

УДК 159.922

## СТРУКТУРА КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ: АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ

Зарицька В.В., Лапа В.М.

Класичний приватний університет

У статті досліджуються наукові підходи до вивчення структури поняття «комунікативна толерантність». Наводяться аргументи щодо актуальності вивчення феномену. Здійснено аналіз взаємозв'язку комунікативної толерантності із процесом спілкування в ракурсі вивчення її структури. Приділено увагу розгляду наукових поглядів щодо основних складових даної психологічної категорії. Визначаються компоненти, що є спільними для більшості запропонованих науковцями моделей структури комунікативної толерантності. **Ключові слова:** спілкування, функції спілкування, комунікативна толерантність, структура комунікативної толерантності, когнітивний, емоційний, конативний компоненти комунікативної толерантності.

**Постановка проблеми.** На етапі активного розвитку українського суспільства, коли держава переживає перетворення та перебудову в багатьох сферах сучасного життя, відношення людей один до одного, їх вміння домовлятися, будувати стосунки на принципах взаєморозуміння і поваги є необхідною умовою мирного співіснування громадян та розвитку країни. Тому формування комунікативної толерантності на основі розуміння її структури та критеріїв стає пріоритетним завданням сучасної педагогічної психології.

На даний момент в психологічній науці емпіричне дослідження комунікативної толерантності ускладнюється великою кількістю різноманітних поглядів на складові поняття та тим, що більшість компонентів комунікативної толерантності в значній мірі є неопераціоналізованими, недоступними для їх безпосереднього вивчення.

Одним з можливих рішень проблеми вивчення комунікативної толерантності може виступати дослідження поняття через аналіз його структури та її змістовних характеристик.

З огляду на відсутність єдиної загальноприйнятої науковцями дефініції комунікативної толерантності дослідження наукових підходів до визначення структури даного поняття є принципово важливим, актуальним і науково обґрунтованим.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проблемі вивчення комунікативної толерантності присвячені наукові праці В. Бойко [4], М. Громкової [8], В. Грищука [7], П. Когогорова [13], Л. Маленкової [15], А. Мудрика [16], Г. Щедровицького [21].

Більшість науковців роблять наголос на значенні формування комунікативної толерантності у старшокласників та студентів, підкреслюючи наявність у молоді необхідного для формування даної якості рівня психологічної зрілості та відзначаючи її вплив на успішність у сфері міжособистісного та професійного спілкування. Різні аспекти формування комунікативної толерантності саме в представників цієї вікової групи розглянуті в працях Є. Балданової [2], Є. Гребенця [6], О. Калач [10], Л. Ніколасової [17], О.Б. Скрябіної [18], С. Толстікової [20], Л. Яцевич [23] та ін.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** На даний момент поняття «комунікативна толерантність» широко використовується у психолого-педагогічній літературі, але

аналіз сутності терміну показав відсутність чіткої семантичної демаркації даної психологічної категорії, а також те, що більшість дослідників для його опису використовують близькі за значенням терміни як синонімічні. Для подальшого вивчення проблеми доцільно розглянути наукові підходи щодо структури та складових комунікативної толерантності.

**Мета статті:** здійснити теоретичний аналіз наукових підходів щодо визначення структури комунікативної толерантності, визначити найоптимальніший в ракурсі перспективи розробки програми формування комунікативної толерантності у старшокласників.

**Виклад основного матеріалу.** Значна частина науковців, які вивчають комунікативну толерантність, в питанні побудови поняття спираються на дослідження його складу шляхом виокремлення компонентів за змістом.

Є. Гребенець в дисертаційному дослідженні «Формування комунікативної толерантності у старшокласників в позанавчальній діяльності» розглядає комунікативну толерантність шляхом аналізу її основоположних складових. Науковець відслідковує еволюцію виникнення поняття «комунікативна толерантність» через вивчення термінів «комунікативний»-«комунікативність»-«комунікація»-«спілкування»-«суспільні відносини» [6, с. 20-23].

Тісний зв'язок комунікативної толерантності із процесом спілкування є безперечним, тому в ракурсі вивчення структури комунікативної толерантності аналіз наукових поглядів щодо функцій спілкування є доцільним та актуальним.

П. Якобсон виділяє наступні три групи функцій, що реалізуються у спілкуванні: когнітивну (взаємний обмін інформацією і пізнання людьми один одного), афективну (формування міжособистісних взаємовідносин), регулятивну (управління кожним учасником спілкування власною поведінкою і поведінкою інших, організація спільної діяльності) [22].

Схожий підхід у Б. Ломова, який виділяє інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну функції. Науковець розкриває зміст кожної функції: інформаційно-комунікативна – обмін інформацією між взаємодіючими індивідами; регуляційно-комунікативна (інтерактивна) – регуляція поведінки і безпосередня організація спільної ді-

яльності людей в процесі їх взаємодії; афективно-комунікативна – регуляція емоційної сфери людини [14].

Є. Клімов розрізняє функції спілкування за критерієм мети: контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, функція розуміння, амотивна, функція встановлення відносин, функція здійснення впливу [12].

А. Сухов та А. Деркач визначають наступні взаємопов'язані сторони спілкування: комунікативну, інтерактивну і перцептивну [19].

Заслугове на увагу погляд вчених щодо вивчення толерантності в сутнісному аспекті, який спирається на твердження, що саме толерантність є базисом або основою спілкування. Тобто, толерантність являє собою початок процесу становлення спілкування, і в той же момент, є кінцевим пунктом толерантності. Тому, наочним стає логічний взаємозв'язок толерантності та спілкування: взаємодія-толерантність-спілкування-спільність. Різниця полягає в тому, що об'єкт толерантності перетворюється на суб'єкт спілкування. В результаті виходить, що толерантність веде до спілкування, а рівень спілкування визначає рівень розвитку толерантності і її вигляд [9].

Толерантність регулює процес комунікації і становить внутрішню основу ефективної взаємодії. Толерантність – об'єктивний показник стилю взаємин між суб'єктами.

Толерантність, яка виявляється в спілкуванні з оточуючими людьми, дослідники визначають як комунікативну толерантність. Для розуміння підходів до вивчення структури поняття важливими є погляди науковців саме на його визначення.

На думку В. Гришука, «комунікативна толерантність – це психосоціальна характеристика особистості з домінантною спрямованістю свідомості на терпимі, безконфліктну комунікативну поведінку, на особливий, доброзичливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми» [7].

Л. Яцевич зазначає, що «комунікативна толерантність являє собою професійно важливу якість особистості, яка забезпечує цілісність особистісного і професійного розвитку майбутнього фахівця» [23].

С. Толстикова вказує на те, що «комунікативна толерантність є інтегральним утворенням, що є однією із системоутворюючих характеристик особистості» [20].

О. Скрябіна вважає, що «комунікативна толерантність – це стійкий особистісний стан, що визначає особливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми і характеризується наявністю в свідомості суб'єкта успішного, особистісно-значущого зразка терпимої комунікативної поведінки і домінантною спрямованістю свідомості на її виконання» [18].

В. Бойко трактує дане поняття як «характеристику ставлення особистості до людей, що демонструє ступінь переносимості нею неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів по взаємодії» [3].

В умовах відсутності можливості безпосереднього емпіричного дослідження комунікативної толерантності, що викликано складністю та багатоконпонентністю даного поняття, саме вивчення

його основних складових є ефективною стратегією дослідження вищезазначеної психологічної категорії.

Аналіз поглядів науковців щодо зв'язку толерантності з процесом спілкування, його функцій та існуючих визначень терміну «комунікативна толерантність» є підґрунтям розгляду структури та визначення компонентного складу комунікативної толерантності.

Під структурою комунікативної толерантності ми будемо розуміти будову і внутрішню форму організації системи, яка виступає як єдині стійких взаємозв'язків між її елементами, а також законів даних взаємозв'язків.

Одна з найдеталізованіших моделей будови комунікативної толерантності запропонована В. Бойко. Науковець виокремив десять підструктур, які на його думку обумовлюють комунікативну толерантність [4].

- ціннісно-орієнтаційна – основні світоглядні переконання конкретної особистості, її життєві віддалені і найближчі задуми, потреби, заохплення;

- інтелектуальна – особистісні зразки, типи, стилі розумової діяльності;

- естетична – специфіка сприймання людиною красивого та потворного, духовного та душевного, смішного та сумного;

- етична – духовні, моральні норми, яких дотримується людина;

- сенсорна (чуттєва) – особливості чуттєвого сприйняття світу на рівні слухового, зорового, смакового, нюхового, тактильного та рухового відчуттів.

Л. Ніколаєва передбачає в структурі комунікативної толерантності таку підструктуру, як ідентичність, та розподіляє компоненти за трьома сферами: біопсихофізіологічна, набута, сенсоутворююча [17].

Біопсихофізіологічна сфера включає в себе характерологічні, емоційні, інтелектуальні та сенсорні компоненти. Набута сфера поєднує риси та якості, що розвиваються під впливом соціальних факторів, але не виключають впливу біологічно обумовлених властивостей. Сенсоутворююча сфера включає в себе наступні компоненти: етичний, естетичний, ціннісно-орієнтаційний.

Вагомим внеском у вивчення структури комунікативної толерантності є наукові праці Н. Асташової [1]. Вчений стверджує, що комунікативна толерантність являє собою вияв толерантності особистості в цілому, і в структурі феномену виокремлює наступні компоненти: когнітивний, емоційний, діяльнісний.

Когнітивний компонент містить в собі уявлення про толерантність, усвідомлення сенсу толерантної комунікації, її співвідношення з нормами моралі: відображає характер розумової діяльності особистості, особливості сприйняття реальності, знайомі стандарти усвідомлення труднощів, планів, прийняття рішень. Емоційний компонент представлений умовно постійним ставленням особистості до об'єктів, до розвитку толерантної взаємодії з ними. Діяльнісний компонент включає схильність до такого типу соціальної поведінки, основою якої є співпраця, визнання, комунікативні вміння. Н. Асташова надає особливого значення діяльнісному компоненту, аргументую-

чи це тим, що будь-які реальності шикуються в смисловий ряд, в життєву концепцію, в межах діяльності певного суб'єкта.

Схожий підхід до вивчення толерантності використовує С. Братченко, який описує складні психологічні процеси та явища за допомогою трьох компонентів: емоційного, когнітивного та поведінкового. Однак, додатково рекомендує включити ще один умовний «компонент толерантності» – вербальний. На відміну від когнітивного компоненту, який передбачає реальну зміну сприйняття, мислення, вербальний компонент обмежується «знаним компонентом», що є поверхневим і простим виміром толерантності. Це говорить про результат знайомства людини з поняттям толерантності, його здатності розповісти про це, але не про його теперішнє ставлення до даної задачі [5].

На основі діяльнісного підходу О. Клепцова розглядає структуру толерантності як комплекс наступних компонентів: когнітивного (прийняття того, що відбувається і часткове розуміння, прояв терпіння, намагання себе стримувати, контролювати); мотиваційно-ціннісного (розуміння світогляду як цінності з вигодою для себе); конативного (терплячість, переконання, моралізування, нотація, маніпуляція, роз'яснення, застереження) та емоційно-вольового (наявність певного рівня розвитку механізмів терпіння: стримування запальності, врівноваженість, емоційна стійкість, самоконтроль) [11].

О. Скрябіна характеризує структуру комунікативної толерантності, поєднує декілька підходів та пропонує більш розширену багатокомпонентну модель. До когнітивного (усвідомлення і інтеріоризація сенсу толерантного спілкування), емоційного (відношення суб'єкта до процесу та результатів толерантного спілкування через емоційну силу), мотиваційно-ціннісного (відношення особистості до власної інформації як до рівноправного діалогу та поєднання всіх структурних компонентів) та конативного (інтенсивний розвиток особистості в комунікаційному процесі) додається інструментальний. Змістом інструментального компонента О. Скрябіна вважає здатність особистості управляти комунікативними навичками, що сприяють толерантному спілкуванню [18].

С. Толстикова у вивченні структури комунікативної толерантності використовує синтетичний підхід, взаємопов'язуючи її підструктури [20]. Науковець виокремлює когнітивну, емоційну та конативну підструктури комунікативної толерантності, що є подібним до вищевказаних моделей. Однак, запропонований варіант доповнюється наступними компонентами:

- аксіологічний – основні ідеологічні ідеали людини;
- ідентичності – спосіб прийняття іншої людини;
- сенсорний – специфіка чуттєвого сприйняття світу на рівні нюхового, зорового, смакового, слухового, рухового відчуттів;
- соціально-перцептивний – поєднання всіх варіантів (групового, міжособистісного, особистісно-групового) сприйняття;
- характерологічний – стійкі, типотворюючі набуті або вроджені риси особистості.

Аналіз всіх розглянутих структур демонструє, що в кожній з них присутні когнітивна, емоційна та конативна підструктури.

Заслугове на увагу погляд Є. Гребенця, який досліджував формування комунікативної толерантності старшокласників, сприймаючи комунікативну толерантність як інтегративну особистісну якість суб'єкта, що включає: мотивацію до толерантного взаємодії з партнерами по спілкуванню; позитивне емоційно-ціннісне ставлення до різних учасників спілкування, до їхньої культури, національності, вірувань, соціальної приналежності, поглядів, смаків, типу поведінки; систему знань про комунікативну толерантність, культуру спілкування; сукупність умінь і навичок толерантної поведінки, необхідних для повсякденного безконфліктного спілкування з однолітками, іншими людьми у відкритому полікультурному та полілінгвальному світі [6].

Важливим результатом дослідження Є. Гребенця є визначення змістовних аспектів комунікативної толерантності старшокласників як єдності компонентів:

- мотиваційний-ціннісний – об'єднує мотиви, потреби, цінності, емоційно-ціннісні відносини, що регулюють толерантну поведінку особистості;
- когнітивний – забезпечує систему знань про комунікативну толерантність, культуру спілкування;
- поведінковий – включає вміння та навички толерантної поведінки, вміння слухати і чути співрозмовника, розуміти його, аналізувати свої дії, знаходити продуктивні способи вирішення конфліктів, прощати чужі помилки; забезпечувати досягнення цілей без утиску почуттів і достоїнств співрозмовника; поблажливо ставитися до неприємних або неприйнятних вчинків учасника по спілкуванню; контролювати свої емоції, зберігати адекватну поведінку в нестандартних ситуаціях [6, с. 29-31].

Дана модель структури комунікативної толерантності дозволяє уникнути подвійності та є досить зручною для використання саме в системі освіти. Якщо за основу психолого-педагогічного впливу на старшокласників взяти триєдину мету, то формування когнітивного компоненту комунікативної толерантності гармонійно поєднується із освітньою складовою. В той же час, формування мотиваційно-ціннісного та поведінкового компонентів можуть бути враховані розвиваючою та виховною цілями.

**Висновки з даного дослідження і перспективи.** Аналіз наукових підходів щодо визначення структури комунікативної толерантності демонструє відсутність чіткої визначеної всіма науковцями моделі даного психологічного феномену. В той же час, більшість досліджених варіантів свідчать про спорідненість наукових поглядів та підходів: розглянуті структури комунікативної толерантності мають багато спільних компонентів. В основному, це стосується когнітивного, емоційного та конативного компонентів. Таким чином, даний рівень дослідженості поняття ускладнюється неможливістю чіткого вимірювання його складових, але з іншого боку, залишає науковцям можливість



вибору такого науково підходу, який більш відповідає меті конкретного дослідження.

Так, в ракурсі перспективи розробки програми формування комунікативної толерантності у старшокласників, більш доцільною для

використання є модель структури комунікативної толерантності, запропонована Є. Гребенцем.

Однак, питання вивчення структури даної психологічної категорії потребує подальшого вивчення та розробки.

### Список літератури:

1. Асташова Н. А. Проблема воспитания толерантности в системе образовательных учреждений / Н. А. Асташова // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика) : Сб. науч. метод. ст. – М.: Моск. психолого-педагогич. ин-т, 2002. – С. 74–83, с. 76.
2. Балданова Е. А. Развитие коммуникативной толерантности студентов технического вуза средствами иностранного языка : дис. канд. пед. наук / Е. А. Балданова – Улан-Удэ, 2011. 219 с.
3. Бойко В. В. Коммуникативная толерантность : методическое пособие / В. В. Бойко. – СПб : СПбМАПО, 1998. – 24 с.
4. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении : взгляд на себя и других / В. В. Бойко. – М. : «Филин», 1996. – 472 с.
5. Братченко, С. Л. Диагностика личностно-развивающегося потенциала / С. Л. Братченко. – Псков : Изд-во Псковского областного ин-та повышения квалификации работников образования, 1997. – 68 с.
6. Гребенец, Е. С. Формирование коммуникативной толерантности у старшеклассников во внеучебной деятельности : дис. канд. пед. наук / Е. С. Гребенец – Москва, 2013. – 173 с.
7. Гришук В. М. Формирование коммуникативной толерантности у студентов гуманитарных специальностей в вузе : дис. канд. пед. наук. / В. М. Гришук – Киров, 2005. 228 с.
8. Громкова М. Т. Психология и педагогика профессиональной деятельности : Учебное пособие для вузов / Т. М. Громкова – М. : Юнити-Дана, 2003. – 415 с.
9. Каган М. С. Мир общения: проблемы межсубъектных отношений / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1998. – 315 с.
10. Калач Е. А. Учебно-профессиональное взаимодействие как фактор успешного развития коммуникативной толерантности студентов специальности «связи с общественностью» : дис. канд. пед. наук / Е. А. Калач – Ижевск, 2006. – 223 с.
11. Клепцова О. Ю. Психология и педагогика толерантности: учеб. пособ. для слушателей системы доп. проф. пед. образования / Е. Ю. Клепцова. – М. : Академический Проект, 2004. – 176 с.
12. Климов Е. А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы / Е. А. Климов. – Казань, 1969. – 237 с.
13. Комогоров П. Ф. Философско-психологические основы толерантности как педагогического феномена / П. Ф. Комогоров // Образование и наука. – 2000. – № 1. – С. 186–197.
14. Ломов, Б. Ф. Психические процессы и общение / Б. Ф. Ломов. – М., 1975. – 151 с.
15. Маленкова Л. И. Теория и методика воспитания : Учебное пособие для вузов / Л. И. Маленкова. – М. : Педагогическое общество России, 2002. – 480 с.
16. Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания : Учебное пособие для вузов / А. В. Мудрик. – М. : Педагогическое общество России, 2001. – 320 с.
17. Николаева Л. А. Формирование коммуникативной толерантности студентов – будущих юристов на примере университетского образования в России и Германии : автореф. дис. канд. пед. наук / Л. А. Николаева. – Кемерово, 2007. – 24 с.
18. Скрябина А. Б. Педагогические условия формирования коммуникативной толерантности у старшеклассников : дис. канд. пед. наук / А. Б. Скрябина. – Кострома, 2000. – 209 с.
19. Сухов А. Н. : Учебное пособие для вузов / А. Н. Сухов, А. А. Деркач. – М. : Изд. центр Академия, 2001. – 600 с.
20. Толстикова С. Н. Развитие коммуникативной толерантности у будущих социальных педагогов системы образования : дис. канд. психол. наук / С. Н. Толстикова. – Калуга, 2002. – 176 с.
21. Щедровицкий Г. П. Система педагогических исследований (методологический анализ) / Г. П. Щедровицкий // Педагогика и логика. – М. : Кас-таль, 1993. – 412 с.
22. Якобсон, П. М. Общение людей как социально-психологическая проблема / П. М. Якобсон. – М., 1973. – 683 с.
23. Яцевич Л. П. Формирование коммуникативной толерантности у будущих специалистов социальной работы : дис. канд. пед. наук / Л. П. Яцевич. – Чита, 2010. – 193 с.

**Лапа В.Н.**

Классический приватный университет

## СТРУКТУРА КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ: АНАЛИЗ НАУЧНЫХ ПОДХОДОВ

### Аннотация

В статье исследуются научные подходы к изучению структуры понятия «коммуникативная толерантность». Приводятся аргументы относительно актуальности изучения феномена. Проведен анализ взаимосвязи коммуникативной толерантности с процессом общения в ракурсе изучения ее структуры. Уделено внимание рассмотрению научных взглядов относительно основных составляющих данной психологической категории. Определяются компоненты, которые являются общими для большинства предложенных учеными моделей структуры коммуникативной толерантности.

**Ключевые слова:** общение, функции общения, коммуникативная толерантность, структура коммуникативной толерантности, когнитивный, эмоциональный, конативный компонент коммуникативной толерантности.

**Lapa V.N.**

Classic Private University

## **STRUCTURE OF COMMUNICATIVE TOLERANCE: ANALYSIS OF SCIENTIFIC APPROACHES**

### **Summary**

This article explores the scientific approaches to the study of the structure of the concept of "communicative tolerance". Arguments on the relevance of studying the phenomenon are presented. The analysis of the relationship of communicative tolerance with communication process from the perspective of the study of its structure is conducted. Attention is paid to the consideration of scientific views regarding the main components of the psychological category. The components that are common to the most proposed models of the communicative tolerance structure by the scientist are identified.

**Keywords:** communication, communication functions, communicative tolerance, communicative tolerance structure, cognitive, emotional, connotative component of communicative tolerance.