

ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ З КОМУНІКАТИВНОЮ ТОЛЕРАНТНІСТЮ МАГІСТРАНТІВ-ГУМАНІТАРІЇВ

Пісоцький В.П., Горянська А.М.

Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя

У статті аналізуються професійно важливі соціально-психологічні якості особистості, які забезпечують ефективну комунікацію. Встановлено, що за обсягом поняття соціально-комунікативна компетентність ширше і включає в себе інструментальні та афективні ознаки комунікативної толерантності, яка переважно задіяна у виконанні регуляційно-комунікативної та синдикативної функцій спілкування. Виявлені й проінтерпретовані значущі кореляційні зв'язки ряду показників методики «Соціально-комунікативна компетентність» з настановчими та поведінковими характеристиками комунікативної толерантності магістрантів. **Ключові слова:** соціально-комунікативна компетентність, комунікативна толерантність, комунікативні установки, нетерпимість до невизначеності, фрустраційна нетолерантність.

Постановка проблеми. На часі перед освітою стоїть завдання підвищення рівня соціально-психологічної компетентності (синонімічними термінами є «компетентність у спілкуванні», «комунікативна компетентність», «соціально-комунікативна компетентність»), яка визначає здатність суб'єкта спілкування продуктивно взаємодіяти із соціальним оточенням в системі міжособистісних і ділових стосунків, правильно сприймати й неупереджено інтерпретувати інші погляди, ефективно впливати, вести діалог, співпрацювати. Цей комплекс спеціальних знань і вмінь украй необхідно розвивати майбутнім фахівцям сфери управління суспільними й міжособистісними стосунками. Соціально-комунікативна компетентність як психосоціальна якість є одним з визначальних факторів професійної діяльності вчителя, викладача, психолога, менеджера, юриста, політолога та інших представників типу професій «людина-людина». Теж саме можна з упевненістю стверджувати й про комунікативну толерантність, яка, з одного боку, є невід'ємною інструментальною складовою комунікативної компетентності, внутрішнім ресурсом, необхідним для побудови ефективної комунікативної дії у широкому колі потенційно конфліктних ситуацій спілкування, а з іншого, є ціннісно-смісловим орієнтиром, який у кінцевому рахунку регулює всю систему ставлень толерантного суб'єкта до природного і соціального світу, визначає його загальну спрямованість на людину (диспозиційна, гуманістична толерантність). Зважаючи на те що, *по-перше*, семантичні значення цих понять перетинаються, *по-друге*, їх структурні компоненти мають багато спільних показників, а розвинута комунікативна компетентність обов'язково передбачає оволодіння основними складовими комунікативної толерантності, *по-третє*, джерелом їх розвитку є соціальний досвід, що інтегровано набувається в процесі соціалізації й виховання та засобом спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу, виникає потреба у комплексному вивченні цих інтегральних особистісних утворень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми соціально-психологічної компетентності й толерантності з кінця ХХ ст. стають дедалі актуальнішими. На сьогодні їх дослідження

набуло міждисциплінарного характеру. Розгляду теоретичних основ соціально-психологічної компетентності присвячені наукові праці І. Зимньої, А. Маркової, Л. Орбан-Лембрик, Л. Петровської, О. Хуторського, І. Черезової та ін. Так з позицій компетентнісного підходу [2; 3; 7] соціально-психологічна компетентність розглядається як сукупність спеціальних комунікативних, перцептивних та інтерактивних знань, які дають змогу соціальному суб'єкту впевнено орієнтуватися в складних ситуаціях взаємодії, міжособистісних стосунках, правильно визначати особистісні риси й емоційні стани інших людей, обирати адекватні способи поведінки з ними та досягати поставлених цілей, кваліфіковано вирішувати практичні й теоретичні завдання в різних сферах професійної діяльності й спілкування.

Основні питання комунікативної компетентності розглядаються психологами у двох аспектах: сутність і структуру комунікативної компетентності з'ясували Ю. Жуков, Л. Петровська і П. Растянников, Д. Іванов, К. Митрофанов, І. Черезова; специфіку її формування вивчали С. Архипова, Ю. Смельянов, І. Єрмаков, М. Коган, І. Когут, Л. Лепіхова та ін. Вагомий внесок у дослідження соціально-комунікативної компетентності зарубіжних дослідників: М. Аргайла, Р. Белла, Е. Еріксона, Дж. Уаймена, Ю. Хабермаса. Більшість дослідників за певних варіацій виділяють такі основні характеристики комунікативної компетентності: адекватна самооцінка, рефлексія, орієнтація у власному психологічному потенціалі, налаштованість на позитивні якості партнера, терпимість, емоційна стійкість, вихованість, тактовність, емпатія, комунікативні уміння та навички, що забезпечують продуктивне співробітництво, мобільний стиль спілкування. На наш погляд, цей комплекс показників відображає потенційну готовність і прагнення особистості до паритетного діалогу з іншим, на початку якого його учасники одночасно висувають взаємні претензії на істинність знання, на правильність своїх орієнтацій щодо прийнятих у соціальному середовищі норм, на щирість вираження кожним власних поглядів, переконань. Якщо ж претензії на їх істинність не сприймаються як обґрунтовані та заперечуються учасниками, вони обговорюються надалі поза застосуванням сили

і влади, однак із нарощуванням найпереконливішої аргументації, з повним усвідомленням відповідальності за результати такого дискурсу.

У філософсько-етичній, соціально-психологічній та педагогічній літературі розуміння толерантності як особистісної готовності неупереджено сприймати відмінності, здатності до розуміння і погодження різнорідних інтересів, точок зору без застосування тиску, переважно методами роз'яснення і переконання в процесі критичного діалогу представлене у працях С. Аверінцева, Г. Балла, Г. Батищева, М. Бахтіна, С. Братченка, В. Біблера, М. Бубера, Ю. Іщенко, В. Лекторського, Ю. Орлова, П. Рікера, К. Роджерса, М. Фрітцханда, О. Хьоффе, К. Ясперса та ін. Ці дослідники надають великого значення проблемі формування толерантної свідомості, яка знаходить свій вияв у культурі порозуміння, культурі прощення, екзистенційному діалозі, філософії й практиці ненасильства. Похідною від соціокультурної толерантності є *комунікативна толерантність*. У публікаціях О. Асмолова, Г. Бардієр, В.Бойка, Г. Кожухар, Д. Леонтьєва, Г. Олпорта, Л. Почебут, А. Реана, А. Скок це поняття тлумачиться як інтегральна психосоціальна характеристика особистості, що визначає процеси комунікації та взаємодії між людьми в термінах терпимості, емоційно врівноваженої, конструктивної поведінки, спрямованої на зниження психічного напруження суб'єктів спілкування, подолання недовіри та упередженості, досягнення взаєморозуміння, погодження конфліктних ситуацій з відстоюванням своїх позицій без застосування тиску та маніпуляції [1; 4; 5]. Взаємна повага та збереження ідентичності сторін, що забезпечується дотриманням принципів толерантності, дають можливість виходу опонентів на паритетний діалог з перспективою подальшої співпраці. Комунікативна толерантність суб'єктів є необхідною умовою конвенційного спілкування: вона робить можливим адекватне розуміння актуальних ролей і намірів партнерів, через її психічні механізми здійснюється інтелектуальна й емоційно-вольова регуляція поведінки і вчинків, досягається узгодженість дій, виникає взаємний інтерес до відмінностей, прискорюється групова інтеграція й зростає соціальна солідарність, відбувається самореалізація індивідуальності в професійній діяльності. Від комунікативної толерантності залежить успішність адаптації конкретної особи до індивідуально-сверідних особливостей інших людей.

Отже, хоча дослідженню феноменів комунікативної компетентності й толерантності присвячено чимало публікацій, однак проблему їх визначення, діагностики й розвитку в сучасній науці не можна вважати вирішеною. Потребує уточнення спільне семантичне поле понять «соціально-ко-

мунікативна компетентність» і «комунікативна толерантність», не достатньо розробленими залишаються питання змісту, структури, форм, вікових та психологічних особливостей, психологічних механізмів реалізації цих особистісних якостей, потребує конкретизації їх професійна специфіка. Ми вважаємо, що з огляду на комплексний характер формування цих особистісних й професійно-важливих якостей, урахування їх взаємозв'язків дозволить оптимізувати вплив на розвиток цієї потужної системи внутрішніх ресурсів особистості через спеціальні розвивальні технології.

Мега статті: визначити зв'язки між показниками компонентів соціально-комунікативної компетентності та комунікативної толерантності магістрантів гуманітарних спеціальностей.

Виклад основного матеріалу дослідження. Емпіричне дослідження проводилось упродовж 2017–2018 років серед магістрантів гуманітарних спеціальностей Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Вибірка складала 137 осіб, з них 35 хлопців і 102 дівчини.

Психодіагностичний інструментарій складають методики «Соціально-комунікативна компетентність» [6], «Комунікативна толерантність» і «Комунікативна установка» [1].

Тест-опитувальник «Соціально-комунікативна компетентність» складається з шести показників (див. таблицю 1).

Показник «соціально-комунікативна незграбність» у досліджуваних перебуває в межах норми ($M = 9,2$ з 29 можливих балів). Це означає, що вони в міру комунікабельні, відкриті, мобільні й гнучкі у спілкуванні, без особливих проблем знайомляться, невимушено контактують з різними типами людей, толерантно реагують на несподівані комунікативні ситуації, намагаючись знайти взаємоприйнятний вихід з незручного становища, у разі необхідності можуть підлаштуватися, достатньо чуйні, гостинні та компанійські. За цим показником статистично значущих відмінностей з нормативною групою (жінки від 25 до 50 років – резерв керівних кадрів) не виявлено. «Соціально-комунікативна незграбність» позитивно корелює із загальним рівнем комунікативної толерантності ($r = ,36$ при $p \leq 0,01$) та її поведінковими показниками: низькими «адаптивними здібностями» ($r = ,45$ при $p \leq 0,01$), «категоричністю або консерватизмом в оцінках людей» ($r = ,43$ при $p \leq 0,01$); «використанням себе Я-еталоном в оцінках інших людей» ($r = ,32$ при $p \leq 0,01$), «невмінням вибачати іншому помилки, незручності, ненавмисно завдані неприємності» ($r = ,31$ при $p \leq 0,05$). Тож для покращення рівня цього показника слід насамперед оптимізувати зазначені вище поведінкові характеристики комунікативної толерантності.

Таблиця 1

Досліджувані Показники	Магістранти (137 осіб)			Нормативна група (48 осіб)			t-критерій
	M_1	σ^2	m_1	M_2	σ^2	m_2	
Соц.-комунікативна незграбність	9,2	4,67	1,05	8,04	5,78	0,35	-0,955
Нетерпимість до невизначеності	11,35	2,18	0,49	9,71	3,26	0,26	-2,96
Прагнення до конформності	6,5	2,96	0,66	5,83	3,01	0,25	-0,95
Прагнення до статусного зростання	12,85	2,81	0,63	9,13	3,14	0,256	-5,47
Орієнтація на уникнення невдач	10,9	3,86	0,86	8,13	3,88	0,28	-3,1
Фрустраційна нетолерантність	9,75	3,9	0,87	8,5	3,64	0,28	-1,37

«Нетерпимість до невизначеності» є показником, який безпосередньо стосується когнітивної складової комунікативної толерантності. Толерантність до інформаційної невизначеності відображає рівень усвідомленості й переживання суб'єктом невизначеності комунікативної ситуації, цілей і намірів співрозмовників та виявляє тенденцію реагувати на це спокійно й оперативно. Г. Олпорт [5] відмічає, що толерантність до невизначеності проявляється у сприйнятливості й гнучкості мислення, у здатності структурувати інформацію й уявляти можливі варіанти завершення ситуації та успішно реалізовувати стратегії подолання стресових ситуацій. За цим показником магістранти продемонстрували близькі до середніх значення ($M = 11,35$ з 20 можливих), однак статистична перевірка показала достовірну відмінність від нормативу ($P = 0,01$) у бік нетерпимості до невизначеності. На нашу думку, це пояснюється молодим віком (20-23 роки) та соціальною ситуацією розвитку досліджуваних, які стоять на порозі самостійного життя, а тому більше занепокоєні з приводу майбутнього та реалізації своїх життєвих планів, очікувань. Кореляційні зв'язки «нетерпимості до невизначеності» виявлено із загальним показником інтолерантної комунікативної установки ($r = ,29$ при $p \leq 0,01$), «завуальованою жорстокістю» ($r = ,32$ при $p \leq 0,01$); низькими «адаптивними здібностями» ($r = ,34$ при $p \leq 0,01$); та «прагненням перевищувати партнера» ($r = ,31$ при $p \leq 0,01$).

Показник «прагнення до конформності» у магістрантів не відрізняється від нормативу ($M=6,5$ з 14 можливих) і негативно корелює з «відкритою жорстокістю» ($r = ,31$ при $p \leq 0,05$), загальним показником комунікативних установок ($r = ,35$ при $p \leq 0,05$), «прагненням підігнати партнера під себе, зробити його зручним» ($r = ,30$ при $p \leq 0,05$) та «використанням себе Я-еталоном в оцінках інших людей» ($r = ,28$ при $p \leq 0,05$). Зауважимо, що надмірна конформність свідчить про слабку форму комунікативної толерантності (поступливість, угодовство, байдужість, безпринципність), тоді як її брак також негативно позначається на якості стосунків з людьми через ігнорування думки більшості, знецінення визнаних авторитетів, керівництва, колег, оточення. Тож значення цього показника у магістрантів цілком прийнятні для функціонування конструктивної толерантності, коли, з одного боку, не слід боїтися відкрито заявляти про свої принципи, послідовно й аргументовано відстоювати свої погляди, позицію, а з іншого, вміти прийняти компромісне рішення, погодитися із справедливою критикою, дійти згоди, поступившись частиною своїх інтересів задля загального добробуту.

Показник магістрантів «прагнення до статусного зростання» ($M = 12,85$ з 20 можливих) істотно відрізняється від нормативного ($P = 0,001$) у бік його завищення, що свідчить про орієнтованість досліджуваних на соціальний успіх, пошук визнання своїх талантів, ініціативність, затребуваність, амбітність, честолюбність, популярність. Поки ще вони знаходяться на стадії планування своєї кар'єри і не сповна усвідомлюють специфіку професійного шляху, тому такий результат слід сприймати з обов'язковим урахуванням цих

реалій. Серед внутрішніх кореляцій методики звертає на себе увагу позитивний зв'язок «прагнення до статусного зростання» з «нетерпимістю до невизначеності» ($r = ,32$ при $p \leq 0,01$) і негативний із «соціально-комунікативною незграбністю» ($r = - ,44$ при $p \leq 0,01$). Крім того цей показник позитивно корелює з незначним «негативним досвідом спілкування з оточуючими» ($r = ,39$ при $p \leq 0,01$) та «прагненням перевищувати партнера, зробити його зручним» ($r = ,40$ при $p \leq 0,01$), що цілком відповідає існуючим в буденній свідомості стереотипним уявленням про роботу вчителя, вихователя. Відповідно, потрібно допомогти магістрантам відрефлексувати ці інтолерантні тенденції.

Показник «Орієнтація на уникнення невдач» ($M=10,9$ з 27 можливих) також значимо відрізняється від нормативного ($P = 0,01$). Досліджувані відмічають, що інколи пасують перед труднощами, дещо негативно, з певною долею скепсису й недовіри ставляться до людей і нової справи, не вельми впевнені в собі, сумніваються у своїх здібностях, майбутні випробування викликають у них побоювання щодо відповідності рівня своєї компетентності, однак магістрантам здебільшого властивий гарний настрій, оптимістичне світобачення, цілеспрямованість, бажання експериментувати. «Орієнтація на уникнення невдач» позитивно корелює з «соціально-комунікативною незграбністю» ($r = ,70$ при $p \leq 0,01$), «нетерпимістю до невизначеності» ($r = ,56$ при $p \leq 0,01$), «прагненням до конформності» ($r = ,42$ при $p \leq 0,01$) та «фрустраційною нетолерантністю» ($r = ,39$ при $p \leq 0,01$). Ці зв'язки вказують на існування симптомокомплексу властивостей досліджуваних, які заважають їм успішно спілкуватися, самореалізовуватися й негативно позначаються на загальному рівні їх соціально-комунікативної компетентності. Виявлені також зв'язки з негативними «комунікативними установками» ($r = ,36$ при $p \leq 0,01$), «категоричністю або консерватизмом в оцінках людей» ($r = ,37$ при $p \leq 0,01$), низькими «адаптивними здібностями» ($r = ,39$ при $p \leq 0,01$), загальним показником комунікативної толерантності ($r = ,32$ при $p \leq 0,01$).

Фрустраційна толерантність окрім того, що це структурний елемент соціально-комунікативної компетентності, є також складовою емоційного компоненту толерантності. У магістрантів показник «фрустраційна нетолерантність» знаходиться в межах норми. Хоча його середнє арифметичне ($M = 9,75$ з 20 можливих) дещо більше від нормативного, однак достовірної різниці не виявлено. Більшість досліджуваних засвідчили посередню емоційну стійкість до ситуацій, що провокують негативні емоції: роздратування, гнів, вербальну та фізичну агресію. Вони вважають, що в принципі здатні їх стримувати, контролювати, але при цьому їм коштує значних зусиль зберігати холоднокровність, утримуватися від імпульсивних реакцій, реплік, негативних оцінок. «Фрустраційна нетолерантність» позитивно корелює з «негативним досвідом спілкування» ($r = ,39$ при $p \leq 0,01$), загальним показником комунікативної толерантності ($r = ,35$ при $p \leq 0,05$), «нетерпимістю до невизначеності» ($r = ,51$ при $p \leq 0,01$) та «орієнтацією на уникнення невдач» ($r = ,39$ при $p \leq 0,01$).

Висновки й рекомендації. За результатами теоретичного аналізу встановлено, що за обсягом поняття соціально-комунікативна компетентність ширше і включає в себе комунікативну толерантність як невід'ємну складову, що забезпечує переважно регуляційну (стриманість, емоційна стійкість) й інструментальну функцію (знання, оцінки, уміння, навички, способи толерантної взаємодії). При цьому зміст комунікативної толерантності не вичерпується лише утилітарно-прагматичними формами і способами поведінки, а містить світоглядно-діалогічний потенціал гуманістичного спрямування.

На основі аналізу емпіричних даних виявлені значущі кореляції, які вказують на стійкий взаємозв'язок таких показників соціально-кому-

нікативної компетентності, як «соціально-психологічна незграбність», «нетерпимість до невизначеності», «фрустраційна нетолерантність», із настановчими і поведінковими характеристиками комунікативної толерантності. Констатовано достовірну статистичну різницю між показниками магістрантів «нетерпимість до невизначеності», «прагнення до статусного зростання», «орієнтація на уникнення невдач» з нормативними даними дорослої вибірки у бік завищення цих показників. З одного боку, це пояснюється браком життєвого і комунікативного досвіду, а з іншого, очікуванням майбутніх випробувань і недостатньою упевненістю у своїй професійній соціально-комунікативній компетентності.

Список літератури:

1. Бойко В.В. Коммуникативная толерантность. (Методическое пособие) / В.В. Бойко. – СПб.: МАПО, 1998. – 146 с.
2. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности / Ю.Н. Емельянов. – СПб., 1999. – 403 с.
3. 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.
4. На пути к толерантному сознанию / под ред. А.Г. Асмолова. – М.: Смысл, 2000. – 255 с. – (Серия "Библиотека психологии толерантности").
5. Олпорт Г.У. Природа предубеждения / Г.У. Олпорт // Век толерантности : науч.-публ. вестник. – М.: МГУ, 2003. – Вып. 5. – С. 11-25.
6. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М.: ВЛАДОС, 2004. – С. 215-221.
7. Черезова О.І. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості / О.І. Черезова. – Науковий вісник Херсонського державного університету, 2014. – Вип. 1. – Т. 1. – С. 103-107.

Песоцкий В.П., Горянская А.М.

Нежинский государственный университет имени Николая Гоголя

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ С КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТЬЮ МАГИСТРАНТОВ-ГУМАНИТАРИЕВ

Аннотация

В статье анализируются профессионально важные социально-психологические качества, обеспечивающие эффективную коммуникацию. Установлено, что содержание понятия социально-коммуникативная компетентность шире и включает в себя инструментальные и аффективные признаки коммуникативной толерантности, которая преимущественно задействована в выполнении регуляционно-коммуникативной и синдикативной функций общения. Обнаружены и проинтерпретированы значимые корреляционные связи ряда показателей методики «Социально-коммуникативная компетентность» с установочными и поведенческими характеристиками коммуникативной толерантности магистрантов.

Ключевые слова: социально-коммуникативная компетентность, коммуникативная толерантность, коммуникативные установки, нетерпимость к неопределенности, фрустрационная нетолерантность.

Pisotsky V.P., Goryanska A.M.

Nizhyn Gogol State University

THE RESEARCH OF THE RELATIONSHIP BETWEEN HUMANITIES STUDENTS' SOCIO-COMMUNICATIVE COMPETENCE AND COMMUNICATIVE TOLERANCE

Summary

The person's professionally important socio-psychological qualities which provide effective communication are analyzed in the article. It has been found out that the size of the notion of socio-communicative competence is wider and contains instrumental and affective characteristic of communicative tolerance, which takes part mostly in the accomplishing of regulatory-communicative and syndicate function of communication. The significant correlative connections of some indicators of the method of «Socio-communicative competence» coaching and behavioral characteristics of master students' communicative tolerance have been detected and interpreted.

Keywords: socio-communicative competence, communicative tolerance, communicative mindset, impatience to uncertainty, frustration intolerance.