

## КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА

*Чаплак Ян Васильович<sup>1</sup>, Чуйко Галина Василівна<sup>2</sup>,  
Проскурняк Ольга Петрівна<sup>3</sup>*

<sup>1</sup>Кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, м. Чернівці (Україна)  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6763-2967>  
Researcher ID: D-4081-2016

<sup>2</sup>Кандидат філологічних наук, доцент кафедри психології Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, м. Чернівці (Україна)  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3424-3348>  
Researcher ID: D-9477-2016

<sup>3</sup>Кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, м. Чернівці (Україна)  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2525-0562>  
Researcher ID: D-8578-2016

UDC: 316.647.5

### АНОТАЦІЯ

У статті здійснено узагальнюючий аналіз різних авторських визначень комунікативної толерантності та представлено результати початкового етапу емпіричного дослідження – асоціативного опитування студентів щодо особистісних рис, ймовірно властивих їх «ідеальному» співрозмовнику.

Зазначається, що, залежно від підходу до аналізу комунікативної толерантності (психологічного чи мовознавчого), науковці зосереджуються або переважно на змістовних характеристиках цього поняття, або їх більше цікавить формальний бік прояву даного феномену.

Виявлено, що серед особистісних рис, виділених респондентами, як передумову ефективного спілкування, домінують дві групи рис: 1) які стосуються вміння спілкуватися; 2) пов'язані з моральним розвитком людини.

Запропоновано підсумкове розуміння комунікативної толерантності як особистісної риси, що проявляється у доброзичливому і відкритому ставленні до іншої людини в процесі спілкування з нею.

**Ключові слова:** толерантність, комунікативна толерантність, спілкування, «ідеальний» співрозмовник, особистісні риси.

**Постановка проблеми.** Спілкування з іншими людьми складає значну частину життя людини. Проте, не завжди воно є задовільним: часто в процесі міжособистісної комунікації кожен хоче досягти власної мети, задовольнити свої потреби, неявно чи цілком усвідомлено ігноруючи проблеми і бажання партнера зі спілкування. Тоді як вирішити чи, принаймні, пом'якшити цю проблему може така характеристика особистості, як комунікативна толерантність, яка здатна зробити комунікаторів більш уважними, доброзичливими та поблаж-

ливими один до одного, більш терпимими до сказаного в процесі спілкування, більш зважено ставлячись до власних висловлювань.

Особливо зростає роль толерантності взагалі та комунікативної толерантності зокрема у ситуації інформаційної та соціальної нестабільності та постійних, неочікуваних і переважно несприятливих для пересічної людини змін у соціумі, що впливає на емоційний стан людей, посилюючи їх невпевненість у завтрашньому дні, з одного боку, та роздратування, тривожність і емо-

Address for correspondence, e-mail: [editpsychas@gmail.com](mailto:editpsychas@gmail.com)  
Copyright: © Yan Chaplak, Olha Proskurniak, Halyna Chuyko

This is an Open Access journal, all articles are distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0) License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), allowing third parties to copy and redistribute the material in any medium or format and to remix, transform, and build upon the material, provided the original work is properly cited and states its license.

ційну лабільність, – з іншого. А недовіра до суспільних трансформацій неминуче відбивається на відповідному ставленні людини до оточуючих. Тому толерантність до комунікатора як прояв поваги до нього та сказаного ним – важлива складова і передумова збільшення ефективності як ділового, так і міжособистісного спілкування.

**Аналіз досліджень і публікацій.** До вивчення проблеми толерантності взагалі та комунікативної толерантності зокрема зверталися багато науковців: В. В. Бойко (який, власне ввів у науковий обіг поняття «комунікативна толерантність»), С. Л. Братченко, І. А. Стернін, К. М. Шиліхіна, Т. О. Шаповалова, О. А. Ковтун, В. А. Погодіна, В. М. Гришук, О. Ю. Кочергіна, К. Ю. Шамсутдінова, Б. Р. Могілевич, Ф. Бацевич, О. А. Селютин, З. А. Агєєва, О. І. Данченко, Я. С. Фруктова, Г. У. Солдатова, О. М. Зебрева, Т. М. Маслова, А. В. Сукачева, Т. М. Маслова, О. В. Костюшина, Є. І. Касьянова, Г. В. Жигунова, В. М. Павленко, М. М. Мельничук, І. В. Белашева, К. Н. Рибаченко та ін. Проте велика кількість різних тлумачень поняття «комунікативна толерантність» не завжди сприяє поглибленню розуміння цього терміну, тому потрібно виявити узагальнений зміст цих визначень феномену толерантності у спілкуванні.

**Мета** цієї статті – здійснити теоретичний аналіз розуміння феномену комунікативної толерантності в психології та емпірично виявити характеристики особистості, якими студенти-психологи наділяють «ідеального співрозмовника».

**Методами** дослідження послужили: комплекс теоретичних методів і прийомів: теоретико-методологічний аналіз, осмислення, порівняння й узагальнення основних положень наукових джерел, що відповідають темі та меті дослідження; емпіричний – письмове асоціативне опитування.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Перш, ніж досліджувати розуміння поняття комунікативної толерантності в психології, варто спочатку звернутися до аналізу більш загального поняття – толерантності, яку більшість науковців вважають умовою ефективною взаємодії людей. Варто зазначити, що термін «толерантність» має багато визначень, пропонуваніх

різними науковцями, проте ми зупинимося лише на деяких з них.

Зокрема, на думку В. М. Павленко та М. М. Мельничук (які, на нашу думку, дають досить загальне, філософського плану визначення цього поняття), толерантність – це не просто терпимість і психологічна стійкість особистості, а набагато більше, це «компетентність у толерантній поведінці, когнітивна складність у сприйнятті суперечливого світу, емпатійна готовність до «іншості», особистісні сенси, цінності, установки на співіснування зі світом» (Павленко, & Мельничук, 2014 : 25). Г. В. Жигунова зазначає, що в науковій літературі толерантність тлумачиться як «повага та визнання рівності, відмова від домінування та насилля, визнання багатомірності та різноманіття людської культури, норм, вірувань»; вона передбачає готовність людини «прийняти інших такими, які вони є, поважати їх погляди та думки та взаємодіяти з ними на основі згоди» (Жигунова, 2010 : 62).

На нашу думку, толерантність можна розуміти як «особистісну характеристику людини, що проявляється у доброзичливо-неупередженому ставленні до інших людей, які можуть відрізнитися за будь-якими ознаками, як до рівних у всьому, які мають право на власну систему життєвих цінностей, принципів і світогляд та свободу обирати свій спосіб життя та досягнення щастя і не чинять моральне зло (шкоду) іншій людині, природі чи цивілізації» (Чуйко, & Чаплак, 2020 : 39), як тактовне і шанобливе ставлення до іншої людини (культури), повагу до її права вільно обирати та слідувати власним життєвим цілям, ідеалам, поглядам, «навіть у випадку незгоди з ними» (Чуйко, & Чаплак, 2019).

Є. І. Касьянова пропонує такі критерії оцінювання толерантності особистості: «знання про толерантність як особистісну рису; ставлення до особливостей різних культур, націй, конфесій, соціальних груп та їх представників, до носіїв інших поглядів, переконань; уміння та навички взаємодії з людьми, незалежно від їх культурної, національної, конфесійної приналежності, соціального положення, професії, віку, поглядів» (Касьянова, 2009 : 14), – за суттю, розуміючи її як установку.

У тлумаченні комунікативної толерантності

можна виокремити два основні підходи: перший схильний до розуміння комунікативної толерантності як суто комунікативної (точніше, мовленнєвої) категорії (Ф. Бацевич, Б. Р. Могілевич та ін.); другий вважає її психологічним (психосоціальним) феноменом. Так науковці насправді віртуально розділяють комунікативну толерантність на окремі складові, акцентуючи свою увагу на частині цілісного, хоча й комплексного, феномену, враховуючи, що сам термін містить поєднання двох самостійних понять: «комунікація» і «толерантність».

Так, Ф. Бацевич вважає комунікативну толерантність основою міжособистісної толерантності, розуміючи її як *комунікативну* категорію, що являє собою комплексне поняття, яке включає як максими неконфліктного спілкування, так і культуру мовлення та внутрішню культуру людини, її ввічливість у процесі міжособистісної взаємодії «із застосуванням засобів мови», емпатійність до співрозмовника та позитивне світосприйняття (Бацевич, 2010). Зазначимо, що, з одного боку науковець, безумовно, правий, вважаючи комунікативну толерантність основою міжособистісної толерантності, оскільки комунікативна толерантність людини проявляється під час спілкування, тоді як міжособистісна – лише за наявності міжособистісних стосунків між людьми, які спілкуються (що відбувається значно рідше, ніж власне комунікація), з іншого, – міжособистісна толерантність – це один з проявів загальної толерантності особистості, по відношенню до якої комунікативна толерантність – також її складова – лише прояв загальної толерантності у спілкуванні. С. Л. Братченко у цьому контексті зазначає, що «поведінковий вимір» комунікативної толерантності, який містить конкретні вміння та здібності людини у сфері комунікації: здатність толерантно висловлюватися, відстоюючи свої позиції та принципи, проявляти толерантність у ставленні до співрозмовника, вміння домовлятися з людьми, які мають власну думку, що відрізняється від позиції комунікатора, особливо у психологічно напружених, типових чи виключних, – є найбільшою складовою «айсберга толерантності» (Зінченко, 2018).

І. А. Стернин та К. М. Шилихіна у своїй монографії підсумовують, що комунікативна толерантність – це «комунікативна поведінка особистості, в якій дотри-

мується принцип ввічливості, домінують недирективні мовленнєві акти, що відображають уважне, тактовне ставлення до співрозмовника, а також переважають мовленнєві стратегії і тактики, характерні для безконфліктного спілкування» (Стернин, & Шилихіна, 2001 : 98).

Б. Р. Могілевич також розуміє комунікативну толерантність як комунікативну та «соціолінгвокультурну» категорію, що «актуалізується в процесі соціальної комунікації», зокрема – міжкультурної, відображаючи «національну специфіку мови» (Могілевич, 2016 : 193); як відповідну «поведінку, що виключає насилля чи провокування конфліктів»; як визнання прав усіх учасників комунікативного процесу та готовність людини сприймати чужі (інші) «ціннісні моделі» (Могілевич, 2016 : 194).

На думку О. А. Селютіна, який, на нашу думку, пропонує досить вузьке і в значній мірі лінгвістичне розуміння поняття, комунікативна толерантність має тлумачитися як процес мовленнєвого впливу з позитивними стосовно адресата намірами, реалізованими в коректній формі (Селютин, 2009 : 13).

У К. Ю. Шамсутдінової – навпаки, тлумачення комунікативної толерантності у мовному та мовленнєвому контексті продумане і досить розширене. Вона розуміє комунікативну толерантність як лінгвофілософську категорію, що є основою «мовленнєвого впливу з «благими» стосовно адресата намірами, реалізованими в коректній формі» (Шамсутдінова, 2006 : 10); як: 1) «справедливу об'єктивну позицію стосовно тих, чийі думки, вчинки, раса, релігія та ін. відмітні від наших власних; 2) справедливу об'єктивну позицію по відношенню до міркувань і вчинків, відмітних від наших власних; 3) активний інтерес до ідей, думок, вчинків, чужих до наших власних; 4) адекватне мовне і мовленнєве оформлення цих складових в процесі міжкультурної комунікації, що виражається в комунікативних стратегіях та мовленнєвих і поведінкових тактиках комуні кантів» (Шамсутдінова, 2006 : 12).

Т. О. Шаповалова слушно зазначає, що, досліджуючи комунікативну толерантність, важливо враховувати план змісту та план вираження цієї категорії. Вона вважає, що «план змісту» пов'язаний з філософією толерантності, що полягає в неагресивному, шанобли-

вому сприйняттю «інакшого», прагненні до безконфліктного вирішення проблем, у вмінні вислухати іншу людину та поставити себе на її місце. Тоді як «план вираження» є реалізацією категорії комунікативної толерантності в спілкуванні завдяки різним мовним засобам. При цьому філософському плану відповідає соціальний, а мовному – комунікативний аспект толерантності (Шаповалова, 2012 : 64). На нашу думку, опис науковцем «філософії» комунікативної толерантності насправді цілком відповідає її «психології». Тому доречно було б виділяти «мовленнєвий» і «психологічний» аспекти комунікативної толерантності, особливо зважаючи на те, що кожне слово може мати як зміст (що визначається його лексичним значенням, спільним для розуміння багатьма людьми), так і психологічний смисл, що визначається мотивами використання саме цього слова у спілкуванні, тим підтекстом, який присутній у висловлюванні.

Психологічне тлумачення феномену комунікативної толерантності належить В. В. Бойку, який вважав її «характеристикою ставлень особистості до людей, що показує ступінь переносимості нею неприємних і неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів зі взаємодії» (Сукачева, 2017). Зазначимо, що більшість науковців так чи інакше відчують вплив визначення В. В. Бойка, відображаючи його у власних тлумаченнях комунікативної толерантності.

В. В. Бойко також виділив певні категорії комунікативної толерантності:

ситуативну комунікативну толерантність, яка проявляється як особисте ставлення до конкретної людини;

типологічну комунікативну толерантність – виявляється стосовно до особистості певного типу чи групи людей (певна окрема раса, національність, соціальна група);

професійна толерантність – вона проявляється між людьми, які є учасниками взаємостосунків у професійній сфері (частіше це професії типу «людина – людина»);

загальна комунікативна толерантність (Бойко, 2008) (очевидно, є рисою людини).

Так, О. Ю. Кочергіна визначає комунікативну

толерантність як свідоме допущення суб'єктом чогось, що ним не схвалюється, як добровільне утримання від вчинення перешкод осуджуваному «іншому» за умови, що у суб'єкта є можливість чинити йому опір, є влада завадити вільному самовиявленню «іншого» (Агеева, 2012). Таке визначення, як на нас, за суттю, передбачає, що в ході спілкування обов'язково виявиться щось, що одна зі сторін комунікації не схвалює, упускаючи ситуацію, що спілкування може відбутися цілком вдалим і для обох сторін.

На думку С. А. Гапонової та Н. С. Корнилової, комунікативна толерантність є «окремим різновидом загальної толерантності, що проявляється у спілкуванні» (Гапонова, & Корнилова, 2016 : 166); це «багатокомпонентна особистісна характеристика, що означає активну позицію, можливість переносити неприємні чи неприйнятні особливості співрозмовника, вибудовувати конструктивну взаємодію в процесі комунікації на основі розуміння іншої точки зору зі збереженням власної внутрішньої позиції» (Гапонова, & Корнилова, 2016 : 166).

Є. І. Касьянова та Н. І. Виноградова розуміють комунікативну толерантність як «усвідомлене терпиме ставлення до суб'єкта (суб'єктів) міжособистісного спілкування, взаємодії, що проявляється у визнанні та повазі прав іншої людини на прояв своєї індивідуальності (Касьянова, & Виноградова, 2014 : 31).

Згідно О. В. Костюшиної, комунікативна толерантність є «стійкою характеристикою особистості, завдяки якій здійснюється особливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми, заснований на наявності у свідомості суб'єкта успішного, особистісно-значимого зразка терпимості (безконфліктної) комунікативної поведінки та доміантної спрямованості свідомості на його виконання (Костюшина, 2016 : 358).

Є. С. Гребенець комунікативну толерантність розуміє як інтегративну особистісну якість суб'єкта, що включає мотивацію до толерантної взаємодії з партнерами зі спілкування, позитивне емоційно-ціннісне ставлення до учасників комунікації, їх культури, національності, віросповідання, соціальної приналежності, поглядів, смаків, типу поведінки; систему поглядів про комунікативну толерантність, культуру спілкування; сукупність умінь і навичок толерантної поведінки, необхід-

них для повсякденного безконфліктного спілкування з однолітками та іншими людьми світі (Есипов, 2017).

В. М. Гришук дає таке робоче визначення комунікативної толерантності: це «інтегральне утворення, що означає психосоціальну характеристику особистості з домінантною спрямованістю свідомості на терпимі, безконфліктну комунікативну поведінку, на особливий, доброзичливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми» (Гришук, 2005).

І. О. Данченко тлумачить комунікативну толерантність як «сукупність особистісних якостей, які характеризуються вираженістю, ґрунтовністю в судженнях, спробою «примирити» полярні і на перший погляд несумісні компоненти» (Данченко, 2017 : 15).

О. Г. Виноградова вважає, що комунікативна толерантність «є основною якістю особистості, що виявляється в терпимості, безконфліктності, а також стійкості, довірі і здатності спокійно і без роздратування приймати індивідуальності інших людей» (Костюшина, 2016 : 81).

На переконання Я. С. Фруктової, «найбільш обґрунтованим» визначенням комунікативної толерантності є таке: це «розширення власного досвіду» людини та «критичного діалогу, що передбачає повагу до чужої позиції в поєднанні з установкою на взаємну зміну позицій у результаті співпраці, взаємодії на основі морально-етичних норм» (Фруктова, 2011 : 263).

А. В. Сукачева, Т. М. Маслова визначають комунікативну толерантність як «терпимість людини до інших людей та здатність приймати інших людей такими, якими вони є, без виникнення агресивних реакцій» (Сукачева, & Маслова, 2017).

На думку Є. І. Касьянкової, комунікативна толерантність – це «особливий спосіб побудови взаємостосунків, міжособистісної взаємодії та спілкування з іншими» (Касьянова, 2009 : 33). Таким визначенням, на нашу думку, підкреслюється поведінковий вияв толерантності людини. Вчена саме у цьому контексті зазначає, що комунікативна толерантність стійка в проявах, але динамічна за характером і визначається до цілісного утворення «наявністю у свідомості суб'єкта особистісно значимого зразка терпимої комунікативної поведінки та спрямованістю на її реалізацію в різних ситуаціях життєдіяльності» (Касьянова, 2009 : 35-36).

О. В. Алексеева та С. Л. Братченко, на нашу думку, пропонують досить ґрунтовне і філософське тлумачення комунікативної толерантності: суттю міжособистісної толерантності вчені вважають «усвідомлений і ціннісно осмислений особистісний вибір, відповідно до якого людина, маючи власну думку, світогляд, поважає та визнає право іншого сприймати та думати інакше, а також готова розуміти та враховувати інші точки зору» (Белашева, 2015).

Оригінальним (не схожим на інші тлумачення) і дещо узагальненим є розуміння комунікативної толерантності Г. Крайгом, як «цінності соціокультурної системи, гідної риси характеру, внутрішнього стрижня соціо-психологічного буття, що визначає ставлення людини до себе, до оточуючого світу» (Сукачева, & Маслова, 2017).

На думку О. М. Зебревої, комунікативна толерантність, яка є однією з базових складових схеми соціальної перцепції особистості, «являє собою комплексну особистісну якість, що характеризує сукупність ціннісних установок особистості, які є показником соціальної рефлексії, рівня комунікабельності, здатності вирішувати деструктивні конфліктні ситуації, а також до опору негативним впливам навколишнього середовища, успішної адаптації до соціального оточення» (Зебрева, 2016).

Вчені І. В. Хамідова, І. В. Лаврентьєва, Є. О. Лопатін, С. В. Булатецький та С. І. Рабазанов (2019 : 447) дійшли до розуміння комунікативної толерантності як «особливого способу взаємного ставлення та міжособистісної взаємодії з іншими» людьми.

Структуру комунікативної толерантності науковці схильні тлумачити по-різному.

Так, Б. Р. Могілевич виділяє у структурі комунікативної толерантності такі складові: повсякденну – терпиме ставлення до слабкостей інших людей; релігійну – поважне ставлення до всіх конфесій; етнічну – невороже ставлення до представників інших народів/націй; інтелектуальну – визнання плюралізму думок/міркувань (Могілевич, 2016 : 194). Зазначимо, що, на нашу думку, вони певною мірою нагадують компоненти/види загальної толерантності особистості.

На думку О. В. Костюшиної, до структури комунікативної толерантності необхідно долучити такі



значимі для особистості характеристики, як: терпимість до співрозмовника, незалежно від його соціально-психологічних і культурних особливостей; «емпатію та доброзичливість у стосунках; емоційну стійкість; здатність до співробітництва і діалогу; адекватну самооцінку» (Костюшина, 2016). Тоді як О. А. Ковтун схильна вважати їх *критеріями* комунікативної толерантності: кооперацію, повагу, терпимість, емпатію, самоконтроль, інтелектуальну гнучкість (Ковтун, 206 : 82). Зазначимо, що нам більше імponує позиція О. В. Костюшиної: певні особистісні характеристики можна включати до структури комунікативної толерантності, вони можуть впливати на її прояв та особливості, проте навряд чи вони одразу ж стануть її критеріями, тобто наявність цих ознак у людини не завжди однозначно визначає її як толерантну в спілкуванні з іншими людьми. Доречно тут буде згадати думку І. В. Белашевої, що «індивідуальні властивості не визначають, чи бути людині толерантною» як до себе, так і до іншої людини, проте, як зазначала Л. І. Божович, немає вродженої особливості людини, яка була б цілком нейтральною для психічного розвитку, отже – і для формування особистості (Белашева, 2015 : 311).

Тоді як В. А. Погодіна у результаті ґрунтовного аналізу, до структури комунікативної толерантності запропонувала віднести такі критерії та показники розвиненості толерантної взаємодії (тобто, мова йде про поведінковий аспект, власне прояв толерантності у спілкуванні):

- ⇒ стійкість особистості, сформованість соціально-моральних мотивів її поведінки у стосунках з людьми (її показниками є: емоційна стабільність, доброзичливість, ввічливість, терпіння, соціальна відповідальність, самостійність та соціальна релаксація);
- ⇒ емпатія (як чутливість, співпереживання, поштивість, екстравертованість, здатність до рефлексії);
- ⇒ дивергентність поведінки, що проявляється у спробах пошуку кількох варіантів вирішення проблеми (її визначають: відсутність стереотипів, гнучкість і критичність мислення);
- ⇒ мобільність поведінки (відсутність напруженості та тривожних проявів, легка контактність, кому-

нікабельність, вміння знайти вихід зі складної ситуації, автономність поведінки, прогнозованість, динамічність);

- ⇒ соціальна активність (соціальна самоідентифікація, соціальна адаптованість, креативність, соціальний оптимізм, ініціативність) (Фадеев, 2012).

О. М. Зебрева цілком доречно уточнює, що «інтегральним об'єктивним критерієм толерантності є конструктивна суб'єкт-суб'єктна взаємодія з колегами». Цей критерій науковець конкретизує в таких об'єктивних показниках: ефективності взаємодії, збалансованості цілей і засобів, а також цілей і результатів взаємодії; високий рівень сформованості психологічної технології взаємодії (Зебрева, 2016).

На думку З. А. Агеевої та Г. У. Солдатової, комунікативна толерантність є «інтегративною характеристикою особистості», і складається вона з таких компонентів: психологічна стійкість; загальні позитивні установки особистості; індивідуальні особистісні якості – емпатія, альтруїзм, терпимість до інших людей та їх індивідуальних особливостей; здатність до співробітництва та кооперації, здатність встановлювати стосунки та вести діалог; система особистісних і групових цінностей» (Агеева, 2012).

І. В. Хамідова, І. В. Лаврентьєва, Є. О. Лопатін, С. В. Булатецький та С. І. Рабазанов (2019 : 447), визначаючи компоненти комунікативної толерантності, основними її складовими вважають: «рівень агресивності, емпатію, як основний компонент комунікативної толерантності, стиль поведінки в конфлікті», – а толерантність розуміють як «складний, багатокомпонентний феномен, що містить в собі когнітивний, емоційний, поведінковий і особистісний компоненти». Зазначимо, що протилежністю комунікативної толерантності вчені вважають саме вербальну агресію (Селютин, 2009), а не інтолерантність.

Інші науковці (Костюшина, 2016) також зазначають комплексний характер комунікативної толерантності, наголошуючи, що в ній поєднуються найважливіші характеристики особистості: особливості виховання, власний досвід спілкування, культура, цінності, спрямованість, індивідуальні особливості особистості.

Варто зазначити, що певні ознаки/характеристики комунікативної толерантності можна

виявити у багатьох наукових роботах, при цьому вони досить варіативні і містять відносно мало повторів, що свідчить про їх різне розуміння науковцями. Однак, помітно, що одні вчені визначають ознаки толерантності, орієнтуючись більше на її структуру, інші, виділяючи характеристики комунікативної толерантності, зосереджуються на її прояві у спілкуванні, на толерантній поведінці людини.

Так, К. Ю. Шамсутдінова у лінгвофілософському феномені комунікативної толерантності виділяє такі його ознаки: діалогічність, здатність успішно перетинати межі між різними культурами; ціннісний потенціал; реалізованість в мовному фонді (від лексичного до синтаксичного рівня); ефективність як ресурсу лінгвістичної терапії (Шамсутдінова, 2006 : 11).

Є. І. Касьянова та Н. І. Виноградова, характеризуючи прояв толерантності особистості у спілкуванні, виділяють такі його риси: «неагресивну, толерантну поведінку, конструктивний спосіб вирішення конфліктних ситуацій, відсутність приниження іншої людини та збереження власної гідності, неагресивну та безцінну манеру вираження своїх негативних почуттів, використання в мовленні висловлювань, які роблять спілкування більш безпосереднім, вільним від звинувачення в претензії до іншого» (Касьянова, & Виноградова, 2014 : 31).

Науковці також схильні підкреслювати непересічну роль, яку відіграє комунікативна толерантність у міжособистісній взаємодії, вважаючи її «найважливішим атрибутом діалогу і водночас умовою повноцінного особистісного буття й розвитку людини» (Зінченко, 2018 : 75); акцентуючи на тому, що комунікативна толерантність «дає можливість приймати індивідуальність, особливості та несхожість співрозмовника ... бути готовим до діалогу, до поступок»; зазначаючи, що її «можна розглядати як стрижневу психологічну характеристику, що визначає життєвий шлях та діяльність особистості» (Костюшина, 2016 : 166).

С. А. Гапонова, Н. С. Корнилова та Д. Р. Плешакова (Костюшина, 2016 : 166) вважають комунікативну толерантність проявом більш загального поняття – комунікативної компетентності особистості, підкреслюючи її необхідність для нормальної взаємодії у процесі спілкування та суттєвий вплив на усі сфери

життєдіяльності людини.

К. Н. Рибаченко та Т. М. Маслова наголошують, що комунікативна толерантність – «дуже цінна якість особистості, що сприяє ефективній взаємодії людей і в цілому адаптації кожного до соціального середовища», а розвинута комунікативна толерантність людини спонукає її поважати права інших людей, їх можливість бути собою, «не допускає ситуацій заповдіння їм шкоди, створює ситуації для стійкості та збереження емоційного стану інших в умовах взаємодії з різними за суб'єктивними якостями особистостями» (Рибаченко, & Маслова, 2016).

Ця думка, за суттю підтримується іншими науковцями, які підкреслюють, що толерантність як процес, діяльність є «основою успішності комунікації в конфліктогенному середовищі, сприяючи зняттю соціокультурної напруженості» (Касьянова, & Виноградова, 2014 : 31). Варто зазначити, що прояв комунікативної толерантності не менш важливий за будь-яких умов, і за відсутності ймовірності конфлікту: толерантній людині не лише легше почати спілкуватися з іншою людиною, вона може сподіватися і на продовження спілкування/стосунків.

На думку І. І. Торубарової, це характеристика, за допомогою якої можна описати стосунки між людьми, яка «визначається особистісно-значимою, безконфліктною манерою поведінки людини» і відображає індивідуальні особливості та культуру комунікатора» (Торубарова, 2014 : 70).

Узагальнюючи результати аналізу різних визначень комунікативної толерантності, варто зазначити: 1) для частини вчених (переважно тих, хто вважає комунікативну толерантність психологічним поняттям) у тлумаченні феномену толерантності в спілкуванні більш важливими є її змістовні характеристики; інших (переважно лінгвістів) більше цікавить формальний (мовний) бік прояву комунікативної толерантності; 2) тому перші виділяють у прояві комунікативної толерантності її якісні характеристики: доброзичливість, справедливість, емпатійність, позитивні наміри комунікатора, його повагу до прав, індивідуальності та цінностей іншої людини (її «інакшості»); другі – ввічливість, культуру мовлення, коректну форму висловлювань, діалогічність, що проявляються у взаємодії людей у толеран-

тному спілкуванні; спільним для обох категорій науковців є визнання ролі комунікативної толерантності в дотриманні норм неконфліктного (мирного) спілкування, здійсненні позитивного впливу на співрозмовника; 3) комунікативну толерантність науковці переважно розуміють як ставлення до іншої людини, характеристику/якість особистості комунікатора; рідше – як позицію, вибір чи взаємодію; 4) враховуючи те спільне, що зустрічається у різних тлумаченнях комунікативної толерантності, віртуально можливим стає таке її «збірне» визначення: комунікативна толерантність – це особистісна характеристика, що проявляється як інтегральне комплексне ставлення до іншої людини: доброзичливе, емпатійне, з позитивним намірами, повагою до її права на власні погляди, цінності та індивідуальність, – у безконфліктному діалогічному спілкуванні з нею у ввічливій, коректній формі; 5) на нашу думку, дещо парадоксально, але усі визначення комунікативної толерантності імпліцитно і апіорі виходять з ніким не підтвердженого передбачення, що толерантними у спілкуванні є *обидві* сторони, хоча реальна дійсність свідчить, що це найімовірніше не так; 6) і тут мимоволі виникає нериторичне запитання: «Якою мірою варто проявляти комунікативну толерантність до нетолерантної людини, що поводить себе агресивно? Наскільки це справедливо?» – яке потребує ґрунтовного аналізу.

У другій частині цієї статті ми хотіли б представити результати початкового етапу нашого дослідження особливостей проявів комунікативної толерантності особистості.

Отже, за аналогією з методикою М. Куна-Т. Мак-Партланда «Хто я?» та дослідженням І. А. Стерніна (Стернин, 2000) ми провели асоціативне опитування «Мій ідеальний співрозмовник». Досліджуваним (вибіркою послужили студенти II-IV курсів – майбутні психологи,  $n = 122$ : 99 дівчат, 23 юнаків; вік опитаних – 19-22 роки) пропонувалося уявити людину, з якою їм приємно спілкуватися, і визначити (написати) десять рис, властивих, на їх думку, ідеальному співрозмовнику. Потім ці риси потрібно було проранжувати, проставивши номери від 1 до 10, де перший номер присвоювався особистісній рисі «співрозмовника», найважливішій для комфортного спілкування з ним, і так далі.

Аналіз результатів дозволив виявити кілька груп рис, як за частотою їх вибору студентами, так і за змістом.

До першої групи увійшли дві особистісні риси, які респондентами вказувалися (цінувалися) найчастіше: щирість та чуйність співрозмовника, – вони згадуються в 12,46 % та 12,05 % випадків (152 та 147 раз), однак «чуйність» дещо частіше опинялася в першій половині списку. Зазначимо також, що назви цих рис «ідеального співрозмовника» насправді поєднують і близькі за змістом риси (наприклад, «щирість» – це і «відкритість», «чесність», «прямота»).

Другу за кількістю груп представляють також дві особистісні риси: «розумний» та «вміє слухати і чути» співрозмовника: 9,18 % та 7,54 % виборів студентами.

Менше виборів отримали такі риси, як: «співчутливість» (5,16 %), «почуття гумору» (5,49 %), «тактовність» (4,1 %), «ввічливість» (5,16 %), «комунікабельність» (4,92 %) та «зацікавленість» (5,16 %) (від 50 до 67 виборів).

Ще менш значимими студенти вважають такі риси: «врівноваженість» (3,2 %), «надійність» (2,54 %), «чіткість висловлювань» (2,38 %), «веселість» (3,52 %).

Останню групу склали риси, які опитаними називалися найрідше (порівняно з попередніми групами рис), проте зустрічаються більше, ніж у 5-ти списках рис. Це «повага до особистих меж» (1,08 %), «активність» (1,07 %), «доглянутість» (1,23 %), «толерантність» (1,88 %), «творчість» (1,56 %) та емоційність» (1,72 %) співрозмовника; те, що співрозмовник «має власну думку» (1,88 %) та «спільні інтереси» (1,8 %) з комунікатором.

Підсумуємо: студенти віддають перевагу спілкуванню з людиною, яка 1) вміє спілкуватися: є комунікабельною і зацікавленою, уважно слухає, чує і розуміє співрозмовника, може доречно пожартувати і розвеселити; поважає його та не порушує особисті межі спілкування; точна і зрозуміла у висловлюваннях (їх 8 серед обраних досліджуваними 22-х рис, це 36,36 %); 2) володіє важливими для толерантної комунікації моральними особистісними рисами: чуйністю, відкритістю, емпатійністю, тактовністю, ввічливістю, надійністю, терпимістю (це 7 рис, 31,82 %); 3) має важливі інтелек-



туальні особливості: є розумною, творчою особистістю, яка має власну думку і може аргументовано її відстоювати; 4) у поведінці – проявляє активність і емоційність, є спокійною і виглядає доглянутою.

Отже, серед особистісних рис, які виділяються студентами як передумова оптимального спілкування, домінують дві групи рис: 1) ті, що стосуються вміння спілкуватися; 2) пов'язані з моральним розвитком / моральністю людини.

**Висновки.** Отже, комунікативна толерантність – це комплексний феномен, до якісного складу якого входить як досвід людини та її внутрішня культура, так і відповідні риси особистості: доброзичливість, емпатійність, терплячість, поміркованість, ввічливість, схильність вирішувати проблеми шляхом конструктивних перемовин з урахуванням інтересів обох сторін.

До структури комунікативної толерантності науковці частіше відносять когнітивний, емоційний, ціннісний, поведінковий і особистісний компоненти.

Комунікативна толерантність проявляється у відповідній поведінці особистості, що відповідає ситуації спілкування, темі розмови, особливостям особистостей комунікаторів та характеру стосунків між ними, зорієнтованій на уникнення конфлікту, досягнення компромісу заради миру та реалізації спільних цілей взаємодії, та ставленні до співрозмовника як до рівного.

Комунікативна толерантність – це ставлення до співрозмовника як до людини, яка має право бути собою, висловлювати власну думку і відстоювати свої переконання, проявляти у спілкуванні власну індивідуальність, позитивна налаштованість на сприйняття всього сказаного ним для вирішення можливих проблем шляхом взаємних домовленостей на основі спільних цілей, цінностей та інтересів.

**Перспективу подальших розробок** у цій темі вбачаємо у продовженні ґрунтовного емпіричного дослідження особливостей комунікативної толерантності особистості.

## References :

- Ageeva, Z. A. (2012). Kommunikativnaja tolerantnost' kak jelement kommunikativnoj kompetentnosti lichnosti [Communicative tolerance as an element of communicative competence of the person]. *Vestnik IGU. Serija: estestvennyye, obshchestvennyye nauki*, 1, 49–53 [in Russian].
- Bacevych, F. (2010). Lingvokulturni aspekty komunikativnoi' tolerantnosti [Linguistic and cultural aspects of communicative tolerance]. *Sociogumanitarni problemy ljudyny. Filosofs'kokul'turologichni problemy movy i komunikacii'*, 5, 108–119 [in Ukrainian].
- Belasheva, I. V. (2015). Individual'no-tipologicheskie osobennosti lichnosti v postroenii modeli tolerantnogo vzaimodejstviya v molodezhnoj srede [Individual-typological features of the person in building a model of tolerant interaction in the youth environment]. *Znanie. Ponimanie. Umenie*, 2. DOI: 10.17805/zpu.2015.2.33 [in Russian].
- Bojko, V. V. (2008). *Psihojenergetika [Psychoenergetics]*. Sankt Peterburg : Piter [in Russian].
- Chujko G. V., Chaplak Ja. V. (2020). Tolerantnist' u zhytti ljudyny i suspil'stva [Tolerance in the life of human and society]. *Psychologichnyj zhurnal*, issue 2, Vol. 6, 29–42. DOI: 10.31108/1.2020.6.2.3 [in Ukrainian].
- Chujko, G. V., & Chaplak, Ja. V. (2019). Rozuminnja ponjattja tolerantnosti v psihologii' [The understanding of the concept of tolerance in psychology]. *Aktual'nye nauchnye issledovanija v sovremennom mire*, 12(56), Part. 7, 78–83. Retrieved from: [https://drive.google.com/file/d/1Y\\_A2EgKryiRSPCUy\\_FU6suijS4F1Yd05/view](https://drive.google.com/file/d/1Y_A2EgKryiRSPCUy_FU6suijS4F1Yd05/view) [in Ukrainian].
- Danchenko, I. O. (2017). Formuvannja komunikativnoi' tolerantnosti jak skladovoi' osobystisnogo komponentu social'noi' zrilosti studentiv vyshhyh agraryh navchal'nyh zakladiv [Formation of communicative tolerance as a component of the personal component of social maturity of students of higher agricultural educational institutions]. *Naukovyj ogljad*, 1(33). Retrieved from: <https://naukajournal.org/index.php/naukajournal/article/view/1079/1203> [in Ukrainian].
- Esipov, M. A. (2017). Soderzhanie i struktura fenomena kommunikativnoj tolerantnosti v otechestvennyh psihologo-pedagogicheskikh issledovanijah [Content and structure of the phenomenon of communicative tolerance in Russian psychological and pedagogical research]. *Mir nauki*, 6, Vol. 5. Retrieved from: <https://mir-nauki.com/PDF/22PDMN617.pdf> [in Russian].
- Fadeev, S. B. (2012). Struktura tolerantnosti kak lichnostnogo obrazovanija v pedagogicheskom aspekte [The structure of tolerance as a personal formation in the pedagogical aspect]. *Izvestija PGPU im. V. G. Belinskogo*, 28, 1087–1090 [in Russian].
- Fruktova, Ja. S. (2011). Komunikativna tolerantnist' jak skladova profesii

- ograme vchytelja [Communicative tolerance as a component of the professionogram of the teacher]. *Ljudski cinnosti i tolerantnist' u suchasnomu sviti: mizhkontynental'nyj dialog intelektualiv : mater. Mizhnarod. nauk.-prakt. konf. 16 lystop. 2011 r., Kyi'v* (pp. 261–264). Kyi'v: KDU. Retrieved from: [http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/2268/1/Y\\_Fruktova\\_konf\\_GI.pdf](http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/2268/1/Y_Fruktova_konf_GI.pdf) [in Ukrainian].
- Gaponova, S. A., & Kornilova, N. S. (2016). Dinamika kommunikativnoj tolerantnosti studentov – budushhij gosudarstvennyh i municipal'nyh sluzhashhij [Dynamics of communicative tolerance of students-future state and municipal employees]. *Organizacionaja psihologija i psihologija truda, 1*, Vol.1, 163–185. Retrieved from: <http://work-org-sychology.ru/engine/documents/document209.pdf> [in Russian].
- Grishuk, V. M. (2005). Formirovanie kommunikativnoj tolerantnosti u studentov gumanitarnyh special'nostej v vuze [Formation of communicative tolerance among students of Humanities at the University]. *Candidate's thesis*. Kirov: VGGU [in Russian].
- Hamidova I. V., Lavrent'eva I. V., Lopatin E. A., Bulateckij S. V., & Rabazanov S. I. (2019). Kommunikativnaja tolerantnost' kak psihologicheskoe kachestvo, obespechivajushhee sposobnost' kursanta k konstruktivnomu vzaimodejstvu [Communicative tolerance as a psychological quality that provides a cadet's ability to interact constructively]. *Uchenye zapiski universiteta imeni P. F. Lesgafta, 3 (169)*, 446–449. Retrieved from: <http://lesgaf-notes.spb.ru/files/3-169-2019/p446-449.pdf> [in Russian].
- Kas'janova, E. I. (2009). Nравственные основы толерантности в современной социокультурной ситуации [Moral foundations of tolerance in the modern socio-cultural situation]. *Extended abstract of Doctor's thesis*. Sankt-Peterburg: SPGU [in Russian].
- Kas'janova, E. I., & Vinogradova, G. I. (2014). Teoreticheskij analiz kommunikativnoj tolerantnosti [Theoretical analysis of communicative tolerance]. *Uchjonye zapiski ZabGU, 4 (57)*, 28–34 [in Russian].
- Kostjushina, E. V. (2016). Kommunikativnaja tolerantnost' kak sostavljajushhaja professional'noj kompetentnosti budushhij pedagogov [Communicative tolerance as a component of professional competence of future teachers]. *Professional'nolichnostnoe razvitie prepodavatelja i studenta: tradicii, problemy, perspektivy : sb. materialov IV Vserossijskoj nauch.-prakt. konf. 21-27 nojabrja 2016 g* (pp. 353–359). Tambov: TGU [in Russian].
- Kovtun, O. A. (2016). Kryterii' ta rivni sformovanosti komunikativnoi' tolerantnosti majbut'ogo vchytelja inozemnoi' movy pochatkovoi' shkoly [Criteria and levels of formation of communicative tolerance of the future teacher of a foreign language of primary school]. *Pedagogichnyj proces: teorija i praktyka*, issue 2, 80–85. Retrieved from: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/pptp\\_2016\\_2\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/pptp_2016_2_16) [in Ukrainian].
- Mogilevich, B. R. (2016). Diskurs kommunikativnoj tolerantnosti [Discourse of communicative tolerance]. *Vestnik MGU. Ser. 18. Sociologija i politologija, 3*, 192–201. DOI: 10.24290/1029-3736-2016-22-3-192-201 [in Russian].
- Pavlenko, V. M., & Mel'nychuk, M. M. (2014). *Psyhologija tolerantnosti osobystosti (na materialy doslidzhennja studentiv) [Psychology of individual tolerance (based on the research of students)]*. Poltava: FOP Myron I. A. [in Ukrainian].
- Ribachenko, K. N., & Maslova, T. M. (2016). Sravnitel'nyj analiz kommunikativnoj tolerantnosti prepodavatelej i studentov vuza [Comparative analysis of communicative tolerance of University teachers and students]. *Sovremennye nauchnye issledovanija i innovacii, 5*. Retrieved from: <http://web.snauka.ru/issues/2016/05/67348> [in Russian].
- Seljutin, A. A. (2009). Kommunikativnaja tolerantnost' v virtual'nom prostranstve : na primere analiza tekstov social'nyh sajtoev [Communicative tolerance in the virtual space: on the example of analysis of texts of social sites]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Cheljabinsk: ChGU [in Russian].
- Shamsutdinova, E. Ju. (2006). Tolerantnost' kak kommunikativnaja kategorija (lingvisticheskij i lingvodidakticheskij aspekt) [Tolerance as a communicative category (linguistic and linguodidactic aspects)]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Moskva: GIRJa im. A.S. Pushkina [in Russian].
- Shapovalova, T. A. (2012). Social'nyj i kommunikativnyj aspekty ponjatija «tolerantnost'» [Social and communicative aspects of the concept of “tolerance”]. *Izvestija Saratovskogo universiteta. Novaja serija. Serija Filologija. Zhurnalistika, 12 (1)*, 64–67 [in Russian].
- Sternin, I. A., Shilihina, K. M. (2001). *Kommunikativnye aspekty tolerantnosti [Communicative aspects of tolerance]*. Voronezh : Istoki [in Russian].
- Sternin, I. A. (2000). *Russkij kommunikativnyj ideal i tolerantnost' [Russian communicative ideal and tolerance]*. In N. V. Ufimceva (Ed.), *Jazykovoje soznanie i obraz mira [Language consciousness and image of the world]*. Moskva: IYaRAN. Retrieved from: [https://iling-ran.ru/library/psylingva/sborniki/Book2000/html\\_204/3-5.html](https://iling-ran.ru/library/psylingva/sborniki/Book2000/html_204/3-5.html) [in Russian].
- Sukacheva, A. V., & Maslova, T. M. (2017). Kommunikativnaja tolerantnost': teoreticheskij i prakticheskij aspekty [Communicative tolerance: theoretical and practical aspects]. *Sovremennye nauchnye issledovanija i innovacii, 3*. Retrieved from: <http://web.snauka.ru/issues/2017/03/79178> [in Russian].
- Torubarova, I. I. (2014). Kommunikativnaja tolerantnost' kak professional'no-znachimaja harakteristika lichnosti studentamedika [Communicative tolerance as a professionally significant characteristic of a medical student's personality]. *Vestnik VGTU, 10 (3-2)*, 70–72 [in Russian].
- Zebreva, E. N. (2016). Kommunikativnaja tolerantnost' vo vzaimootnoshenijah sotrudnikov kak uslovie blagoprijatnogo social'no-

psihologicheskogo klimata sluzhebного kolektiva [Communicative tolerance in employee relationships as a condition for a favorable social and psychological climate of the service team]. Retrieved from: <https://yandex.ua/turbo?text=https%3A%2F%2Fwiselawyer.ru%2Fpoleznoe%2F85808-prava-prave-vzglyad-cherez-prizmu-ucheniya-ieringa> [in Russian].

Zhygunova, G. V. (2010). Tolerantnost' kak cennost' grazhdanskogo obshchestva [Tolerance as a value of civil society]. *Vlast', 01*, 60–63 [in Russian].

Zinchenko, A. V. (2018). Sutnist' fenomena «komunikativna tolerantnist'» u psihologo-pedagogichnij literaturi [The essence of the phenomenon of "communicative tolerance" in psychological and pedagogical literature]. *Visnyk Cherkas'kogo universytetu. Serija Pedagogichni nauky, 8*, 73–78. Retrieved from: <http://ped-ejournal.cdu.edu.ua/article/view/2756/2917> [in Ukrainian].

### **Yan Chaplak**

PhD in Psychological Sciences, Assistant Professor of the Department of Psychology, Yuri Fedkovich National University in Chernivtsi, Chernivtsi (Ukraine)

### **Olha Proskurniak**

Candidate of Psychological Science, Assistant Professor of the Department of Psychology, Yuri Fedkovich National University in Chernivtsi, Chernivtsi (Ukraine)

### **Halyna Chuyko**

PhD in Philological Sciences, Assistant Professor of the Department of Psychology, Yuri Fedkovich National University in Chernivtsi, Chernivtsi (Ukraine)

## **COMMUNICATIVE TOLERANCE AS A PSYCHOLOGICAL PROBLEM**

### **ABSTRACT**

The article analyses theoretically the psychological concept of communicative tolerance and examines the performed empirical study on the traits attributed by respondents to an “ideal” interlocutor.

The article authors note that quite a large number of different definitions of the phenomenon of communicative tolerance by scientists actually do not help to create a deep, generalized, holistic understanding of this concept, so searches for the optimal interpretation of this concept are permanent. Therefore, it is important to identify common content of these definitions.

Various author's understandings of the term “communicative tolerance”, its main features and structure were analyzed, as well as its two main directions: the interpretation of communicative tolerance as a speech, communicative category, and understanding it as a psychological

phenomenon were distinguished.

The article authors state that depending on the approach to the analysis of communicative tolerance, scientists in psychology focus mainly on the content characteristics of this concept, while linguists are more interested in the formal side of the manifestation of this phenomenon.

The article demonstrates that two groups of personal traits appeared the most often at students' estimation of prerequisites for optimal communication: 1) the ability to communicate, namely: sociability, interest, attentive listening, hearing and understanding of an interlocutor, appropriate jokes and cheering up; respect for an interlocutor without violation of personal communicative boundaries; accurateness and clearness in statements; 2) moral development / personal morality: responsiveness, openness, empathy, tact, politeness, reliability, tolerance.

The authors argue that communicative tolerance is an attitude to an interlocutor as an individual who has the right to be themselves, to express their own opinion and defend their convictions, to show their own individuality in communication; communicative tolerance is also a positive readiness to the perception of everything said in order to solve possible problems through mutual agreements based on common goals, values and interests.

**Key words:** tolerance, communicative tolerance, communication, “ideal” interlocutor, personal traits.

### **Чаплак Ян Васильевич**

Кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии Черновицкого национального университета имени Юрия Федьковича, г. Черновцы (Украина)

### **Проскурняк Ольга Петровна**

Кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии Черновицкого национального университета имени Юрия Федьковича, г. Черновцы (Украина)

### **Чуйко Галина Васильевна**

Кандидат филологических наук, доцент кафедры психологии Черновицкого национального университета имени Юрия Федьковича, г. Черновцы (Украина)

## **КОММУНИКАТИВНАЯ ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА**

### **АННОТАЦИЯ**

Статья связана с теоретическим анализом понятия коммуникативной толерантности в психологии и

емпіричним дослідженням черт, які приписуються респондентами «ідеальному» співбесіднику.

Зазначено, що досить значительне кількість різних визначень феномена комунікативної толерантності учених насправді не допомогло створити глибоке, обобщене, цілісне розуміння цього поняття, зробивши пошуки оптимального трактування цього поняття постійними. Тому важливим є виявлення загального змісту цих визначень.

Проаналізовані різні авторські розуміння терміна «комунікативна толерантність», її основних ознак і структури, виділені два основні її напрями: трактування комунікативної толерантності як мовної, комунікативної категорії, і розуміння її як психологічного феномена.

Констатується, що в залежності від підходу до аналізу комунікативної толерантності, науковці зосереджуються переважно на змістових характеристиках цього поняття, тоді як мовознавці більше цікавляться формальною стороною прояву даного феномена.

Виявлено, що серед особистих рис, які виділяються студентами як передумова оптимального спілкування, домінують дві групи рис: 1) ті, які стосуються вміння спілкуватися, такі, як: комунікабельність, зацікавленість, уважно слухає, чує і розуміє співбесідника, може доречно пошутити і розвеселити; шанує його і не порушує особисті межі спілкування; точність і ясність в висловлюваннях; 2) пов'язані з моральним розвитком / моральністю людини: його чуйністю, відкритістю, емпатійністю, тактичністю, ввічливістю, надійністю, терпимістю.

Зроблено висновок, що комунікативна толерантність – це ставлення до співбесідника як до людини, який має право бути собою, висловлювати власну думку і відстоювати свої переконання, проявляти в спілкуванні власну індивідуальність; позитивна налаштованість на сприйняття всього сказаного їм для вирішення можливих проблем шляхом взаємних домовленостей на основі загальних цілей, цінностей і інтересів.

**Ключові слова:** толерантність, комуніка-

тивна толерантність, спілкування, «ідеальний» співбесідник, особисті риси.

Дата отримання статті: 02.03.2020

Дата рекомендації до друку: 22.03.2020

Дата оприлюднення: 26.03.2020