індивідуальна. Уміння бути терпимим до чужих естетичних поглядів реалізується завдяки високому рівню комунікативної толерантності. Тому дуже важливо включити в навчальний процес тренінгові завдання, що розширюють естетичну сферу особистості студента-менеджера.

Спілкування у взаємодії з іншою стороною завжди супроводжується деяким емоційним супроводом, яке залежить від стану, в якому перебуває людина (радість, смуток, спокій, збудження і т.д.). Емоційний фон надає спілкуванню певне емоційне поле, що сприяє прояву комунікативної толерантності. Прийняття чи неприйняття емоційного фону співрозмовника, викликає іноді суперечливі почуття, що дозволяють включати особливі механізми психологічного захисту. Емоційна сфера дуже важлива для розвитку комунікативної толерантності, оскільки терпимість проявляється в емоційній стійкості особистості студента-менеджера. Існують спеціальні вправи з розвитку емоційної стійкості або толерантності, які важливо використовувати на заняттях. Сюди ми відносимо психотренінгові вправи, що коригують емоційну поведінку в процесі спілкування.

Емоції тісно пов'язані з почуттями, а саме, з сенсорною сферою людини. Сприйняття дійсності відбувається на рівні чуттєвих, зорових, смакових, тактильних, слухових, нюхових і рухових відчуттів. Індивідуальна особливість сенсорної організації людини, що взаємодіє з навколишнім середовищем за допомогою каналів сприйняття в різних комбінаціях, дозволяє будувати спілкування із взаємодіючою стороною. Прояв комунікативної толерантності охоплює всі канали з урахуванням переважання індивідуальних особливостей: візуальні, аудіальні або кінестетичні в спілкуванні. Невідповідності в наявності певним чином виражених індивідуальних особливостей гальмує прояв комунікативної толерантності у взаємодії. Розвиток сенсорної сфери особистості в процесі навчання супроводжується включенням вправ, що вимагають проявити візуальні, аудіальні та кінестетичні властивості людини.

Спілкування неможливо без залучення енергетичного потенціалу індивіда - позитивного, негативного чи нейтрального. Енергодинамічна сфера дозволяє емоційно відгукнутися на події, що відбуваються і наявні стани, притягаючи або відштовхуючи оточуючих. Позитивне енергетичне поле позитивно впливає на взаємодію між учасниками спілкування, спрямовує до співпраці. Негативне, в свою чергу, створює відчутні бар'єри спілкування, що ускладнюють співучасть, співпереживання і комунікативну толерантність.

Таким чином, кожна сфера особистості, яка об'єднує особистісні якості, вміння та здібності, дозволяє будувати спілкування на певному рівні, з урахуванням звичок, ритуалів, стилів поведінки. Алгоритмічна сфера об'єднує такі якості і в різних умовах дозволяє здійснювати відтворювані дії за допомогою алгоритмів і відомих прийомів.

Важливо звернути увагу на прояв типоутворюючих рис характеру особистості. Характерологічна сфера володіє вродженим потенціалом самовираження особистості, за допомогою якого реалізуються особливості поведінки в діяльності. Характер впливає на спілкування і адаптацію до навколишнього середовища. Характерологічні відмінності сприяють виникненню труднощів спілкування, іноді на цьому грунті виникають конфлікти і непорозуміння з оточуючими. Високий рівень комунікативної толерантності здатний згладити подібні відмінності і побудувати спілкування в сприятливому векторі [22, с. 45].

Функціональна сфера підтримує функції життєзабезпечення і особистий комфорт, переваги і бажання, а також потреби людини. Низький рівень комунікативної толерантності не дозволяє зрозуміти життєві пріоритети свого співрозмовника, проявляючи нетерпіння, невдоволення і неприязнь до нього.

Розглянуті вище сфери особистості, що впливають на поведінку в спілкуванні і на рівень комунікативної толерантності, важливо враховувати в розробці особливих заходів щодо навчання студентів-менеджерів. Низький, середній і високий рівень комунікативної толерантності є показником готовності до професійного спілкування майбутнього менеджера. Використання спеціальних прийомів і методів навчання, що охоплюють розвиток всіх сфер особистості, дозволить підвищити рівень комунікативної толерантності студента-менеджера.

На етапі професійного навчання у вузі комунікативна толерантність є запорукою успішності майбутнього фахівця і його професіоналізму. У зв'язку з цим комунікативна толерантність розглядається як професійно значуща якість особистості, необхідне для вміння входити в контакт, налагоджувати взаємини, управляти собою і приймати рішення в певних ситуаціях, а також важливою умовою спілкування - умінням слухати.

При розвитку комунікативної толерантності необхідно враховувати, перш за все, зміст освіти, методи і технології навчання, взаємини в студентському колективі та безпосередньо з викладачем, а також всю атмосферу студентського життя. Аналіз професійних якостей сучасного менеджера дозволив виділити здатності, які необхідно розвивати у студентів-менеджерів в процесі навчання для підвищення у них рівня комунікативної толерантності:

- здатності до емпатії;

- комунікативно-організаторські здібності;

- здатність до вирішення конфліктів;

- здатність до самореалізації в спілкуванні.

Окреслені здатності, на наш погляд, можна розглядати як критерії для визначення сформованості комунікативної толерантності у студентів-менеджерів і розробки технології її розвитку в процесі навчання сфери управлінської діяльності.

Володіння високим рівнем комунікативної толерантності, визначає дану якість як одне з професійно важливих в професії менеджера, що має широкі перспективи для фахівців в ефективної професійної діяльності, а саме, у встановленні і веденні міжособистісної професійної комунікації, в вирішенні виникаючих проблем в конфліктних ситуаціях, дозволяє домогтися успішному становленню як професіонала.

Вивчаючи проблему ефективності діяльності менеджера, ми прийшли до висновку, що толерантність - це професійно важлива якість менеджера, яке проявляється в поведінці і вчинках і виражається безконфліктною взаємодією, готовністю і здатністю до конструктивного діалогу.

Толерантність - це система позитивних установок на міжособистісне і міжкультурне спілкування, взаємодія, партнерство, співробітництво, здатність до конструктивного діалогу, вирішення конфліктів та їх запобігання. Толерантність передбачає терпимість, в основі якої визнання універсальних прав і основних свобод людини, повага чужих цінностей, прийняття іншого, не відмовляючись від власної позиції. Толерантність сприяє розширенню кола особистих ціннісних орієнтацій за рахунок позитивної взаємодії з іншими людьми. Толерантність - це активна моральна позиція, а також уміння керувати своєю поведінкою (своїми емоціями, думками, психічним станом). Саме толерантність як сформоване якість допомагає менеджеру ефективно виконувати свої професійні функції, взаємодіючи з іншими людьми: вищим керівництвом, підлеглими, клієнтами, постачальниками і т.д., тобто толерантність стає для менеджера професійно важливою якістю [27, с. 113].

Толерантність як сукупність психологічних якостей особистості, а також цілий ряд фізичних, антропометричних фізіологічних характеристик людини, які визначають успішність навчання і реальної діяльності, є професійно важливою якістю, яка необхідна менеджеру для ефективного виконання своєї роботи. Толерантність як професійно важлива якість має відповідні характеристики: це цілісне особистісне утворення, має якісну і кількісну характеристики, формується в спеціально створених умовах. Комунікативна толерантність - це та якість, яка допомагає взаємодії з іншими людьми. Для менеджера - це найважливіша якість, тому що наскільки це взаємодія буде ефективним, залежить успішність професійної діяльності менеджера. Таким чином, комунікативна толерантність, виходячи з визначення даного поняття і характеристики його як професійно важливої якості, є саме тією професійною якістю, сформованість якої забезпечує успішне здійснення професійної діяльності менеджера.

##

## Висновки до першого розділу

У психології ще не склалася однозначного трактування поняття толерантності, незважаючи на широке його використання при вирішенні практичних і теоретичних проблем. В цілому, про толерантність можна говорити в двох значеннях: по-перше, як про терпимість до інших, а, по-друге, як про стійкість до несприятливих зовнішніх і внутрішніх факторів діяльності (життєдіяльності). Першу форму толерантності має сенс називати соціальною (соціально-психологічною), другу - психологічною (психофізіологічною).

Подальший аналіз показав, що за походженням психологічна толерантність є неоднорідною. В одних випадках вона досягається за рахунок зниження чутливості до несприятливих факторів, її ми назвали пасивною (реактивною); в інших - за рахунок вироблення особливих прийомів і способів діяльності, її ми назвали активною.

Аналіз психолого-педагогічної літератури показав, що образ толерантної особистості поєднує найважливіші характеристики, що відображають психолого-етичні лінії людських відносин: гуманність, рефлексивність, свобода, почуття особистої гідності, відповідальність, стриманість, ментальна гнучкість, упевненість в собі, самовладання, варіативність,, емпатія, почуття гумору. У структурі толерантності, як і в будь-якій особистісній якості, можна виділити три основні структурні компоненти: пізнавальний, емоційно - оцінний, поведінковий. Три зазначених компонента знаходяться у взаємозв'язку і взаємозалежності.

Психологічний аналіз прояву толерантності в процесі управлінської діяльності свідчить, що у всіх своїх значеннях вона є професійно важливою якістю особистості менеджера. Наявність соціальної толерантності дозволяє менеджеру ефективно взаємодіяти з усіма учасниками управлінського процесу, а сформованість психологічної толерантності забезпечує високу стійкість менеджера до численних професійних стресів і сприяє ефективній побудові своєї професійної кар'єри. В межах освітнього процесу і соціальна, і психологічна толерантність набуває специфічних рис, які дають всі підстави, щоб назвати її управлінською.

Проведений теоретичний аналіз дозволяє зробити і більш широкий висновок про те, що управлінську толерантність слід розглядати як різновид професійної толерантності в цілому.

Професійну, в тому числі і управлінську толерантність необхідно цілеспрямовано формувати. Для цього поняття соціальної та психологічної толерантності повинні бути узагальнені і розглянуті як особливі форми професійної активності менеджера, спрямовані на самозбереження і підвищення ефективності професійної діяльності. Важливу роль при розробці відповідних програм повинні зіграти теоретичні та практичні напрацювання в області оптимізації управлінського спілкування і концепції подолання.

# Розділ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ комунікативної толерантності як провідного компонента соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів

## 2.1. Методи дослідження комунікативної толерантності

У дослідженні взяло участь 18 студентів-магістрантів, які навчаються за напрямом підготовки «Менеджмент в освіті» в Ніжинському державному університеті імені Миколи Гоголя.

Для вивчення комунікативної толерантності як соціально-психологічного феномена була розроблена батарея тестів, що складається із стандартних методик:

- Методика діагностики комунікативної установки В.В. Бойка;

- Методика діагностики загальної комунікативної толерантності» В.В. Бойка;

- Тест-опитувальник оцінки соціально-комунікативної компетентності.

*Методика діагностики комунікативної установки В.В. Бойко.*

1. Методика включає комплекс соціально-психологічних установок індивіда, що визначають його негативне ставлення до об’єктів, процесів, соціальних явищ, певних категорій людей і дозволяє виявити рівень їх толерантності-інтолерантності. Сюди входять такі показники: завуальована жорстокість; відкрита жорстокість; обґрунтований негативізм; бурчання; негативний особистий досвід спілкування.

 Опитувальник та методика його підрахунку подана в додатку А.

*Методика комунікативної толерантності В.В. Бойка*

За автором методики, комунікативна толерантність, або толерантність у спілкуванні, поділяється на ситуативну, професійну, типологічну й загальну. Рівень ситуативної толерантності виражено через ставлення особистості до певного партнера зі спілкування (рідного, колегу, випадкового знайомого). Типологічна толерантність показує ставлення до збірного типу/групи людей (представників певної професії, національності, соціального прошарку). Професійна комунікативна толерантність проявляється у сфері її професійної діяльності, у взаємодії з певними людьми, з якими доводиться мати справу (напр. клієнтами, замовниками). Загальна комунікативна толерантність обумовлюється властивостями характеру, набутим життєвим досвідом, принципами моралі й помітною мірою визначає інші форми комунікативної толерантності [13]. Рівень загальнοї кοмунікативнοї толерантнοсті, на думку В. В. Бойко, визначається на основі тенденцій взаємовідносин з людьми в цілому, тенденцій, οбумοвлених панівними установками особистості, її життєвим дοсвідοм, властивοстями характеру, мοральними принципами, станом психічного здοров'я людини.

Здатність виявляти терпимість дο інших передбачена певними пοведінкοвими οзнаками і умοнастрοями. Пункти οпитувальника згрупοвані в 9 шкал [13].

В межах проведення нашого дослідження ми використовували цю методику для виявлення особливостей прояву толерантності в спілкуванні майбутніх менеджерів з іншими людьми в рамках міжособистісної взаємодії.

Опитувальник та методика його підрахунку подана в додатку Б.

*Тест-опитувальник оцінки соціальної комунікативної компетентності (Є.І.Рогов).*

Методика містить шість показників, що визначають рівень сформованості соціально-комунікативної компетентності: соціально-комунікативна незграбність, нетерпимість до невизначеності, надмірне прагнення до конформності, прагнення до статусного зростання, орієнтація на уникнення невдач і фрустраційна нетолерантність [34].

Чим вище бали за окремими показниками, тим нижче рівень розвитку соціально-комунікативної компетентності, тим більше досліджувані відчувають труднощі у встановленні міжособистісних контактів, тим частіше у них виникають бар'єри у спілкуванні.

Опитувальник та методика його підрахунку подана в додатку В.

Статистична обробка даних проводилася з застосуванням параметричного t-критерію Стьюдента засобами табличного процесора Microsoft Excel з використанням пакета статистичного аналізу StatPlus.

Практична значимість даного дослідження полягає в можливості найбільш оптимального підбору методів для самовиховання комунікативної толерантності, комунікативних якостей особистості студентів з метою підвищення рівня особистісного і професійного самовдосконалення на стадії оволодіння професійною діяльністю.

## 2.2. Аналіз сформованості комунікативної толерантності в структурі соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів

Зіставивши всі отримані результати, ми можемо відзначити, що у досліджуваних студентів переважає середній і низький рівні, як загальної толерантності, так і вираженості її окремих компонентів.

Рис.2.1. Результати дослідження ступеня вираженості загальних показників комунікативної установки майбутніх менеджерів, %

Загалом, загальний показник комунікативної установки у студентів-майбутніх менеджерів визначена на рівні 66,1±17,3 балів, що відповідає її середньому рівню. Схожі результати встановлені за показниками завуальованої жорстокості (65,0±23,6) відкритої жорстокості (69,9±19,7); досвіду спілкування (69,7±30,3). Завищеним рівнем визначено показник обґрунтованого негативізму (72,9±22,3), й занижений рівень – показник брюзжання (55,0±28,8). Тобто у студентів переважаючими є негативні чинники, які не дозволяють їм ефективно взаємодіяти в умовах комунікації, присутня значна схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів в області взаємини з партнерами і в спостереженні за соціальною дійсністю. Також саме нездатність себе контролювати може вилитися в конфлікт. Людина, що володіє такими низькими показниками може легко образити свого співрозмовника. Необхідно підвищувати означені показники, усувати інтолерантність, щоб в спілкуванні уникати негативних зіткнень.

Рис.2.2. Результати дослідження рівня вираженості показників комунікативної установки за структурою розподілу, %

За підсумками проведення якісного аналізу компонентів загальної установки комунікативної толерантності можна стверджувати, що серед студентів переважаючими середній (47,4%) та інтолерантний рівень (52,6%), що негативно впливає на формування комунікативної толерантності, й відповідно комунікативну компетентність. Проблемними елементами є відкрита жорстокість (52,6% респондентів), обґрунтований негативізм (52,6%) та відсутній досвід спілкування (63,2%).

Так, при відкритій жорстокості особистість не приховує і не пом'якшує своїх негативних оцінок і переживання з приводу більшості оточуючих: висновки про них різкі, однозначні і зроблені, можливо, назавжди. При відкритій жорстокості варто розвивати стриманість в оцінках, емпатію. При інтолерантності прямолінійна особистість, якій притаманна відвертість, нетактовність, недисциплінованість, може різко висловлюватися на адресу партнера по спілкуванню, що знижує або зводить нанівець позитивний результат спілкування. В цьому випадку необхідно розвивати тактовність, емпатію до співрозмовника.

Лише у незначної чисельності майбутніх менеджерів виявилися позитивні тенденції до взаємодії з іншими людьми – толерантний рівень (26,3% респондентів), зумовлені як характерологічними властивостями, так і життєвим досвідом, особистісними установками, моральними цінностями, а також показниками психічного здоров'я особистості. Тобто, в цілому, ми відзначили негативні тенденції ставлення до людей у більшості обстежених нами майбутніх менеджерів. Типологічна комунікативна толерантність студентів знаходиться на середньому рівні.

Згідно показників комунікативної толерантності майбутніх менеджерів отримані наступні середні показники (рис .2.3).

Рис.2.3. Результати дослідження ступеня вираженості показників комунікативної толерантності майбутніх менеджерів, %

Загальний показник комунікативної толерантності визначено на рівні 68,5±24,4 од., що відповідає середньому рівню толерантності. Для них характерне поєднання як толерантних, так і нетолерантних рис.

Поведінкові ознаки свідчать про низький рівень загально комунікативної толерантності індивідів, що супроводжуються негативними емоціями. Максимально можливий бал - 15, отримані нами результати відображені в таблиці 2.3 і на малюнку 2.4.

Доволі зависокий рівень спостерігається за показниками прийняття індивідуальності (8,4±3,5 од.), нетерпимість до дискомфорту (8,0±3,5 од.).

Разом з тим, велика кількість балів за конкретною ознакою (це категоричність або консерватизм в оцінках людей, прагнення переробити, перевиховати партнерів, прагнення підігнати партнера під себе, зробити його зручним) свідчить про нетерпимість до людей в даному аспекті відносин з ними.

Рівень оцінюваної в даній методиці ситуативної комунікативної толерантності, як ми з'ясували, знаходиться в цілому на середньому рівні. Відповідно до цих даних ми робимо висновок, що в переважній більшості випадків майбутні менеджери у взаємодії до конкретних людей в професійно обумовлених ситуаціях виявляють швидше суперництво, ніж лояльність.

В одних соціальних ситуаціях вони поводять себе толерантно, а в інших можуть проявляти інтолерантність.

Високий рівень толерантності був виявлений у 21,6 % респондентів. Представники цієї групи мають виражені риси толерантної особистості. Низький рівень толерантності мають 15,8 % осіб. Такі результати свідчать про високу інтолерантність майбутніх менеджерів і наявність у них виражених інтолерантних установок у ставлення до соціального оточення і світу загалом.

Рис.2.5. Результати дослідження рівня вираженості комунікативної толерантності за складовими показниками, %

Так, за шкалою 1 – «Неприйняття індивідуальності іншої людини» високий рівень відзначався у 15,8 % студентів, середній відзначався у 68,4 %; низький рівень показника 21,1 % (р <0.01).

За шкалою 2 - «Використання себе в якості еталону при оцінці інших людей», високий рівень показника виявлено у 21,1 % студентів; на рівні вище середнього були 68,4 % випробовуваних, низький показник – 10,5 % (р <0,01).

За шкалою 3 - «Категоричність в оцінках людей»: високий рівень відзначався у 31,6% студентів, середній 52,6%; найнижчий рівень - у 15,8% (р <0,01).

За шкалою 4 - «Прагнення підганяти партнера під себе», високий рівень показника було виявлено у 21,1% респондентів; рівень вище середнього у 63,28%; на низькому рівні було 15,8% студентів (р <0,01).

За шкалою 5 - «Нетерпимість дискомфорту, який відчуває партнер», високий рівень показника було виявлено у 31,6% респондентів; рівень вище середнього у 47,4%; на низькому рівні було 21,1% студентів (р <0,01).

За шкалою 6 - «Невміння приховувати своє негативне ставлення до партнера», високий рівень показника було виявлено у 21,1% респондентів; рівень вище середнього у 52,6%; на низькому рівні було 26,3% студентів (р <0,01).

За шкалою 7 - «Прагнення переробити, перевиховати партнера», показники високого рівня відзначалися у 26,3% студентів; вище середнього рівня - у 62,3%, після - у 10,5% (р <0,01).

За шкалою 8 - «Невміння вибачати», високий рівень відзначався у 31,6% студентів; рівень вище середнього – 52,6%; низький рівень відзначався у 15,8% (р <0,01).

За шкалою 9 - «Адаптивні здібності», високий рівень розвитку показника було виявлено у 26,3%; рівень вище середнього - у 57,9%; на низькому рівні було 15,8% (р <0,01).

Дані блоки відображають: вміння (не вміння) вибачати іншому його помилки, незручність, ненавмисно заподіяні вам неприємності; вміння (невміння) пристосовуватися до характерів, звичок, установок і домагань інших. Дані вміння формуються при безпосередньому включенні студента в ситуації професійної комунікації.

Тобто, при вивченні комунікативної толерантності були встановлені наступні поведінкові блоки (за рівнем значущості): консерватизм або категоричність в оцінках людей (нестача широти кругозору і гнучкості); невміння згладжувати чи приховувати неприємні почуття, спровоковані зіткненням з некомунікабельними рисами у партнерів; невміння пробачати іншому його помилки (незручності, ненавмисно заподіяні неприємності); нерозуміння і неприйняття індивідуальності людини (відсутність бажання чи невміння приймати індивідуальні особливості інших людей); використання себе в якості еталону для оцінок інших (оцінка поведінки, способу мислення чи певних характеристик людей, студент розглядає як еталон самοго себе); прагнення переробити, виправити партнера із спілкування (прагнення перевиховати, переробити, змінити свого співрозмовника); прагнення підігнати інших учасників комунікації під себе (до своїх звичок, характеру, прагнень); нетерпимість до дискомфорту (втома, хвороба, відсутність настрою), що створює партнер по спілкуванню (нетерпимість до психічного чи фізичного дискомфорту, в якому опинився інший); невміння пристосовуватися до інших учасників спілкування (до звичок, характерів чи прагнень інших).

Разом з тим, ми спостерігаємо тривожне становище за сформованими показниками соціально-комунікативної компетентності. Результати діагностики комунікативної компетентності за шкалами представлені в таблиці 3.3 та рис. 2.6, 2.7.

Рис. 2.6. Результати дослідження ступеня вираженості показників соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів, %

Як ми бачимо, сформованість показників соціально-комунікативної компетентності досить невисока. Так, соціально-комунікативна незграбність трішки перевищує середній показник 8,9±6,6 балів, нетерпимість до невизначеності значно завищене – 10,2±4,7 балів; прагнення до статусного зростання склало 11,2±4,6 балів, уникнення невдач 10,9±6,7 балів та фрустаційна нетолерантність 9,0±4,3 бали. Розглянемо характеристики за шкалами, які передбачають такі особливості спілкування і поведінки. Лише показник конформності встановлено на середньому рівні 6,5±3,6 балів, що в більшій мірі пов’язано належності до групи однокурсників майбутніх менеджерів в умовах навчання у ВНЗ.

Рис.2.7. Результати дослідження ступеня вираженості рівня соціально-комунікативної компетентності майбутніх менеджерів, %

Соціально-комунікативна незграбність: наявність високих показників за даною шкалою (у 31,6% опитаних) свідчить про певний брак навичок у встановленні і підтриманні міжособистісних контактів, в досягненні взаєморозуміння партнерів, погане орієнтування в ситуаціях спілкування. Така людина губиться в складних ситуаціях, говорить «невпопад». Соціально-комунікативна незграбність передбачає труднощі входу в комунікативну ситуацію, невміння «зав'язати» розмову. Труднощі в постановці комунікативної завдання, часто, заважають у досягненні цілей процесу спілкування. Вибір адекватної ситуації пристосування до партнера із взаємодії так само робить величезне значення на успішність комунікативної взаємодії.

Нетерпимість до невизначеності: високі показники за шкалою, які ми спостерігаємо у 57,9% респондентів, свідчать про те, що майбутні студенти відчувають величезний дискомфорт в незнайомій обстановці. Такі люди при спілкуванні прагнуть отримати підтримку, пораду партнера, тому що страх припуститися помилки найчастіше заважає їм висловити власну думку. В екстрених ситуаціях, що вимагають негайного вирішення, такі люди губляться і роблять необдумані вчинки, про які потім жалкують. При прийнятті рішень спираються на чужу думку. Труднощі в спілкуванні виникають через нерішучість і нездатність контролювати ситуацію.

Прагнення до конформності: конформність, як особистісна якість у 10,5% студентів майбутніх менеджерів, характеризується тим, що вони змінюють свою поведінку в напрямку співрозмовника, тобто погоджуються з думкою партнера, так як недостатньо вірять в себе і в свої переконання. 31,6% студенти прагнуть дотримуватися або відстоювати свою думку при спілкуванні, хоча їм майже це не вдається. Таким людям властиві такі якості, як сором'язливість, аутистичності, тривожність, низька самооцінка, які негативним чином позначаються на спілкуванні. Високі показники ми спостерігаємо у 57,9% опитаних, тобто більшість студентів не схильні до конформізму.

Прагнення до статусного зростання: підвищене прагнення до статусного зростання, що ми спостерігаємо у 63,2% опитаних, також значно впливає на комунікативну компетенцію випробовуваних. Прагнучи до лідерства або до загального визнанням, майбутні менеджери роблять значні зусилля, щоб це виправити, часто застосовують різні методи тиску на членів групи. Саме це заважає таким людям встановлювати і підтримувати доброзичливі відносини. Дотримуючись лише своєї точки зору, нехтують думкою партнера або групи, що ускладнює процес спілкування, нерідко призводячи до конфліктів.

Орієнтація на уникнення невдач: шкала безпосередньо впливає на успішність комунікації, активність майбутніх менеджерів опосередковується потребою уникнути осуду, покарання, невдачі. Випробовувані, що мають високі показники за цією шкалою (47,4%), побоюються встановлювати контакти з оточуючими в умовах ризику, коли ефективність спілкування важко спрогнозувати. Боячись потерпіти невдачу, такі люди мінімалізують обсяг спілкування з оточуючими, що призводить до нерозуміння партнерів, побудови міжособистісних бар'єрів і т.д.

Фрустраційна нетолерантність: характеризується низьким рівнем контролю над емоціями в стані фрустрації. Коли потреби людини незадоволені, вона відчуває різкий сплеск негативних емоцій. При наявності високих показників за даною шкалою (у 42,1%) респонденти виплескують ці емоції на співрозмовника. Саме «фрустраційна нетолерантність» ускладнює процес спілкування з людьми.

Таким чином, показники шкал, що сприяють успішній комунікацій студентів – майбутніх менеджерів і є найбільш сприятливими для побудови міжособистісного спілкування (соціально-комунікативна незграбність, нетерпимість до невизначеності, прагнення до статусного зростання, фрустраційна нетолерантність), в процентному відношенні виражені найбільше, що свідчить про труднощі в спілкуванні.

Найбільш високий процентний показник спостерігається за шкалою нетерпимість до невизначеності, яка склала в загальному 57,9% (погане орієнтування в ситуаціях спілкування в незнайомій обстановці, труднощі в постановці комунікативної завдання, через нерішучість і нездатність контролювати ситуацію). Досить високий процентний показник за шкалою «Соціально-комунікативна незграбність», яка склала в загальному 31,6% (погане орієнтування в ситуаціях спілкування, розгубленість в складних ситуаціях, труднощі в постановці комунікативної завдання). Також у випробовуваних переважає високий показник і по шкалі «підвищене прагнення до статусного зростання», що склало 36% (хоча випробовувані вже на четвертому курсі навчання, але статусні ролі не закріплені остаточно, що ускладнює міжособистісні відносини і комунікацію між членами групи).

Зведені дані діагностики рівнів сформованості показників комунікативної толерантності у студентів представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Зведені дані діагностики рівнів сформованості показників комунікативної толерантності майбутніх менеджерів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показники  | Середній бал | Середньоквадратичне відхилення |
| завуал. жорстокість | 65,0 | 23,629 |
| відкр. жорстокість | 69,9 | 19,705 |
| обгрунт. негативізм | 72,9 | 22,295 |
| брюзжання | 55,0 | 28,748 |
| досвід спілкування | 69,7 | 30,267 |
| загальний показник комунікативних установок | 66,1 | 17,256 |
|  |  |  |
| прийняття індивідуальності | 8,4 | 3,501 |
| я-еталон | 7,6 | 2,929 |
| категоричність | 7,3 | 3,400 |
| прагнення підганяти під себе | 7,5 | 3,272 |
| нетерпимість до дискомфорту | 8,0 | 3,480 |
| неуміння приховувати | 7,9 | 3,851 |
| перевиховання | 7,3 | 4,385 |
| неуміння вибачати | 6,8 | 3,387 |
| адаптивні здібності | 7,5 | 3,702 |
| загальний показник комунікативної толерантності ЗКТ | 68,5 | 24,425 |
|  |  |  |
| соціально-комунікативна незграбність | 8,9 | 6,6474 |
| нетерпимість до невизначеності | 10,2 | 4,6834 |
| конформність | 6,5 | 3,5911 |
| прагнення до статусного зростання | 11,2 | 4,5989 |
| уникнення невдач | 10,9 | 6,6741 |
| фрустраційна нетолерантність | 9,0 | 4,2571 |

Високі показники і за шкалою «Орієнтація на уникнення невдач». У 47,4% опитаних високі показники, що вказують на те, що активність студента опосередковується бажанням уникнути зриву, осуду, покарання, невдачі, а страх зіткнення з негативною реакцією або боязнь бути неправильно тлумачить змушує випробуваного уникати прямого контакту з оточуючими, або таких людей дуже складно викликати на розмову.

Таким чином, з усього вище сказаного, можна зробити висновок: наявність конкурентного середовища на ринку управлінської праці обумовлює необхідність підвищення конкурентоспроможності майбутніх менеджерів і одним із пріоритетних завдань підготовки цих кадрів стає розвиток у них конкурентоспроможності через формування професійних компетенцій.

Аналіз, інтерпретація та узагальнення результатів експериментально-психологічного дослідження, показує наступне: для студентів, які навчаються на спеціальності «менеджмент» характерний низький та середній рівень комунікативної толерантності. Вони менш терпимі до людей в різних аспектах відносин з ними. Майбутні менеджери досить товариські, але при цьому люблять бути в центі уваги, присутня завуальована та відкрита жорстокість, їм не вистачає посидючості, терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами.

Результати нашого дослідження показали, що одна з ключових компетенцій - соціально-комунікативна компетентність, як аспект конкурентоспроможності майбутніх менеджерів, сформована не в повній мірі, отже, необхідно розвивати її параметри, що здійснюється через комплексне використання педагогічних і дидактичних умов. Найбільш ефективними методами навчання, орієнтованими на усну комунікацію, можна вважати форми навчального діалогу, доповіді, повідомлення, рольові та ділові ігри, проектна діяльність, обговорення, дискусії, диспути, тренінги, виступи на конференціях, семінарах, захист проектів.

Соціально-психологічні особливості розвитку особистості в значній мірі обумовлюють формування і розвиток навичок управлінської діяльності менеджера. Результати даного дослідження можуть бути взяті до уваги при розробці програм професійної підготовки фахівців управлінського профілю.

Саме комунікативна толерантність як основна комунікативна якість особистості, яка проявляється в терпимості, безконфліктності, стійкості, переносимості, довірливості, в здатності приймати індивідуальності людей, є для професіонала рятівним засобом збереження власної цілісності, доброзичливості, але для цього комунікативна толерантність повинна виступати високорозвиненою і стійкою комунікативною якістю особистості менеджера професіонала.

## 2.3. Психолого-педагогічні засоби розвитку комунікативної толерантності менеджера

Толерантна поведінка сучасного менеджера - необхідна умова для здійснення його професійної діяльності і вдосконалення професійних якостей. В ході дослідно-експериментальної роботи був розроблений комплекс заходів з розвитку комунікативної толерантності, який передбачає такі напрямки: мотиваційно-ціннісний, діяльнісний, рефлексивний.

Мотиваційно-ціннісний напрямок розвитку комунікативної толерантності спрямований, перш за все, на вироблення позитивної мотивації студентів-менеджерів за активним включенням в процес навчання сфери управлінської діяльності. Провідний принцип цього етапу полягав у акцентуванні значущості цінності культури світу, толерантної поведінки фахівців-менеджерів.

Студент-менеджер долучається до професійної ролі і стає носієм пов'язаного з цією роллю соціального статусу. Даний етап передбачає формування у менеджерів необхідних знань про комунікативну толерантність, загальні принципи, умови, фактори досягнення професійної культури. У цей період у студентів-менеджерів інтерес до майбутньої професії викликається через зацікавленість у засвоєнні одержуваних знань, де необхідно розставити ціннісно-смислові акценти, сформувати позитивну мотивацію щодо активного включення себе в процес розвитку комунікативної толерантності. На даному етапі студентам слід усвідомити роль толерантної поведінки у професійній діяльності менеджера і намітити основні перспективи розвитку комунікативної толерантності в процесі здійснення управлінської діяльності. Це дозволить студентам отримати уявлення про найбільш типові соціальні ситуації, пов'язані з професійною діяльністю менеджера, використовувати свої знання для вирішення деяких соціально-психологічних ситуацій..

Для цього завдання був розроблений комплекс заходів з розвитку комунікативної толерантності студентів менеджерів, мета якого полягала в наступному: розвинути здатність до комунікативної толерантності у студентів-менеджерів в процесі практичної реалізації ситуаційних завдань сфери управлінської діяльності.

Виходячи з мети, були виділені завдання:

- інформувати студентів про принципи, структуру, види і типи комунікативної толерантності;

- провести психолого-педагогічну діагностику студентів з метою визначення індивідуальних особистісних особливостей, рівня розвитку комунікативної толерантності;

- актуалізувати у свідомості студентів важливість опанування засобами та прийомами комунікативної толерантності.

При цьому особливу увагу слід приділити розвитку вміння регулювати свої емоційні стани, вдосконаленню навичок мовної комунікації, що сприяють формуванню позитивної установки на толерантну взаємодію, формуванню стратегічних, рефлексивних, емпатійних, емоційно-вольових умінь в умовах локального моделювання соціальної діяльності, формуванню навичок адекватної самооцінки, стимулюванню індивідуальних інтересів і потреб студентів-менеджерів;

Для того щоб професійна соціалізація особистості менеджера проходила успішно, необхідно забезпечити наступні умови:

- включення студента-менеджера в систему соціальних відносин, пов'язаних з виконанням відповідних соціальних ролей;

- включення студента-менеджера в практичне спілкування;

- забезпечення педагогічної допомоги студенту-менеджеру при орієнтації в соціальних цінностей, пов'язаних із задоволенням соціальних потреб;

- включення студента-менеджера в інтелектуальну і матеріальну трудову діяльність, що ставить за мету створення суспільних цінностей.

Толерантність особистості проявляється в її суспільній діяльності, спрямованої на соціально значимий результат. Тому накопичення досвіду громадської роботи, де особистість може найбільш яскраво проявити свою толерантність, стає невід'ємною частиною навчально-виховного процесу. Велике значення для відпрацювання навичок толерантної поведінки студентів має діалогове спілкування, оскільки діалог передбачає унікальність і рівність партнерів; схвалює відмінність і оригінальність їх точок зору; орієнтацію кожного на розуміння і на активну інтерпретацію його точок зору партнером; очікування відповіді і її передбачення у власному висловлюванні; взаємодоповнення позицій учасників спілкування, співвідношення яких і є метою діалогу.

Керуючись принципом диференційованого та інтегрованого навчання, пропонуємо будувати навчальний процес таким чином, щоб навчання могло забезпечувати взаємозв'язок різних видів мовленнєвої діяльності при формуванні у студентів комунікативної компетенції.

Навчання діалогу здійснюється трьома способами: з використанням діалогу зразка, на основі покрокового складання діалогу і за допомогою створення ситуацій спілкування. Всі ці методи навчання діалогічного мовлення припускають оволодіння практичними навичками і вміннями, необхідними для реалізації ситуації спілкування, з урахуванням конкретних умов спілкування, а також з опорою на міжособистісну взаємодію учнів.

Діалогове спілкування як метод має багатий арсенал емоційно-інтелектуальних прийомів, що сприяють встановленню і розвитку комунікативної толерантності.

Найбільш ефективним є розмова, в якій діалог проходить в основному в сприятливій обстановці. Протягом бесіди включення «психологічного захисту» відбувається набагато рідше, і позитивним фактором є механізм прояву комунікативної толерантності. Суперечка - один з видів діалогового спілкування, в якому толерантність виступає як амортизатор наростаючого конфлікту.

Таким чином, навчання, в якому суперечка не забороняється, має носити толерантний характер з розвитком здатності до емпатії та рефлексії. Крім того, необхідно виділити мовну гру, яка містить діалогічний компонент, як один з ефективних методів навчання, що розвиває комунікативну толерантність.

В основі ігор лежить проблемна ситуація, вирішення якої будується в спілкуванні з іншими учасниками. Гра з високим ступенем реальності імітує конкретні умови і динаміку дій, забезпечує включення учасників у конкретну ситуацію і освоєння ними соціальних ролей. Ігри дозволяють поглянути на ситуацію і на самого себе очима партнера по спілкуванню. Реалізація рольової взаємодії дозволяє правильно інтерпретувати чужу поведінку.

Діалог в дискусійній грі сприяє розвитку конгруентності майбутнього менеджера, тобто уміння приймати індивідуальність іншого, а також розвитку здатності увійти в контакт з власними почуттями і здатністю щирого їх вияву. Одна з основних вимог до організації дискусійної гри - проведення її в доброзичливій, творчій атмосфері. Гра повинна викликати почуття інтелектуального задоволення, впевненості в своїх силах. Дискусії добре поєднуються з діловими іграми, які використовуються студентами-менеджерами.

У процесі організації толерантного спілкування у студентів-менеджерів розвивається вміння тактовно поводитись і здатність до рефлексії. Схильність до рефлексії має важливе значення для розвитку професійної етики, оскільки від високого рівня рефлексивних процесів залежить фактор підвищення його толерантності. Самовдосконалення, яке відбувається в результаті глибокої рефлексії та роботи над собою, сприяє розвитку емпатії, що є також важливим критерієм толерантності.

Рефлексія - спосіб дивитися на себе немов би з боку, причому моделі такого способу можуть бути вельми різними. Можна направити свій уявний погляд в себе і спостерігати себе як якийсь об'єкт або спробувати зрозуміти себе через іншого (соціальна рефлексія). Намагаючись зрозуміти іншу людину через її ставлення до нас, через її вчинки і поведінку, ми моделюємо її бачення нас в своїй свідомості. Кожна нова модель в певному сенсі і є те дзеркало, в якому ми бачимо своє відображення, отримуємо інформацію про себе і свої стосунки зі світом у формі відображених в нашій свідомості моделей.

Система розвитку рефлексії в контексті толерантного спілкування студентів-менеджерів повинна мати наступну послідовність: спрямованість менеджера на рефлексування толерантної поведінки, прагнення до реалізації запропонованих моделей взаємодії, готовності толерантно діяти в ситуаціях з високим ступенем невизначеності; формування у них здатності до критичного переосмислення усталених стереотипів, адекватної самооцінки, самоаналізу професійного та особистісного зростання, без чого, на наш погляд, неможлива позитивна динаміка розвитку комунікативної толерантності в цілому.

Рефлексивний аналіз характеризується виникненням інтенції на оволодіння, регуляцію і конструктивну зміну власної діяльності. Рефлексії можуть піддатися завдання, цілі, засоби або знаряддя діяльності, її продукти, предметні умови або ін. В наш час існує багато методів, що сприяють розвитку рефлексії. Відповідно цілям і завданням розробляються нові підходи та шляхи розвитку різних аспектів рефлексії (інтелектуального, особистісного, кооперативного, комунікативного).

В різних дослідженнях пропонуються наступні методи:

- методи вирішення завдань з проблемно-конфліктних змістом;

- методи «структурованого інсайту», осмислення ситуації або проблеми як певного змісту в новому контексті;

- групова дискусія (групове рішення задач, групова психотерапія);

- рефлексивні ігри, рефлексивне протиборство, прийоми «перегравання суперника»;

- розвиток рефлексії в груповому контексті, при вирішенні завдань, що стоять перед групою, спеціальні форми ігор та групових обговорень;

- методи в складно організованих групових ситуаціях (організаційно-діяльні, організаційно-навчальні ігри, соціально-психологічні тренінги).

Засобами досягнення цілей формування комунікативної толерантності є інтерактивні форми розвитку толерантності (проблемні лекції, семінари, практичні заняття в формах сучасних освітніх технологій, тренінги в рамках інтеграційних спецкурсів, спецсемінарів, майстер-класів).

Ми пропонуємо типову програму психосоціального тренінгу із формування комунікативної толерантності.

Предметом тренінгу є комунікативне толерантність як особливий принцип побудови взаємодії між людьми, заснований на засадах діалогу і співпраці, що має на увазі готовність і здатність до конструктивної взаємодії з різними людьми, що базується на усвідомленні своєї і чужої індивідуальності. Запропоновані нами тренінгові вправи є комплексними, спрямованими на розвиток вміння керувати своєю поведінкою, емоціями, спілкуванням.

Кожне заняття включає кілька частин:

Розминка, яка складається з коротких динамічних вправ, завдання яких - згуртування групи, підвищення її працездатності і мотивації на роботу.

Основна частина. Основний частина включає в себе вправи розкривають тематичний зміст заняття, а також теоретичний матеріал.

Обговорення. Завданням обговорення є рефлексія учасниками матеріалу заняття, що сприяє його кращому засвоєнню і стимулююча осмислення і формування особистісного ставлення до проблематики тренінгу.

*Вправи тренінгу толерантності.* Мета: формування толерантності особистості через самопізнання, взаємопізнання, взаємодія і здобуття спеціальних знань про толерантність.

**1. Вправа «Компліменти».** Обладнання: м'яч. Форма роботи: колективна, в колі. Кожній людині подобається, коли йому кажуть приємне - комплімент.

Завдання. По черзі ми будемо перекидати один одному м'яч. Той, хто кидає м'яч повинен сказати тому, кому м'яч адресований що-небудь приємне, комплімент.

**2. Вправа «Перетворення»**. Завдання. Закінчить усно наступні речення:

- Якби я був би книгою, то я був би ….

- Якби я був їжею, то я був би ...

- Якби я був би твариною, то я був би ….

- Якби я був рослиною, то я був би ...

**3. Вправа «Пам'ятка на»** чорний день «Обладнання: таблиця-зразок» Мої найкращі якості «для індивідуальної роботи». Форма роботи: індивідуальна, в колі. Підготовка. Намалювати на дошці таблицю. Мої найкращі якості.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мої найліпші якості | Мої таланти і здібності | Мої досягнення |
|  |  |  |
|  |  |  |

У кοжного з людей видаються напади нудьги, «кислого» настрοю кοли видається, що ти не вартий в цьому житті нічого, все не удається. У такі мοменти якοсь забуваються вага власні дοсягнення, отримані здібності, перемоги, радісні події. Адже кοжному з нас є, чим пишатися. Одним з гарних прийомів поліпшення самопочуття в таких ситуаціях є прямування до власних переваг, позитивних характеристик οсοбистості. Ми прοпонуємο скласти вам пам'ятку ваших дοстοїнств, пοзитивних характеристик осοбистοсті. Завдання. Запοвніть таблицю наступним чином.

«Мοї найкращі риси»: риси чи особливості власного характеру, що вам в собі пοдобаються і складають вашу сильну стοрοну.

«Мοї здібності і таланти»: таланти і здібності за будь-якої області, якими пишаєтесь.

«Мοї досягнення»: досягнення в будь-якої сфери. Варто зазначити лише найкращі якості.

(Відповіді за бажанням)

**4. Вправа «Риси толерантної особистості».** Обладнання: бланк-зразок опитувальника «Риси толерантної особистості». Форма роботи: індивідуальна, колективна, в колі. Підготовка. Фіксація на дошці бланка опитувальника «Риси толерантної особистості». Толерантній особистості властиво 15 характеристик.

(роздатковий матеріал)

Колонка А Колонка В

1. Дружелюбність

2. Уміння прощати кривдника

3. Терпіння

4. Почуття гумору

5. Чуйність

6. Довіра

7. Здатність допомогти товаришеві

в скрутну хвилину

8. Терпимість до того, що в твоєму

товариша не схоже на тебе

9. Уміння контролювати

свої слова і вчинки

10. Доброзичливість

11. Любов до тварин

12. Любов до людей

13. Уміння слухати

14. Допитливість

15. Здатність співчувати іншій людині

Завдання. Пοбудуйте цю таблицю у себе на аркуші паперу. Далі в кοлοнці «А» пοставте: «+» навпрοти тих трьοх рис, які, на Вашу думку, у Вас найбільш виражені; «0» навпрοти тих трьοх рис, які у Вас найменш виражені.

Потім в колонці «В» поставте: «+»навпрοти тих трьοх рис, які, на Ваш пοгляд, найбільш характерні для тοлерантнοї οсοбистοсті. Такий бланк залишатиметься у Вас і про результати ніхто не дізнається, тому відповідайте чесно, ні на кого не озираючись.

Індивідуальна рοбοта. Зараз ми прοпοнуємο скласти характеристику ядра тοлерантнοї οсοбистοсті з тοчки зοру нашοї групи в цілοму. Підніміть руки ті, хтο відмітив у кοлοнці «В» першу якість (підрахунοк прοвідних кількοстей). Таким же чинοм підрахοвується числο відпοвідей пο кοжній якοсті. Ті три якοсті, які набрали найбільшу кількість балів, і є ядрοм тοлерантнοї οсοбистοсті (з тοчки зοру данοї групи).

**5. Вправа «Вчимοся цінувати індивідуальність».** Οбладнання: аркуші паперу і ручки. Фοрма рοбοти: індивідуальна, кοлективна, в кοлі.

Ми частο хοчемο бути тοчнο такими ж, як інші, і страждаємο, відчуваючи, щο відрізняємοся від інших. Інοді дійснο дοбре, кοли ми - як всі, але не менш важлива і наша індивідуальність. Це мοжна і пοтрібнο цінувати. Кοли люди не схοжі οдин на οднοгο: вοни стають цікаві οдин οднοму, мοжуть знайти нестандартне рішення прοблем.

Завдання. Напишіть прο якісь три οзнаки, які відрізняють вас від усіх інших учасників групи: зοвнішній вигляд, οдяг, вміння, будь-які дοсягнення. Після тοгο як ви впοраєтеся із завданням, ми зберемο ваші записи, зачитаємο їх, а інші члени групи будуть відгадувати, хтο є автοрοм тих чи інших тверджень.

Індивідуальна рοбοта. Збір записів учасників тренінгу тренерοм, їх читання з пοдальшим відгадуванням. Якщο автοра не вдасться «вирахувати», він пοвинен назватися сам.

**6. Вправа «Вгадай, про кого йде мова».** Оснащення: ручки і аркуші паперу. Форма роботи: колективна, індивідуальна, в колі.

Завдання. Оберіть когось з групи йписьмово фіксуйте його особливості: одяг, риси обличчя, будова тіла, характерні рухи. Опис має бути за можливості точним, але не містити вказівок, що дозволить одразу ж установити особу обраної людини. Прочитайте власні замітки, і решта - розгадайте, хто був описаний.

**7. Вправа «Правда чи неправда».** Οбладнання: аркуші паперу і ручки. Фοрма рοбοти: індивідуальна, кοлективна, в кοлі.

Завдання. Напишіть три речення, які стοсуються οсοбистο дο вас. З цих трьοх фраз дві пοвинні бути правдивими, а οдна - ні.

Індивідуальна рοбοта. Зачитайте ваші речення. Завдання інших - визначити, щο зі сказанοгο відпοвідає дійснοсті, а щο - ні.

**8. Вправа «На якοю казкοвих герοїв я схοжий?».** Οбладнання: м'яч. Фοрма рοбοти: кοлективна, в кοлі.

Завдання. Оберіть з учасників групи людину, яка ймовірно схожа на деякого персонажа з фільму, мультфільму чи казки (ведучий звертається до кого-небудь з групи) і киньте йому м'яч. При цьому скажіть, кого саме нагадує вам цей учасник (Наприклад, Οлена, мені здається, щο ти схοжа на русалοчку). Учасник, який злοвив м'яч, кидає йοгο іншοму, називаючи персοнаж, який нагадує йοму ця людина. Запам'ятайте від кοгο ви οтримали м'яч і як вас назвали. Οстанній учасник, дο якοгο пοтрапив м'яч, пοвинен кинути йοгο людині, від якοгο м'яч тільки щο був οтриманий і вислοвити свοю думку щοдο слів (Наприклад, Вітя, ти сказав, щο я схοжий на Чебурашку, а насправді я відчуваю себе крοкοдилοм Генοю).

**9. Вправа «Чим ми схожі».** Форма роботи: колективна, в колі.

Процедура проведення. Члени групи сидять у колі. Ведучий запрошує в коло одного з учасників на основі будь-якого реального чи уявного схожості з собою. Наприклад: «Світлано, вийди, будь ласка, до мене, тому що у нас з тобою однаковий колір волосся (або ми схожі тим, що ми жителі Землі, або ми однакові на зріст або кольору очей, однакового кольору куртка, кросівки і т. д.)». Світлана виходить в коло і запрошує вийти кого-небудь з учасників таким же чином. Гра продовжується до тих пір, поки всі члени групи не опиняться в колі.

**10. Вправа «Місток».** Мета: Формування здатності аналізувати ситуацію з позиції іншої людини. Формування механізмів соціальної перцепції: емпатії, ідентифікації.

На підлозі малюється вузька доріжка - «місток», за яким з різних сторін повинні одночасно пройти дві людини. Внизу під містком «річка». Учасники діляться на дві рівні групи і розходяться по різних «берегах». Способи подолання «містка» можуть бути будь-які, але з однією умовою, - учасники не повинні один з одним заздалегідь домовлятися.

Рекомендації ведучому: Необхідно звернути увагу на способи взаємодії членів групи, і яким чином досягається взаєморозуміння.

Потім обговорення: що можна сказати про способи подолання містка? Наскільки ми готові поступатися іншій людині? Часто це відбувається в житті?

**Вправа 11. Чудо-дерево.** Для вправи знадобляться картки з лекції-візуалізації, папір, нитки з голками за кількістю підгруп, фломастери. Зображення стовбура дерева виготовляється заздалегідь. Для виконання вправи учасників ділять на підгрупи по 3-4 людини. Кожна підгрупа нанизує листи по 3-5 штук на нитку у вигляді гірлянди і підвішує над стволом замість крони дерева.

На цьому дереві росло багато всякої всячини. А ми з вами виростимо дерево, на якому будуть рости плоди толерантності. Ви можете скористатися деякими картками з попереднього заняття, а решта виготовити самі. На них повинні бути написані всі критерії, якості толерантності.

Рекомендації ведучому. Спрямувати роботу в групах так, щоб на «дереві» були наступні критерії толерантності.

- рівноправність (рівний доступ до соціальних благ, до управлінських, освітнім і економічним можливостям для всіх людей, незалежно від їхньої статі, раси, національності, релігії, приналежності до будь-якої іншої групи);

- взаємоповага членів групи або суспільства, доброзичливість і терпиме ставлення до різних груп (інвалідів, біженців і ін.);

- рівні можливості для участі в політичному житті всіх членів суспільства;

- збереження і розвиток культурної самобутності і мов національних меншин;

- охоплення подіями громадського характеру, святами якомога більшої кількості людей, якщо це не суперечить їх культурним традиціям і релігійним віруванням;

- можливість слідувати своїм традиціям для всіх культур, представлених в даному суспільстві;

- свобода віросповідання за умови, що це не ущемляє права і можливості інших членів суспільства;

- співробітництво і солідарність у вирішення спільних проблем;

- позитивна лексика в найбільш уразливих сферах міжетнічних, міжрасових відносин, у відносинах між статями;

- дух партнерства;

- готовність миритися з чужою думкою;

-  повагу прав інших;

- прийняття іншого таким, яким він є;

- здатність поставити себе на місце іншого;

- відмова від домінування, заподіяння шкоди і насильства.

**Вправа 12. «Останній герой».** Мета: оцінка власної толерантності, психодіагностика.

Час: 30 хвилин. Матеріали: Картки з ролями для двох груп.

Опис вправи. Обирають десять добровольців (1-а група). Члени 1-ї групи виходять з тренером з кімнати і отримують ролі та інструкцію. Решта учасників (2-а група) стають в коло і теж отримують ролі та інструкцію. Ігровий час. Зворотній зв'язок.

Завдання:

1-ша група: «Ви - пасажири корабля, що отримав пробоїну; на уламках корабля ви підпливаєте до красивого острова, який виявився неподалік, - тут вам, можливо, доведеться залишитися надовго. Ваше завдання потрапити на острів, тобто в коло. У кожного з вас є своя соціальна роль (треба коротко обговорити ці ролі, після чого кожен прикріплює картку з назвою ролі собі на груди); в роль необхідно вжитися і вести себе відповідно до неї. Кожен сам вирішує, яким чином він пройде в коло. Об'єднуватися можна ».

2-га група: «Ви - жителі острова, ваші предки жили тут з незапам'ятних часів. На острові у вас є все, що потрібно, ви не голодуєте, але і не маєте надлишків. У кожного з вас є своя соціальна роль (треба коротко обговорити ці ролі, після чого кожен прикріплює картку з назвою своєї ролі собі на груди), вам добре і дружно разом. Але ось на ваш острів приплив корабель, і, можливо, його пасажири захочуть залишитися тут. Кожен з вас вирішує сам, пустити когось на острів чи ні».

Учасники 2-ї групи повертаються спиною до центру кола і зчіплюються ліктями. Той, хто прийняв рішення когось пропустити, розгортається особою в центр і не бере участі в подальшій грі. При цьому якщо «остров'яни» не згодні з його рішенням, вони можуть «прогнати» свого сусіда з острова (розчепитися з ним, виштовхнути його за межі кола і знову зімкнутися).

Приклади ролей для пасажирів: домогосподарка, матрос, наркоман, суддя, комівояжер, капітан корабля, школяр з маленького міста та інші.

Приклади ролей для остров'ян: холостий фермер, школяр, пенсіонер, багатодітна мати, суддя, двірник, поліцейський, глава муніципалітету та інші.

Тренер спостерігає за ходом гри.

У висновку необхідно відзначити, що розроблена технологія розвитку комунікативної толерантності студентів-менеджерів в процесі навчання надасть можливість розширити теоретичні знання про комунікативну толерантності, діалогове спілкування і мовленнєвий етикет, і дозволить практично студентам менеджерам моделювати мовні формули в ситуаціях повсякденного спілкування, працювати над проблемними ситуаціями системи управління, що розвивають навички толерантного спілкування.

**Вправа 13. «Інопланетянин».** Обирається з групи декілька осіб, що представляють собою групу іноземців, які прибули в місто та не знають мови. Варто ставити питання і група повинна давати відповіді.

**Вправа 14. «Взаємодія».** Вправа спрямована на закріплення отриманої інформації про толерантність та комунікативну толерантність.

Ситуація 1. Людина з труднощами при пересуванні впустила милиці, не може дотягнутися, але допомоги не просить. Запропонуйте допомогу, щоб вона її прийняла.

Ситуація 2. Розставлені стільці по кімнаті. Одному учаснику зав'язуються очі. Йому необхідно взяти книгу у одного з присутніх. Тільки за допомогою мови проводжаємо його до необхідного об'єкту.

Ситуація 3. Розвиток міміки, пантоміміки, жестів. Всі отримують завдання на картках - невеликі фрази, які необхідно передати по колу без слів, використовуючи тільки міміку, жести.

Рефлексія. Дискусія на тему «мої проблеми в спілкуванні з людьми з проблемами». Обговорення конкретних проблем членів групи про взаємодію з людьми з обмеженими можливостями. Основним завданням вправи є допомога групи в дозволі питань, що виникли. При найбільш важких ситуаціях необхідно застосування психодраматичних технік.

**Вправа 15. Банк толерантності.**

- Усім нам добре відомо, що таке банк - місце, куди варто покласти свій депозит й отримати проценти, або взяти кредит. Пропонуємо створити банк толерантної особистості, - зробимо правильний вклад.

Οзвучуються деякі якοсті. У банк неοбхіднο пοкласти ті якοсті, які, на думку групи, найбільш значимі і учасники хοтіли б їх рοзвивати, тοбтο вислοвлюючись «банківським мοвοю» - збільшувати їх прοцентну ставку.

- Рοзпοділ людей на тοлерантних й інтοлерантних є дοсить умοвним. Крайні пοзиції зустрічаються дοсить рідкο. Кοжна людина в свοєму житті рοбить як тοлерантні, так і інтοлерантнοсті вчинки. Ми вам рοзпοвімο прο них. Інфοрмація.

1. Знання самого себе. Толерантні люди більше знають про свої достоїнства і недоліки. Ставлячись критично до себе, вони не прагнуть у всіх своїх бідах звинувачувати оточуючих. Інтолерантна людина помічає у себе більше достоїнств, чим недоліків, тому у всіх проблемах частіше схильна звинувачувати оточуючих.

2. Захищеність. Інтοлерантній людині важкο жити в злагοді, як з самοю сοбοю, так і з іншими людьми. Вοна пοбοюється свοгο сοціальнοгο οтοчення і навіть себе, свοїх інстинктів. Над нею як би нависає відчуття пοстійнοї загрοзи. Тοлерантна людина зазвичай відчуває себе в безпеці. Тοму вοна не прагне захищатися від інших людей і груп. Відсутність загрοзи абο перекοнання, щο з нею мοжна впοратися - важлива умοва фοрмування тοлерантнοї οсοбистοсті.

3. Пοтреба у визначенοсті. Інтοлерантні οсοбистοсті ділять світ на дві частини - чοрне і біле. Для них не існує напівтοнів, є тільки два сοрти людей - пοгані і хοрοші, тільки οдин правильний шлях у житті. Вοни рοблять акцент на відміннοстях між «свοєю» і «чужий» групами. Тοлерантна людина, навпаки, визнає світ в йοгο різнοманітті і гοтοвий вислухати будь-яку тοчку зοру.

4. Οрієнтація на себе - οрієнтація на інших. Виявилοся, щο тοлерантна οсοбистість більше οрієнтοвана на себе в рοбοті, в фантазіях, твοрчοму прοцесі, теοретичних міркуваннях. У прοблемних ситуаціях тοлерантні люди схильні звинувачувати себе, а не οтοчуючих.

5. Здатність дο емпатії. Здатність дο емпатії визначається як сοціальна чутливість, вміння давати вірні судження прο інших людей. Щο є οснοвοю емпатичних здібнοстей, тοчнο не визначенο. Мοжливο, це прοдукт сприятливοї сімейнοї атмοсфери, рοзвинених естетичних пοчуттів, висοких сοціальних ціннοстей.

6. Пοчуття гумοру. Пοчуття гумοру і здатність пοсміятися над сοбοю - важлива риса тοлерантнοї οсοбистοсті. У тοгο, хтο мοже пοсміятися над сοбοю, менше пοтреба відчувати перевагу над іншим.

7. Автοритаризм. Інтοлерантна людина вважає, щο зοвнішня дисципліна надзвичайнο важлива. Тοлерантна людина вважає за краще жити у вільнοму, демοкратичнοму суспільстві.

 - Ми впевнені, що ви зробили вигідні вкладення. Після вправ всі бажаючі можуть розповісти свої враження від виконаної роботи.

Рефлексія тренінгу: висловіть свою думку від участі в тренінгу; що було найбільш цікавим і незабутнім; що ви взяли з тренінгу; чого не вистачало на тренінгу; побажання членам групи.

## Висновки до другого розділу

У дослідженні взяло участь 18 студентів четвертого курсу, які навчаються за напрямом підготовки «Менеджмент» в Ніжинському державному університеті імені Миколи Гоголя. Для вивчення толерантності як психологічного феномена була розроблена батарея тестів, що складається із стандартних загальноприйнятих методик: Методика комунікативної установки В.В. Бойка; Методика Діагностики загальної комунікативної толерантності» В.В. Бойка; Тест-опитувальник оцінки соціально- комунікативної компетентності Є.І.Рогова.

У досліджуваних студентів переважає середній і низький рівні, як загальної толерантності, так і вираженості її окремих компонентів. Загалом, загальний показник комунікативної установки у студентів-майбутніх менеджерів визначена на рівні 66,1±17,3 балів, що відповідає її середньому рівню. Схожі результати встановлені за показниками завуальованої жорстокості (65,0±23,6) відкритої жорстокості (69,9±19,7); досвіду спілкування (69,7±30,3). Завищеним рівнем визначено показник обґрунтованого негативізму (72,9±22,3), й занижений рівень – показник брюзжання (55,0±28,8). Тобто у студентів переважаючими є негативні чинники, які не дозволяють їм ефективно взаємодіяти в умовах комунікації, присутня значна схильність робити необгрунтовані узагальнення негативних фактів в області взаємини з партнерами і в спостереженні за соціальною дійсністю.

За підсумками проведення якісного аналізу компонентів загальної установки комунікативної толерантності можна стверджувати, що серед студентів переважаючими середній (47,4%) та інтолерантний рівень (52,6%), що негативно впливає на формування комунікативної толерантності, й відповідно комунікативну компетентність. Проблемними елементами є відкрита жорстокість (52,6% респондентів), обґрунтований негативізм (52,6%) та відсутній досвід спілкування (63,2%). Високий рівень толерантності був виявлений у 21,6% респондентів. Представники цієї групи мають виражені риси толерантної особистості. Низький рівень толерантності мають 15,8% осіб. Такі результати свідчать про високу інтолерантність майбутніх менеджерів і наявність у них виражених інтолерантних установок у відношенні до оточуючих людей і світу.

Разом з тим, ми спостерігаємо тривожне становище за сформованими показниками соціально-комунікативної компетентності. сформованість показників соціально-комунікативної компетентності досить невисока. Так, соціально-комунікативна незграбність відповідає середньому показнику 8,9±6,6 балів, нетерпимість до невизначеності значно завищене – 10,2±4,7 балів; прагнення до статусного зростання склало 11,2±4,6 балів, уникнення невдач 10,9±6,7 балів та фрустаційна нетолерантність 9,0±4,3 бали. Розглянемо характеристики за шкалами, які передбачають такі особливості спілкування і поведінки. Лише показник конформності встановлено на середньому рівні 6,5±3,6 балів, що в більшій мірі пов’язано належності до групи однокурсників майбутніх менеджерів в умовах навчання у ВНЗ.

Показники шкал, що сприяють успішній комунікацій студентів – майбутніх менеджерів і є найбільш сприятливими для побудови міжособистісного спілкування (соціально-комунікативна незграбність, нетерпимість до невизначеності, прагнення до статусного зростання, фрустраційна нетолерантність), в процентному відношенні виражені найбільше, що свідчить про труднощі в спілкуванні.

Найбільш високий процентний показник спостерігається за шкалою нетерпимість до невизначеності, яка склала в загальному 57,9% (погане орієнтування в ситуаціях спілкування в незнайомій обстановці, труднощі в постановці комунікативної завдання, через нерішучість і нездатність контролювати ситуацію). Досить високий процентний показник за шкалою «Соціально-комунікативна незграбність», яка склала в загальному 31,6% (погане орієнтування в ситуаціях спілкування, розгубленість в складних ситуаціях, труднощі в постановці комунікативної завдання). Також у випробовуваних переважає високий показник і по шкалі «підвищене прагнення до статусного зростання», що склало 36% (хоча випробовувані вже на четвертому курсі навчання, але статусні ролі не закріплені остаточно, що ускладнює міжособистісні відносини і комунікацію між членами групи).

Високі показники і за шкалою «Орієнтація на уникнення невдач». У 47,4% опитаних високі показники, що вказують на те, що активність студента опосередковується бажанням уникнути зриву, осуду, покарання, невдачі, а страх зіткнення з негативною реакцією або боязнь бути неправильно тлумачить змушує випробуваного уникати прямого контакту з оточуючими, або таких людей дуже складно викликати на розмову.

Найбільш ефективними методами навчання, орієнтованими на усну комунікацію, можна вважати форми навчального діалогу, доповіді, повідомлення, рольові та ділові ігри, проектна діяльність, обговорення, дискусії, диспути, тренінги, виступи на конференціях, семінарах, захист проектів. В ході дослідно-експериментальної роботи була розроблена авторська технологія розвитку комунікативної толерантності, яка включає наступні етапи: мотиваційно-ціннісний, діяльнісний, рефлексивний.

# Висновки

1. Толерантність - терпимість до інших; стійкість до несприятливих зовнішніх і внутрішніх факторів діяльності (життєдіяльності). Першу форму толерантності має сенс називати соціальною (соціально-психологічною), другу - психологічною (психофізіологічною). За походженням психологічна толерантність є неоднорідною. В одних випадках вона досягається за рахунок зниження чутливості до несприятливих факторів, її ми назвали пасивною (реактивною); в інших - за рахунок вироблення особливих прийомів і способів діяльності, її ми назвали активною.

Образ толерантної особистості поєднує найважливіші характеристики, що відображають психолого-етичні лінії людських відносин: гуманність, рефлексивність, свобода, відповідальність, захищеність, гнучкість, впевненість в собі, самовладання, варіативність, перцепція, емпатія, почуття гумору. У структурі толерантності, як і в будь-якій особистісній якості, можна виділити три основні структурні компоненти: пізнавальний, емоційно - оцінний, поведінковий. Три зазначених компонента знаходяться у взаємозв'язку і взаємозалежності.

Психологічний аналіз прояву толерантності в процесі управлінської діяльності свідчить, що у всіх своїх значеннях вона є професійно важливою якістю особистості менеджера. Наявність соціальної толерантності дозволяє менеджеру ефективно взаємодіяти з усіма учасниками управлінського процесу, а сформованість психологічної толерантності забезпечує високу стійкість менеджера до численних професійних стресів і сприяє ефективній побудові своєї професійної кар'єри. В межах освітнього процесу і соціальна, і психологічна толерантність набуває специфічних рис, які дають всі підстави, щоб назвати її управлінською. Управлінську толерантність слід розглядати як різновид професійної толерантності в цілому.

Професійну, в тому числі і управлінську толерантність необхідно цілеспрямовано формувати. Для цього поняття соціальної та психологічної толерантності повинні бути узагальнені і розглянуті як особливі форми професійної активності менеджера, спрямовані на самозбереження і підвищення ефективності професійної діяльності. Важливу роль при розробці відповідних програм повинні зіграти теоретичні та практичні напрацювання в області оптимізації управлінського спілкування і концепції подолання.

2. Для вивчення толерантності як соціально-психологічного феномена була розроблена батарея тестів: методика комунікативної установки В.В. Бойка; Методика діагностики загальної комунікативної толерантності» В.В. Бойка; Тест-опитувальник оцінки соціально-комунікативної компетентності Є.І. Рогова. У досліджуваних студентів переважає середній і низький рівні, як загальної толерантності, так і вираженості її окремих компонентів. Загалом, загальний показник комунікативної установки у студентів-майбутніх менеджерів визначена на рівні 66,1±17,3 балів, що відповідає її середньому рівню. У студентів переважаючими є негативні чинники, які не дозволяють їм ефективно взаємодіяти в умовах комунікації, присутня значна схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів в області взаємини з партнерами і в спостереженні за соціальною дійсністю.

За підсумками проведення якісного аналізу компонентів загальної установки комунікативної толерантності можна стверджувати, що серед студентів переважаючими середній (47,4%) та інтолерантний рівень (52,6%), що негативно впливає на формування комунікативної толерантності, й відповідно комунікативну компетентність. Проблемними елементами є відкрита жорстокість (52,6% респондентів), обґрунтований негативізм (52,6%) та відсутній досвід спілкування (63,2%). Високий рівень толерантності був виявлений у 21,6% респондентів. Представники цієї групи мають виражені риси толерантної особистості. Низький рівень толерантності мають 15,8% осіб. Такі результати свідчать про високу інтолерантність майбутніх менеджерів і наявність у них виражених інтолерантних установок у відношенні до оточуючих людей і світу.

Рівень показників соціально-комунікативної компетентності досить посередній. Так, соціально-комунікативна незграбність відповідає середньому показнику 8,9±6,6 балів, нетерпимість до невизначеності значно завищене – 10,2±4,7 балів; прагнення до статусного зростання склало 11,2±4,6 балів, уникнення невдач 10,9±6,7 балів та фрустаційна нетолерантність 9,0±4,3 бали. Розглянемо характеристики за шкалами, які передбачають такі особливості спілкування і поведінки. Лише показник конформності встановлено на середньому рівні 6,5±3,6 балів, що в більшій мірі пов’язано належності до групи однокурсників майбутніх менеджерів в умовах навчання у ВНЗ.

Показники шкал, що сприяють успішній комунікації студентів – майбутніх менеджерів і є найбільш сприятливими для побудови міжособистісного спілкування (соціально-комунікативна незграбність, нетерпимість до невизначеності, прагнення до статусного зростання, фрустраційна нетолерантність), в процентному відношенні виражені найбільше, що свідчить про труднощі в спілкуванні.

Найбільш високий процентний показник спостерігається за шкалою нетерпимість до невизначеності, яка склала в загальному 57,9% (погане орієнтування в ситуаціях спілкування в незнайомій обстановці, труднощі в постановці комунікативної завдання, через нерішучість і нездатність контролювати ситуацію). Досить високий процентний показник за шкалою «Соціально-комунікативна незграбність», яка склала в загальному 31,6% (погане орієнтування в ситуаціях спілкування, розгубленість в складних ситуаціях, труднощі в постановці комунікативної завдання). Також у випробовуваних переважає високий показник і по шкалі «підвищене прагнення до статусного зростання», що склало 36% (хоча випробовувані вже на четвертому курсі навчання, але статусні ролі не закріплені остаточно, що ускладнює міжособистісні відносини і комунікацію між членами групи).

Високі показники і за шкалою «Орієнтація на уникнення невдач». У 47,4% опитаних високі показники, що вказують на те, що активність студента опосередковується бажанням уникнути зриву, осуду, покарання, невдачі, а страх зіткнення з негативною реакцією або боязнь бути неправильно тлумачить змушує випробуваного уникати прямого контакту з оточуючими, або таких людей дуже складно викликати на розмову.

3. Найбільш ефективними методами навчання, орієнтованими на усну комунікацію, можна вважати форми навчального діалогу, доповіді, повідомлення, рольові та ділові ігри, у яких використовуються дискусії, диспути, тренінги, виступи на конференціях, семінарах, захист проектів. В ході дослідно-експериментальної роботи були розроблені практичні рекомендації щодо розвитку навичок та вмінь комунікативної толерантності.

Комунікативна толерантність не зводиться до комунікативної компетенції, але тісно пов'язана з нею. Тому, підвищуючи рівень комунікативної толерантності, ми, тим самим, підвищуємо загальні показники комунікативної компетенції, а розвиваючи комунікативний простір розширюємо межі самої толерантності, таким чином, готуючи професійно ефективних майбутніх менеджерів як психологічно зрілих особистостей.

# Список використаних джерел

1. Ананьєв Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1968. – 339 с.
2. Андросова И. В. Структура и модель коммуникативной компетентности менеджера / И. В. Андросова // Молодой ученый. – 2015. – № 9. – С. 498 – 500.
3. Аникин Б.А. Высший менеджмент для руководителя. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФА, 2001. - 144 с.
4. Архипова С. П. Професійна компетентність і професійність соціального працівника: сутність і шляхи розвитку / С. П. Архипова // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2004. – № 2. – С. 9-19.
5. Асмолов А.Г. О смыслах понятия «толерантность» // Век толерантности. Научнопублицистический вестник. - М.: МГУ, 2001. - С. 8-18.
6. Асташова Н. А. Проблема воспитания толерантности в системе образовательных учреждений // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. научно-методических статей. М.: МПСУ, 2002. С. 74-83.
7. Аугустинавичуте А. Соционика. Психотипы. Тесты. / А. Аугустинавичуте. – М. : Изд-во АСТ, 1998. – 416 с.
8. Балданова Е. А. Развитие коммуникативной толерантности студентов средствами иностранного языка: дис. … канд. пед. наук. УланУдэ, 2011. 219 с.
9. Батаршев А.В. Психология профессионального становления учащейся молодежи / Под ред. А. А. Бодалева. М.: Педагогика, 2004. 224с.
10. Бахусова Е.В. Моделирование траектории формирования профессиональных компетенций у студентов вузов в условиях компетентностной парадигмы профессионального образования // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2013. № 3 (14). С. 27-30.
11. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы [пер. с англ.]. – К. : Изд-во «ПРАМЕБ», 1992. – 384 с.
12. Бодалев А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – М. : Изд-во «Институт практической психологии» ; Воронеж : НПО «Модек», 1996. – 256 с.
13. Бойко В. В. Коммуникативная толерантность: метод. пособие. СПб.: СПбМАПО, 1998. 24 с.
14. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. - М.: Филин, 2006. - 472 с.
15. Болотова А. К. Психология коммуникаций /А. К. Болотова, Ю. М. Жуков. – М : Высшая школа экономики, 2015.
16. Бондаренко О. Ф. Психологічні особливості сучасної студентської молоді та проблеми професійної підготовки психологів-практиків / О. Ф. Бондаренко // Практична психологія та соціальна робота. – 2003. – № 7. – С. 8–11.
17. Борбич Н. В. Проблема соціальної компетентності в науковій літературі / Н.В. Борбич // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. Серія: Педагогічні науки / гол. ред. І.О. Смолюк. – Луцьк : ВНУ імені Лесі Українки, 2011. – Зб. наук. праць. Частина 1, 2014. – Вип. 17. – С. 115 – 120.
18. Буравцова Н.В., Коваленко В.И. Психологические факторы, обусловливающие развитие организационно-управленческих навыков будущих менеджеров // Мир науки, культуры, образования, 2013, № 4 (41). – С. 181-183.
19. Бурмистрова В. А. Соотношение личностных теорий и компетентностного подхода как психолого-педагогическая предпосылка воспитания личности студента / В. А. Бурмистрова // Современные проблемы психологии личности: теория и практика. – Режим доступа: http://psyjournals.ru/bozhovich/issue/30149\_full.shtml. – Название с экрана.
20. Вегерчук Н. Э. Понимание как ключевой компонент в социально-перцептивной компетентности руководителя / Н.Э. Вегерчук // Мир психологии. – 2001. – № 3. – С. 122 – 139.
21. Виноградова Е. Г. Субъектные предпосылки толерантности личности: автореферат дис. канд. психол. наук. Научно-образовательный центр РАО [Текст] / Е.Г.Виноградова. – С., 2002. – 23с.
22. Вовк Г. О. Соціальна толерантність в контексті комунікативної компетентності особистості / Г. О. Вовк // Наука і освіта. - 2015. - № 10. - С. 44-48.
23. Воднева С. Н. Толерантность – профессионально важное качество менеджера / С. Н. Воднева // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 5.
24. Войтенко Л. М. Теоретические основы развития коммуникативной компетентности в профессиональном становлении / Л. М. Войтенко // Гуманизация образования. – 2011. – № 1. – С. 15 – 31.
25. Выготский, Л.C. Собр. соч. в 6-ти томах / Л.С. Выготский - М.: 1993. Т. 3. - 364 с.
26. Гарунов М.Б. Развитие творческой самостоятельности специалиста // Высшее образование, 2003. - № 4. - С. 83-86.
27. Гладких Ж. Г. Формування толерантності як складової комунікативної компетентності майбутнього спеціаліста / Ж. Г. Гладких // Наукові записки [Центральноукраїнського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка]. Сер. : Педагогічні науки. - 2019. - Вип. 177(1). - С. 112-116.
28. Гончарова-Горянська М. Соціальна компетентність: поняття, зміст, шляхи формування в дослідженнях зарубіжних авторів / М. Гончарова-Горянська // Рідна школа. – 2004. – № 7 – 8.
29. Горянська А. М. Психологічні особливості розвитку толерантності майбутніх вчителів. автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. псих. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Горянська А. М., К., 2013. – 20 с.
30. Горянська А.М. Психологія толерантності: методичні матеріали до спецкурсу / А.М. Горянська. – Ніжин: Видавництво НДУ ім.. М. Гоголя, 2012. – 158 с.
31. Гребенец Е. С. Формирование коммуникативной толерантности у старшеклассников во внеучебной деятельности: дис. … канд. пед. наук. М., 2013. 173 с.
32. Гришук В. М. Формирование коммуникативной толерантности у студентов гуманитарных специальностей в вузе: дис. … канд. пед. наук. Киров, 2005. 228 с.
33. Губский Е.Ф. Философский энциклопедический словарь. - М.: Инфра-М, 2003. - 576 с.
34. Гусев А. И. К проблеме измерения толерантности к неопределенности /А. И. Гусев // Практична психологія та соціальна робота. – 2007. – № 1. – С. 21–28.
35. Гусев А. И. Толерантность к неопределенности как составляющая личностного потенциала / А. И. Гусев // Личностный потенциал: структура и диагностика / Под ред. Д. А.Леонтьева. – М. : Смысл, 2011. – С. 300-330.
36. Долгова В. И. Эмпатия и коммуникативная компетентность / В.И. Долгова, Е.В. Мельник. – Челябинск : Изд-во «АТОКСО», 2007. – 253 с.
37. Долинська Л. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів / Л. В. Долинська, В.П. Черевко [навч.-методичний посіб.] – К. : Вид-во «Логос». – 2001. – 100 с.
38. Емельянова Л. А. Психология конкуренции и конкурентоспособности (на примере производственных организаций). Монография / Л. А. Емельянова. М.: Изд-во МГОУ, 2008. 440 с.
39. Есиркепова А.Б. Коммуникативная компетенция и ее составляющие // Бшм - Образование. 2003. №1. С.105-108
40. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении: спецпрактикум по социальной психологии / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников. – М. : Академия, 2007. – 225 с.
41. Зазыкин В. Г. Менеджер: психологические секреты профессии / В.Г. Зазыкин, А.П. Чернышов. – М., 1992. – 163 с.
42. Занковский А.Н. Организационная психология. - М.: ИНФА, 2000. - 357 с
43. Зеер Э. Ф. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход / Э. Ф. Зеер. – М.: МПСИ, 2010. – 216 с.
44. Зимняя И. А. Компетентностный подход. Каково его место в системе современных подходов к проблемам образования? (теоретико-методологический подход) / И. А. Зимняя // Высшее образование сегодня. ‒ 2006. ‒ №8. ‒ С. 21-26.
45. Ичаловская Е. А. Развитие эмпатических особенностей педагогов, работающих с творчески одаренными учениками: дис. канд. психол. наук / Е.А. Ичаловская. – Ростов на Дону, 1999. – 214с.
46. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А. Т. Ішмуратов. – К. : Наукова думка, 1996. – 190 с.
47. Калач Е. А. Учебно-профессиональное взаимодействие как фактор успешного развития коммуникативной толерантности студентов специальности «связи с общественностью»: дис. … канд. пед. наук. Ижевск, 2006. 223 с.
48. Карпов А.В. Психология менеджмента: учебное пособие. - М.: Гардарика, 2005. - 196 с.
49. Клепцова Е. Ю. Психология и педагогика толерантности: учеб. пособие. М.: Академический проспект, 2004. 176 с.
50. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / [за ред. А. Й. Капської]. – К.: ДЦССМ, 2003. – 87 с.
51. Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель. Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. - М.: Дело, 2003. - 382 с.
52. Куницина В. Н. Межличностное общение / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб : Питер, 2011. – 348 с.
53. Лабунская В. А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / В.А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Ю. Бреус. – М.: Изд. центр «Академия», 2001. – 288 с.
54. Лєпіхова Л. А. Соціально-психологічна компетентність у цілеспрямованій поведінці особистості / Л. А. Лєпіхова // Практична психологія та соціальна робота. – 2006. – № 2. – С. 65-69.
55. Ляпунова В. Мовна толерантність як основа комунікативної компетенції студентів / В. Ляпунова // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету. - 2014. - Ч. 2. - С. 204-213.
56. Маслова Е. С. Психологические портреты менеджеров с разным уровнем психологической компетентности / Е. С. Маслова // Гуманизация образования. – 2016. – № 5. – С. 56 – 64.
57. Мондраева Е.З.Формирование профессионально важных качеств менеджеров на основе решения вероятностных педагогических задач. :Автореф.дис. . канд.пед.наук,- Калининград, 2002.-20 с.
58. Николаева Л. А. Формирование коммуникативной толерантности студентов - будущих юристов: на примере университетского образования в России и Германии: дис. … канд. пед. наук. Кемерово, 2007. 240 с.
59. Образование и наука. Энциклопедический словарь / гл. редактор Ж.К. Туйменбаев. - Алматы, 2008. 448 с.
60. Овчарук О. В. Розвиток компетентнісного підходу: стратегічні орієнтири міжнародної спільноти / О. В. Овчарук // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи. – К. : К.І.С., 2004. – 112 с.
61. Орбан-Лембрик Л. Е. Особистість у контексті соціально-психологічної парадигми / Л. Е. Орбан-Лембрик // Соціально-психологічний вимір демократичних перетворень в Україні. – К., 2003. – С. 378 – 391.
62. Петровская Л. А. Компетентность в общении : социально-психологи-ческий тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
63. Пісоцький В. П. Дослідження взаємозв'язку соціально-комунікативної компетентності з комунікативною толерантністю магістрантів-гуманітаріїв / В. П. Пісоцький, А. М. Горянська // Молодий вчений. - 2018. - № 8(2). - С. 308-311.
64. Почебут Л. Г. Межкультурная коммуникативная компетентность : толерантность или ассертивность / Л. Г. Почебут // Вестник Удмуртского ун-та. – Сер. «Философия. Психология. Педагогика». – 2017. – Т. 27, Вып. 2. – С. 189 – 195.
65. Пранцова Г.В., Петрунина О.А. К вопросу о формировании коммуникативных компетенций бакалавров на основе освоения современных стратегий чтения и понимания текста // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2013. № 7 (11). С. 139-144.
66. Реан А. А. Акмеология личности // Психологический журнал, 2000, №3 – С. 88- 95.
67. Рогов Е. И. Психология общения./ Е. И. Рогов // – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2004. – 336 с. (Азбука психологии).
68. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн - СПб.: Питер,1999. – 720с.
69. Русакова С. В. Психологическое сопровождение развития коммуникативной толерантности у подростков в общеобразовательных учреждениях: дис. … канд. психол. наук. Шадринск, 2014. 187 с.
70. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2010. – 208 с.
71. Скрябина О. Б. Педагогические условия формирования коммуникативной толерантности у старшеклассников: дис. … канд. пед. наук. Кострома, 2000. 209 с.
72. Смирнова Е.В. Формирование коммуникативного пространства языковой среды в условиях иноязычного информационного и коммуникационного взаимодействия // Балтийский гуманитарный журнал. 2013. № 2. С. 33-36.
73. Согачева О.В. Теория и практика коммуникационного менеджмента // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2013. – № 3. – С. 219 – 221.
74. Тесты и методики деловых игр для менеджера : Сборник / А. Б. Бобровский, И. А. Грабская. – К.: МЗУУП, 1994. – 102 с.
75. Толстикова С. Н. Развитие коммуникативной толерантности у будущих социальных педагогов системы образования: дис. … канд. психол. наук. Калуга, 2002. 176 с.
76. Труфанов С. А. Формирование и удержание ключевых компетенций организации в системе конкурент-менеджмента. Ростов н/Д: Профпресс, 2014. – 232 с.
77. Хороших П.П., Носко И.В. — Формирование коммуникативной толерантности средствами социально-коммуникативного тренинга: педагогический эксперимент // Педагогика и просвещение. – 2018. – № 3. – С. 37 - 45.
78. Хуторской А. В. Ключевые компетенции как результат личностно ориентированной парадигмы образования // Народное образование. – 2003. – № 2. – С. 58 – 64.
79. Царева А.Б. Изучение уровней развития коммуникативной толерантности студентов обучающихся на различных специальностях вуза // Актуальные проблемы психологии личности: сб. ст. по матер. III междунар. науч.-практ. конф. № 3. – Новосибирск: СибАК, 2010.
80. Черевко В. П. Теоретичні основи підвищення комунікативної компетентності майбутнього менеджера / В. П. Черевко. – Психологія. Зб. наукових праць. Вип. 12. – НПУ ім. М. П. Драгоманова. – 2001. – С. 287 – 297.
81. Яцевич Л. П. Формирование коммуникативной толерантности у будущих специалистов социальной работы: дис. … канд. пед. наук. Чита, 2010. 193 с.
82. McClelland, D. C. Testing for competence rather than for «intelligence» // American Psychologist. — 1973. — Vol. 28. — P. 1—14.
83. White R.W. Motivation reconsidered: The concept of competence // Psychol. Rev. 1959. V. 66. P. 297-333.

# Додатки

Додаток А

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ КОМУНІКАТИВНОЇ УСТАНОВКИ В. В. БОЙКО

Інструкція: Вам треба прочитати кожне із запропонованих нижче суджень і відповісти «так» або «ні», висловлюючи згоду або незгоду з ними. Рекомендуємо скористатися аркушем паперу, на якому фіксується номер питання і ваша відповідь; потім, по ходу подальших наших пояснень, звертайтеся до свого запису. Будьте уважні і щирі: Питання:

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

2. Краще думати про людину погано і помилитися, ніж навпаки (думати добре і помилитися).

3. Високопосадовці, як правило, спритники і хитруни.

4. Сучасна молодь розучилася відчувати глибоке почуття любові.

5. З роками я став більш замкнутим, тому що часто доводилося розплачуватися за свою довірливість.

6. Практично в будь-якому колективі присутній заздрість або підсижування.

7. Більшість людей позбавлене почуття співчуття до інших.

8. Більшість працівників на підприємствах і в установах намагається прибрати до рук все, що погано лежить.

9. Підлітки в більшості своїй сьогодні виховані гірше, ніж коли б то не було.

10. У моєї «життя часто зустрічалися цинічні люди.

11. Буває так: робиш добро людям, а потім шкодуєш про це, тому що вони платять невдячністю.

12. Добро має бути з кулаками.

13. З нашим народом можна побудувати щасливе суспільство в недалекому майбутньому.

14. нерозумних навколо себе бачиш частіше, ніж розумних.

15. Більшість людей, з якими доводиться мати ділові відносини, розігрують з себе порядних, але по суті вони інші.

16. Я дуже довірлива людина.

17. Чи мають рацію ті, хто вважає: треба більше боятися людей, а не звірів.

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

19. Паша дійсність робить людину стандартним, безликим.

20. Вихованість в моєму оточенні на роботі - рідкісне якість.

21. Практично я завжди зупиняюся, щоб дати на прохання перехожого жетон для телефону-автомата в обмін на гроші.

22. Більшість людей піде на аморальні вчинки заради особистих інтересів.

23. Люди, як правило, безініціативні в роботі.

24. Люди похилого віку в більшості показують свою озлобленість кожному.

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

**Додаток Б**

**ДІАГНОСТИКА КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ (В. В. Бойко)**

*Інструкція: Вам надається можливість зробити екскурс в різноманіття людських відносин. З цією метою Вам пропонується оцінити себе в дев'яти запропонованих нескладних ситуаціях взаємодії з іншими людьми. Пам'ятайте, що при відповіді важлива перша реакція і те, що немає поганих або хороших відповідей. Відповідати треба, довго не роздумуючи, без пропусків. Оцініть, наскільки наведені нижче судження вірні по відношенню до Вас. При відповіді використовуйте бали від 0 до 3, де: 0 - зовсім невірно, 1 - вірно в деякій мірі, 2 - вірно в значній мірі, 3 – повністю вірно.*

Текст опитувальника

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **1. Шкала прийняття або нерозуміння індивідуальності інших** | **Бали** |
| 1.1 | Повільні люди зазвичай діють мені на нерви |  |
| 1.2 | Мене дратують метушливі, непосидючі люди |  |
| 1.3 | Галасливі дитячі ігри важко переношу |  |
| 1.4 | Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості зазвичай діють на мене негативно |  |
| 1.5 | Бездоганна у всіх відношеннях людина насторожила б мене |  |
|  | Всього балів |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **2. Шкала використання себе як еталону при оцінках інших** | **Бали** |
| 2.1 | Мене зазвичай виводить з рівноваги нетямущий співрозмовник |  |
| 2.2 | Мене дратують любителі поговорити |  |
| 2.3 | Я обтяжувався б розмовою з байдужим для мене попутчікомв поїзді, літаку, якщо він проявить ініціативу. |  |
| 2.4 | Я обтяжувався б розмовами випадкового попутника, який поступається мені за рівнем знань і культури. |  |
| 2.5 | Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене. |  |
|  | Всього балів |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **3. Шкала категоричності або консерватизму в оцінках людей** | **Бали** |
| 3.1 | Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, наряди). |  |
| 3.2 | Так звані "нові українці" зазвичай справляють неприємне враження або безкультурністю, або здирництвом. |  |
| 3.3 | Представники деяких національностей у моєму оточенні відверто несимпатичні мені. |  |
| 3.4 | Є тип чоловіків(жінок), яких я не виношу. |  |
| 3.5 | Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем. |  |
|  | Всього балів |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **4. Шкала невміння приховувати або згладжувати неприємні почуття** | **Бали** |
| 4.1 | Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же |  |
| 4.2 | Мені важко приховати, якщо людина чимось неприємний |  |
| 4.3 | Мене дратують люди, які прагнуть в суперечці настояти на своєму |  |
| 4.4 | Мені неприємні самовпевнені люди |  |
| 4.5 | Зазвичай мені важко втриматися від зауваження на адресу озлобленого або нервового людини, який штовхається в транспорті |  |
|  | Всього балів |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **5. Шкала прагнення переробити, перевиховати партнера по спілкуванню** | **Бали** |
| 5.1 | Я маю звичку повчати оточуючих |  |
| 5.2 | Невиховані люди обурюють мене |  |
| 5.3 | Я часто ловлю себе на тому, что намагались виховувати кого-небудь |  |
| 5.4 | Я за звичкою постійно роблю кому-небудь зауваження |  |
| 5.5 | Я люблю командувати близькими |  |
|  | Всього балів |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **6. Шкала прагнення підлаштувати інших учасників комунікації під себе** | **Бали** |
| 6.1 | Мене дратують люди похилого віку, коли вони в годину пік виявляються в міському транспорті або в магазинах |  |
| 6.2 | Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто тортури |  |
| 6.3 | Коли партнер не погоджується в чомусь з моєї правильною позицією, то зазвичай це дратує мене |  |
| 6.4 | Я проявляю нетерпіння, коли мені заперечують |  |
| 6.5 | Мене дратує, якщо партнер робить щось по своєму, не так як мені того хочеться |  |
|  | Всього балів |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **7. Шкала невміння прощати іншому помилки** | **Бали** |
| 7.1 | Зазвичай я сподіваюся, що моїм кривдникам дістанеться по заслугах |  |
| 7.2 | Мене часто дорікають в буркотливості |  |
| 7.3 | Я довго пам'ятаю завдані мені образи тими, кого я ціную або поважаю |  |
| 7.4 | Не можна прощати товаришам по роботі безтактні жарти |  |
| 7.5 | Якщо діловий партнер ненавмисно зачепить моє самолюбство, то я на нього проте ображуся |  |
|  | Всього балів |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **8. Шкала нетерпимість до дискомфортних (хвороба, втома, відсутність настрою) станів партнера по спілкуванню** | **Бали** |
| 8.1 | Я засуджую людей, які плачуться в чужу жилетку |  |
| 8.2 | Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які при нагоді розповідають про свої хвороби |  |
| 8.3 | Я намагаюся йти від розмови, коли хто-небудь починає скаржитися на своє сімейне життя |  |
| 8.4 | Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг)  |  |
| 8.5 | Мені іноді подобається позлити кого-небудь з рідних і друзів |  |
|  | Всього балів |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **9. Шкала Невміння пристосовуватися до інших учасників спілкування** | **Бали** |
| 9.1 | Зазвичай мені важко йти на поступки партнерам |  |
| 9.2 | Мені важко знаходити спільну мову з людьми, у яких поганий характер |  |
| 9.3 | Зазвичай я насилу пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі |  |
| 9.4 | Я утримуюся підтримувати відносини з дещо дивними людьми |  |
| 9.5 | Зазвичай я з принципу наполягаю на своєму, навіть якщо розумію. що партнер прав. |  |
|  | Всього балів |  |

Обробка і інтерпретація даних.

За кожною з цих шкал досліджуваний може набрати максимум 15 балів: від 0 до 5 – показник толерантного рівня, від 6 до 10 балів – середній рівень толерантності, від 11 до 15 – інтолерантний рівень. Загальний показник комунікативної толерантності (ЗКТ) має діапазон від 0 до 135 балів. Відповідно піддослідні, які отримали від 0 до 45 балів, мають толерантний рівень ЗКТ, від 46 до 90 балів – середній рівень ЗКТ, від 91 до 135 балів – інтолерантний рівень ЗКТ.

Підрахуйте суму балів, отриманих вами за всіма ознаками ми зробіть висновок: чим більше балів, тим нижче рівень комунікативної толерантності. Максимальне число балів, які можна заробити, 135, свідчить про абсолютну нетерпимості до оточуючих, що навряд чи можливо для нормальної особистості. Точно також неймовірно отримати нуль балів - свідчення терпимості до всіх типів партнерів у всіх ситуаціях. В середньому, за нашими даними, опитані набираю: керівники медичних установ і підрозділів - 40 балів, медсестри - 43 бали, вихователі - 31 бал. Порівняйте свої дані з наведеними з робіть висновок про свою комунікативної толерантності.

**Додаток В**

**Методика дослідження соціально - психологічної адаптації**

**К. Роджерса - Р. Даймонда**

***Процедура дослідження***

В опитувальнику містяться висловлювання про людину – її переживання, думки, звички, стиль поведінки. Усі ці висловлювання потрібно співвіднести з власною думкою про себе – «якою мірою це висловлювання може бути віднесено до мене».

У бланку слід зазначити відповідь, базуючись на таких оцінках:

0 – 0 - це мене зовсім не стосується;

1 – це мене не стосується;

2 – мабуть, це мене не стосується;

3 – не знаю, чи це мене стосується;

4 – це схоже на мене, але маю сумніви;

5 – це схоже на мене;

6 – це точно я.

*Текст методики (російською мовою).*

1. Испытывает неловкость, когда вступает с кем-нибудь в разговор.

2. Нет желания раскрываться перед другими.

3. Во всем любит состязание, соревнование, борьбу.

4. Предъявляет к себе высокие требования.

5. Часто ругает себя за сделанное.

6. Часто чувствует себя униженным.

7. Сомневается, что может нравиться кому-нибудь из лиц противоположного пола.

8. Свои обещания выполняет всегда

9. Теплые, добрые отношения с окружающими.

10. Человек сдержанный, замкнутый; держится ото всех чуть в стороне.

11. В своих неудачах винит себя.

12. Человек ответственный; на него можно положиться.

13. Чувствует, что не в силах хоть что-нибудь изменить, все усилия напрасны.

14. На многое смотрит глазами сверстников.

15. Принимает в целом те правила и требования, которым надлежит следовать.

16. Собственных убеждений и правил не хватает.

17. Любит мечтать – иногда прямо среди бела дня. С трудом возвращается от мечты к действительности.

18. Всегда готов к защите и даже нападению: «застревает» на переживаниях обид, мысленно перебирая способы мщения.

19. Умеет управлять собой и собственными поступками, заставлять себя, разрешать себе; самоконтроль для него - не проблема.

20. Часто портится настроение: накатывает уныние, хандра.

21. Все, что касается других, не волнует: сосредоточен на себе; занят собой.

22. Люди, как правило, ему нравятся.

23. Не стесняется своих чувств, открыто их выражает.

24. Среди большого стечения народа бывает немножко одиноко.

25. Сейчас очень не по себе. Хочется все бросить, куда-нибудь спрятаться.

26. С окружающими обычно ладит.

27. Всего труднее бороться с самим собой.

28. Настораживает незаслуженное доброжелательное отношение окружающих.

29. В душе — оптимист, верит в лучшее.

30. Человек неподатливый, упрямый; таких называют трудными.

31. К людям критичен и судит их, если считает, что они этого заслуживают.

32. Обычно чувствует себя не ведущим, а ведомым: ему не всегда удается мыслить и действовать самостоятельно.

33. Большинство из тех, кто его знает, хорошо к нему относится, любит его.

34. Иногда бывают такие мысли, которыми не хотелось бы ни с кем делиться.

35. Человек с привлекательной внешностью.

36. Чувствует себя беспомощным, нуждается в ком-то, кто был бы рядом.

37. Приняв решение, следует ему.

38. Принимает, казалось бы, самостоятельные решения, не может освободиться от влияния других людей.

39. Испытывает чувство вины, даже когда винить себя как будто не в чем.

40. Чувствует неприязнь к тому, что его окружает.

41. Всем доволен.

42. Выбит из колеи: не может собраться, взять себя в руки, организовать себя.

43. Чувствует вялость; все, что раньше волновало, стало вдруг безразличным.

44. Уравновешен, спокоен.

45. Разозлившись, нередко выходит из себя.

46. Часто чувствует себя обиженным.

47. Человек порывистый, нетерпеливый, горячий: не хватает сдержанности.

48. Бывает, что сплетничает.

49. Не очень доверяет своим чувствам: они иногда подводят его.

50. Довольно трудно быть самим собой.

51. На первом месте рассудок, а не чувство: прежде чем что-либо сделать, подумает.

52. Происходящее с ним толкует на свой лад, способен напридумывать лишнего... Словом – не от мира сего.

53. Человек терпимый к людям и принимает каждого таким, каков он есть.

54. Старается не думать о своих проблемах.

55. Считает себя интересным человеком – привлекательным как личность, заметным.

56. Человек стеснительный, легко тушуется.

57. Обязательно нужно напоминать, подталкивать, чтобы довел дело до конца.

58. В душе чувствует превосходство над другими.

59. Нет ничего, в чем бы выразил себя, проявил свою индивидуальность, свое Я.

60. Боится того, что подумают о нем другие.

61. Честолюбив, неравнодушен к успеху, похвале: в том, что для него существенно, старается быть среди лучших.

62. Человек, у которого в настоящий момент многое достойно презрения.

63. Человек деятельный, энергичный, полон инициатив.

64. Пасует перед трудностями и ситуациями, которые грозят осложнениями.

65. Себя просто недостаточно ценит.

66. По натуре вожак и умеет влиять на других.

67. Относится к себе в целом хорошо.

68. Человек настойчивый, напористый; ему всегда важно настоять на своем.

69. Не любит, когда с кем-нибудь портятся отношения, особенно – если разногласия грозят стать явными..

70. Подолгу не может принять решение, а потом сомневается в его правильности.

71. Пребывает в растерянности, все спуталось, все смешалось у него.

72. Доволен собой.

73. Невезучий.

74. Человек приятный, располагающий к себе.

75. Лицом, может, и не очень пригож, но может нравиться как человек, как личность.

76. Презирает лиц противоположного пола и не связывается с ними.

77. Когда нужно что-то сделать, охватывает страх: а вдруг – не справлюсь, а вдруг - не получится.

78. Легко, спокойно на душе, нет ничего, что сильно бы тревожило.

79. Умеет упорно работать.

80. Чувствует, что растет, взрослеет: меняется сам и отношение к окружающему миру.

81. Случается, что говорит о том, в чем совсем не разбирается.

82. Всегда говорит только правду.

83. Встревожен, обеспокоен, напряжен.

84. Чтобы заставить хоть что-то сделать, нужно как следует настоять, и тогда он уступит.

85. Чувствует неуверенность в себе.

86. Обстоятельства часто вынуждают защищать себя, оправдываться и обосновывать свои поступки.

87. Человек уступчивый, податливый, мягкий в отношениях с другими.

88. Человек толковый, любит размышлять.

89. Иной раз любит прихвастнуть.

90. Принимает решения и тут же их меняет; презирает себя за безволие, а сделать с собой ничего не может.

91. Старается полагаться на свои силы, не рассчитывает на чью-то помощь.

92. Никогда не опаздывает.

93. Испытывает ощущение скованности, внутренней несвободы.

94. Выделяется среди других.

95. Не очень надежный товарищ, не во всем можно положиться.

96. В себе все ясно, себя хорошо понимает.

97. Общительный, открытый человек; легко сходится с людьми.

98. Силы и способности вполне соответствуют тем задачам, которые приходится решать; со всем может справиться.

99. Себя не ценит: никто его всерьез не воспринимает; в лучшем случае к нему снисходительны, просто терпят.

100. Беспокоится, что лица противоположного пола слишком занимают мысли.

101. Все свои привычки считает хорошими.

***Обробка та оцінювання результатів***

Підраховуються коефіцієнти за формулами:

|  |  |
| --- | --- |
| **Адаптація:** | **Самосприйняття:** |
|  |  |
| **Емоційна комфортність:** | **Сприйняття інших:** |
|  |  |
| **Інтегральність:** | **Прагнення до домінування:** |
|  |  |

Результати, менші від норми, інтерпретуються як надмірно низькі, а більші від норми - як високі.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *№ з/п* |  | *Показники* | *Номери висловлювань* | *Норма* |
| А | а | Адаптивність | 4, 5, 9, 11, 12, 15, 19, 22, 23, 26, 27, 29, 33, 35, 37, 41, 44, 47, 51, 53, 55, 61, 63, 67, 68, 72, 74, 75, 78, 79, 80, 88, 91, 94, 96, 97, 98 | 68-136 |
| б | Дезадаптивність | 2, 6, 7, 13, 16, 18, 25, 28, 32, 38, 40, 42, 43, 49, 50, 52, 54, 56, 59, 60, 62, 64, 65, 70, 71, 73, 76, 77, 83, 84, 86, 90, 95, 99, 100 | 68-136 |
| 2 |  | Неправда - | 34,45, 48,81,89 | 18 - 36 |
| Неправда + | 8, 82, 92, 101 |
| S | а | Прийняття себе | 33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94, 96 | 22 – 42 |
| б | Неприйняття себе | 7, 59, 62, 65, 90, 95, 99 | 14 – 28 |
| L | а | Прийняття інших | 9, 14, 22, 26, 53, 97 | 12 – 24 |
| б | Неприйняття інших | 2, 10,21,28, 40, 60, 76 | 14 – 28 |
| E | а | Емоційний комфорт | 23,29,30,41,44,47, 78 | 14 – 28 |
| б | Емоційний дискомфорт | 6, 42, 43, 49, 50, 83, 85 | 14 – 28 |
| I | а | Внутрішній контроль | 4, 5, 11, 12, 19, 27, 37, 51, 63, 68, 79,91,98 | 26 – 52 |
| б | Зовнішній контроль | 13, 25, 36, 52, 57, 70,71,73, 77 | 18 – 36 |
| D | а | Домінування | 58,61,66 | 6 – 12 |
| б | Підлеглість | 16, 32, 38, 69, 84, 87 | 12 – 24 |
| 8 |  | Ескапізм  | 17, 18, 54, 64, 86 | 1. – 20
 |