

Секція 11. Психологія праці інженерна психологія

Карпюк Ю. Я. , кандидат психологічних наук,

доцент кафедри загальної та клінічної психології

ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»

м. Івано-Франківськ, Україна

КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ПРОВІДНА СКЛАДОВА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СУЧАСНОГО ПСИХОЛОГА

Вступ. Високий рівень конфліктності та явища дегуманізації обумовлюють значний інтерес до проблеми комунікативної толерантності, який спостерігаємо протягом останніх десятиліть. Поряд з цим зростає кількість звернень за психологічною допомогою у зв'язку з труднощами у вирішенні конфліктів і роботі з їх наслідками. Ефективність роботи психолога в даних ситуаціях особливо залежить від якості взаємодії з клієнтом, вміння встановлювати та підтримувати контакт, розвитку комунікативної компетентності, рівня прояву професійно значущих якостей.

Побутує думка, що відсутність комунікативної толерантності унеможлиблює продуктивні міжособистісні відносини, на яких власне й ґрунтуються відносини психолога чи психотерапевта з клієнтом, а також вносить деструктивні тенденції в розвиток особистості професіонала. Для розвиненої толерантності характерна повага до прав інших, розуміюче та гідне ставлення до інтересів, переконань, звичок інших людей, що є важливим для успішної професійної діяльності психолога, чим і обумовлене привернення нашої уваги до визначення місця комунікативної толерантності у структурі комунікативної компетентності сучасного психолога.

Мета. Відтак метою нашої наукової розвідки є теоретичний огляд комунікативної толерантності, як складової комунікативної компетентності сучасного психолога.

Під час нашої наукової роботи було проведено теоретичний огляд і аналіз сучасних наукових праць та публікацій. Всі результати узагальнені та систематизовано, описано місце та роль комунікативної толерантності в структурі комунікативної компетентності психолога.

Представлені на сьогоднішній день концепції толерантності описують її, як систему позитивних установок, особистісних і групових цінностей, психологічну стійкість та сукупність індивідуальних якостей (Г. Солдатова); повагу до точки зору іншої людини (Є. Клепцова); бажану поведінку без нав'язування своєї точки зору іншій людині (Н. Еншфорд); умову ефективної адаптації у невизначених умовах (Е. Носенко, М. Шаповал); визначальну детермінанту самоактуалізації особистості (М. Бубер, А. Маслоу, Р. Олпорт, К. Роджерс, В. Франкл, Е. Фром та інші); здатність в іншому бачити іншого, усвідомлення права іншої людини бути іншою (О. Асмолов), тощо.

Ми розділяємо точку зору Т. Гончарук, яка пояснює толерантність як індивідуальну якість, яка проявляється через збереження здатності до саморегуляції під впливом фруструючих факторів і здатності до неагресивної поведінки стосовно іншої людини на основі відкритості. Така толерантна взаємодія передбачає наявність у людини здібності до самозбереження та готовності до взаємодії.

Узагальнюючи результати теоретичного огляду феномену толерантності можна зазначити, що вона властива для зрілих особистостей з високим ступенем сформованості системи цінностей, розвиненою мотиваційною готовністю щодо їх дотримання та захисту. До них відносяться високоморальні, гуманні, розуміючі люди, які здатні розуміти інших, поважати їх думку та систему цінностей, визнаючи усю багатомірність переконань, стилів поведінки, вірувань, зберігаючи при цьому власне відчуття гідності. Найбільш актуальним для психологів, видом толерантності являється комунікативна, що обумовлено специфікою діяльності психолога, яка полягає в наявності значної кількості міжособистісних взаємодій, контактів та власне комунікації.

В. Бойко тлумачить комунікативну толерантність, як характеристику ставлення особистості до інших людей, яка демонструє переносимість / непереносимість особистісних особливостей та поведінки іншої людини в процесі комунікації. А. Скок під комунікативною толерантністю розуміє здатність людини до взаємодії з іншими. Г. Кожухар визначає її, як особистісну якість, яка проявляється в умінні знаходити спільну мову з різними людьми в різних ситуаціях, в здатності знаходити індивідуальний підхід до них, стримувати себе в ситуаціях взаємодії з людьми тощо [2];

Узагальнюючи наведені в науковій літературі пояснення поняття комунікативної толерантності, можна стверджувати, що вона являє собою особливу особистісну рису, яка відображає психологічну готовність особистості до позитивної взаємодії з іншими, які наділені специфічними світоглядними установками та стилями поведінки. До основних критеріїв комунікативної толерантності відносяться: терпимість, емпатія, інтелектуальна гнучкість, повага та самоконтроль. Наявність вищезгаданих особистісних характеристик обумовлює наявність високого рівня розуміння психічних процесів, функціональних станів, індивідуальних особливостей, внутрішніх якостей та властивостей партнерів по спілкуванню і забезпечує здатність до безконфліктної комунікативної взаємодії.

Під комунікативною компетентністю розуміють компонент вмінь та здібностей особистості (В. Гаркуша, М. Заброцький, Л. Петровська, К. Платонов); відповідний «Я-стан» (Е. Берн, П. Єршов, М. Молоканов, Л. Петровська); комплекс особистісних якостей (Г. Айзенк, П. Горностай, В. Злівков, Р. Кеттел, М. Молоканов, Г. Оллпорт, Л. Петровська та інші); частину культури фахівця (С. Максименко, О. Павленко), тощо. Варто зазначити, що при наявній різноманітності підходів до тлумачення комунікативної компетентності, науковці сходяться на набутому характері властивості, якій передують природня комунікація або процес спеціально організованого навчання.

Поряд з цим науковці по різному визначають головні складові комунікативної компетентності. Так, Ж. Глозман, В. Зінченко, Б. Мещераков пропонують вважати головним ефективність спілкування. Л. Петровська, вважає, що гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій є суттєвим показником компетентного, зрілого спілкування. В. Москаленко, А. Козлов, Т. Іванова виділяють попередньо сформовані знання норм і правил спілкування, адаптаційні навички, що виступають детермінантами ефективних міжособистісних відносин.

Серед підходів до пояснення структури комунікативної компетентності варто виділити позицію А. Захарової, яка виділяє в ній соціально-психологічні вміння (оволодіння процесами взаємозв'язку, взаєморозуміння, взаємовідносин, взаємовпливу) та психологічні вміння (оволодіння процесами самовладання, самообілізації, самонастроювання, самоконтролю), які являються складовими комунікативної толерантності.

Аналіз визначених науковцями функцій спілкування показує наявність тісного взаємозв'язку між процесами комунікації та комунікативною толерантністю і допомагають виділити структурні компоненти феномену комунікативної толерантності. Так, В. Бойко [1] до основних підструктур, комунікативної толерантності відносить: ціннісно-орієнтаційну (світоглядні переконання, життєві задуми, прагнення, потреби, інтереси), інтелектуальну (особистісні зразки, типи та стилі розумової діяльності), естетичну (особливості сприйняття людиною красивого та потворного, смішного та сумного), етичну (духовні, моральні норми) та сенсорну (чуттєве сприйняття світу на рівні слухового, зорового, смакового, нюхового, тактильного та рухового відчуттів).

О. Скрябіна виділяє когнітивний, емоційний, мотиваційно-ціннісний, конативний та інструментальний структурні компоненти комунікативної толерантності. С. Толстикова [3], яка виокремлює: когнітивну, емоційну та конативну підструктури, пропонує доповнити їх ще аксіологічним, сенсорним, соціально-перцептивним, характерологічним компонентами та ідентичністю.

Виходячи з опису структурних компонентів комунікативної толерантності та її зв'язку з процесом комунікації, можна зробити висновок про наявність подвійної функції, яку вона виконує в міжособистісній взаємодії суб'єктів спілкування. З однієї сторони, вона виступає, як внутрішня, духовна, емоційна основа спілкування й покликана забезпечити вміння суб'єкта налаштуватися на емоційне сприйняття «іншого», що відображається в його емпатійному сприйнятті. З іншої сторони – у вигляді зовнішнього прояву особистісного ставлення до «іншого», що може виражатися в діях раціонального осмислення «іншого».

Таким чином, можна зробити висновок, що комунікативна толерантність є ваговою складовою комунікативної компетентності психолога, зумовлюючи оптимізацію процесів спілкування і взаємодії, лежить в основі здатності встановлювати контакт, створювати відповідну психологічну атмосферу довіри та доброзичливості, вести критичний діалог на основі етичних засад, допомагати клієнтам у вирішенні їхніх професійних і особистісних проблем, розуміти індивідуальні особливості клієнта та знаходити індивідуально-толерантний підхід щодо вирішення його нагальних проблем та потреб, що є важливим для успішної професійної діяльності психолога.

Література

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении : взгляд на себя и других / В. В. Бойко. – М. : «Филин», 1996. – 472 с.
2. Кожухарь Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении / Г. С. Кожухарь // Вопросы психологии. – 2006. – №2. – С. 3 – 12.
3. Толстикова С.Н. Развитие коммуникативной толерантности у будущих социальных педагогов системы образования : дис. канд. психол.наук / С. Н. Толстикова. – Калуга, 2002. – 176 с.
4. Якобсон, П.М. Общение людей как социально-психологическая проблема / П. М Якобсон. – М., 1973. – 683 с.