**РОЗДІЛ 1**

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів ПСИХОЛОГІЇ закладів вищої освіти**

**1.1.** **Теоретичний аналіз проблеми формування культури мовленнєвого спілкування та толерантності у вітчизняній і світовій науці**

Досліджуваний феномен культури мовленнєвого спілкування безпосередньо пов’язаний з такими фундаментальними загальнонауковими поняттями як комунікація і толерантність, які визначають суть цього інтегрованого психологічного явища. З огляду на це метою теоретичного дослідження є системний аналіз похідних понять комунікація і толерантність та пов’язаних з ними понять, а також виокремлення істотних базових ознак, на основі яких розглядається проблема формування культури мовленнєвого спілкування.

Завдання теоретичного дослідження полягали у вивченні:

– комунікації як психологічного процесу, як діяльності, характерної для фахівців соціономічних професій в системі людина-людина;

– толерантностіяк фундаментального універсального принципу, на тлі якого має базуватися діяльність майбутнього психолога;

– компетентності, як тісно пов’язаного з толерантною комунікацією феномена, який великою мірою визначає науковий статус комунікативної толерантності та рівень її розвиненості;

– сучасних вітчизняних і світових підходів до толерантності і, зокрема комунікативної толерантності та її розвитку у студентів, в тому числі й майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

Завдання теоретичного дослідження також пов’язані з:

* систематизацією і узагальненням отриманих результатів аналізу наукових джерел;
* визначенням понять комунікативна толерантність і розвиток комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти;

– тлумаченням комунікативної толерантності як психолінгвістичного явища;

– виділенням істотних ознак комунікативної толерантності з метою подальшого виокремлення критеріїв і показників для психодіагностики розвитку цього феномена у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти;

– моделюванням процесу розвитку комунікативної толерантності студентів бакалаврату.

Проблема толерантності є багатоаспектною й різновекторною у вивченні. Відповідно до Декларації принципів толерантності, прийнятої Генеральною Конференцією ЮНЕСКО в 1995 році, толерантність трактується як поважання, сприйняття та розуміння багатого різноманіття культур нашого світу, форм самовираження та самовиявлення людської особистості», вказано, що толерантність – активна позиція, що формується на основі визнання універсальних прав та основних свобод людини, Тож, толерантність – це цінність і соціальна норма, яка передбачає, що всі люди, незалежно від їхніх відмінностей, мають право на гідне життя в мирі та згоді, це обов’язок сприяти утвердженню прав людини, плюралізму, культурного плюралізму, демократії та правопорядку. У той же час, вирізняють Інтолерантність (антонім толерантності) - нетерпимість до чогось, вказують Форми толерантності: релігійна, міжкласова, політична, вікова, етнічна тощо.

Заклик до прояву людиною толерантності міститься в Преамбулі Статуту Організації Обʼєднаних Націй, де акцентовано на необхідності: Виявляти терпимість і жити разом в мирі один з одним як добрі сусіді (Статут ООН, 2023).

Конкретніше, толерантність означає:

* Повагу до прав і свобод інших людей, навіть якщо вони відрізняються від нас.
* Підтримку різноманітності культур, релігій та світоглядів.
* Готовність до розуміння та співпраці з людьми, які відрізняються від нас.

Толерантність є важливою основою для мирного та справедливого суспільства.

Термін tolerance перекладається українською мовою як терпимість, поблажливість, а тлумачиться як здатність переносити інших, відмінних від тебе. Термін толерувати тлумачиться як здатність людини виявляти толерантність до кого- , чого-небуть; терпіти.

Таким чином tolerance в загальних рисах це – терпимість, готовність прийняти поведінку і переконання, які відрізняються від власних, навіть і тоді, коли індивід не погоджується або не схвалює їх. Тому толерантність розглядається в психології і як здатність людського організму переборювати труднощі, виявляти витримку, не розгублюватися, протягом тривалого часу витримувати несприятливі впливи, адаптуватися до несприятливих умов без зниження ефективності виконуваної діяльності.

Згідно з філософським енциклопедичним словником толерантність – це важлива цінність, яка необхідна для мирного та справедливого співіснування людей різних культур, релігій та національностей. Толерантність означає доброзичливе ставлення до людей, які відрізняються від нас. Вона передбачає повагу до їхніх прав, свобод та індивідуальності. Толерантність є світоглядною основою, яка передбачає цінування різноманітності. Ми повинні розуміти та цінувати те, що люди різні, і що це є нормою.

Толерантність як цінність стала аргументом в пошуках оптимальної траєкторії формування міжнаціональних відносин – зазначають науковці. Інші дослідники підходять до вивчення толерантності як поведінкової характеристики людини в просторі суспільних відносин, як особливих відносин, які індивід формує на підставі оцінки будь-якого об’єкта і в результаті встановлення зв’язку з ним; на утвореному зв’язку індивід формує до об’єкта цього зв’язку позитивне, негативне або нейтральне ставлення, на підставі якого оформляється відповідна поведінка або намір, які залежно від факторів будуть толерантними або інтолерантними. Роль толерантності як відносин, зазначають – в забезпеченні готовності індивіда до настановлення на компроміс, довіру, співробітництво, дружелюбність і комунікабельність. Інтолерантність в якості відносин призводить до негативізму, недоброзичливості, і таким емоціям, як гнів, злість, досада. Толерантні й інтолерантні відносини передбачають включеність емоційної складової, яка може бути і позитивною і негативною.

Разом з цими міркуваннями психологи зазначають, що толерантність можна розглядати і через інші категорії, зокрема як характеристику поведінки й її стиль, а також як рису характеру (Брюховецька, 2019, 2020).

Толерантність тлумачиться і як здібність людини не агресивно, без роздратування ставитися до відмінної від власної думки, особливостей поведінки і зовнішнього вигляду інших людей і соціальних груп, добровільно відмовлятися від агресії .

З погляду фізіології та медицини толерантність - це здатність організму адаптуватися до несприятливого фактору, зменшуючи свою чутливість до його впливу. Внаслідок цього організм може перестати реагувати на фактор або реагувати на нього слабкіше.

В еволюційно-біологічному плані розробка концепції толерантність спирається на уявлення про «норму реакції» – допустимому діапазоні варіантів реагування, властивих тому чи тому виду, не порушуючи його генотипу (Литвин, 2021).

Науковці вважають, що толерантність людини залежить як від її вродженої схильності, так і від набутих у процесі життя якостей. Вроджена схильність до толерантності пов'язана з особливостями нервової системи. Люди з стійкою нервовою системою, як правило, більш терплячі до інших, менш схильні до конфліктів і агресії. Набута толерантність формується в процесі виховання, навчання та спілкування. Вона залежить від світогляду людини, її цінностей, норм поведінки.

Крім біологічних передумов толерантності науковці пов’язують толерантність із соціальними передумовами – установками і діями, нерозривно пов’язаними із загальним розвитком індивіда. Суб’єкт толерантності має досягти мінімальної межі розумової еволюції, яка дозволить біологічно сформувати концепт толерантності.

Психологи розглядають толерантність у соціумі не тільки як успадковану групову або індивідуальну властивість, а передусім як результат постійних спрямованих зусиль на конструювання і реалізацію певних особистісних і суспільних цінностей і свобод.

У психології поняття толерантність означає здатність людини приймати та поважати інших людей, незважаючи на їхні відмінності. Ці відмінності можуть стосуватися характеру, світогляду, образу життя, звичаїв, звичок, поглядів, способів самовираження, мови, культури та поведінки. Проте термін терпимість, вживаний переважною більшістю психологів як синонім слова толерантність, набув в сучасних умовах нового значення, не пов’язаного з пасивним прийняттям оточуючої реальності та із здібністю людини терпіти лише через милосердя. Дослідження показали, що поняття терпимість є основою для поняття толерантність. Це означає, що поняття толерантність включає в себе поняття терпимість, а також додаткові характеристики, такі як розуміння, повага та співчуття. Проте, експерименти показали й серйозні відмінності: ці концепти належать до різних областей життєдіяльності і культури людини. Толерантність є поняттям суспільної і соціальної сфер, а терпимість – релігійної. Концепт терпимість передбачає наявність у людини духовності, а толерантність великою мірою виражає роботу свідомості.

Тлумачення слова терпимість, використаного в значенні толерантності, несе в собі смисли, пов’язані передусім з активною соціальною позицією і поведінкою, до яких крокує усвідомлено і без примусу. Толерантність, означає сьогодні й визнання інакомислення, його прийняття.

Різноманітність людей, культур і народів виступає, як доводять психологи, цінністю і достоїнством культури, а толерантність – нормою цивілізованого компромісу між культурами, готовністю до прийняття інших смислів і поглядів, а тому через це стає умовою збереження різноманітності, своєрідного людського права на відмінність, несхожість, інакшість.

Отже, терпимість в новому значенні цього слова – це здатність людини приймати та поважати інших, навіть якщо їхні погляди, поведінка або культура відрізняються від її власних. Терпимість передбачає, що людина не переслідує, не дискримінує та не намагається нав'язати іншим свою точку зору. Протилежністю терпимості є нетерпимість. Нетерпимість – це відсутність поваги до інших, їхніх поглядів та способу життя. Нетерпимість може проявлятися у формі насильства, дискримінації та обмеження прав людини. Толерантність є важливою цінністю, оскільки вона сприяє миру та взаєморозумінню між людьми. Терпимість дозволяє людям з різними поглядами та культурами жити разом у мирі та злагоді. Для того, щоб бути толерантним, людина повинна намагатися зрозуміти точку зору іншого. Вона повинна поставити себе на місце іншої людини та побачити світ її очима.

Результати ґрунтовного аналізу категорії толерантність, здійсненому в психологічному вимірі, міститься в працях. Психологічний зміст поняття толерантність представлений у вітчизняних наукових працях в досить складному, багатоаспектному, багатокомпонентному вигляді, який має кілька вимірів. Цей зміст презентований, не лише через окрему властивість або психологічну характеристику. В багатовимірному і багатомірному континуумі толерантності як людської якості її психологічною основою й одиницею аналізу виступають цінності, смисли, компетенції, компетентності, стилі поведінки, дії, висловлювання тощо.

Результати аналізу вищезазначених вчених засвідчують, що толерантність подається в кількох психологічних значеннях і термінах, а саме, як:

* Поведінка (толерантність як спосіб взаємодії з іншими людьми, який передбачає прийняття їхніх відмінностей).
* Здібність (толерантність як здатність людини до прийняття інших, незважаючи на їхні відмінності).
* Моральна якість (толерантність як моральна норма, яка передбачає повагу до інших, незалежно від їхніх цінностей, переконань, поведінки тощо).
* Людська властивість (толерантність як природна властивість людини, яка проявляється в її здатності до співпраці та взаємодії з іншими).
* Свідоме рішення (толерантність як свідомий вибір людини, яка вирішує приймати інших, незважаючи на їхні відмінності).

Інші визначення толерантності підкреслюють її особливості:

* Спосіб поведінки  (толерантність як спосіб життя, який передбачає прийняття інших та їхніх відмінностей).
* Відношення (ставлення) - толерантність як позитивне ставлення до інших, незважаючи на їхні відмінності.
* Характеристика поведінки – (толерантність як характеристика поведінки людини, яка проявляється в її здатності до прийняття інших).
* Стиль поведінки – (толерантність як стиль поведінки людини, який передбачає повагу до інших).
* Риса характеру – (толерантність як риса характеру людини, яка проявляється в її здатності до прийняття інших).
* Життєвий принцип (толерантність як життєвий принцип людини, який передбачає прийняття інших).
* «Благо в собі» (толерантність як благо в собі, тобто як цінність, яка не вимагає додаткового обґрунтування).
* «Погляд на світ без стійких негативних емоцій і оцінок» - (толерантність як погляд на світ без стійких негативних емоцій і оцінок інших людей).
* «Один із типів мовленнєвої поведінки» - толерантність як один із типів мовленнєвої поведінки, який передбачає прийняття інших людей.
* Соціальний регулятив – (толерантність як соціальний регулятив, який забезпечує стійкість суспільства до конфліктів).
* Комунікативна стратегія (толерантність як комунікативна стратегія, яка передбачає прийняття інших).
* Настановлення (толерантність як настановлення, яке передбачає прийняття інших).
* Готовність (толерантність як готовність людини до прийняття інших).

Таким чином, толерантність – це складний понятійний конструкт який потребує багатофакторного аналізу для його визначення. Це поняття має широкий спектр значень, які підкреслюють різні аспекти толерантності як сучасного психологічного феномена.

У світовій психологічній науці толерантність представлена працями видатних психологів.

Толерантність є складною та рідкісною рисою, оскільки її розвиток базується на певних психологічних факторах.

Ці спільні риси сприяють формуванню почуття приналежності та безпеки, що, в свою чергу, може призвести до негативного ставлення до інших, тобто до тих, хто відрізняється від нас. Відмінності можуть бути будь-якого характеру: біологічного, культурного або політичного. Вони можуть бути видимими або прихованими, але вони завжди існують і можуть бути джерелом конфліктів.

Толерантність досліджується у світовому науковому просторі з урахуванням різних підходів. Аналіз робіт багатьох науковців дозволив стверджувати, що толерантність є складним і багатогранним феноменом, який вивчається в рамках різних наукових підходів та концепцій. Систематизація цих та інших робіт дозволила виділити такі підходи до розуміння толерантності: психодинамічний підхід розглядає толерантність як стратегію суб'єкта для саморегуляції та задоволення потреб. Вона розвивається в процесі взаємодії з навколишнім середовищем і під впливом захисних механізмів, які виникають у відповідь на стрес; біхевіоральний підхід розглядає толерантність як особливу поведінку, яка формується внаслідок навчання і досвіду. Вона проявляється в здатності людини адаптуватися до різних ситуацій і змінювати свою поведінку відповідно до вимог середовища; когнітивний підхід розглядає толерантність як систему пізнавальних структур і процесів, які дозволяють людині оцінювати і приймати інакшість. Вона формується в результаті навчання та досвіду, а також під впливом соціальних норм і цінностей; екзистенціонально-гуманістичний підхід розглядає толерантність як ціннісну характеристику особистості. Вона проявляється в здатності людини приймати себе і інших такими, якими вони є; діяльнісний підхід розглядає толерантність як систему дій, які людина здійснює в процесі взаємодії з іншими людьми. Вона формується в результаті усвідомленого вибору і спрямована на досягнення певної мети; компетентнісний підхід розглядає толерантність як здатність людини виявляти терпимість до інакшості, визнавати і бути готовим приймати її. Вона формується в результаті навчання, досвіду і розвитку особистості.

У глобальній науці (Bondarenko et al., 2023) аспекти толерантності розглядаються через такі поняття: 1) ефективне спілкування; 2) здатність терпляче ставитися до різних ситуацій і терпіння; 3) готовність визнавати свої помилки та приймати правоту інших; 4) здібність розрізняти різниці і виявляти повагу до інших; 5) вияв індиферентності, емпатії, поваги, вияв ознак гідності та терпіння.

Отже, як засвідчив аналіз вітчизняних і світових розвідок, толерантність, будучи явищем психічного життя суб’єкта, пов’язане, як стверджують психологи, з багатьма його здатностями і проявами, зокрема з толерантністю до самого себе, усвідомленням власної цінності, унікальністю особистості, критичним і рефлексивним мисленням, творчістю й інтелігентністю, гуманізмом, альтруїзмом, здатністю до рефлексивної саморегуляції, відповідальністю, здатністю об’єктивно оцінювати інших людей, свідомим придушенням відчуття неприйняття, позитивною базовою спрямованістю особистості та її моральними установками, низьким рівнем сугестивності та ін.

Проте термін толерантність взагалі не пов'язаний ані з вчинками, ані з поблажливістю, або потуранням, і також не вказує на терпимість до соціальної несправедливості. Це поняття не передбачає відмови від власних переконань або прийняття чужих переконань. Також важливо відзначити, що толерантність не передбачає насильного нав'язування своїх переконань іншим. Вона ні в якому разі не рівноцінна байдужості і не передбачає прийняття іншого світогляду або образу життя; натомість, це передбачає надання іншим права жити згідно з власними переконаннями. Термін толерантність також важливо відрізняти від поняття потворства; толерантність не передбачає терпимості до соціальної несправедливості чи відмови від власних переконань.

Отже, толерантність, виявляється не тільки у ставленні до іншого світогляду, образу життя, іншої поведінки, а й у ставленні до інших звичаїв, інших поглядів.

Змістовна оцінка стислих визначень засвідчує, що всі зазначені наукові уявлення про толерантність базуються на її розумінні як прийняття і ставлення до інших культур, способів самовираження і проявів людської індивідуальності. Протилежністю толерантності є інтолерантність. Психологічний вияв інтолерантності – різноманітний. Її результати можуть проявлятися, як зазначають психологи, в широкому діапазоні: від звичайної неввічливості й роздратування – до етнічних чисток, утворення зон міжетнічної напруги, заражених етнофобіями і етнічним насильством, які породжують потоки мігрантів, тобто, зон етнічної інтолерантності і геноциду.

Вивчення питання толерантності дало змогу з’ясувати, що толерантність багатовимірний і багатомірний феномен, розглядається в кількох аспектах при використанні різних одиниць аналізу. Ставитися до інших з терпимістю, властивою homo sapiens – основний закон всесвітнього соціуму, який спроможний гармонізувати співіснування планетарного людства. Тільки оволодіння умінням зносити недосконалість інших суб’єктів життєдіяльності, спроможність слухати тих, хто має відмінні переконання, можуть розвивати толерантність і вміння навчатися і змінюватися впродовж життя.

**1.2. Комунікативна толерантність у мовленнєвому спілкуванні як психологічна проблема**

Комунікативна толерантність і комунікативна інтолерантність – це характеристики людини, які визначають її здатність сприймати і розуміти інших людей, навіть якщо їхні погляди, цінності та поведінка відрізняються від її власних. Ці характеристики є предметом дослідження багатьох науковців, оскільки вони відіграють важливу роль у суспільних відносинах. Для нас науковий інтерес становлять передусім існуючі підходи до розуміння означеного феномена, оскільки, як засвідчили результати спільного наукового проекту Комунікативна толерантність vs комунікативна інтолерантність як генеративна проблема, комунікативна толерантність ототожнюється окремими психологами з іншим феноменом –інтеракційною толерантністю.

З метою всебічного вивчення явища комунікативна толерантність, описаного в психологічній літературі, був застосований комплекс теоретичних методів дослідження: 1) систематичний огляд публікацій, представлених в міжнародних наукових базах «Scopus» і «WOS» та інших наукометричних і пошукових системах; 2) системний аналіз виокремлених в процесі систематичного огляду наукових джерел; 3) класифікація відібраних і проаналізованих досліджень за обраними ознаками та ключовими словами; 4) систематизація результатів тематичного аналізу та їх класифікація; 5) узагальнення результатів системного й тематичного аналізу; 6) дослідницький синтез виокремлених наукових уявлень про комунікативну толерантність; 7) уточнення трактувань комунікативна толерантність і формулювання власного розуміння цього поняття.

Міждисциплінарний системний аналіз вітчизняних і світових наукових джерел дав змогу виокремити різні номінації проблеми комунікативної толерантності та різні аспекти її дослідження: 1) комунікативна толерантність; 2) толерантність мовленнєвої комунікації; 3) мовна толерантність; 4) мова толерантності і мова інтолерантності; 5) мовленнєва толерантність, толерантність стосовно мови-мовлення; 6) комунікативна норма, характеристика мовленнєвої поведінки; 7) комунікативна толерантність мовної особистості; 8) тип мовленнєвої поведінки; 9) толерантна комунікація; 10) інтолерантна мовленнєва поведінка; 11) толерантна мовленнєва поведінка; 12) інтолерантність в мові; 13) мовна толерантність; 14) мовний фільтр; 15) толерантна комунікативна культура; 16) толерантне мовлення; 17) психосоціальна характеристика особистості; 18) свідоме прийняття суб’єктом інакшості; 19) багатокомпонентний феномен.

Теоретичне вивчення досліджуваної проблеми в межах вітчизняних науковців також дало змогу встановити, що в сферу комунікативного аспекту толерантності – психолінгвістичного феномена – вчені поступово залучають суб’єкт і його діяльність, а пасивну толерантність перетворюють в активну толерантність, що містить не тільки терпимість і смирення, а й, насамперед, пізнання, оцінку, прийняття рішень, розуміння чужої думки.

В комунікативній толерантності як індивідуально-психологічні властивості особистості, так і здатності як психологічні характеристики компетентності особистості з її основними. Комунікативна толерантність трактується стійким особистісним станом, котрий визначає, по-перше, особливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми; по-друге, характеризується як наявністю у свідомості суб’єкта успішного і особистісно-значущого зразка терпимої комунікативної поведінки, так і домінантною спрямованістю свідомості на його виконання. Має бути сформоване уміння майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ефективно спілкуватися з різними людьми, навіть якщо вони мають різні погляди, цінності та поведінку.

Інша група українських дослідників розглядає толерантність, пов’язану з комунікацією людини, через її прояви у спілкуванні чи мистецтві слова, як: нормативність, точність, емоційна виразність, доречність, змістовність, варіативність та інші. Власне толерантність представляють багатогранно як: цінність толерантність означає здатність людини жити у світі різних людей та ідей, не порушуючи прав і свобод інших осіб. Це означає, що людина повинна поважати права інших людей, навіть якщо вони відрізняються від неї своїми поглядами, цінностями та поведінкою; життєва позиція толерантність передбачає активне прийняття іншого, визнання його права на існування та розвиток. Це означає, що людина повинна бути відкритою до інших людей, навіть якщо вони відрізняються від неї; ставлення до людей толерантність означає прийняття інакшості, визнання багатовимірності та самобутності будь-якої культури. Це означає, що людина повинна бути здатною розуміти та цінувати культурні особливості інших людей; толерантність також передбачає відмову від зведення різноманітності до одноманітності, чи домінування якоїсь однієї точки зору та позиції. Це означає, що людина повинна бути відкритою до різних ідей та поглядів, навіть якщо вона їх не поділяє.

Дослідники вважають, що толерантна комунікативна культура передбачає усвідомлення відмінностей партнера по спілкуванню. Це включає відмінності в мотиваціях, намірах, фонових знаннях. Таким чином, толерантність базується на сумісності партнерів і їхніх індивідуальних особливостей, таких як ціннісні орієнтації, звички, потреби, етичні норми, емоційний фон. Комунікативна толерантність відіграє важливу роль у встановленні взаєморозуміння та взаємоприйняття між людьми.

В межах світових досліджень комунікативної толерантності представлена параметрична модель комунікативної поведінки, яка поєднує вербальні та невербальні характеристики. Автори надають чітке розуміння комунікативного стандарту. З їх точки зору, комунікативний зразок – це людина, яка вміє добре вислухати і прийти до консенсусу, не нав’язує свою точку зору, освічена, ерудована, доброзичлива, відверта, стримана, ввічлива, оптимістична, з почуттям гумору, вихована і охайна. Те, що комусь потрібно передати засобами мови, полягає в тому, що людина повинна чітко висловити свої значення, використовуючи синтаксичні правила, а не філософські аргументи. Найважливішим, на його думку, є реалізація згоди та розуміння мови учасників. Для досягнення конвенції та розуміння в толерантних мовленнєвих актах необхідний принцип рівноваги для думки і розуміння.

Комунікативна толерантність вивчається із позицій толерантних мовленнєвих дій, які можна виокремити в різних сегментах мовлення, в яких демонструється або не демонструється ставлення до підтримки гармонії. Толерантність є важливою концепцією, яку необхідно враховувати, а толерантне мовлення – це ставлення людини до інтересів інших або врахування почуттів інших людей до їхніх вірувань засобами мови як основним інструментом. У полікультурному суспільстві толерантне мовлення вимагає від кожного учасника спілкування хороших навичок. Здатність до спілкування не обмежується лише розумінням правил мови. Це ще й розуміння різних культур між членами спільноти з різним культурним походженням. Комунікатори, звертаючись до правил толерантного мовлення, можуть використовувати різні форми та стилі толерантного мовлення. Стиль мовлення – це спосіб або стратегія учасників комунікації. Толерантний стиль мовлення демонструє зусилля учасників мовлення у спілкуванні, яке спрямоване на підтримку гармонійних і прийнятих у психологічному, соціальному і культурному відношенні стосунків.

Комунікативна толерантність вивчалася і в парадигмі соціальної дистанції. У соціальному вимірі соціальна дистанція визначає рівень знайомства між стосунками учасників комунікації: чим ближчий або вищий рівень знайомства, тим ближче буде наближатися соціальна дистанція, що призведе до високо почуття солідарності між мовцями та партнерами по спілкуванню. Однак цей рівень знайомства може бути реалізований через дії, які спричиняють підвищення тривалості стосунків як відчуття солідарності учасників, навіть, якщо спочатку стосунків не було. Подібним чином, фамільярність також може бути реалізована шляхом зниження або зміни соціального статусу та рівня формальності мовленнєвих відносин учасників під час спілкування Тому у мовленні спікеру важливо враховувати принципи взаємної толерантності, згідно з яким виникає взаєморозуміння між учасниками мовленнєвої комунікації і позитивні почуття один до одного, щоб соціальна і культурна гармонія завжди підтримувалася. Такі люди можуть насолоджуватися творчими можливостями, не зазнаючи когнітивних або емоційних розладів через двозначність і невизначеність. Особа з високим рівнем толерантності до невизначеності має здатність справлятися з невизначеністю комфортнішим способом, ніж особа з низькою толерантністю, яка може відчувати занепокоєння та легко розчаровуватися, коли стикається в діяльності з новими та невідомими елементами, які містять двозначність або труднощі, а під час вивчення іноземної мови стикаються із занадто великою кількістю нової інформації та протиріч. Комунікативна толерантність до невизначеності або двозначності, як зазначають психологи, зазвичай виникає в безпосередніх і опосередкованих комунікативних ситуаціях, які можуть бути незнайомими, складними, суперечливими і неструктурованими. Толерантність до невизначеності іноземної мови науковці розуміють по різному: по-перше, трактують як готовність розуміти, мати справу та інтерпретувати неоднозначну мовну інформацію та здатність добре діяти в ситуації, мовні стимули якої недостатньо зрозумілі; по-друге, визначають як ступінь, до якого людина готова терпіти ідеї та пропозиції, які суперечать її власній системі переконань або структурі знань. Створюючи щось нове люди мають прийняти та навчитися справлятися з тривогою та психологічним дискомфортом. Толерантність до невизначеності поєднує основні якості креативності та гумору, щоб підтримувати баланс між опором та адаптацією, які й характеризують креативність. Важливо також контролювати тенденцію переходити безпосередньо до легких, простих, і однозначних рішень при зустрічі зі складними завданнями. Стійкість до передчасної відмови від проблеми та психологічна відкритість сприяють творчому процесу, дозволяючи вільно та гнучко досліджувати інформацію, що надходить, впроваджувати свої рішення. Толерантність до двозначності, допомагає бути відкритим до різних альтернатив і уникати наполягання на одному варіанті.

Англійська група вчених досліджувала толерантність слухачів до непослідовності в мовленні людей з іноземним акцентом, зокрема вивчали, чи здатні слухачі адаптуватися до мовця з іноземним акцентом, який має, як це часто буває, непостійний акцент. Було задіяно дві групи респондентів, які є носіями Нідерландської мови. Слухачі в групі з постійним акцентом були більш толерантними, змогли швидко адаптуватися до мовця, а слухачі, що перебували у стані непостійного акценту, показали адаптацію лише в другій половині експерименту. Експеримент показав що терпимість і адаптація до мовлення з іноземним акцентом є швидкою, проте непослідовність акцентів сповільнює толерантність слухачів.

Різні вчені досліджують мовну стратегію сім'ї як важливий чинник формування етнічної толерантності. У сімейному оточенні створення інтерактивної мовної стратегії розглядається у контексті етнічної толерантності, оскільки сучасні умови мовного різноманіття вимагають інтенсивної взаємодії між різними мовами та навичками володіння кількома мовами. Ці фактори визначають необхідність і гарантують діалогове спілкування між представниками різних етнічних груп.

З психолінгвістичного погляду, аспект комунікативної толерантності розглядається як протидія вербальній агресії в сучасному суспільстві, вимагаючи обрання мовних засобів для вираження толерантності в контексті толерантність / інтолерантність. Це підкреслює важливість вивчення мовної толерантності в порівняльному аспекті. Вчені описують різноманітність виразів дихотомії толерантності/нетерпимості в європейському політичному дискурсі.

Соціопсихолінгвістичне аспект двомовності та толерантності в поліетнічній регіональній спільноті привертає увагу групи дослідників, які відзначають, що проблема подолання мовних бар'єрів у багатоетнічній багатомовній регіональній спільноті передусім зумовлена відсутністю державної підтримки та мовного правового регулювання.

Психолінгвістичне явище комунікативної толерантності людини розглядалося також і в аспекті юридичних мовленнєвих актів.

У ситуації кризи стримування, коли люди відчувають високий рівень непевності та тривожності, мова може бути використана для підвищення їхньої толерантності до ризику та зменшення ймовірності конфлікту. Дослідники вважають, що в цьому випадку було б правильніше говорити про те, як мова, яка використовується в процесі масової комунікації під час кризи стримування, може формувати толерантність до суспільного ризику.

Висвітлення ролі емпатії у зменшенні конфліктів та агресії, а також виявлення механізмів комунікативної інтолерантності, надає можливість розробки стратегій для подолання негативних тенденцій у віртуальному середовищі. Отже, такі дослідження вносить вагомий внесок у розуміння і регулювання комунікативних динамік онлайн спілкування з погляду емпатії та агресії.

Аналізуючи феномен комунікативної толерантності й узагальнюючи результати аналізу, приходимо до висновку про його багатозначність і багатовимірність. Більшість згаданих у цьому контексті науковців схильні використовувати термін комунікативна толерантність, який презентує означений феномен, або як властивість, або як мовну і мовленнєву поведінку людини, або як її компетентність, або як мовленнєву діяльність суб’єкта, або як мовленнєву взаємодію. Таким чином ці вчені пов’язують комунікативну толерантність з такими категоріями, як: мова, мовлення, вербальна взаємодія. Проте, як засвідчили результати аналізу в психологічній науці не достатньо прослідковується тенденція розмежування толерантного спілкування, толерантної інтеракції, толерантної соціальної перцепції і толерантної комунікації як різних, але взаємопов’язаних психічних явищ.

**1.3.** **Міждисциплінарний підхід до діагностики та формування культури мовленнєвого спілкування і комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти**

Важливим етапом в еволюції проблематики культури мовленнєвого спілкування і комунікативної толерантності є введення у науковий обіг педагогічної та вікової психології поняття комунікативна толерантність й активна пошукова діяльність щодо вивчення цього феномена. Німецький дослідник Г. Хібш пояснює, що в систему основного процесу комунікації між людиною та її оточенням, в пульсуючу діалектику між мовленням і усвідомленням входить життя людей і суспільства та їх неперервний подальший розвиток.

Враховуючи цю думку, ми реалізували одне із завдань теоретичного дослідження, а саме: вивчили й описали результати, отримані різними дослідниками, в процесі здійснення діагностики культури мовленнєвого спілкування і комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, а також виявлення вікових особливостей еволюції комунікативної толерантності під впливом формувальних заходів.

Міжособистісна толерантність є внутрішньо особистісна характеристика культури мовленнєвого спілкування і комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, формується поступово під впливом соціально-психологічних факторів, зумовлених як зовнішніми, так і внутрішніми передумовами. До особистісних характеристик майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти відносять комунікативність.

В забезпеченні високого рівня професіоналізму майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти відіграє саме комунікативна діяльність, яка розглядається в двох аспектах: по-перше, як професійно важлива якість, яка відкриває шлях до пізнання індивідуальних особливостей, позицій, переконань інших людей і побудови успішного спілкування з ними; по-друге, як готовність до вирішення проблем нетерпимого ставлення людей один до одного і розвитку в них толерантності. Тому формування у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти комунікативної толерантності є невід’ємною і важливою частиною їхньої професійної компетентності.

Порівняння показників комунікативної толерантності, її видів і компонентів у студентів психологів і педагогів показало наступне:

* Середні значення показників комунікативної толерантності, рівня емоційної ефективності у спілкуванні, рівня емпатії та рівня товариськості у студентів психологів та педагогів не відрізняються статистично значуще.
* Середні значення раціонального, емоційного та інтуїтивного каналів емпатії у студентів психологів та педагогів відрізняються статистично значуще.
* Міжстатевих відмінностей у прояві комунікативної толерантності у студентів не виявлено.

Порівняння середніх значень загального балу толерантності студентів показало, що психологам властиве поєднання як толерантних, так і інтолерантних рис. Виявлено також, що середні значення компонентів толерантності у психологів та педагогів розподілені однаково.

Наявність у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти здатності до толерантної взаємодії сприяє гуманізації процесу професійної комунікації, налаштуванню сторін взаємодії на позитивне сприйняття та вирішення проблеми. А передумовою розвитку рівня професійної здатності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти виступає саме комунікативна толерантність – своєрідна фіксація конкретних зусиль з боку майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти. Дотримання у професійній діяльності комунікативних толерантних настановлень забезпечить комфортні умови і нейтралізацію конфліктних взаємин всіх учасників взаємодії; внутрішню особистісну гармонію, здатність до самоконтролю, самокорекції та активної соціальної позиції з домінуючою позитивною готовністю до позитивної взаємодії з людьми, які мають інші світогляди, особливості мислення і стилі поведінки. Доведено, що розвиненість культури мовленнєвого спілкування і комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти значно розширює професійні можливості, а саме: покращує процес розуміння клієнта, формує установку на взаємну зміну позицій в результаті критичного діалогу; повноцінний і динамічний розвиток комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти потребує цілеспрямованості в процесі особистісної і професійної соціалізації через вирішення педагогічних завдань у ЗВО, оскільки ця особистісна риса не може формуватися стихійно лише в процесі їхньої некерованої соціалізації.

Формування культури мовленнєвого спілкування і комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, як організований освітній процес, спрямований на особистісний розвиток студентів, удосконалення їхніх індивідуальних особливостей, що виявляються в міжособистісних взаєминах та діяльності. Комунікативна толерантність має бути пов’язана з емпатією, добротою, терпимістю, спілкуванням, повагою, довірою, витримкою, доброзичливістю, самоконтролем, інтелектуальною гнучкістю, емоційною стійкістю.

Дослідження толерантності до невизначеності в контексті практичної психології, показало, що невизначеність є поширеним і значущим викликом для психологів. Учасники дослідження, які працювали в різних сферах практичної психології, повідомили про широкий спектр негативних фізіологічних, емоційних та когнітивних реакцій на невизначеність. У відповідь на невизначеність вони використовували різні копінг-стратегії, зокрема пошук нагляду, зосередження на собі, зосередження на діяльності, пов’язаній з клієнтом, та уникання клієнтів, пов’язаних з невизначеністю.

Навчання та супервізія можуть відігравати важливу роль у розвитку толерантності до невизначеності. Запропоновано ряд стратегій, які можуть бути корисними для культури мовленнєвого спілкування і комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, зокрема:

* Розвиток розуміння причин невизначеності.
* Розробка копінг-стратегій для ефективного управління невизначеністю.

Хоча запропоновані стратегії можуть бути корисними для культури мовленнєвого спілкування і комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, вони не обов’язково приведуть до розвитку комунікативної толерантності до невизначеності. Комунікативна толерантність передбачає здатність ефективно спілкуватися в умовах невизначеності. Це включає вміння:

* Чітко та точно формулювати повідомлення в умовах невизначеності.
* Гнучко реагувати на зміну обставин.
* Відкрито обговорювати невизначеність з іншими.

Розвиток комунікативної толерантності до невизначеності вимагає додаткових досліджень та розробки спеціальних програм навчання та супервізії.

Дослідження толерантності до невизначеності в контексті практичної психології є за своєю суттю комунікаційним, оскільки підтверджує необхідність глибшого розуміння того, як психологам можна допомогти в управлінні невизначеністю та її наслідками для професійної практики. У ньому висвітлена роль моделей навчання та супервізії в просуванні стратегій підтримки толерантності психологів до невизначеності.

Розвиток комунікативної толерантності майбутніх фахівців соціономічних професій є важливою проблемою, яка вивчається в психолого-педагогічних дослідженнях.

У сучасному світі освіта стає все більш різноманітною за культурою, расою, соціальним статусом, релігією та етнічною приналежністю. Це є проблемою, оскільки може призводити до конфліктів і непорозумінь.

Умови розвитку у соціальних працівників здатності до комунікативної толерантності: це створення особливої ситуації навчально-професійної взаємодії для інтеріоризації спеціально організованих соціально-психологічних впливів, оволодіння технологією та техніками толерантного спілкування, визначення мотивації на розуміння комунікативної толерантності як цінності професійної та особистісної життєдіяльності. Також нею виявлено, що рівень комунікативної толерантності зумовлюється низкою чинників, які відповідають особистісно-комунікативному професійно змістовому та організаційно ціннісному рівням професійної діяльності.

Отже, проаналізовані дослідження різною мірою в межах їх предметів досліджень зробили певний внесок в еволюцію проблематики розвитку комунікативної толерантності студентів ЗВО, презентували різні аспекти генези комунікативної толерантності, довели потребу розвитку цієї компетентності у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

**РОЗДІЛ 2**

**ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ Психологічних основ формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів ПСИХОЛОГІЇ закладів вищої освіти**

**2.1. Організаційні засади та процедура дослідження**

Емпіричне дослідження здійснювалося у межах психолінгвістичної парадигми та концепції дослідження культури мовленнєвого спілкування, професійної комунікації та комунікативної толерантності Г. Калмикова (Калмиков, 2019; 2020)

Завдання констатувального етапу емпіричного дослідження полягали у такому:

1) визначити одиниці аналізу культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти;

2) виокремити й обґрунтувати критерії і показники діагностики культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти;

3) розробити діагностичний інструментарій для виявлення стану розвитку культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти;

4) здійснити психодіагностику розвиненості культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти за якісними і кількісними показниками та рівнями.

За результатами систематичного огляду і системного аналізу наукової та узагальнення було сформульоване власне наукове уявлення про культуру мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти. Комунікативну толерантність при цьому тлумачимо, виходячи з теоретичних позицій, експлікованих в Г. Калмиковим, С. Доброскок:

- по-перше, поняття комунікативної толерантності формулюємо, спираючись на наукове уявлення про комунікацію, яку розглядаємо як двосторонній/багатосторонній (діалогічний або полілогічний) процес, що здійснюється безпосередньо або опосередковано за допомогою мовних та інших семіотичних засобів. Багатосторонність цього процесу виявляється, з одного боку, в аудіюванні (вербальному сприйманні і розумінні почутого) або читанні (вербальному сприйманні і розумінні написаного), а з іншого боку, – в говорінні (дискурсі) або письмі (тексті), тобто у прямій і зворотній – смисловій, значеннєвій і вербальній взаємодії комунікантів (Калмикова, Волженцева et al., 2020; Калмикова, Харченко, et al., 2022;); те, у якій формі відбуватиметься взаємодія (при говорінні і при аудіюванні), а саме: толерантна чи інтолерантна – залежатиме від здатності суб’єктів комунікації виявляти неупередженість, або поводити себе агресивно (Калмиков, Доброскок, et al., 2021: 32);

- по-друге, розмежовуємо базові поняття «спілкування», і «комунікація» та відповідно – похідні від них поняття «комунікативна толерантність» і «толерантність у спілкуванні». Спілкування як полікомпонентне явище містить як мінімум три процеси (комунікацію, інтеракцію і соціальну перцепцію) (Калмиков, 2019). Отже, комунікативна толерантність як складова толерантного спілкування включає лише пов’язані з толерантністю компетентності, властиві суб’єкту саме комунікації, а не інтеракції і не соціальної перцепції. Тому комунікативну толерантність, як властивість індивіда, розглядаємо як таку, що характеризує його комунікативно-мовленнєву поведінку, що засвідчує спроможність стримувати зайву негативно-зафарбовану експресію у висловлюваннях і виявляти моральні якості, особливе (терпиме) дискурсивне самовираження та використовувати стримано виважені мовні форми поваги до інших комунікантів (Калмиков, Доброскок, et al., 2021: 32). Крім того, комунікативна толерантність засвідчує здатність комуніканта (адресата) стримано, терпимо сприймати інформацію комунікатора (адресанта) навіть і за умов, якщо вона суперечить його поглядам, світогляду, переконанням, позиціям, міркуванням тощо. З огляду на таке розуміння комунікативної толерантності вважаємо доцільним вживати як похідні від поняття «комунікативна толерантність» терміносполучення: «мовленнєва толерантність», «мовна толерантність», «дискурсивна толерантність», «аудіативна толерантність», «читацька толерантність», «текстова толерантність»;

- по-третє, розглядаємо комунікативну толерантність як мовленнєво-мовний феномен суб’єкта комунікації, якому властиві не тільки готовність, а й здібність з терпимістю вести діалог: а) здатність до толерантного висловлювання (усного і письмового) і коректного відстоювання власної смислової позиції (Я-дискурс); б) здатність терпимо ставитися до мовленнєвих і мовних відмінностей, виявляти емпатію, дружелюбність; в) здатність свідомо і неупереджено сприймати думку та «Я-мову» інших навіть тоді, коли їхні мисленнєві і вербальні прояви не релевантні його власному мовленнєво-мовному досвіду і власним дискурсивним здібностям; г) здатність до толерантної смислової, значеннєвої і вербальної взаємодії «різномислячих» комунікантів, до домовленостей, компромісу і консенсусу через вербальне узгодження різних позицій;

- по-четверте*,* вважаємо, що для реального вияву комунікативної толерантності, як однієї із професійних компетентностей майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, обов’язково потрібні:

1) мовленнєво-мовна терплячість. Це – професійна властивість особистості майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти: а) прояв увічливості; б) звичка суб’єктів психологічного співтовариства; в) володіння терпінням – здатністю з витримкою переносити комунікативні акти, що викликають дискомфорт; г) важлива риса характеру в роботі постійно бути готовими очікувати або завжди терпіти комунікативні незручності, викликані різними психічними станами;

2) терпіння – внутрішня витримка, відсутність в мовленнєвій поведінці майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти агресивно-експресивної реакції (при аудіюванні, читанні) на мовні засоби неконвенціональної, неетикетної комунікації; якість власної мовленнєвої тактики (говоріння, письмо), що проявляється в професійно-мовленнєвій діяльності і характеризуються як витривалість при взаємодії; здатність долати комунікативні бар’єри, справлятися з труднощами і перепонами в професійних діалогах і полілогах; здатність зберігати спокій, стриманість і ввічливість в конфліктній ситуації; якість сили волі емоційно і вербально залишатися шляхетним в напружених комунікативних актах;

3) терпимість – схильність, готовність, здатність без агресії виявляти терпіння до комунікантів у діалогах і полілогах; якість мовленнєвої поведінки комунікатора стосовно мовленнєвої поведінки інших – комунікантів; стійке терпиме ставлення до різних комунікативно-поведінкових проявів різних людей, делікатна витриманість; уміння не перешкоджати експлікації переконань, незважаючи на відсутність симпатії, або навіть наявність неприязні до них.

І,нарешті, розрізнюємо інтенцію комунікативної толерантності (задуми і прагнення бути комунікативно-толерантним) і власне компетентність комунікативної толерантності.

З огляду на необхідність реалізовувати Стандарти вищої освіти ми підходили до виявлення стану і рівнів розвиненості комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти з урахуванням компетентнісного підходу, Стандартів вищої освіти за спеціальністю 053 Психологія, 2019, затверджених МОН України (https://mon.gov.ua/ua/osvita/visha-osvita/naukovo-metodichna-rada-ministerstva-osviti-i-nauki-ukrayini/zatverdzheni-standarti-vishoyi-osviti/), прийнятих за основу вищої освіти України.

Оскільки вивчення особливостей комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти передбачалося, передусім, у термінах компетенція, компетентність, то одиницями аналізу відповідно виступали структурні компоненти категорій компетенція і компетентність, а саме: субкомпетенції і субкомпетентності комунікативної толерантності як найменші, в подальшому неділимі одиниці.

Також згідно із прийнятим у дослідженні діяльнісно-компетентнісним підходом (Калмиков, 2020) компетенції (обізнаність – декларативна і процедуральна) в галузі комунікативної толерантності розглядалися як основа для становлення і розвитку у них компетентності комунікативна толерантність. Саме тому обсервацію стану розвитку комунікативної толерантності ми здійснювали передусім у термінах компетенція. Одиницями аналізу в даному випадку виступали субкомпетенції. Окремі мовленнєво-мовні дії в системі дій – мовленнєвої діяльності, сформованої на основі знань про комунікативну толерантність, і окремі мовленнєво-мовні операції, властиві етапу автоматизації комунікативно-мовленнєвих дій і виведенню їх із сфери усвідомленого в сферу неусвідомленого, стають на етапі їх досконалості і вправності компетентністю майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, тобто властивістю – здібністю, здатністю, спроможністю терпимо комунікувати, виявляти комунікативну толерантність. Це наукове уявлення про структуру і еволюцію комунікативної толерантності презентоване в теоретичній моделі розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

Згідно з цією моделлю здійснювалася як діагностика комунікативної толерантності, так і цілеспрямоване її формування у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

Крім того, діагностика комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ґрунтувалася на таких підходах: 1) людино-центрований підхід; 2) дискурсивний підхід; 3) функціонально-стилістичний підхід.

Згідно з людино-центрованим підходом ми керувалися принципом міжособистісних відносин, які встановлюються в процесі комунікації (толерантні або інтолерантні).

Інші пояснення підходів до дослідження пов’язані з дискурсивним і функціонально-стилістичним підходами. Враховуючи можливості дискурсивного і функціонально-стилістичного підходів до дослідження комунікативної толерантності в контексті психологічно-центрованого діа-полілога, вважаємо, що саме у вербальній взаємодії, орієнтованій на вираження різних, і під час протилежних, думок для захисту власної точки зору, отримує яскраве втілення проблема комунікативної толерантності.

Дискурсивний компонент такого підходу зорієнтований на врахування психо- й екстралінгвістичних факторів при породженні майбутніми і практикуючими психологами висловлювань; функціонально-стилістичний компонент пов’язаний з вивченням мовних засобів змісту цих висловлювань, а також письмових текстів, які для студентів є прикладом психологічно орієнтованої толерантної комунікації і показником комунікативної толерантності їх авторів.

Складові зазначеного підходу пов’язані, з одного боку, з кваліфікацією психологічних дискурсів, вибраних для діагностики. Це певні типи дискурсів, в яких завдяки розмовному функціональному стилю зафіксована практична – комунікативно-толерантна/комунікативно-інтолерантна – професійно-дискурсивна діяльність практикуючих психологів, а також використана для обсервації комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

З іншого боку, в процесі вивчення комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ми застосовували категоріальний підхід, який дає змогу вибирати ефективні методи дослідження як для вияву, так і опису репертуару використаних студентами засобів мовленнєвої презентації та репрезентації категорії комунікативної толерантності через носії значень толерантності/інтолерантності мовних одиниць різних рівнів.

Для інтерпретації результатів діагностики комунікативної толерантності/інтолерантності, виявленої як у висловлюваннях студентів, так і в конкретних професійних дискурсах і текстах психологів, зафіксованих на паперових носіях, враховувалися не тільки такі стилеутворювальні фактори як форма суспільної свідомості, вид діяльності, тип мислення, а й інші психоекстралінгвістичні фактори, змінені під впливом середовища реального функціонування професійної мови. Це дозволяло встановити і пояснити різний ступінь експлікації студентами комунікативної толерантності у психологічній взаємодії з іншими людьми.

Також враховувалося, що характер мовленнєвої (толерантної/інтолерантної) взаємодії майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти в професійному діалозі або полілозі великою мірою визначається індивідуальними особливостями мовних особистостей студентів і їхніми ціленастановленнями, зокрема чи прагненням до співробітництва в комунікації, чи до домінування, які втілюються в конкретних стратегіях і тактиках мовленнєво-мовної поведінки. Настановлення на кооперативне співробітництво майбутніх викладачів психології закладів вищої освітиви являлося і виражалося в комунікативно-толерантних стратегіях і тактиках вербальної взаємодії; їхні настановлення на конкуренцію і домінування виявлялося і реально реалізувалося через їхню комунікативну інтолерантність, конфліктні мовленнєві стратегії і тактики.

Розроблена і використана в експерименті діагностична методика емпіричного дослідження ґрунтувалася на уточненому нами розумінні комунікативної толерантності, яке полягало у наступному. Комунікативна толерантність – багатоаспектне, багатогранне, багатомірне і багатовимірне явище; може розглядатися як концепт, як принцип фахової поведінки в системі «людина-людина», як феномен культури взаємодії людей, категорія комунікативної свідомості, як професійна компетенція і компетентність фахівця тощо.

Вибір критеріїв і відповідних їм показників для емпіричного дослідження обґрунтовується нашим розумінням комунікативної толерантності, що сформувалося в процесі системного аналізу наукових джерел з цієї проблематики і в результаті уточнення різних визначень комунікативної толерантності та підходів до її обсервації (Калмиков, Доброскок, et al., 2021). Отже, підстави вибору критеріїв діагностики базувалися на істотних ознаках феномена комунікативна толерантність, серед яких:

1) комунікативно-толерантна «компетенція» (Калмиков, 2020);

2) комунікативно-толерантна дистанція – методика Шкала соціальної дистанції;

3) комунікативно-толерантна;

4) комунікативно-толерантна мовленнєва взаємодія (Калмиков, Доброскок, et al., 2021);

5) мовно-толерантна компетентність;

6) мовленнєво-толерантна компетентність.

З урахуванням означених істотних ознак виокремлені 4 критерії і відповідні їм показники вивчення стану і рівнів розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів.

Когнітивний критерій передбачав такі показники: 1) уявлюваний; 2) знаннєвий; 3) рефлексивний.

Комунікативно-настановлювальний критерій містив такі показники: 1) соціальну дистанційність і почуттєвість в комунікації; 2) завуальовану жорстокість в судженнях про людей; 3) відкриту жорстокість у ставленні до людей; 4) обґрунтований негативізм в судженнях про людей; 5) упередженість, незадоволеність; 6) негативний досвід комунікації.

Комунікативно-толерантнісний критерій був пов’язаний з наступними показниками: 1) прийняття/неприйняття індивідуальності комунікантів; 2) оцінка людей з позицій власного Я; 3) категоричність або незмінність оцінок на адресу комунікантів; 4) здатність стримуватися; 5) схильність виправляти і перевиховувати інших людей; 6) схильність підганяти параметри під себе, робити їх зручними у бесіді; 7) уміння пробачати іншому його помилки, ненавмисно заподіяні неприємності; 8) ступінь терпимості до дискомфортних станів співрозмовників; 9) адаптаційні здатності до взаємодії з людьми.

Дискурсивний критерій представлений: 1) мовним і 2) мовленнєвим показниками.

Оскільки комунікативна толерантність розуміється як феномен, що містить кілька психологічних параметрів, постількирозроблений діагностичний інструментарій містив низку діагностичних методик, релевантних кожному критеріальному показнику або сукупності критеріальних показників.

Згідно з когнітивним критерієм для виявлення:

а) уявлень респондентів про комунікативну толерантність використовувався розроблений автором опитувальник Я-комунікативна толерантність;

б) якими вивченими знаннями про комунікативну толерантність володіють респонденти, застосовувалися тести досягнень, розроблені автором і апробовані в пілотному експерименті;

в) наявності у респондентів рефлексії над своєю комунікативною толерантністю використовувалися вищезазначені методики, а саме: і означений опитувальник, і тести досягнень;

Відповідно до комунікативно-настановлювального критерію з метою встановлення:

а) соціальної дистанції і почуттєвості в комунікації застосовувалася методика Шкала соціальної дистанції.

б) комунікативної установки респондентів використовувалася методика.

Діагностика комунікативної установки здійснювалася за п’ятьма показниками.

До комунікативно-толерантнісного критерію та його дев’яти показників підібрана методика Діагностика комунікативної толерантності, з метою вивчення комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освітив процесі мовленнєвої взаємодії.

Згідно з дискурсивним критерієм для виявлення:

а) мовної толерантності застосовувалися розроблені автором і перевірені в пілотному експерименті тести з одним радикалом;

б) мовленнєвої толерантності використовувалися розроблені автором і перевірені в пілотному експерименті тести з двома радикалами.

Завдання психологічної діагностики актуального розвитку комунікативної толерантності студентів-психологів відповідно до обраних одиниць аналізу, критеріїв і показників полягали в тому, щоб зафіксувати стан і рівні розвиненості в них субкомпетенцій, дій, операцій і субкомпетентностей комунікативної толерантності, а саме:

1) стихійно-сформованих уявлень про комунікативну толерантність; обізнаності (знань) про комунікативну толерантність, отриманої в процесі вивчення фахових дисциплін; рефлексії над власним мовленням і комунікативними актами з огляду на забезпеченість цими процесами комунікативної толерантності;

2) соціальної дистанційності і почуттєвості в комунікації; ступня прояву завуальованої жорстокості; ступня прояву відкритої жорстокості у ставленні до людей; ступня прояву обґрунтованого негативізму в судженнях про людей; наявності буркотливості в комунікації; наявності негативного досвіду комунікації;

3) прийняття індивідуальності комунікантів; оцінки людей з позицій власного Я; категоричності і незмінності оцінок на адресу комунікантів; терпимості до комунікабельних якостей співрозмовників; схильності впливати на партнера з комунікації для його перевиховання; схильності підганяти параметри під себе, робити їх зручними у бесіді; прояву тенденцій комунікативної поведінки, властивої комунікантам; ступеня прояву терпимості до дискомфортних станів співрозмовників; адаптаційної здатності у розмові з комунікантами;

4) використання мовних засобів, властивих толерантній комунікації, наявність чуття мови толерантності; толерантного висловлювання з використанням мовленнєвих зворотів і фраз та вживанням доречних мовних лексико-граматичних форм, що характеризують комунікативну толерантність суб’єкта мовлення.

Всі респонденти усвідомлено дали згоду на участь в усіх етапах експерименту. Примусів з боку експериментатора не було. Також враховувалися конкретні психологічні етичні стандарти. Увага приділялася дотриманню конфіденційності результатів дослідження. Інформанти були ознайомлені з метою дослідження, обсягом і характером інформації, яка буде оприлюднена і де саме. У всіх респондентів формувалося настановлення, змістом якого була ідея про те, що дослідження виконується виключно з метою надання допомоги викладачам ЗВО в їхньому сприянні розвитку особистості майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

**2.2.** **Результати дослідження стану актуального розвитку культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти**

Для виявлення стану розвиненості уявлень майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти про комунікативну толерантність використано аналіз відповідей здобувачів психологічної освіти за опитувальником Я – комунікативна толерантність засвідчив, що переважна більшість респондентів (88,19%) мають уявлення про цей феномен, що не співпадають з його понятійним значенням. Їхні обмежені уявлення пов’язані лише з культурою людини, з її моральними якостями, зокрема чесністю, порядністю, товариськістю та ін., з умінням спілкуватися, разом діяти, не ображати, допомагати, співчувати тощо. 11,81% респондентів уявляють комунікативну толерантність як важливу рису комуніканта, зазначають її важливість для комунікації, підкреслюють необхідність володіти мовленнєвими фразами, які не ображають співрозмовників, тісно пов’язують з комунікативним процесом, з емпатією і гуманізмом. Незважаючи на наближеність цих уявлень до семантики поняття комунікативної толерантності, їх не можна віднести до, таких, що відображають існуюче наукове (загальновизнане) розуміння комунікативної толерантності і становлять загальну основу для оволодіння відповідною, комунікативно-толерантнісною, компетентністю.

За результатами аналізу уявлень майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти про комунікативну толерантність їх умовно було віднесено до середнього і низького рівня розвитку комунікативної толерантності.

Моніторинг виконаних респондентами тестових завдань, що використані в експерименті для діагностики знань майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти з комунікації, для виявлення стану розвиненості знань здобувачів психологічної освіти про комунікативну толерантність, отриманих в процесі вивчення різних психологічних дисциплін, засвідчив, що 10,20% респондентів правильно виконали від 11 до 20 тестових завдань, пов’язаних з розумінням таких явищ як комунікація, толерантність, комунікативна толерантність. Проте, виявилося, що вони не здатні відрізнити комунікацію від інтеракції і соціальної перцепції, не розуміють різниці між спілкуванням і комунікацією, не розрізняють безпосередню й опосередковану комунікацію, не здатні правильно визначити існуючі форми інтолерантності тощо. Цих здобувачів умовно віднесено до середнього рівня володіння знаннями про комунікацію і комунікативну толерантність.

89,8% віднесено до низького рівня володіння знаннями про комунікативну толерантність. Всі ці респонденти мали утруднення при визначенні: 1) з чим саме пов’язана комунікація; 2) складових спілкування; 3) компонентів комунікації; 4) процесуальності комунікації; 5) якостей, властивих толерантності; 6) комунікативної толерантності і комунікативної інтолерантності; 7) світових процесів, які актуалізують комунікативні проблеми толерантності; 8) причин, неухильного зростання прояву толерантності; 9) тяжких форм прояву інтолерантності; 10) понять, через які формулюється визначення комунікативної толерантності та ін. Проте, переважна більшість респондентів була не здатна певною мірою правильно відповісти на такі питання, як: а) хто такі є адресант і адресат; б) в яких формах відбувається комунікація; в) які якості є протилежністю толерантності; г) що комунікативна толерантність і комунікативна інтолерантність є антонімами; д) якості, які потрібні людині для прояву комунікативної толерантності тощо. Знання цих майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти про комунікативну толерантність були віднесені до низького рівня актуального розвитку.

Порівняння кількісних і якісних даних аналізу уявлень і знань майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти про комунікативну толерантність дає підстави стверджувати, що як низький, так і середній рівні актуального розвитку суб’єктивних уявлень здобувачів про комунікативну толерантність цілковито залежить як від поданих їм знань про цей феномен в освітньому процесі, так і від стихійного його освоєння в спонтанному процесі самопізнання комунікативної дійсності.

Виявляючи стан розвиненості рефлексивності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти над якістю власної комунікативної поведінки і власних комунікативних станів, саме щодо розвиненості у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти рефлексії над проявами у них комунікативної толерантності, то результати виявилися такими: 14,2% здатні здійснювати рефлексію власної комунікативної поведінки з огляду на забезпечення в ній толерантності. Так, ці респонденти розуміють, чим є толерантність в їхньому спілкуванні, як саме вони виявляють комунікативну толерантність; аналізують і виокремлюють, що бентежить їх у розмові з комунікантами (самовпевненість, брехливість, невитриманість, зверхність тощо); називають психічні процеси, що є головними в толерантній комунікації (повага, пошана, доброзичливість, шанобливість, увічливість); усвідомлюють, чим для них є комунікативна інтолерантність (неприйнятна, недоречна, заважає комунікації, не потрібна для комунікації тощо). Однак, ці студенти не спроможні проаналізувати, зокрема: що заважає їм виявляти комунікативну толерантність; назвати свої негативні емоції, які вони виявляють в комунікації; висловити, що вони відчувають, сприймаючи партнера по комунікації; що саме намагаються здійснити, слухаючи співбесідника; чого не вистачає у них для прояву комунікативної толерантності. Вони також не здатні з точністю сказати, що таке толерантність. Відповіді цих студентів в процесі опитування засвідчують, що вони лише частково здатні здійснювати самопізнання своїх окремих комунікативних актів і станів, аналізувати свої емоції, почуття і комунікативну поведінку. Можна констатувати, що у них тільки певною мірою розвинена така властивість особистості як рефлексивність, здібність їхньої свідомості звертатися до самого себе, вести розмову з самим собою. Разом з цим, ці респонденти під час аналізу і об’єктивізації своїх комунікативних дій утруднюються усвідомити і назвати причини їхньої нетолерантності, хоча й не приховують і зазначають факти прояву ними нетерпимості до інших в процесі бесіди. Тому ця група студентів була віднесене до середнього рівня розвитку самоаналізу якості власної комунікативної поведінки, комунікативних станів і рефлексивності (здійснили по 5–8 самозвітів про факти власної свідомості). Переважна кількість інформантів – 85,80% – була здатна прозвітуватися лише за 1–4 параметрами самозвітів. Вони висловили своє суб’єктивне уявлення про комунікативну толерантність, зазначили в чому виявляється їхня комунікативна толерантність, які позитивні емоції виявляють в процесі комунікації, що бентежить їх в розмовах з іншими. Зважаючи на недостатній рівень розвитку у них рефлексивності, цю підгрупу учасників було віднесено до низького рівня самоаналізу якості власної комунікативної поведінки і власних комунікативних станів.

Результати порівняльного аналізу даних якісного і кількісного аналізу наявних у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти знань про комунікативну толерантність і даних щодо рефлексії над власною комунікативною поведінкою та власними комунікативними станами демонструють приблизно однакові рівні розвитку як рефлексивності (самопізнання і самоаналізу власної комунікативної поведінки і власних комунікативних станів), так і рівнів розвитку отриманих здобувачами знань про комунікативну толерантність в процесі вивчення психологічних дисциплін.

Згідно з комунікативно-настановлюваним критерієм і відповідним йому показником – соціальна дистанція в комунікації, яка великою мірою визначає настановлення на толерантність або інтолерантність комунікативних процесів, опишемо результати детального аналізу соціальної дистанційності і почуттєвості майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти. Послідовно представимо отримані дані прийняття або неприйняття майбутніми викладачами психології закладів вищої освіти представників тринадцяти соціальних груп на рівні прийняття: 1) погодився б мати за чоловіка (дружину); 2) погодився б мати за друга; 3) погодився б мати за сусіда; 4) погодився б мати за колегу по роботі; 5) погодився б мати за громадянина своєї країни; 6) погодився б мати за соціально рівного собі; 7) не погодився б допустити у свою країну.

Цей список містить тринадцять соціальних груп, а саме: 1) людей похилого віку; 2) дітей різних вікових груп; 3) жінок; 4) чоловіків; 5) людей інших національностей; 6) людей, які не розмовляють українською мовою; 7) неправославних людей; 8) представників сексуальних меншин; 9) представників влади; 10) представників різних політичних партій; 11) освічених людей; 12) представників робочих професій; 13) клієнтів.

Вибрані соціальні групи для аналізу надали можливість виявити, яка ступінь близькості або відчуженості майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти щодо інших груп, які відрізняються за різними ознаками, зокрема віком, статтю, релігією тощо.

Так, аналіз результатів прийняття майбутніми викладачами психології закладів вищої освіти представників різних соціальних груп в межах першої – найкоротшої соціальної дистанції (далі – СД) за твердженням 1) погодився б мати за чоловіка (дружину) показав, що майбутні психологи готові прийняти як близького родича: людей похилого віку (17,3%); дітей (6,3%); жінок (10,2%); представників сексуальних меншин (3,1%); представників влади (3,1%); освічених людей (3,1%); і клієнтів (3,1%). Інші соціальні групи, зазначені у стимульному матеріалі, студенти не обрали в якості чоловіка (дружину).

Погодилися б мати за друга респонденти представників робочих професій, різних політичних партій, представників влади (по 3,1%); різних вікових груп (20,5%); чоловіків (17%); людей інших національностей (10,2%); людей, які не розмовляють українською мовою (6,3%); неправославних людей (13,4%); представників сексуальних меншин (10,2); освічених людей (13,4%); жінок (44,9%). Щодо людей похилого віку і клієнтів респонденти не визначилися взагалі.

Так, респонденти хотіли б бачити сусідами дітей різних вікових груп (6,3%); чоловіків (3,1%); неправославних людей (3,1%); представників влади, політичних партій, освічених людей, робітників (по 6,3%); людей похилого віку (13,4%) і клієнтів (10,2%). Повна невизначеність щодо: жінок, людей інших національностей, людей які не розмовляють українською, представників соціальних меншин – як сусідів по будинку – характерна для цих майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

Колегами по роботі майбутні викладачі психології закладів вищої освіти хотіли б мати жінок (20,5%); чоловіків (10,2%); неправославних людей (3,1%); представників влади (13, 4 %); політичних партій (3,1%); освічених людей (41,7%); робітників (51,2%); клієнтів (31%). Не хотіли б вони бачити в якості колег людей похилого віку, дітей, людей інших національностей, тих хто не розмовляє українською, представників соціальних меншин.

Громадянином своєї держави респонденти вважають людей інших національностей (6,3%), жінок (13,4%), чоловіків (20,5%), представників сексуальних меншин (27,6%), освічених людей (34,6%), представників робітничих професій (27,6%), людей похилого віку (65,3%), дітей різних вікових груп (58,3%), людей які не говорять українською (37,8%), неправославних (51,2%), представників влади (65,3 %), політичних партій (79,5%), клієнтів (48%).

До шостої соціальної дистанції належать жінки, діти, представники сексуальних меншин, представники влади і політичних партій, клієнти (по 3,1%), неправославні люди (10,2%), люди інших національностей (72,4%) та люди, які не розмовляють українською (44,9%). Не визначилися респонденти стосовно соціально рівних собі в своїй країні щодо людей похилого віку, чоловіків, освічених людей і представників робітничих професій.

Найдовша – сьома – дистанція до людей, з числа яких, респонденти не хотіли б бачити в своїй країні – це люди інших національностей і ті, хто не розмовляє українською (по 3,1%), неправославні люди (10,2%), представників сексуальних меншин (48%). Щодо інших категорій соціальних груп, то майбутні психологи не виявили до них неприйняття.

Зведені дані, щодо кількості відповідей респондентів по кожній соціальній дистанції (1–7) з властивою їй соціальною роллю (які прийняв би респондент ) та стосовно кількості респондентів по кожній соціальній групі, зазначеної в стимульному матеріалі.

Найдовша соціальна дистанція стосується людей інших національностей, людей, які не розмовляють українською, неправославних людей, представників сексуальних меншин.

Найбільший відсоток майбутні викладачі психології закладів вищої освіти згідно з усіма твердженнями стосується освічених людей (99,2%), людей похилого віку (96,1%), клієнтів (95,3%), представників різних політичних партій (95,3%), дітей (94,5%), представників влади (94,5%).

Найменший відсоток майбутні викладачі психології закладів вищої освіти за всіма твердженнями стосується ставлення до представників робочих професій (88,2%), неправославних (91,3%), людей які не розмовляють українською (92,1%), жінок (92,1%), представників сексуальних меншин (92,1%), чоловіків (92,9%), людей інших національностей (92,9%).

Майбутні викладачі психології закладів вищої освіти готові прийняти:

– людей похилого віку – погодився б мати за чоловіка (дружину) – 1 СД (17,3%) респондентів, погодився б мати за сусіда – 3 СД (13,4%), не погодився б допустити у свою країну – 7 СД (65,3%);

– дітей різних вікових груп – близького родича – 1 СД (58,3%), погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (6,3%), погодився б мати за друга;– 2 СД (20,5%), погодився б мати за сусіда – 3 СД (6,3%), погодився б мати за соціально рівного собі – 6 СД (3,1%);

– жінок – погодився б мати за чоловіка (дружину) – 1 СД (10,2%), погодився б мати за друга;– 2 СД (44,9%), погодився б мати за колегу по роботі– 4 СД (18,4%), погодився б мати за соціально рівного собі– 6 СД (3,1%);

– чоловіків – погодився б мати за чоловіка (дружину) – 1 СД (41,7%), погодився б мати за друга;– 2 СД (17,3%), погодився б мати за сусіда – 3 СД (3,1%), погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (20,5%);

– людей інших національностей – погодився б мати за друга;– 2 СД (10,2%), погодився б мати за соціально рівного собі – 6 СД (72,4%), родича – 1 СД (6,3%), не погодився б допустити у свою країну– 7 СД (3,1%);

– людей, які не розмовляють українською мовою – погодився б мати за друга;– 2 СД (6,3%), погодився б мати за соціально рівного собі– 6 СД (44,9%), не погодився б допустити у свою країну– 7 СД (37,8%);

– неправославних людей – погодився б мати за друга;– (13,4%), погодився б мати за соціально рівного собі– 6 СД (4,1%), погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (51,2%), погодився б мати за сусіда – 3 СД (3,1%), погодився б мати за колегу по роботі – 4 СД (3,1%), не погодився б допустити у свою країну– 7 СД (3,1%);

– представників сексуальних меншин як: погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (27,6%), погодився б мати за соціально рівного собі – 6 СД (3,1%), погодився б мати за чоловіка (дружину – 1 СД (3,1%), погодився б мати за друга; – 2 СД (20,2%), не погодився б допустити у свою країну – 7 СД (48%).

– представників влади – погодився б мати за чоловіка (дружину– 1 СД (3,1%), погодився б мати за друга; 2 СД – (3,1%), погодився б мати за сусіда – 3 СД (6,3%), погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (65,3%), погодився б мати за соціально рівного собі – 6 СД (3,1%).

– представників політичних партій – погодився б мати за друга;– 2 СД (3,1%), погодився б мати за колегу по роботі – 4 СД (3,1%), погодився б мати за соціально рівного собі – 6 СД (3,1%), погодився б мати за сусіда – 3 СД (6,3%), погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (79,5%).

– освічених людей – 1) погодився б мати за чоловіка (дружину) – 1 СД (3,1%), погодився б мати за друга;– 2 СД (13,4%), погодився б мати за сусіда – 3 СД (6,3%), погодився б мати за колегу по роботі – 4 СД (41,7%), погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (34,6%).

– робітників – погодився б мати за друга;– 2 СД (3,1%), погодився б мати за сусіда – 3 СД (6,3%), погодився б мати за колегу по роботі – 4 СД (51,2%), погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (27,6%).

– клієнтів – погодився б мати за чоловіка (дружину) – 1 СД (3,1%), погодився б мати за сусіда – 3 СД (10,2%), погодився б мати за колегу по роботі – 4 СД (31%), погодився б мати за громадянина своєї країни – 5 СД (48%), погодився б мати за соціально рівного собі – 6 СД (3,1%).

Виявляючи стан розвиненості комунікативної установки відсоток майбутні викладачі психології закладів вищої освіти, комунікативну установку здобувачів, як здатність*, схильність* до сприйняття майбутніх комунікативних подій і дій в толерантному або інтолерантному напрямку, досліджували з позицій забезпечення стійкого цілеспрямованого перебігу комунікативних актів, процесів, які є основою доцільної активності людини та виступають механізмом стабілізації її поведінки. Ці механізми дозволяють зберігати спрямованість комунікативно-толерантного або комунікативно-інтолерантного процесу в невизначених умовах. Комунікативна установка, як схильність, готовність, переконання респондентів до комунікації та її якості і характеру, відноситься до періоду, який передує власне комунікації. Означену характеристику було проаналізовано за допомогою методики діагностики комунікативної установки, призначеної для виявлення найбільш негативних комунікативних видів налаштувань здобувачів стосовно інших людей.

Відповідно до комунікативно-настановлювального критерію і відповідних йому показників негативні комунікативні установки виявлено в процесі діагностики якості, властиві майбутнім викладачам психології закладів вищої освіти.Респондентам характерна негативна комунікативна установка, що проявляється у замаскованій жорстокості (70,9% – середній бал). Зовні демонструючи терпимість, насправді здобувачі у прихованій формі виявляють недоброзичливість і настороженість у стосунках з людьми. 63,7% становить середній бал відкритої жорстокості. Здобувачі освіти не приховують свої негативні оцінки щодо свого найближчого оточення; їхні висновки різкі однозначні й можливо незмінні. 39,2% становить середній бал – необґрунтований негативізм. Студенти університету у своїх висновках виражають об’єктивно зумовлений негативізм про деякі типи людей. 44,9% становить середній бал, пов’язаний з незадоволеністю, упередженістю. Респонденти виявляють схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів про взаємовідносини з партнерами по комунікації. 57,9% становить середній бал негативного досвіду спілкування. Ці студенти мають особистий досвід негативної комунікації з оточенням.

Найнижчий – перший – ранг негативної комунікативної установки пов’язаний із замаскованою жорстокістю здобувачів (середній бал становить 14,2, а відсоток від максимуму (20) – 70,9% середнього балу). Це відповідає інтолерантному рівню ЗКУ. Другий – низький– ранг негативної комунікативної установки пов’язаний з відкритою жорстокістю здобувачів (середній бал – 28,7, відсоток від максимуму (45) – 63,7% середнього балу), що відповідає середньому рівню розвитку ЗКУ. Третій ранг негативної комунікативної установки сполучений з негативним (особистісним) досвідом комунікації майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти (середній бал – 11,7 при максимумі – 20; відсоток від максимуму – 57,9% середнього балу) – відповідає середньому рівню розвитку ЗКУ. Четвертий (передвищий) ранг негативної комунікативної установки сполучений з буркотінням студентів (середній бал – 4,5, відсоток від максимуму (10) – 44,9% середнього балу), що відповідає середньому рівню розвитку ЗКУ. П’ятий – вищий – ранг негативної комунікативної установки пов’язаний з обґрунтованим негативізмом (середній бал – 2,2, відсоток від максимуму (5) – 39,2% середнього балу), що відповідає середньому рівню ЗКУ.

Дослідження комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти за методикою діагностики комунікативної толерантності уможливило констатувати, що: негативні прояви поведінкиреспондентів (за середнім балом) відповідають середньому рівню за такими показниками: №1 –здатність приймати індивідуальності людей, з якими маєте справи – 5,1; №4 – невміння стримуватися при неприємній комунікації – 5,9; №6 – схильність підганяти людей під себе, робити їх зручними – 5,2; №7 – уміння пробачати іншому його помилки, ненавмисно заподіяні неприємності – 5,3; № 9 – адаптаційні здатності до взаємодії з людьми – 5,1.

Виявлено також і високий рівень прояву негативної поведінки здобувачів за показниками: №2 – тенденції оцінювати людей, через призму з власного «Я» – 4,6; №3 – категоричність або незмінність ваших оцінок щодо інших людей – 4,4; №5 – схильність виправляти і перевиховувати інших людей.– 5,0; №8 – терпимість до дискомфортних станів оточуючих – 4,8.

Сума середнього показника у відсотках становить 45,4%, що за означеною діагностичною методикою співвідноситься з середнім рівнем комунікативної толерантності.

Респонденти виявили наступні якісні показники: 1) не здатні і не хочуть як розуміти, так і приймати інші індивідуальності, не бачать те, що є особливістю в іншій людині, не усвідомлюють, що їй дане від природи, яка її вихованість, як на неї вплинуло соціальне середовище; не осмислюють міру розбіжності особистісних якостей партнерів, яка й становить відмінності їхніх індивідуальностей; 2) не спроможні оцінити поведінку, спосіб мислення і життя людей за параметрами, не пов’язаними з їхньою особистістю, з їхніми звичками, установками і настроями. Вони вважають себе еталоном при оцінці інших і у такий спосіб заперечують індивідуальності оточуючих, ніби «втискують» партнерів в ту чи ту підструктуру своєї особистості. Респонденти в прямій або замаскованій формі вважають себе єдино важливим в усіх випадках оцінки людей; 3) не вміють багатоваріативно і гнучко оцінити їх. Вони категоричні і консервативні, через що регламентують прояв індивідуальності партнерів, вимагають від них одноманітності як пріоритету, яка відповідає лише їхньому внутрішньому світові, їхнім цінностям і станам; 4) не здатні приховати або хоча б не демонструвати неприємні відчуття, що збурюють їх при виявленні нездатності партнера до комунікації; 5) не здатні безконфліктно повпливати на партнера, прагнучи перевиховати партнера, підпорядкувати його собі. 6) не спроможні сприймати і приймати партнера таким, як він є, тому намагаються підігнати його під себе, щоб він був зручним. Для цього вони прагнуть регламентувати його вчинки або добитися схожості із собою, наполягають, щоб партнер прийняв їхню точку зору; 7) не пробачають партнерам їхні помилки, незручності та ненавмисно заподіяні їм неприємності. Їхня свідомість зациклена на своїх і партнерських відмінностях між особистісними підструктурами, що стає джерелом взаємних образ, ускладнення стосунків з партнером, намагання надавати неприємний сенс його вчинкам і словам; 8) нетерпимі до фізичного або психічного дискомфорту партнерів. Це їх дратує, інколи викликає осуд, а коли вони самі нездужають, вередують, скаржаться, нервують, шукають співчуття, співпереживання, вони не помічають такі стани. При цьому вони ігнорують те, що самі розраховують на розуміння і підтримку в подібних ситуаціях; 9) не вміють пристосовуватися до характерів, настановлень, звичок, домагань інших, тому респонденти намагаються змінити і переорієнтувати партнера, а не себе. Адаптація партнерів до себе у цих респондентів функціонально важливіша і простіша, ніж адаптація до партнерів.

Статистичні дані демонструють сумарну оцінку прояву комунікативною толерантності відповідно до кожної з дев’яти ознак комунікативної поведінки майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти. Найвища сумарна оцінка негативних проявів у комунікації стосується ознаки №4 – невміння стримуватися при неприємній комунікації. Найвищий рівень негативних проявів комунікативної поведінки майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти серед показників високого рівня відповідає ознакам №3 (категоричність або незмінність ваших оцінок щодо інших людей.) і №8 (нетерпимість до дискомфортних станів оточуючих), а найнижчий – №4 (невміння стримуватися при неприємній комунікації). В межах середнього рівня найвищі показники відповідають ознакам №1 (здатність приймати індивідуальності людей, з якими маєте справи.) і № 4 (невміння стримуватися при неприємній комунікації), а найнижчі – показникам №2 (тенденції оцінювати людей, через призму з власного «Я» ) і №3 (категоричність або незмінність ваших оцінок щодо інших людей). Щодо низького рівня, то в ньому найвищий показник серед усіх ознак пов’язаний з показником №4 (невміння стримуватися при неприємній комунікації), а найнижчий – з показниками №1 (здатність приймати індивідуальності людей, з якими маєте справи), №5 (схильність виправляти і перевиховувати інших людей), №6 (схильність підганяти людей під себе, робити їх зручними.), №8 (терпимість до дискомфортних станів оточуючих).

З дев’яти показників негативної – інтолерантної – комунікативної поведінки, властивої студентам, найвищий сумарний показник негативізму в комунікації співвідноситься з невмінням майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти стримуватися при неприємній комунікації і умінням пробачати іншому його помилки, ненавмисно заподіяні неприємності.. Інші сумарні оцінки за рештою ознак негативної комунікативної поведінки хоча й є трішки нижчими за згадані, все ж таки є досить високими.

Виявлені негативні тенденції у взаємовідносинах студентів-психологів з партнерами по комунікації згідно з встановленими рівнями на основі персональних балів відповідно до такої градації: 0 – абсолютна терпимість всіх типів партнерів у всіх ситуаціях; 1-44 – високий рівень комунікативної толерантності; 45-89 – середній рівень комунікативної толерантності;90 - 134 – низький рівень комунікативної толерантності; 135 – абсолютна нетерпимість оточуючих.

Негативні тенденції у взаємовідносинах студентів-психологів з партнерами найяскравіше проявляється в таких ознаках їхньої комунікативної поведінки, як вміння стримуватися при неприємній комунікації (найвищий показник серед виявлених високих рівнів – 69,3% респондентів) і категоричність або незмінність ваших оцінок щодо інших людей. (один з найвищих показників серед високих рівнів негативної комунікативної поведінки – 65,4% респондентів). Найменший відсоток респондентів, які знаходяться на високому рівні негативних взаємовідносин з партнерами становить 50,4%. Це – невміння стримуватися при неприємній комунікації. Отже, ці ознаки взаємовідносин з партнерами у більшості респондентів (як і решта ознак в межах високого рівня) засвідчують їх негативну тенденцію, тобто інтолерантність.

Найбільший відсоток респондентів (в межах низького рівня) становить 7,1% і відповідає ознаці негативних взаємовідносин – схильність виправляти і перевиховувати інших людей, а найменший відсоток респондентів (в межах низького рівня) становить 2,4% респондентів за такими ознаками негативних взаємовідносин з партнерами, як: №1 (здатність приймати індивідуальності людей, з якими маєте справи), №5 (схильність виправляти і перевиховувати інших людей.), №6 (схильність підганяти людей під себе, робити їх зручними), №8 (терпимість до дискомфортних станів оточуючих) – по 2,4% респондентів, що відповідають середньому рівню комунікативної толерантності.

Згідно з дискурсивним критерієм і відповідними йому показниками (мовного і мовленнєвого) були отримані результати, які засвідчують стан і рівні актуального розвитку мовної здатності студентів-психологів толерантно комунікувати.

З оброблених даних видно, що 91,3% респондентів не виконали тести з одним радикалом.

При виконанні тестів з двома радикалами 93,7% респондентів не справилися із поставленими завданнями. У них викликали утруднення тестові завдання, пов’язані із пошуком у висловлюваннях (діалогах) фраз, що засвідчують мовну нетерпимість комунікантів один до одного, а тим більше завдання – на перебудову діалогу і його трансформації у форму комунікативної (мовної і мовленнєвої) толерантності. І лише 6,3% здобувачів змогли трансформувати запропоновані діалоги у форму толерантної комунікації. Проте не всі замінені цими респондентами словосполучення і фрази були доречними, точними і толерантно влучними.

Виявлений дисонанс при виконанні студентами-психологами тестових завдань наочно яскраво відображає стан актуального розвитку здатності студентів забезпечувати комунікативну толерантність. Переважна більшість студентів нездатна правильно виконати тестові завдання як з одним , так і двома радикалами. Відмінності між виконанням цих двох різновидів тестів неістотні і становлять 2,4% – при їх виконанні і 2,4% – при не виконанні тестових завдань. Отримані результати дозволяють констатувати нерозвиненість у майже 94% студентів мовленнєво-мовної компетентності здійснювати комунікативну толерантність, що синхронізує з низьким і нульовим рівнем її розвитку.

**РОЗДІЛ 3**

**Програма перспективного формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів ПСИХОЛОГІЇ закладів вищої освіти**

**3.1.** **Психологічний супровід цілеспрямованого формування культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти**

Результати повторної діагностики на констатувальному етапі експерименту засвідчили незначні статистичні відхилення в показниках, виявлених в ЕГ і КГ групах респондентів, від показників, отриманих на першому етапі констатувального експерименту. Встановлено, що виявлені статистичні відмінності істотно не вплинуть на достовірність результатів наступної обсервації комунікативно толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти на контрольному етапі експерименту.

Результати повторної діагностики актуального розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти засвідчили потребу забезпечити в освітньому процесі ЗВО психологічний супровід перспективного розвитку в студентів-психологів означеної компетентності. З огляду на це подальшим кроком у емпіричному дослідженні було виконання наступних експериментальних завдань:

1) створити експериментальну розвивальну програму – програму перспективного розвитку у них цієї здатності – з опорою на виявлені на констатувальному етапі експерименту стан і рівні розвитку комунікативної толерантності студентів-психологів, котрі навчаються на бакалавраті;

2) розробити психотехнологію реалізації експериментальної програми, впливу і забезпечення подальшого – перспективного – розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів;

3) здійснити формувальний експеримент, в межах якого організувати психодидактичні заходи із цілеспрямованого формування у студентів експериментальної групи комунікативної толерантності засобами означеної експериментальної психотехнології;

4) провести контрольний експеримент в ЕГ і КГ; порівняти результати актуального і перспективного розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів, досягнутого як в процесі психологічного супроводу в ЕГ, так і традиційної психологічної освіти в КГ;

5) на основі отриманих результатів на констатувальному і контрольному етапах експерименту виявити психологічні особливості розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

Запропонована програма перспективного розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ґрунтувалася на розумінні феномена «комунікативна толерантність», зокрема на його істотних психолінгвістичних характеристиках (Калмиков, Доброскок, 2021). Відповідно зміст програми вибудовувався на основі розуміння процесу генезису комунікативної толерантності, представленої в моделі розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

Отже, онтогенез комунікативної толерантності розглядався за етапами її еволюції: по-перше, як первинна, стихійно набута в процесі комунікації, мовленнєва операція (навичка), що є неусвідомленою, мимовільною, автоматично виконуваною, в основі якої – уявлення про комунікативну толерантність; по-друге, як комунікативно-толерантна дія (уміння) – усвідомлена, довільна, що сформувалася на основі вивчених знань про комунікативну толерантність. Ці знання вплинули на появу позитивних настановлень на комунікативну толерантність, готовність здійснювати комунікативну толерантність і рефлексію над мовленням, що почала поступово розвиватися; по-третє*, як* комунікативно-толерантна мовленнєва діяльність – система конструктивних і евристичних мовленнєвих дій (усвідомлених, довільних, навмисних) суб’єктів комунікації, унікальний рефлексивний спосіб делікатної, неупередженої, лапідарної, ненапруженої реалізації усного і письмового висловлювання а також аудіювання (слухове вербальне сприймання та розуміння почутого) і читання (зорове вербальне сприймання та розуміння прочитаного); цілеспрямоване досягнення взаєморозуміння, згоди та єдності смислів комунікантів;

по-четверте, як комунікаційно-толерантна поведінка – рівень вторинно автоматизованої операції (навички), а отже, неусвідомленої, ненавмисної, мимовільної, яка полягає в машинальному шанобливому, тактичному й неупередженому ставленні до змісту і форми мовлення співрозмовників, наданні переваги мовленнєвим стратегіям і тактикам, характерним для безконфліктного мовленнєвого спілкування; в дотриманні принципів терпимості й увічливості; як тип мовленнєвої поведінки, в якій домінують недирективні мовленнєві акти – висловлювання і вербальні сприймання, що тяжіють до коректної і конструктивної розмови і порозуміння, та виявляється схильність до ведення діалогу на паритетних засадах засобами тактик рекомендації, етикетного зниження категоричності висловлювання і поступки;

по-п’яте, як комунікативно-толерантна компетентність – здатність до мовленнєвої взаємодії комунікантів, націлена на терпиме прийняття вербалізованих інтересів іншого, виражена у поважному ставленні до його висловлювань та проявлена через намагання зрозуміти й осмислити його експліковану позицію, не обмежуючи права на коректне озвучування власної позиції, а також орієнтована на використання практик, які демонструють зацікавленість в комунікаційному співробітництві як гармонійному діалозі, полілозі.

І нарешті, комунікативна толерантність як компетентність – це систематизуюча характеристика майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, що стала їх властивістю та демонструє прояв галантності, лагідності та внутрішньої і зовнішньої емоційної та вербальної гармонії, здатність до оперативного самоконтролю і самокорекції експресивного й імпресивного мовлення, до вільного (доведеного до автоматизму) використання практик мовленнєвої поведінки (Калмиков, Доброскок, 2021).

На підставі цих наукових уявлень та результатів теоретичного аналізу, зокрема представлених в публікаціях (Доброскок, 2023) та результатів емпіричного дослідження актуального розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти розроблялась розвивальна програма.

Експериментальною програмою перспективного розвитку передбачалося досягти в розвитку майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти основних характеристик компетентності комунікативна толерантність, а, відповідно, сприяти оволодінню конструктивними мовленнєвими діями і мовленнєвою діяльністю, комунікативно-толерантною поведінкою, гармонізуючим комунікацію типом мовлення, паритетною мовленнєвою взаємодією, особистісними якостями рефлексивності, гармонійності, самоконтролю і самокорекції та ін., а отже, забезпечити набуття здобувачами сукупності субкомпетентностей, властивих комунікативній толерантності особистості психолога як одній із найважливіших професійних компетентностей.

Зміст розробленої експериментальної програми перспективного розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти базувався на комплексі субкомпетентностей, що розкривають суть компетентності «комунікативна толерантність», зокрема містив такі субкомпетентності:

• здатність враховувати переконання комуніканта, виражати його культурні цінності, приймати позиції, що стосуються людей;

• здатність оволодівати і володіти рисами сучасної мультикультурної людини, а саме: пізнавати «чуже», виявляти бажання вчитися в інших, переймати саме цінне, і водночас поважно ставитися до багатоманітності думок, гнучко і швидко пристосовуватися до будь-якої комунікативної ситуації, встановлювати компроміс, креативно керувати міжкультурною напруженістю і уникати можливого конфлікту;

• здатність спокійно ставитися і приймати будь-яку смислову інакшість, не співпадаючу з власною позицією і особистими стійкими переконаннями;

• здатність проявляти в комунікації терпиме ставлення до предмета мовлення, уникати негативних оцінок, що підкреслюють нетолерантне ставлення до суб’єкта і теми висловленого, представляти предмет обговорення з різних позицій;

• здатність користуватися артикуляційними тактиками і практиками, які не позиціонують іншого в якості загрози базовим цінностям, що визначають колективну ідентичність «Я»;

• здатність до подолання невизначеності, двозначності, багатозначності в комунікаційних ситуаціях, спричинених незнайомими людьми, складними суперечливими і неструктурованими умовами мовленнєвого спілкування;

• здатність бути в процесі комунікації відкритим до різних альтернатив і уникати наполягання на одному варіанті;

• здатність проявляти витримку, спокій і емпатію в напружених комунікаційних становищах, випадках, обставинах, умовах, станах;

• здатність придушувати мовленнєву агресію, зберігати недоторканість комунікаційного простору мовців, збалансовувати діалог з послідовною зміною комунікативних ролей, здійснювати паритетний діалог, полілог;

• готовність до несуперечливого, неупередженого ставлення стосовно змісту і форми висловлювань інших, до вербальної взаємодії з різномислячими людьми і до домовленостей;

• здатність засвідчувати мовленнєвими діями повагу і взаємоповагу до всіх форм відмінностей, виявляти розуміння інших культур членів спільноти з різним культурним походженням;

• здатність знаходити згоду з людьми інших думок, переконань, національностей, соціальних прошарків, політичних поглядів та лапідарно експлікувати зміст консенсусу, не застосовуючи велемовні засоби (високомовні, красномовні);

• здатність керуватися правилами культури мовлення: використовувати кодифіковані форми висловлювань, тактики гармонійної недирективної взаємодії і стилі мовлення, засновані на конструктивних і паритетних засадах;

• готовність розуміти та інтерпретувати неоднозначну інформацію, мовне значення якої недостатньо зрозуміле іншим; готовність сприймати і терпіти експліковані ідеї і пропозиції, які суперечать особистій системі переконань і знань;

• здатність рефлексивно вислуховувати співрозмовника, вчасно давати корисну і раціональну пораду, аргументовано переконувати його і приходити до згоди; не нав’язувати свою точку зору; виявляти доброзичливість, відвертість, стримання, терпимість, ввічливість, оптимізм, почуття гумору;

• здатність демонструвати за допомогою доречно вибраних мовних засобів інтерес до культури іншої людини, виявляти дружелюбність і розуміння у взаємному сприйманні людей, зокрема різних етносів;

• здатність експонувати Я-мову толерантності, виявляючи мовленнєву гнучкість: знаходити і вживати у висловлюваннях слова та використовувати синтаксичні конструкції, які зближають мовний простір адресанта з мовним простором адресата;

• здатність стабільно в емоційно-позитивній, виваженій і стриманій формі, реагувати на інакшість, не допускаючи емоційної лабільності (коливання настрою й емоцій за різними, малозначущими причинами);

• здатність проявляти позитивні емоції як до висловлювань співрозмовників, так і при відстоюванні власних позицій;

• здатність стримувати і подавляти негативні емоції й емоційні стани при говорінні, аудіюванні, читанні і письмі, не піддаватися агресивним збудженням і реакціям при вербальному сприйманні будь-якої інформації та продукуванні висловлювань;

• здатність змовчувати в ситуації імпульсивності і неконтрольованості емоцій та некорегованості змісту і форм мовлення; не доводити діалог, полілог до конфліктної ситуації.

Психологічний супровід перспективного розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти здійснювався не тільки через реалізацію означеної експериментальної програми розвитку, а й за допомогою розробленої психотехнології.

Теоретичну основу розробленої експериментальної психотехнології становили людино-центрований підхід і діяльнісно-компетентнісний підхід (Калмиков, 2019). З урахуванням цих підходів оволодіння студентами компетентністю «комунікативна толерантність» та її складовими – субкомпетентностями – під впливом їх цілеспрямованого формування передбачало спочатку набуття майбутніми психологами компетенцій про комунікативну толерантність, а потім оволодіння на їх основі комунікативною толерантністю, як однією з ключових компетентностей психолога.

Психотехнологію розроблено на засадах: особистісно орієнтованої, розвивальної освіти, суб’єкт-суб’єктної взаємодії, принципах конструктивності, діалогізму, емпатії та рефлексії міжособистісної комунікативної взаємодії.

Психотехнологія містить такі компоненти: мету, завдання, зміст, психотехніки (методи), організаційні форми і засоби сприяння розвитку комунікативної толерантності студентів-психологів.

Мета цілеспрямованого формування у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти комунікативної толерантності відповідно до розробленої психотехнології полягала у досягненні перспективного розвитку компетенцій в галузі проблематики комунікативної толерантності і такої фахової компетентності, як комунікативна толерантність.

Завдання цілеспрямованого формування у здобувачів комунікативної толерантності були пов’язані із сприянням розвитку у них:

* процесуальності толерантної комунікації;
* субкомпетентностей (сукупності здатностей) комунікативної толерантності;
* особистісних рис, необхідних для прояву комунікативної толерантності;
* рефлексивних процесів, які через самоспостереження, самоаналіз, усвідомлення та розуміння особистісних рис, зокрема: емпатії. людиноцентрованості, терплячості, поблажливості, доброзичливості, та ін. – зумовлюють саморегуляцію і самокорекцію власної комунікативно-мовленнєвої діяльності, її удосконалення на засадах толерантності;
* спроможності регулювати емоційні стани, що уможливлює діалогізм, неупередженість, паритетність, емпатію, згоду взаєморозуміння в комунікації;
* станів терпимості до інакшості й емоційної стійкості в процесі перебігу мовленнєвих процесів, які унеможливлюють інтолерантність.

Зміст цілеспрямованого формування у студентів-психологів комунікативної толерантності представлено в психотехнології як комплексом субкомпететностей комунікативної толерантності, презентованих в програмі перспективного розвитку майбутніх психологів, так і змістом лекцій освітнього компонентупсихологія комунікативної толерантності.

За своїм обсягом освітній компонент загальним обсягом три кредити ЄКТС (90 год.), з них: аудиторна робота – 30 год. Зокрема: лекції–10 год., тренінгові заняття – 20 год. і самостійна робота – 60 годин.

Зміст цілеспрямованого формування у студентів-психологів ЕГ комунікативної толерантності, передбачав, що проведення лекційного курсу відбуватиметься перед тренінговими заняттями з комунікативної толерантності, що обґрунтовується такими аргументами. По-перше, опановані в ЗВО знання про комунікативну толерантність сприяють становленню у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти фахової компетенції в галузі стратегій і тактик комунікативно- толерантної поведінки; по-друге, сформована компетенція виступає ґрунтовною основою і надійною психодидактичною умовою забезпечення генезису компетентності щодо здійснення толерантної мовленнєвої взаємодії та становлення суб’єкта толерантної комунікації, опанування своїми емоціями при продукуванні висловлювань і вербальному сприйманні та розумінні смислів співрозмовників як в безпосередній мовленнєвій комунікації, так і опосередкованій.

Таким чином, основною метою лекційного курсу було окреслено формування комплексу знань про комунікативну толерантність, про значимість сформованої комунікативної толерантності у професійній компетентності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти та принципи й особливості здійснення комунікації на засадах принципів толерантності доброзичливості, неупередженості, конструктивізму, емпатії, порозуміння.

Тренінг комунікативна толерантність психолога впроваджувався у формувальному експерименті з метою цілеспрямованого формування у студентів-психологів ЕГ компетентності «комунікативна толерантність», передбаченої експериментальною програмою перспективного розвитку майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти як комунікативно толерантних фахівців. Розроблений тренінг включав 10 тренінгових занять. Кожне з них було спрямовано на сприяння розвитку тих чи інших субкомпетентностей здобувачів психологічної освіти, опанування яких забезпечувало б позитивні онтогенетичні зміни у стані розвиненості їхньої комунікативної толерантності. Тренінг містить велику кількість завдань комунікативного, асоціативного, творчого спрямування, вправ, ігрових моментів, рефлексію; з елементами музико, арт терапії, ігротерапією, релаксацією й афірмаціями.

Методи, як способи цілеспрямованого формування у студентів-психологів комунікативної толерантності, тобто своєрідні психологічні техніки психодидактичного сприяння розвитку їхньої комунікативної толерантності, використовувалися комплексно й оптимально.

Теоретичні методи (пояснювально-ілюстративний, проблемного викладу навчального матеріалу, евристична бесіда, аналіз, синтез, групова рефлексія, класифікація, узагальнення, моделювання, формулювання суджень, висновків) органічно поєднувалися як з практичними методами (репродуктивними, частково-пошуковими, дослідницькими, ігровими, імітаційними, рольовими, тренувальними, діалогічними), так і наочними (презентації, малюнки, динамічна наочність тощо). Всі, передбачені психотехнологією психотехніки (методи), презентовано і зазначено в кожному з 10 тренінгових занять.

Основними організаційними формами в структурі впровадженої психотехнології були лекції, тренінг, рольова гра, ділова гра, групова й індивідуальна робота, імітаційна гра, уявний екскурс на Планету Толерантності та ін.

Засобами цілеспрямованого формування у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти комунікативної толерантності виступали такі: 1) тренінговий психодидактичний матеріал (творчі завдання, вправи на формування комунікативної толерантності, вправи на об’єднання тренінгової групи, вправи на релаксацію, вправи на рефлексію комунікативно толерантних і комунікативно інтолерантних якостей, рис, станів, почуттів, вправи для проведення фізкультхвилинок, вправи на емоційне регулювання інтолерантних мовленнєвих актів та ін.); 2) музичні твори для музико терапевтичного супроводу окремих компонентів тренінгу; 3) роздатковий матеріал (олівці, маркери, папір для терапії малюванням; клейкий папір, мольберт та ін., атрибути для ігор); 4) технічні засоби (ноутбук, мультимедійний проектор, гаджети, графічний планшет тощо).

**3.2.** **Результати верифікації програми перспективного формування культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти**

Після проведення формувального експерименту, мета якого полягала у сприянні формування культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, проводився контрольний експеримент. Його завдання полягали у:

– верифікації сформульованої гіпотези;

– визначенні рівнів перспективного формування культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти під впливом психологічного супроводу її розвитку;

– встановленні психологічних особливостей еволюції формування культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти;

– перевірці розвивального ефекту розробленої програми формування культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти і дієвості впроваджених в освітній процес ЗВО психотехнології.

Представництво студентів університету за рівнями розвитку комунікативної толерантності в ЕГ і КГ було майже однаковим як за якісними, так і кількісними показниками. Учасники, які були зараховані в КГ, не брали участі у формувальному експерименті, вони навчалися за освітньо-професійними програмами ЗВО не включаючись до експерименту. Учасники ЕГ навчалися за експериментальною програмою і експериментальною психотехнологією. Діагностика перспективного розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти здійснювалася за критеріями, показниками і діагностичним інструментарієм, що використовувалися на констатувальному етапі експерименту.

З метою виявлення стану і рівнів перспективного розвитку знань про комунікативну толерантність і рефлексії над якістю власної комунікативної поведінки і власних комунікативних станів студентів-майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти було здійснено порівняння даних, отриманих на констатувальному і контрольних етапах експерименту, що демонструє динаміку в оволодінні здобувачами психологічної освіти компетенціями (знаннями) про комунікативну толерантність.

На цьому етапі експерименту з’явилася група студентів університету, яку віднесено до високого рівня (15,4%). До респондентів з середнім рівнем розвитку знань про комунікативну толерантність додалася нова група, збільшивши її чисельність на 70,7%. Таким чином, у групі учасників з середнім рівнем розвитку виявилося 81,5% респондентів, порівняно з попередніми даними (10,8%). Разом з цим кількість учасників, віднесених до низького рівня зменшилася на 86,1% (89,2% ­3,1%=86,1%). Майбутні психологи успішно виконали від 20 до 30 тестових завдань, продемонструвавши знання як в галузі комунікації, толерантності, так і глибоке розуміння різних аспектів комунікативної толерантності.

Відбулися якісні і кількісні зрушення і в розвиткові у здобувачів психологічної освіти рефлексивності – здатності здійснювати самоаналіз якості комунікативної поведінки і комунікативних станів як своїх власних, так і одногрупників.

Вперше з’явилася група здобувачів, яких можна віднести до групи з високим рівнем розвитку рефлексії над комунікативною поведінкою і комунікативними станами (52,3%). Група студентів університету із середнім рівнем розвитку рефлексії над комунікативною поведінкою і комунікативними станами збільшилася на 35,4% (47,7% -12-3%= 35,4%), а група студентів університету з низьким рівнем розвитку зменшилася на 87,7% і у підсумку зникла взагалі. Отже, в здобувачів психологічної освіти відбувся прогрес у розвитку такого когнітивного процесу, як рефлексія, що спрямована на звернення власної свідомості на свою (і чужу) комунікативну поведінку і свої комунікативні стани, на набуті знання і здійснені комунікативні вчинки, на аналіз і усвідомлення явищ толерантності як якості комунікації, як власної компетентності. Здобувачі психологічної освіти почали рефлексувати: ретельно аналізувати комунікативні події на прояв в них толерантності, давати оцінку власній поведінці в комунікації і реакції на оточуючих, здійснювати самоаналіз і робити певні висновки щодо толерантності та інтолерантності. Здобувачі стали рефлексуючими суб’єктами майбутньої психологічної діяльності, здатними до спостережень, роздумів, аналізу, самопізнання і самоаналізу.

Для верифікації ефективності розвивальних впливів, що забезпечували онтогенез комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, було проведено також порівняльний аналіз показників розвитку комунікативної толерантності респондентів ЕГ і КГ, який засвідчив певні відмінності у встановлених рівнях.

В КГ не зафіксовано високого рівня розвитку знань з комунікативної толерантності (при 15,4% студентів з високим рівнем в ЕГ). Якщо на середньому рівні розвитку перебуває 81,5% студентів ЕГ, то в КГ таких здобувачів психологічної освіти виявилося лише 12,9%. Ще більша різниця виявилася на низькому рівні розвитку: 3,1% учасників ЕГ проти 87,1% учасників КГ.

Відносно однакові результати виявлено і при порівнянні даних рефлексії (самоаналізу) якості особистої комунікативної поведінки і комунікативних станів в ЕГ і КГ.

У студентів університету КГ не зафіксовано високого рівня розвитку взагалі (при 52,3% учасників ЕГ з високим рівнем). На середньому рівні розвитку показники в КГ менше на 30% порівняно з ЕГ (відповідно 17,7% і 47,7%). На низькому рівні розвитку в КГ залишилося 82,3% учасників, в той час як в ЕГ не виявлено жодного такого респондента.

Порівняні й узагальнені результати діагностики розвитку знань з комунікативної толерантності і рефлексивності комунікативної поведінки і комунікативних станів учасників в КГ і ЕГ щодо наявності в них ознак толерантності. В ЕГ під впливом заходів, передбачених психологічним супроводом формування культури мовленнєвого спілкування та комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, відбулися кількісні і якісні зміни в динаміці розвитку їхньої комунікативної толерантності. В КГ таких стрімких кількісних і якісних змін не відбулося відповідно до показників, виокремлених в межах когнітивного критерія.

Виявлено стан соціального дистанціювання майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти до різних соціальних груп людей після впровадження програми розвитку в ЕГ.

Так, зокрема в позиції першої соціальної дистанції прийняття погодився б мати за чоловіка (дружину). Зменшилася СД до людей похилого віку, дітей різних вікових груп, чоловіків, проте збільшилася СД до представників сексуальних меншин, влади, різних політичних партій, до клієнтів і освічених людей. Учасники визначили свою позицію стосовно людей інших національностей (9,2%) та тих, хто не розмовляє українською (12,3%), стосовно неправославних людей (12,3%), представників політичних партій (9,2%) і робітничих професій (9,2%), чого не було раніше.

В позиції другої соціальної дистанції «погодився б мати за друга» також відбулися зміни. Зменшилася СД відносно дітей, чоловіків, проте зросли показники СД відносно жінок, людей, які не говорять українською, представників влади, політичних партій, освічених людей і представників робітничих професій. З’явилася визначеність студентів щодо людей похилого віку (9,2%) та клієнтів (15,4%). Не змінилися ранги СД щодо людей інших національностей, неправославних людей і сексуальних меншин.

В позиції третьої соціальної дистанції «погодився б мати за сусіда» виявлені зміни, більшою мірою пов’язані із подовженням СД до дітей, чоловіків, неправославних людей, представників влади і політичних партій, освічених людей і робітників. Скорочення СД відбулося лише відносно людей похилого віку і жінок. Вперше майбутні психологи висловили своє ставлення щодо жінок (9,2%), людей інших національностей (10,8%) і тих, хто не говорить українською (9,2%) та сексуальних меншин (10,8%). Не змінним залишилося прийняття студентами клієнтів (10,8%).

В позиції четвертої соціальної дистанції «погодився б мати за колегу по роботі» збільшилася СД стосовно чоловіків, неправославних людей, представників влади, політичних партій. Зменшилася СД стосовно освічених людей, робітників і клієнтів. На цьому етапі учасники вперше визначилися відносно людей інших національностей (12,3%), тих, хто не розмовляє українською (15,4%), сексуальних меншин (12,3%).

В позиції п’ятої соціальної дистанції «погодився б мати за громадянина своєї країни» подовжилася СД стосовно людей похилого віку, дітей, чоловіків, людей інших національностей, тих, хто не говорить українською, неправославних людей, сексуальних меншин, представників влади і політичних партій, освічених людей, робітників і клієнтів. Скоротилася СД стосовно жінок. Незмінною залишилася лише СД щодо політичних партій (по 75,4%).

В позиції шостої соціальної дистанції «погодився б мати за соціально рівного собі» вперше з’явилася визначеність студентів щодо чоловіків (26,2%), освічених людей (9,2%), людей похилого віку (26,2%) і робітників (12,3%). Подовжилася СД відносно людей інших національностей, дітей, тих, хто не розмовляє українською, неправославних людей, представників сексуальних меншин і політичних партій та клієнтів. Скоротилася СД відносно жінок. Не змінилися ранги СД щодо представників влади (по 4,6%).

В позиції сьомої соціальної дистанції «не погодився б допустити у свою країну» скоротилася СД щодо представників сексуальних меншин, неправославних людей, людей інших національностей і тих, хто не розмовляє українською, проте подовжилася СД до представників влади.

Порівняння кількісних і якісних даних прийняття майбутніми психологами ЕГ представників різних соціальних груп після проведення формувального експерименту і здійснення психологічного супроводу розвитку комунікативної толерантності студентів ЕГ дало змогу отримати такі середні результати стосовно СД майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

Середні результати СД майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ЕГ зросли (збільшилися) стосовно дітей (на 0,6%), людей похилого віку (на 9,7%), чоловіків (на 2,9%), людей інших національностей (на 10,1%), людей, котрі не розмовляють українською (на 8,8%), неправославних людей (на 7,3%), представників соціальних меншин (на 4,2%), представників влади (на 4,8%) і політичних партій (на 5,5%), робітників (на 3,7%), клієнтів (на 8,3%), проте зменшилися стосовно жінок (на 3,7%).

Вище вказано результати порівняльного аналізу середніх показників соціальної дистанції майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ЕГ (N=65) до та після впровадження програми розвитку згідно з методикою Шкала соціальної дистанції за 7 твердженнями щодо прийняття ними представників різних соціальних груп.

У респондентів КГ прийняття людей похилого віку більше на 8,7% ніж у студентів ЕГ: дітей – на 3,7%; чоловіків – на 8%. Менший ступінь прийняття учасниками: КГ жінок на 9,1%, ніж в ЕГ; представників сексуальних меншин – на 5,6%; представників влади – на 9,2%; освічених людей – на 10,7%; клієнтів – на 5,8%. Якщо студенти ЕГ чітко визначилися стосовно прийняття людей інших національностей, тих, хто не розмовляє українською, неправославних людей та робітників, то студенти КГ таке самовизначення не здійснили взагалі.

Збільшення відсотку прийняття цієї соціальної групи учасниками КГ порівняно зі учасниками ЕГ щодо: дітей – на 1,1%; чоловіків – на 8,5%; людей інших національностей – на 0,5%; щодо неправославних людей – на 0,5%; сексуальних меншин – на 0,5%; влади – на 3,5%. Зменшення відсотку прийняття в КГ порівняно з ЕГ спостерігається стосовно: жінок – на 3,5%; людей, які не розмовляють українською – на 5,8%; політичних партій – на 4,6%; освічених людей – на 5,7% і робітників – на 4,3%.

Існують відмінності і в прийнятті учасниками КГ і ЕГ такої соціальної групи, як «погодився б мати за сусіда» в межах третьої СД.

Відбулося зменшення відсотка учасників КГ порівняно з ЕГ за позицією «як сусіда по будинку» щодо: людей похилого віку – на 2%; дітей – на 2,6%; чоловіків – на 2,7%; неправославних – на 1,3%; представників влади – на 4,4% і політичних партій – на 9,1%; освічених людей – на 2,7%; робітників – на 7,8%; клієнтів – на 1,1%. Збільшення відсотків прийняття в КГ не відбулося за жодною соціальною групою. Невизначеність респондентів КГ, порівняно з ЕГ, стосується жінок, людей інших національностей, тих, хто не розмовляє українською і сексуальних меншин.

У респондентів КГ відсоток прийняття менший ніж в ЕГ відносно: дітей – на 5,7%; людей, які не розмовляють українською – на 1,7%; людей інших національностей – на 1,3%; неправославних людей – на 19,7%; сексуальних меншин – на 16,5%; представників політичних партій – на 2,7%; клієнтів – на 8,8%. Більший відсоток прийняття учасниками КГ представників влади – на 0,2%; жінок – на 2,1%, ніж у студентів ЕГ. Не визначилися студенти КГ щодо прийняття людей похилого віку, чоловіків, освічених людей і робітників на відміну від студентів ЕГ.

Не висловили учасники КГ неприйняття щодо представників політичних партій при СД (15,4%) у студентів ЕГ.

Порівняльний аналіз даних по СД контрольної групи при М=12,9; S=11,89 і даних по СД експериментальної групи при М=11,9 3,5; S=10,54 за показником жінок (3), а також за показником чоловіків (4) в контрольній (13,1±14,49) і експериментальній (15,2±11,51)групах після впровадження програми розвитку в експериментальній групі також засвідчив, що отримані результати вірогідно відрізняються і таким чином підкреслюють ефективність запропонованих тренінгових занять. Необхідно підкреслити, що позитивні зміни після впровадження програми розвитку відбулися і за іншими показниками, запропонованими методикою Шкала соціальної дистанції.

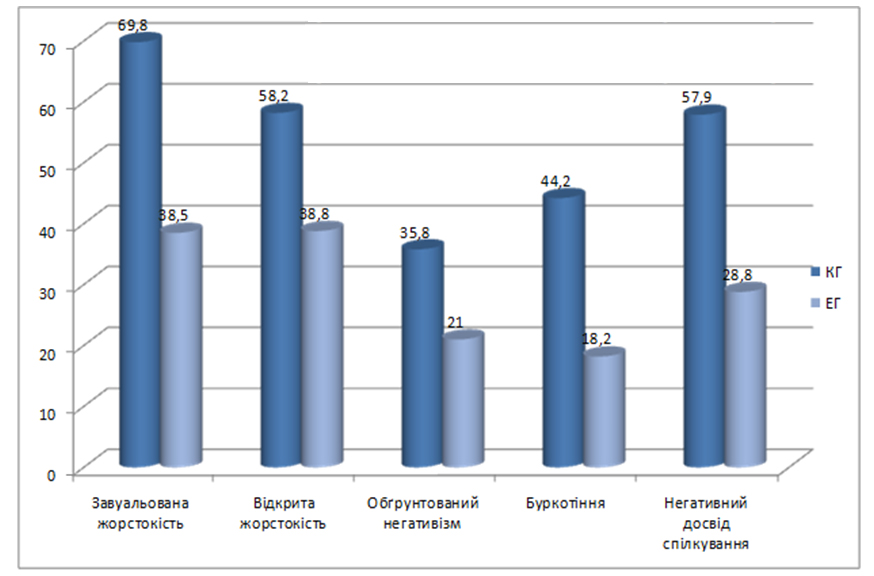
Так, отримані в контрольній (13,6±25,68) і експериментальній (18,7±24,12) групах дані за показником людей інших національностей (5), а також за показником представників влади (9) в контрольній (14,1±22,05) і експериментальній (15,8±22,13) групах вірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента .

Особливу увагу привертають кількісні показники, за якими в експериментальній групі відбулися зміни після впровадження програми розвитку, особливо в порівнянні із контрольною групою, учасники якої не брали участі у формувальному експерименті. Так, порівняльний аналіз за показниками: а) людей, які не розмовляють українською мовою *(6)* в контрольній групі при М=11,7; S=13,62 і експериментальній групі при М=16,9; S=13,08; б) неправославних людей *(7)* в контрольній (12,8±17,90) і експериментальній (16,7±17,02)групах, в) представників сексуальних меншин (8) в контрольній групі при М=13,8; S=17,74 і експериментальній групі при М=15,6; S=6,97 вірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента.

Щодо соціальної дистанції прийняття здобувачами представників різних соціальних груп за показниками: а) представників різнихполітичних партій (10) в контрольній групі при М=13,1; S=24,31 і експериментальній групі при М=20,2; S=24,51; б) освічених людей (11) в контрольній групі при М=13,4; S=16,21 і експериментальній групі при М=16,9; S=13,49; в) представників робітничих професій (12) в контрольній групі при М=12,0; S=19,67 і експериментальній групі при М=15,2; S=12,08; г) клієнтів (13) в контрольній групі при М=12,7; S=15,32 і експериментальній групі при М=17,8; S=14,36 – то вони також вірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента, що підкреслює розвивальну спроможність запропонованих тренінгових занять, проведених в експериментальній групі*.*

Таким чином, порівняльний аналіз отриманих результатів у контрольній і експериментальній групах засвідчує, що у учасників ЕГ відбулося вирівнювання СД у ставленні, до всіх представників соціальних груп, готовності майже однаково сприймати і приймати різних людей, незалежно від їхнього соціального статусу, національності, віросповідання, соціальних ролей, статі, статевої орієнтації, мови тощо. В учасників КГ такий баланс у прийнятті різних людей не відбувся, позитивні почуття до них не виявлені, тобто не розвинулася здатність толерантно приймати людей із різних соціальних груп.

Отримані дані дають змогу стверджувати про значне зменшення кількісних показників негативної комунікативної установки студентів ЕГ. Так, замаскована жорстокість знизилася на 33,1 (середній бал відсотка від максимуму). Відкрита жорстокість – на 27,1. Обґрунтований негативізм – на 18,1. Упередженість/незадоволеність – на 27,3. Негативний досвід комунікації – на 30,6. Отже, найбільші позитивні зміни відбулися в такому показнику негативної комунікативної установки, як замаскована жорстокість, а найменші – в обґрунтованому негативізмі. Відбулися й якісні зміни в комунікативній установці майбутніх психологів, про що свідчать перетворення, які сталися в рівнях її розвитку. Якщо до формувального експерименту середній показник негативної комунікативної установки становив 56,3 (середній рівень), то після формувального експерименту становив 28,4, що відповідає толерантному рівню комунікативної установки.



За показником замаскована жорстокість середній бал відсотку від максимуму виявився більшим в КГ на 31,3: за показником відкрита жорстокість – 19,4; за показником обґрунтований негативізм – 14,8; за показником упередженості/незадоволеності – 26,0; за показником негативний досвід комунікації – 29,1. Отже, найбільша різниця виявилася за показником замаскована жорстокість. Таким чином, впроваджена програма розвитку в ЕГ забезпечила позитивні трансформації в комунікативній установці майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти. В КГ істотних перетворень, які б кардинально змінили середній бал негативної комунікативної установки студентів університету, не відбулося.

В ЕГ позитивні зрушення в загальних середніх показниках негативної комунікативної установки майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти після формувальних впливів виявилися помітними і становлять 27,9 балів (порівняно з КГ – 1,3 бали).

Середні показники ЗКУ студентів КГ як на констатувальному так і на контрольному етапі експерименту знаходяться на середньому рівні, якому притаманна негативна комунікативна установка (за всіма п’ятьма її показниками). В ЕГ учасники перейшли на вищий – толерантний – рівень із середнім показником ЗКУ – 28,4.

Відтак, ми бачимо, що відбулися якісні зміни в негативній комунікативній установці студентів експериментальної групи, зокрема порівняльний аналіз даних, отриманих в експериментальній групі до (71,6±20,82) та після впровадження програми розвитку (38,5 ± 10,8) за показником  **з**амаскована жорстокість вірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента. Про таке не можна сказати стосовно даних, отриманих в контрольній групі, де порівняльний аналіз за даним показником до (70,2±21,31) і після (69,8±18,40) навчання згідно з традиційним освітнім підходом засвідчив майже не змінні результати, що також підкреслює розвивальну спрямованість запропонованих психодидактичних заходів, які здійснено в експериментальній групі.

Дані порівняльного аналізу демонструють, що в контрольній групі при М=69,8; S=18,40 і експериментальній групі при М=38,5; S=10,8 за показником **з**амаскована жорстокістьвони вірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента. Це свідчить про значне зниження, а у більшості досліджуваних експериментальної групи - зникнення завуальованої жорстокості після проведення тренінгових занять.

Необхідно також підкреслити, що показник відкрита жорстокістьзнизився в обох групах*,* але ж, якщов контрольній групідо(61,5 ± 20,01) і після (58,2 ± 17,70) навчання за традиційним підходом зниження відбулося лише на 3,3 бали, то в експериментальні групі зменшення відкритої жорстокості діагностовано на 27,1 бали.

Проте основний ефект ми виявляємо в тому, що зменшилася кількість учасників ЕГ з гранично високими або низькими значеннями показників, більшість їх перейшла в середню зону. Про це свідчать як зміни самих середніх показників (до впровадження програми розвитку 65,9 балів, а після - 38,8 балів), так і зміни середньоквадратичного відхилення від 18,7 до 1,10.

Порівняльний аналіз даних, отриманих в контрольній групі при М=58,2; S=17,70 і експериментальній групі при М=38,8; S=1,10 за показником відкрита жорстокість дав змогу встановити, що ці дані вірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента. Це дає підстави стверджувати, що психокорекційні і розвивальні заходи, музичний вплив забезпечили позитивні зміни в існуючій негативній комунікативній установці майбутніх психологів, знижуючи негативно зафарбовану активність регуляторних механізмів нервової системи**.**

Тренінгові заняття з розвитку комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти здійснили істотний вплив також і на виявлений у здобувачів психологічної освіти обґрунтований негативізм. Після проведених розвивальних заходів відбулися вірогідні зміни в даних, отриманих в експериментальній групі: до формульного експерименту вони становили (39,1 ± 21,34), а після - (21,0 ± 14,33). Отже, вони вірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента, при цьому різниця середніх балів значно вище саме в експериментальній групі (18,1 бал) порівняно з контрольною групою, учасники якої не брали участі у формувальному експерименті і таким чином виступали лише групою для порівняння. Тому в контрольній групі результати змінилися тільки на 3,6 балів.

Порівняльний аналіз даних контрольної групи при М=35,8; S=21,16 і експериментальної групи при М=21,0; S=14,33 за показником обґрунтований негативізмвірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента, що підкреслює ефективність запропонованої психотехнології і тренінгових заходів. Запропонована програма перспективного формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти спрямована на розвиток такої компетентності, як комунікативна толерантність, позитивно вплинула і на зміну показника «незадоволеність», при цьому результати в контрольній групі до (44,2 ± 22,70) і після (44,2 ± 23,23) проведення розвивальних заходів тільки в експериментальній групі майже не змінилися. Проте, порівняльний аналіз отриманих результатів в експериментальній групі до (45,5 ± 21,65) і після (18,2 ± 13,10) впровадження розвивальної програми вірогідно відрізняється, хоча до проведення формульного експерименту бали в групах (для порівняння) при розподілі учасників у групи після констатувального експерименту були майже однаковими: в КГ (44,2 ± 22,70) і ЕГ (45,5 ± 21,65). Також зазначимо, що в експериментальній групі бали були навіть нижчі на 1,3, що також підтверджує ефективність проведених розвивальних заходів.

Порівняльний аналіз кількісних показників у контрольній групі при М=44,2; S=23,23 і експериментальній групі при М=18,2; S=13,10 за якісним показником *«*незадоволеність»вірогідно відрізняються при p ≤0,05 за t – критерієм Стьюдента, що підкреслює ефективність запропонованої психотехнології формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти.

Відбулися позитивні зміни в учасників експериментальної групи відповідно до показника їх негативного досвіду спілкування. Порівняльний аналіз отриманих результатів експериментальної групи до (59,4 ± 28,08) і після (28,8 ± 6,78) розвивальних впливів продемонстрував вірогідність отриманих результатів. Проте, якщо ці зміни були нерівномірними у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти до формувального експерименту, то після нього значно зменшилася кількість учасників з гранично високими або низькими значеннями показників. Значна частина студентів за їх показниками перейшла в середню зону, про що свідчить середньоквадратичне відхилення: в першому випадку воно становило 28,08, а в другому - 6,78. Це підтверджує те, що більшість майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти змінили негативний досвід спілкування на позитивний, тобто між ним зменшився розкид.

Зіставляючи дані по експериментальній і контрольній групі, можна стверджувати про позитивний характер впливу тренінгів на формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти. Так, порівняльний аналіз даних, отриманих в контрольній групі при М=57,9; S=25,62 і експериментальній групі при М=28,8; S=6,78 за таким показником, як негативний досвід спілкування*,* засвідчує, що ці дані вірогідно відрізняються при p≤0,05 за t – критерієм Стьюдента, що ще раз підтверджує позитивний вплив запропонованої програми перспективного формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти на оволодіння такою компетентністю, як комунікативна толерантність.

Загальний середній показник негативної комунікативної установки учасників КГ більше 30 і становить 53,2, що переконливо підтверджує інтолерантний рівень ЗКУ і наявність у цих респондентів, а саме: вираженої негативної комунікативної установки – неготовності до толерантності, відсутності схильності пом’якшувати негативні оцінки і намагання говорити про людей в об’єктивно зумовлених судженнях; небажання узагальнювати негативні факти в обґрунтованій формі; відсутність наміру взагалі комунікувати й набувати позитивний досвід комунікації з іншими.

Загальний середній показник негативної комунікативної установки учасників ЕГ нижчий від учасників КГ за 30 і становить 28,4. Цей показник відповідає толерантному рівню і підтверджує наявність у респондентів ЕГ толерантної комунікативної установки. Вони почали демонструвати толерантну комунікативну установку – здатність вияву доброзичливості стриманості*,*  емпатійного сприйняття у вербальних стосунках з комунікантами. Здобувачі психологічної освіти частіше стримували себе від негативних оцінок інших, а висновки про них формували менш критичними, більш нейтральнішими. Учасників ЕГ почали частіше проявляти намагання висловлювати судження про людей в об’єктивно зумовлених позитивних міркуваннях, оцінках, дедуктивних умовисновках, підсумках; бажання узагальнювати негативні факти у сфері взаємовідносин завжди тільки в обґрунтованій і доказовій формі без принижень і образ. У них з’явилися намір і рішучістьнакопичувати й удосконалювати досвід комунікації з найближчим колом оточуючих і партнерів по спільній навчальній діяльності.

Отже, майбутні викладачі психології закладів вищої освіти ЕГ стали демонструвати комунікативну установку – активно-дієвий, динамічний і цілісний стан своїх особистостей, проявляти внутрішню налаштованість на комунікативно-толерантну поведінку, мобілізованість своїх сил і згоду на доцільні і доречні комунікативні дії для виконання завдань забезпечення толерантності в прийдешній комунікації. Вони досягли толерантного рівня загальної комунікативної установки, що виявляється в готовності – намірі, бажанні, намаганні, рішучості, схильності, добрій волі, загальній підготовленості здійснювати комунікацію толерантно, повністю відмовившись від проявів нетерпимості у будь-якій її формі. Учасники КГ таких здатностей не виявили.

Таким чином, у майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ЕГ відбулися позитивні якісні зміни у розвитку їхньої комунікативної толерантності за всіма ознаками комунікативної поведінки: 1) розвинулася здатність приймати індивідуальності людей, з якими маєте справи.; 2) здатність оцінювати людей, через призму з власного «Я»; 3) змінилася установка на категоричність в оцінюванні комунікаційних здатностей інших людей; 4) здатність стримуватися при неприємній комунікації; 5) прагнення дотримуватися правил поведінки, співпраці, без виправлення і перевиховування інших людей; 6) здатність комунікувати з іншими, не регламентуючи їхні дії і вчинки щодо власної думки, дії; 7) Уміння пробачати іншому його помилки, чи несумисно заподіяні неприємності; 8) здатність виявляти терпимість до дискомфортних станів оточуючих, толерантно сприймати і приймати партнерів, не виявляючи роздратованого настрою, негативних оцінок, упереджених суджень; 9) підвищилася здатність до задіяння адаптаційних ресурсів у взаємодії з іншими. В комунікативній поведінці учасників в КГ таких позитивних змін не відбулося, а за ознаками № 5 і № 9 негативні прояви в їхній комунікативній поведінці навіть збільшилися відповідно на 3 і 31 бали.

Порівняльний аналіз середніх показників комунікативної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти КГ і ЕГ до та після впровадження програми розвитку в ЕГ дав змогу отримати наступні результати.

Середні показники комунікативної толерантності учасників ЕГ знизилися з 48,2 до 25,1 бали, що є показником підвищення рівня їхньої комунікативної толерантності на 23,1 бали. Цей стан комунікативної толерантності учасників ЕГ відповідає рівню комунікативній толерантності, передбаченого реалізованою методикою діагностики комунікативної толерантності.

Середні показники комунікативної толерантності учасників КГ знизилися лише з 47,8 до 46,7 балів, що є показником незначного підвищення їхньої комунікативної толерантності (лише на 1,1 бал). Виявлений стан відповідає рівню комунікативної інтолерантності учасників КГ.

Якщо середнє арифметичне значення в ЕГ до формувального експерименту становило 48,2, а стандартне відхилення – 19,88, то після формувального експерименту середнє арифметичне стало дорівнювати 25,1, а стандартне відхилення – 7,65. В КГ середні значення показників значно відрізняються: на констатувальному етапі експерименту середнє арифметичне становило 48,2, а стандартне відхилення 19,88, то на контрольному етапі експерименту середнє арифметичне становило 46,7, а стандартне відхилення – 13,82.

Це засвідчує, що майбутні психологи ЕГ найбільш толерантні саме за цими двома поведінковими ознаками і найтолерантніші саме за означеними аспектами відносин. Менш терпимі респонденти ЕГ за такими ознаками як №4 (214 балів) і № 5 (195 балів) в межах толерантнісного рівня, що засвідчує відносно нижчий рівень загальної толерантності за означеними видами відносин.

В КГ серед дев’яти поведінкових ознак найбільша кількість набраних здобувачами балів пов’язана з показником № 4 (невміння стримуватися при неприємній комунікації) – 386 балів і № 7 (уміння пробачати іншому його помилки, ненавмисно заподіяні неприємності) – 346 балів, що засвідчує нетерпимість до людей в означених аспектах відносин з ними, а нижча (менша) оцінка з такої поведінкової ознаки, як № 3 (категоричність або незмінність ваших оцінок щодо інших людей) – 249 балів в межах інтолерантного рівня, засвідчує дещо вищий рівень загальної комунікативної толерантності по даному аспекту відносин порівняно з показником №7.

В цілому дані дають підстави стверджувати, що виявлена у учасників ЕГ комунікативна толерантність відповідає середньому рівню комунікативної толерантності з виявом позитивних емоцій відповідно до методики діагностики комунікативної толерантності, а виявлена у респондентів КГ комунікативна інтолерантність – низькому рівню загально комунікативної толерантності, що супроводжується негативними емоціями.

Порівняльний аналіз сумарних результатів комунікативної толерантності учасників КГ і ЕГ дає підстави стверджувати про динамічні зміни в еволюції комунікативної толерантності здобувачів психологічної освіти ЕГ під впливом впровадженої розвивальної програми і здійсненого психологічного супроводу, які забезпечили достатню для виконання професійних функцій розвиненість їхньої комунікативної толерантності. Традиційна ж система психологічної освіти в ЗВО, без фокусування на питаннях комунікативної толерантності, не забезпечила подібних зрушень в розвитку комунікативної толерантності учасників КГ.

Стан і рівні перспективного розвитку мовленнєво-мовної толерантності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти після впровадження програми розвитку в ЕГ виявлялися на контрольному етапі емпіричного дослідження для обсервації мовної і мовленнєвої компетентності респондентів ЕГ використовувалися тестові завдання, аналогічні за їх вимогами до виконання тим тестовим завданням, що застосовувалися на етапі констатувального експерименту. Однак, тестові завдання за їх мовним змістом якісно відрізнялися від тестів, використаних на етапі констатації, більшою складністю представленого в них мовного матеріалу і мовленнєвих зворотів, що є зразками толерантної й інтолерантної комунікації.

Після впровадження розвивальної програми і здійснення розвивальних впливів у формувальному експерименті змінилися кількісні й якісні показники, зафіксовані раніше як актуальний стан розвитку мовленнєвої компетентності. Так, значно збільшився відсоток учасників ЕГ, які правильно виконали тестові завдання з одним радикалом. Різниця становить 53,9% респондентів. На 53,9% зменшилася кількість респондентів, які не змогли виконати завдання.

Відбулися й якісні зміни в мовленнєвих уміннях респондентів ЕГ. Вони оволоділи мовними компетентностями, зокрема: правильного вибору толерантно акцентованих слів і словосполучень, що є виявом доброзичливості, неупередженості, стриманості; класифікації мовного матеріалу на такий, що є засобом вираження комунікативної толерантності і комунікативної інтолерантності; знаходження і вилучення з тексту слів, словосполучень і речень, в яких міститься інтолерантність; заміни слів з інтолерантним значенням на слова з толерантним змістом тощо. Також учасники ЕГ оволоділи і мовленнєвими компетентностями. Вони з легкістю знаходили у висловлюваннях комунікантів фрази, які підкреслюють їхню мовну нетерпимість і перебудовували їхні діалоги у форму конструктивної, толерантної комунікації, доречно підібравши відповідний мовний матеріал; відрізняли категорично спрямований діалог від полемічного діалогу; перебудовували агресивно виражені діалоги і трансформовували їх у форму комунікативної толерантності; точно визначали способи нетерпимого агресивного мовленнєвого впливу на комунікантів та змінювали зміст і форму висловлювання на терпиме і доброзичливе. Здобувачі психологічної освіти почали контролювати процес вибору мовних засобів і продукування мовленнєвих фраз, з метою забезпечення особистої комунікативної толерантності. На контрольному етапі експерименту всі учасники повністю виконали тестові завдання. Однак деякі, виконані завдання, було віднесено до рубрики «не виконане», та все ж таки окремі пункти цих тестів на 10% - 20% було виконано, з них тести на класифікацію мовного матеріалу, на заміну деяких фраз з нетолерантно висловленим змістом.

Як засвідчили результати порівняльного аналізу, учасники ЕГ володіють комунікативно-толерантнісними (мовленнєвими, дискурсивними) компетентностями на високому і середньому рівні їх розвитку, а учасники КГ не володіють цією здатністю, залишаючись у своїй переважній більшості на низькому рівні розвитку дискурсивної компетентності (продукувати толерантно центрований дискурс).

Мовними уміннями оволоділа більшість учасників і ЕГ. Труднощі в оволодінні мовленнєвими уміннями можна пояснити тим, що вони вимагають наявність сформованої здатності обирати в процесі породження висловлювань найдоречніші з-поміж толерантно акцентованих мовних засобів для забезпечення неупередженості, емпатії, доброзичливості, конструктивності в комунікації. Тому це уміння порівняно з мовними уміннями потребує більших зусиль і тривалого часу для його виформовування й розвитку.

Здійснений в процесі формувального експерименту психологічний супровід формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ЕГ забезпечив генезис їхньої мовленнєвої компетентності, достатньої для реалізації професійної комунікативно-толерантної взаємодії. Однак, психологічна освіта в КГ (без цілеспрямованої уваги до комунікативної толерантності як компетентності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти) не забезпечила потрібну для фахівця психологічного профілю розвиненість цієї здатності.

Діагностика стану актуального розвитку мовної і мовленнєвої здатності майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти ЕГ забезпечувати комунікативну толерантність дала змогу зафіксувати високий і середній рівень розвиненості як мовленнєвих умінь, достатній для успішного виконання професійних функцій майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти, які потребують психологічної допомоги. У здобувачів психологічної освіти КГ такі дискурсивні компетентності не набули розвитку, потрібного для здійснення толерантно-орієнтованої роботи майбутніх викладачів психології закладів вищої освіти. Комунікативна – мовленнєва толерантна взаємодія учасників КГ не стала предметом як фахової свідомості, так і професійно-комунікативної поведінки.