

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Сумський державний університет**  
Факультет іноземної філології та соціальних комунікацій  
Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

«До захисту допущено»

В.о. завідувача кафедри  
психології, політології та  
соціокультурних технологій  
\_\_\_\_\_ Андріана КОСТЕНКО  
(підпис) (Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)  
\_\_\_\_\_ 2023 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня магістр**  
зі спеціальності 053 Психологія,  
Освітньо-професійної програми «Організаційна психологія»  
на тему: «Технологія розвитку комунікативної толерантності персоналу  
громадських організацій»

Здобувача групи ПЛМ-21  
Зимовця Захара Олександровича

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.  
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на  
відповідне джерело.

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Захар Зимовець  
(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник Доктор психологічних наук, доцент кафедри психології, політології та соціальних  
комунікацій \_\_\_\_\_  
Ганна Улунова  
(посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ) (підпис)

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	10
1.1. Комунікативна толерантність, її сутність, структура та основні характеристики.....	10
1.2. Психологічні особливості професійної діяльності персоналу громадських організацій.....	25
Висновки до розділу 1.....	30
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	32
2.1. Методичне забезпечення емпіричного дослідження комунікативної толерантності персоналу громадських організацій.....	32
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження комунікативної толерантності персоналу громадських організацій.....	37
Висновки до розділу 2.....	48
РОЗДІЛ 3. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	50
3.1. Модель (обґрунтування структури та змісту) технології розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій.....	50
3.2. Програма розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій.....	55
3.3. Результати апробації програми розвитку комунікативної толерантності у персоналу громадських організацій.....	64

Висновки до розділу 3.....	69
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	72
ДОДАТКИ.....	78

## Анотація

Кваліфікаційна робота магістра присвячена вивченню особливостей розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій. Було проаналізовано складові комунікативної толерантності та психологічні особливості професійної діяльності персоналу громадських організацій. Визначено поняття толерантності, комунікативної толерантності та описано її види, функції, структурні компоненти.

Підібрано відповідні методики для дослідження рівня комунікативної толерантності персоналу громадських організацій. Емпірично досліджено рівень комунікативної толерантності персоналу громадських організацій, схильність до конфліктної поведінки та наявність емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні. Обгрунтовано структурні та змістові особливості технології розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій. Визначено найбільш ефективні психологічні методи для розвитку комунікативної толерантності. Розроблено програму розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій, детально описано її структуру. Проведено апробацію програми розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій та охарактеризовано особливості реалізації програми.

Ключові слова: *толерантність, комунікативна толерантність, технологія розвитку, клієнто-орієнтована терапія, емоційні бар'єри, конфліктна поведінка.*

## **Abstract**

The master's qualification work is dedicated to the study of the peculiarities of developing communicative tolerance in the personnel of public organizations. The components of communicative tolerance and psychological features of the professional activities of personnel in public organizations were analyzed. The concepts of tolerance and communicative tolerance were defined, and their types, functions, and structural components were described.

Relevant methodologies were selected for investigating the level of communicative tolerance in the personnel of public organizations. The level of communicative tolerance, propensity for conflict behavior, and the presence of emotional barriers in interpersonal communication were empirically studied. The structural and content features of the technology for developing communicative tolerance in the personnel of public organizations were substantiated. The most effective psychological methods for developing communicative tolerance were identified. A program for developing communicative tolerance in the personnel of public organizations was developed, and its structure was detailed. The program was tested, and the features of its implementation were characterized.

**Keywords:** tolerance, communicative tolerance, development technology, client-centered therapy, emotional barriers, conflict behavior.

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Комунікація з іншими людьми становить значну частину нашого життя. Варто наголосити на тому, що вона не завжди може відповідати необхідному рівню, а іноді, є незадовільною. Під час міжособистісної комунікації кожна зі сторін хоче досягти своєї мети. Проте, ми не завжди враховуємо потреби іншого, і можемо ігнорувати бажання, позицію, погляди партнера. На допомогу приходять комунікативна толерантність, яка може вирішити проблему, або ж хоча б наблизити її вирішення. Вона безпосередньо призводить до того, що партнери стають більш чутливими один до одного, уважнішими, більш відповідально та ретельно підходять до власних висловлювань.

В реаліях сьогодення, одним з необхідних елементів успішної діяльності персоналу громадських організацій, є високий рівень комунікативної толерантності, яка має важливе значення для ефективного ділового спілкування. Дане поняття є досить вагомим, особливо для працівників організацій соціального спрямування. Персонал громадських організацій на регулярній основі здійснює комунікацію з різними категоріями населення, які можуть різнитися між собою, за віком, статтю, професією, культурою, віросповіданням, національністю та іншими чинниками. Виходячи з цього, персонал громадських організацій повинен відмовитися від догматизму, упередженості та жорстких переконань, в результаті це призведе до мінімізації ризиків виникнення конфліктів та непорозумінь. Саме тому, істотно зростає роль толерантності в цілому та комунікативної толерантності в діяльності персоналу громадських організацій.

Останнім часом можна прослідкувати значну активізацію уваги вчених щодо поняття “толерантність”. Це насамперед пов’язано з факторами, які характеризують нинішню ситуацію, як в світі, так і в суспільстві: зростання рівня насильства, соціальні конфлікти, несприятливі економічні умови, військові дії (які негативно впливають на психічне здоров’я людини). Тому,

інтерес по відношенню до проблеми толерантності викликаний у першу чергу тим, що дане питання потребує нових підходів дослідження, пов'язаних з міжособистісною взаємодією.

В. М. Павленко та М. М. Мельничук акцентують увагу на тому, що толерантність, це не лише терпимість, чи психологічна стійкість особистості, це поняття є набагато ширшим та характеризується такими чинниками: когнітивна складова у сприйнятті суперечливого світу, емпатійна готовність до "іншості", компетентність у толерантній поведінці [1].

Проблему толерантності почали підіймати ще у філософських поглядах і системах Сократа, Платона, Аристотеля, Конфуція, Буди, Томи Аквінського, Г. Гегеля та І. Канта.

Теоретико-практичні аспекти феномену толерантності та комунікативної толерантності досліджували такі вчені: Н. Барбелко, А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс, В. Франкл, О. Грива, Т. Гончарук, Р. Кузьменко, Г. Чуйко, Я. Чаплак, А. Скок, О. Шаюк, В. Бойко, Ф. Бацевич, С. Братченко, О Романчук.

**Мета дослідження:** розробити технологію розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій.

**Об'єктом дослідження** є комунікативна толерантність.

**Предмет дослідження:** розвиток комунікативної толерантності персоналу громадських організацій.

**Завдання дослідження:**

- 1) визначити теоретичні засади вивчення комунікативної толерантності персоналу громадських організацій;
- 2) емпірично дослідити особливості комунікативної толерантності персоналу громадських організацій;
- 3) обґрунтувати структурні та змістові особливості технології розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій;
- 4) розробити та апробувати програму розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій як корекційно-розвивальну технологію.

**Методи дослідження:** теоретичні (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення); організаційні (порівняльний метод); емпіричні (психодіагностичний: методика “Діагностика комунікативної установки” за В. Бойко, методика “Діагностика емоційних бар’єрів у міжособистісному спілкуванні” В. Бойко, методика “Діагностика схильності до конфліктної поведінки”, експеримент); методи кількісної обробки (методи описової статистики, коефіцієнт рангової кореляції Спірмена, критерій Стюдента); методи активного впливу.

**Гіпотеза дослідження:** 1) рівень загальної комунікативної толерантності персоналу громадських організацій має взаємозв’язок з емоційними бар’єрами у процесі комунікації з іншими; 2) рівень загальної комунікативної толерантності має взаємозв’язок зі стилем поведінки “суперництво” під час конфліктних ситуацій.

**Експериментальна база дослідження.** Дослідження проводилось на базі громадських організацій. У дослідженні взяли участь 37 респондентів.

**Теоретична значущість дослідження.** Проаналізований матеріал щодо теми наукового дослідження допомагає зрозуміти, як рівень комунікативної толерантності пов’язаний з взаєморозумінням та конструктивною взаємодією з іншими в процесі діяльності персоналу громадських організацій. Закцентували увагу на головних аспектах, які впливають на розвиток комунікативної толерантності персоналу. Розроблена розвивальна програма може використовуватися в громадському секторі з метою навчання персоналу. Теоретичне дослідження комунікативної толерантності може бути корисним для розроблення та реалізації корекційно-розвивальних програм у майбутньому.

**Практична значущість дослідження** полягає у тому, що отримані результати наукового дослідження, у подальшому можна використовувати в професійній діяльності організаційного психолога з метою оптимізації та покращення комунікативної толерантності персоналу громадських організацій, що в результаті матиме позитивний ефект при роботі з



бенефіціарами та в цілому для організації.

**Апробація результатів дослідження:** корекційно-розвивальна програма щодо комунікативної толерантності була апробована в очному форматі на базі громадської організації “Сумське громадське коло” протягом 18.11.2023 – 28.11.2023. Було проведено 9 занять, під час проведення яких була наявна доброзичлива та довірлива атмосфера. Апробацію корекційно-розвивальної програми можна вважати успішною, так як були отримані результати позитивного характеру (наявна довідка про впровадження результатів наукового дослідження). За результатами наукового дослідження опубліковано тези у науковому виданні [52, с. 373-374].

**Структуру та обсяг кваліфікаційної роботи** обумовлює і визначає специфіка обраної теми, її актуальність, поставлена мета та основні завдання емпіричного дослідження. Робота містить вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел (52 найменування). Повний обсяг кваліфікаційної роботи – 97 сторінок, з них – 66 сторінок основного обсягу.

## **РОЗДІЛ 1.**

### **ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ**

#### **1.1. Комунікативна толерантність, її сутність, структура та основні характеристики**

Значний інтерес до питань толерантності виник ще за часів античних філософів. Проте, якщо порівнювати тодішнє трактування поняття толерантності з сьогоденням, то воно буде відрізнятися. В ті часи, толерантність розуміли, як повагу до людської гідності. Мотиви толерантності відображені у творах таких давньогрецьких філософів, як Геракліт, Аристотель, Антифон, Сократ, Конфуцій. Аристотель наголошував на тому, що терпимість є можливістю існування людей і речей [2]. Варто зазначити, що питання толерантності іноді визначали за допомогою іншої термінології. Для прикладу, римський мислитель Цицерон наводив поняття “сгуїшав” (щирість, добрі наміри, цивілізованість, привітність), позначаючи цим терміном важливу ознаку громадянина [3].

Аналізуючи різність людей, як в культурному, так і в природному плані, мислителі намагалися знайти механізми, які будуть відігравати провідну роль в гармонізації та укріпленні людських взаємин.

В епоху Середньовіччя толерантність використовувалася для проповіді моральних якостей, з одного боку, як стримування негативних суспільних явищ, а з іншого, з метою терплячого ставлення до іншого віросповідання [3].

Дослідники історії філософії акцентують свою увагу на тому, що однією з перших форм толерантності була саме віротерпимість. На тлі виникнення релігійного розмаїття та стрімкого розвитку важливого значення набувала “проблематика терпимого відношення до представників іншого релігійного, чи культурного спрямування” [2, с. 74-76]. Розглядаючи толерантність у контексті суспільного явища, вона відображала потребу у “прояві терпимості

релігійного спрямування під час взаємодії різних культурних практик, створюючи передумови розуміння і прийняття” [2].

Слово “tolerance” в європейській філософії згадується вперше у 1361 році та трактується як “здатність терпіти біль” [4]. Починаючи з XVI століття даний термін почали розуміти в контексті “дозвіл”, “стриманість” [4].

В процесі розвитку активної соціальної діяльності толерантність набула певних змін, які у першу чергу можна пояснити зміною “міжособистісних відносин” в межах суспільства [11]. Поняття “толерантність” пододало тривалий та складний еволюційний шлях від “пасивного спостереження”, “очікування”, “поблажливості до чужих думок” до досить дієвої та результативної умови соціалізації в системі суспільних відносин у XX столітті” [11, с. 98-101].

В 1685 році британський філософ Дж. Локк випускає власний трактат “*Epistola de tolerantia*”, в якому існування проблеми релігійної нетерпимості він розглядав через призму толерантності. У своїх роботах Дж. Локк висвітлює тріаду, яка відображає головні ідеї ліберальної західної цивілізації: “свобода – закон – розум” [5].

Проаналізувавши роботи Дж. Локка, можна стверджувати, що дослідник наголошує на тому, що “свобода слова, свобода думки та свобода у віросповіданні є надійним гарантом свободи в інших сферах” [5, с. 39-41]. У контексті толерантності розум неможливий без терпимого ставлення до іншої віри, культури, до інших поглядів чи думок [5].

Габріель Марсель прийшов до висновку, що толерантність внутрішньо притаманна (іманентна) людям. Він досліджував екзистенційні та релігійні виміри цього явища (“Феноменологія і діалектика толерантності”). Досить цікавою є думка Д. Мілля, який визначав толерантність як цінність і ключову детермінанту особистісної свободи (“Про свободу”). У його розумінні, головна сутність толерантності полягає насамперед у тому, що вона є запорукою свободи індивіда від втручання держави в особисте життя і впливу значної частини суспільства на нього [6].

На сьогоднішній день, поняття толерантності трактується явно у більш широкому розумінні, його використовують не тільки у контексті доброзичливого ставлення до інших релігій, а й стосовно усіх інших поглядів, думок та переконань. Толерантність постає як загальнолюдська цінність і є умовою конструктивної взаємодії, діалогу, розвитку та зміцнення різних культур.

Українські філософи, громадські діячі, соціологи у першу чергу наголошують саме на проблемах терпимості та взаєморозуміння в сучасному суспільстві. У зв'язку з цим, поняття “толерантність” починає привертати до себе увагу науковців. Вирішення можливих конфліктів, суперечок, протиріч можливе за допомогою “національної злагоди у ставленні один до одного”, толерантного ставлення до інших та розгляду цих аспектів у якості основи для мирного рішення (миру) ворогуючих сторін без застосування насильства (агресії, примусу, тиску, погроз).

Проаналізувавши зміст різних визначень стосовно поняття “толерантність”, ми виділили 3 групи:

- 1) увага акцентується саме на морально-етичному аспекті даного поняття; толерантність розглядається як моральна якість особистості;
- 2) головну роль тут відіграє аксіологічний аспект; толерантність займає відповідну роль в системі цінностей людини та має зв'язок з її повагою життєвих принципів, поглядів та переконань іншої людини.
- 3) провідну роль відіграє соціальна важливість толерантності, яка спрямована на забезпечення якісної взаємодії осіб у міжособистісних стосунках, культурах, суспільствах – у досягненні взаємного порозуміння та конструктивного вирішення різноманітних проблем, які можуть виникати у повсякденному житті [16].

Досить дискусійним є питання між науковцями стосовного співвідношення понять терпимість і толерантність. Одні вчені наголошують на тому, що “терпимість” та “толерантність” це тотожні поняття (які є досить

схожими за своїм значенням), інші ж навпаки, намагають їх відокремити, наголошуючи на їх відмінності (різності) у тлумаченні.

В українській мові поняття “толерантність” є відносно новим, тому чіткого та єдиного визначення на даний момент немає. Враховуючи це, постає необхідність розглянути його трактування в різних мовах: “tolerance” (англійською) – готовність бути терплячим; “tolerancia” (іспанською) – можливість визнавати відмінність від власної позиції, власних поглядів; “tolerance” (французькою) – ставлення, в процесі якого людина може усвідомлювати те, що інші мають можливість думати чи діяти у відповідності до своїх поглядів; “kuan rong” (китайською) – бути по відношенню до інших людей милосердними, доброзичливим, здатність сприймати погляди інших; “tasamul” (арабською) – м’якість, терпіння, здатність пробачати помилки інших [2, с. 75].

Сучасний тлумачний словник української мови наводить таке визначення: толерантність – це терпиме ставлення до поглядів певної людини, чи її поведінки [7].

Український педагогічний словник пояснює толерантність, як терпимість до вірувань та чужих думок [8].

Якщо звернутися до Філософського енциклопедичного словника, то поняття “толерантність” пояснюється там, як термін, яким характеризують “прийняття чи стриманість у ставленні до індивідуальних та групових відмінностей” (релігійних, етнічних, особистісних рис характеру). Фундаментальною основою толерантності є прийняття індивідуальної, культурної, природної різноманітності [9].

У декларації принципів толерантності, яку держави – члени ЮНЕСКО прийняли 16 листопада 1995 року зазначається, що толерантність – це “поважливе ставлення, сприйняття, а головне розуміння значного різноманіття у культурному прояві, форм самовираження та самовиявлення” (стаття 1) [10]. Не варто використовувати толерантність, у якості поступки або поблажливості, перш за все, це активна позиція, яка формується на

визнанні універсальних прав та свобод людини [10]. Толерантність - це у певній мірі обов'язок сприяти утвердженню прав людини, правопорядку, демократії [10].

Н. Барбелко у своїй статті “Толерантність та її види” пов'язує толерантність саме із усвідомленням людиною не безперечності особистих переконань, з прийняттям інших поглядів на те, чи інше питання та шляхи їх знаходження [12].

Автор наводить таку класифікацію (залежно від сфери прояву):

- 1) релігійну;
- 2) національно-етнічну;
- 3) вікову;
- 4) політичну;
- 5) класово-соціальну;
- 6) гендерну;
- 7) міжкультурну;
- 8) інтелектуальну
- 9) медичну [12].

Говорячи про релігійну толерантність, ми в першу чергу розуміємо повагу та шанобливе ставлення до представників інших конфесій. Питання віротерпимості є досить актуальним у наш час, адже нерідко трапляються труднощі у порозумінні, і може виникнути конфлікт релігій, який матиме негативні наслідки для обох сторін.

Етнічна толерантність полягає у терпимому та шанобливому ставленні до інших національностей, їх менталітету, культурних особливостей, поведінки, зовнішніх ознак. Аналізуючи етнічну толерантність, варто врахувати принципи загальнолюдської моралі, які включають в себе повагу і дотримання прав усіх народів, врахування та усвідомлення взаємозв'язку різноманітних етнокультур.

Вікова толерантність – це терпиме ставлення до людей іншої вікової категорії. Нерідко людину можуть піддавати дискримінації через її вік. Для

прикладу, на роботі може з'явитися новий співробітник (який тільки закінчив навчальний заклад), і більш досвідчені та старші за віком фахівці можуть не сприймати його у повній мірі, через те, що він молодше їх та немає достатньо досвіду. Така ж сама ситуація може бути, коли у колектив, який за віковим складом більш менш однаковий прийде людина набагато старше, до неї також можуть застосовувати стереотипне бачення. Доречно використовувати термін “ейджизм”, – інтолерантне ставлення до іншої вікової категорії.

В реаліях сьогодення питання гендерної толерантності є досить актуальним та привертає значну увагу. У суспільстві гендерне питання постає доволі гостро, адже нерідко спостерігається гендерна асиметрія в освіті, політиці, в сімейних стосунках та в культурному і духовному житті. Існує чимало стереотипів стосовно ролі жінки та чоловіка у соціумі. Дані стереотипи носять у більшій мірі консервативний характер, і нажаль, важко піддаються змінам.

Медична толерантність розкривається у контексті терпимого ставлення до людей, які можуть мати фізичні або ментальні вади. Нерідко особи з інвалідністю стикаються з стигматизацією, дискримінацією та опиняються у соціальній ізоляції. Стигматизація є негативним явищем та проявляється у виділенні індивіда (або соціальної групи) за певною ознакою з наступним стереотипним баченням [12].

Проаналізувавши наведені види толерантності, Н. Барбелко зазначає що “не важливо, до окремої особи чи групи людей, і з яких причин може проявлятися нетерпимість, головна суть поняття “толерантність” в загальному значенні не має конкретних змін, залишаючись “терпимістю” інших, до тих, хто може різнитися за певними ознаками (релігійними, культурними, національними та ін.)” [12]. Виходячи з цього, поняття толерантності є категорією що використовується у політології, соціології, філософії та може набувати ознак у тій сфері, у якій людина здатна продемонструвати терпиме ставлення до переконань інших. [12].

Вчений А. Маслоу в межах теорії “здорової особистості” розглядає терпимість як один з головних (пріоритетних) принципів, який пояснює специфіку взаємодії людей та допомагає у розумінні сутності людини” [1]. Можна зробити припущення, що “терпимість” є одним з шляхів особистості, якщо мова йде саме про самоактуалізацію як про право на власний вибір, можливість налагоджувати доброзичливі (привітні, щирі) відносини з оточуючими, можливість приймати свої індивідуальні риси та риси інших такими, які вони є насправді, без бажання перевиховати когось, або прагнення “змінити” в людині щось [1].

Г. Олпорт надає таке визначення: “під значенням толерантності можна розуміти особистісну характеристику людини демократичного суспільства, що об’єднує у собі самопізнання, почуття гумору, здатність до емпатії, достатній рівень відповідальності” [1, с. 16]. Вчений виокремлює два шляхи розвитку особистості: толерантний та інтолерантний. Якщо толерантній людині притаманні такі риси, як вільний вибір, доброзичливість та позитивна “Я - концепція”, то інтолерантний шлях має зовсім інше спрямування: прагнення переносити відповідальність на когось іншого, бажання мати сильну владу (прояв авторитарності), думки про власну винятковість (сприймання себе у якості еталону) [1, с. 16].

Г. Олпорт наводить таку характеристику толерантної особистості:

- пріоритетність демократичних цінностей (ієрархія у суспільстві не відіграє важливої ролі для людини);
- орієнтація на себе (така людина у більшій мірі орієнтована на власну незалежність, а менше – “на приналежність до зовнішніх інститутів”);
- людин, яка схиляється до толерантного стилю поведінки може усвідомлювати свої власні переваги та наявні недоліки, не прагне перекласти відповідальність на оточення;
- готова вислухати точку зору іншої людини, у меншій мірі схильна до відчуття дискомфорту у ситуаціях невизначеності;



- значно менше орієнтована на соціальний порядок;
- здатність до емпатії;
- відчуття безпеки та орієнтація на те, що проблемну ситуацію можна вирішити [1].

К. Роджерс, який працював над концепцією “повноцінно функціонуючої особистості” та “недирективної терапії” у своїх роботах також досліджував терпимість, яку він розуміє як “відсутність гордовитості”. Коли людина перебуває у проблемній ситуації, то надати їй допомогу можна “не директивно, а спираючись саме на прагнення людини до позитивних змін та свободи” [1, с. 15-17]. Це стає можливим завдяки “безумовному прийняттю людини, емпатійному розумінню та конгруентності, в результаті відбувається стимуляція тенденції до реалістичного уявлення про себе, самоактуалізації та вирішення протиріч між “реальним я” та “ідеальним я”, і відповідно, у прояві терпимого ставлення до себе та інших” [1, с. 15-17].

В. Франкл зазначає, що терпимість є невід’ємною складовою людини, яка прямує в бік пошуку та реалізації смислів, такий розвиток носить цілісний характер, який можна охарактеризувати незалежністю, оволодінням свободою та досить гнучким реагуванням на мінливі обставини, що трапляються у житті [1, с. 16].

О. Грива розглядає толерантність, як “поважливе ставлення і визнання рівності, відмову від проявів насильства та домінування, визнання широкого різноманіття проявів людської культури, вірувань та норм” [13]. Вчена стверджує, що в головному аспекті толерантності закладене “значення позитивного характеру особистісної унікальності та унікальних рис іншої особистості” [13].

Т. Гончарук наголошує на тому, що поняття толерантності в психології використовують з метою “визначення індивідуальної якості, котра в першу чергу полягає у збереженні здатності до саморегуляції при дії фруструючих факторів” [14] та здібності, при якій людина позитивно налаштована (без агресивних дій) відносно оточення на основі відкритості, щирості. При такій

толерантній взаємодії у індивіда наявні здатність до самозбереження та готовність до взаємодії з іншими [14].

Р. Кузьменко досліджуючи толерантність в освітньому процесі, дійшла до висновку, що дане поняття варто розглянути у контексті поваги, розуміння, доброзичливого ставлення до здобувачів, рівність у висловлюванні поглядів, думок. Справжні толерантні взаємини між учасниками освітнього процесу можуть бути в тому випадку, коли вчитель не обмежується виконанням своїх професійних обов'язків доносити знання до учнів, а й може створити підґрунтя для взаємодії, де виникає взаємна повага, щирість, розуміння, привітність, а головне усе це закріплюється поняттям справедливості [15].

Г. Чуйко та Я. Чаплак розуміють толерантність як особистісну характеристику людини, яка проявляється у доброзичливості та неупередженості відносно інших людей, які можуть відрізнитися за власними поглядами, як до рівних у всьому, які мають право на власні погляди, систему принципів, життєвих цінностей та свободу у праві вибору способу життя та досягнення щастя і при цьому не будуть завдати шкоди іншій людині [16].

А. Скок визначаючи зміст поняття “толерантність” зазначає, що це ставлення до оточуючих, яке проявляється у повазі та визнанні рівності, відмові від домінування, визнанні різноманіття культур, норм, вірувань [17].

У розумінні О. Шаюк, толерантність – це “активна життєва позиція, яка базується на визнанні загальних прав та свобод людини – прагнення досягти розуміння та взаємоповаги у відносинах” [19, с. 170-172]. На її думку, дане визначення є запорукою для ефективного міжособистісного спілкування. Також, розглядаючи структуру толерантності, О. Шаюк виділяє такі підструктури:

- 1) мотиваційна (яка напряму пов'язана зі спрямованістю спілкування);
- 2) змістова (внутрішній процес спілкування);

3) операційна (під операційною підструктурою варто розуміти саме методи та засоби комунікативної поведінки);

4) рефлексивна (стосується усвідомлення того, як відбувається комунікативний процес) [19].

О. Орловська наводить такі принципи толерантності:

1) доброзичливе ставлення та взаємоповага між членами суспільства;

2) принцип рівності між представниками різних народів (та рівність у можливостях);

3) відмова від стигматизації, навішування ярликів, негативних стереотипів по відношенню до інших осіб;

4) збереження культурної самобутності та її розвиток; право дотримуватися культурних традицій, вільне віросповідання.

5) відмова від насильницьких методів, які можуть застосовувати для формування у людини певних поглядів [20].

Важливо зазначити те, що толерантність є не статичною, а динамічною характеристикою людини. Прояв толерантності може змінюватися, як взагалі, так і по відношенню до конкретного об'єкта, наприклад, з плином часу або набуттям особистісного досвіду.

Не можна оминати тему стосовно співвідношення поняття толерантність та інтолерантність. Зазвичай, толерантність розуміється як позитивне ставлення, інтолерантність, навпаки, як негативне явище. Проте, як показує життєвий досвід, це не взаємовиключні поняття. Можна інтолерантно ставитися до поведінки, життєвої позиції, поглядів, вчинків іншої людини, але при цьому проявляти толерантність ззовні [16].

У деяких ситуаціях людина може виявляти інтолерантність, проте, це не завжди свідчить про те, що вона ставить себе вище (у соціальному чи психологічному плані) по відношенню до іншої особи. Такий прояв може бути цілком виправданий та справедливий, цілком заслужений дією, чи вчинком іншої людини. Виходячи з цього, толерантність стане більш

конкретним та чітким поняттям, якщо окреслити межу її прояву, за якою буде доречно та свідомо проявити інтолерантність [16].

Межі прояву толерантного ставлення можна частково відслідкувати в розумінні толерантності як моральної якості. “До всього, що не відповідає нормам моральності чи етики, порушує або зневажає її норми, толерантним бути не можна” [16].

Можна виділити такі види толерантності:

1) цілковита толерантність – щире ставлення до іншої людини (толерантність межує з довірою), прийняття її відмінностей від себе (відсутність при цьому внутрішньої незгоди);

2) часткова толерантність – ззовні ми можемо приймати людину та демонструвати це, але внутрішньо лише миримось з даною позицією (що може викликати певні протиріччя);

3) ілюзорна толерантність – ззовні ми можемо намагатися максимально щиро та відкрито показати свою прихильність до іншої людини, проте внутрішньо можемо перебувати у кризі, тобто, мати незгоду з діям чи вчинками цієї людини, але при цьому подавляємо (не хочемо сприймати) думки такого характеру;

4) байдужа толерантність – людина взагалі може не проявляти толерантного (чи інтолерантного ставлення) до іншої людини, до її позиції, вчинків, дій, і на це може бути дві причини: перша – їй все одно, друга – вона повністю приймає право іншої людини діяти так, як вона вважає за потрібне [16].

Загалом, можна наголосити на тому, що толерантність - це “шлях до діалогу” [18], шлях уникнення конфліктної ситуації, і як наслідок пошук компромісу, взаємопорозуміння. “Тільки в процесі поєднання з протилежною точкою зору іншого можна досягнути істини, те “серединного”, що знаходиться між двома позиціями, між двома поглядами” [2]. Жити в соціокультурному середовищі – значить “жити самому й дати жити іншому” [2].

Зараз більш детально хочеться зосередити увагу саме на понятті “комунікативна толерантність”, в межах кваліфікаційної роботи воно є досить важливим для нашого дослідження.

Комунікативна толерантність є доволі актуальною та важливою у професійній діяльності для фахівців, які працюють у соціальній сфері (“людина-людина”), це соціальні працівники, психологи, персонал благодійних фондів та громадських організацій. Їх діяльність повинна формуватися на основі гуманістичних принципів. При роботі з клієнтами важливо визнавати їх комунікативні права (право на власну точку зору, індивідуальність, гідність та повагу) та слідувати ним у професійній комунікації. Толерантна взаємодія допоможе налаштувати двосторонню взаємодію, позитивне сприйняття та в результаті вирішити нагальну проблему клієнта.

При розгляді даного поняття виокремлюють два підходи: перший трактує комунікативну толерантність виключно як комунікативну категорію; другий спирається суто на психосоціальні особливості.

Комунікація є одним з найважливіших проявів соціальної інтеракції, безперервної взаємодії людей в суспільстві, в результаті чого формуються та втілюються усі форми і типи поведінки, в тому числі і толерантної поведінки. Деякі науковці вважають комунікативну толерантність, як підґрунтя для формування інших видів толерантності [21].

Комунікативна толерантність та процес спілкування тісно пов’язані між собою, тому доцільно буде дослідити безпосередньо процес спілкування (а саме основні функції). Виокремлюють три групи функцій:

- 1) інформаційно-комунікативна (забезпечує інформаційний обмін між індивідами, які взаємодіють);
- 2) регуляційно-комунікативна (відповідає за регуляцію поведінки та організацію спільної діяльності під час їх взаємодії);
- 3) афективно-комунікативна (має важливе значення для регуляції емоційної сфери людини) [23].

Комунікативна толерантність – це характеристика ставлення особистості до людей, яка вказує на ступінь даного ставлення й терпимості до неприйнятних психічних станів, поведінки, вчинків партнерів під час взаємодії [22].

Найбільш деталізованою та структурованою є модель комунікативної толерантності В. Бойко. Дослідник виділяє перелік основних структурних компонентів:

- 1) інтелектуальний (стилі, типи, особистісні зразки розумової діяльності);
- 2) ціннісно-орієнтаційний (сюди входять потреби, захоплення людини, певні світоглядні переконання, задуми);
- 3) естетичний (відображає сприймання людиною естетичних аспектів: смуток, радість, духовні цінності, відчуття прекрасного і так далі);
- 4) сенсорний (слухові, зорові, смакові, тактильні, рухові відчуття, які відповідають за сприйняття світу) [23].

О. Шаюк під комунікативною толерантністю розуміє “наявність толерантної установки у свідомості людини щодо дотримання правил ввічливого спілкування та належної поведінки” [19]. А. Скок трохи ширше дивиться на дане поняття, “комунікативна толерантність пов’язана зі ставленням людини, яке можна охарактеризувати визнанням рівності та повагою до інших у випадках комунікативної взаємодії, врахуванням їх індивідуально-психологічних особливостей, відмовою від домінування” [17].

Ф. Бацевич основою міжособистісної толерантності вважає комунікативну толерантність, розуміючи її у якості “комунікативної категорії, що включає в себе максими неконфліктного спілкування та культуру мовлення й внутрішню культуру людини, до якої можна віднести емпатійність і ввічливість по відношенню до співрозмовника, позитивне світосприйняття” [21].

Досить цікаво комунікативну толерантність описує С. Братченко. “Вагомою складовою “айсберга толерантності” є чіткі здібності та вміння людини, які відіграють важливу роль для ефективної комунікації, а саме: толерантно відстоювати свою точку зору (без агресії, переходу на особистості), вміння знаходити порозуміння у тих випадках, коли позиція співрозмовника суттєво відрізняється від думки комунікатора”. Іноді розмова може зайти у глухий кут, через певні розбіжності у поглядах на певну ситуацію, нерідко присутня психологічна напруженість, що також може ускладнювати комунікацію, тому комунікативна толерантність відіграє дійсно важливу роль у таких випадках та є рушійною силою для позитивного завершення проблемних питань.

О. Романчук при розгляді комунікативної толерантності ділить її на два спекти, “перший – це індивідуально-психологічна властивість особистості (вона включає професійні якості; ставлення до діяльності, яку виконують, ставлення до себе та інших), другий - здатність, яка є психологічною характеристикою компетентності особистості (установки по відношенню до себе та інших; саморозуміння; самоконтроль; рефлексія, що відіграє важливу роль при осмисленні власних комунікативних установок” [24].

Г. Кожухар розглядає комунікативну толерантність як “особистісну якість, котра проявляється в здатності знаходити індивідуальний підхід до інших, знаходити спільну мову з ними”.

В. Бойко у своїх наукових роботах наводить такі види комунікативної толерантності.

1. Типологічна. Безпосередньо проявляється у ставленні до певного типу особистості або ж групи людей (наприклад, це можуть бути представники будь-якої професії, національності, релігії).
2. Ситуативна. Проявляється у ставленні людини до конкретного партнера (наприклад, колега, знайомий, друг). Про низький рівень даного виду толерантності можуть свідчити висловлювання, по типу: “Вже не

можу терпіти цю людину”, “Вона мене постійно дратує”, “Я не можу прийняти його особистісні риси, мене це не задовольняє”.

3. Професійна. Головним чином проявляється у професійній сфері. Наприклад, терпимість соціального працівника до клієнтів, лікаря до своїх пацієнтів, вчителя до учнів.

4. Загальна. Полягає у відношенні до інших людей в цілому, обумовлена моральними принципами, рисами характеру, рівнем психічного здоров'я. Досить важливими є те, що загальна комунікативна толерантність впливає на інші види, які ми вже проаналізували та описали вище.

Особистість, яка має недостатній або низький рівень загальної комунікативної толерантності характеризується такими ознаками:

- сприйняття себе як “взірець” під час оцінки поведінки, дій, вчинків, точки зору іншої людини;

- небажання, а часто і невміння розуміти (чи приймати) індивідуальні риси іншої людини; знецінювати особливості інших (набуті від природи, або в процесі виховання);

- консервативність та категоричність по відношенню до інших;

- невміння приховати або стабілізувати відчуття неприємного характеру, які можуть виникати в процесі спілкування з іншими людьми, котрі не володіють достатнім рівнем комунікабельних якостей [25];

Особа, у якої наявний низький рівень комунікативної толерантності у більшості ситуацій може проявляти некеровані реакції негативного характеру, які викликані некомунікабельними якостями партнера по спілкуванню:

- складність у пристосуванні до характеру, звичок, вимог іншої людини;

- непереборне бажання навчити, перевиховати тих, хто не схожий на неї;

- іноді, суттєво ускладнити взаємні відносини може той фактор, що людина не вміє прощати помилки, неприємності, які заподіяні без умисного характеру (часом ми можемо ненароком щось сказати, і задіти почуття іншої людини, навіть самі це не усвідомлюючи, проте це було зроблено не



спеціально, а скоріше через певну необізнаність, деякі люди можуть гостро реагувати на це та в результаті виникає непорозуміння) [25].

Прояв нетерпимості до інших свідчить про низький рівень рівень комунікативної толерантності. Для таких осіб пристосуватися до себе набагато простіше, ніж адаптуватися до свого оточення, їх поведінки, світосприйняття, вчинків, характеру. Нетолерантна особистість постійно прагне зробити зауваження партнеру, вказати на неправильність у його діях, іншими словами, усі зусилля в основному спрямовані на перевиховання та повчання. Нажаль, подібні особистісні прояви є небезпечними та можуть провокувати психічні та соціально-психологічні зміни особистості. Не варто забувати про професійну деформацію, коли фахівець не може знайти підхід до свого клієнта, конфліктує з ним, враховує тільки власну позицію, то це ставить під сумнів професійні компетенції [25].

Тому, проаналізувавши погляди різних вчених, які працювали у даній області, можна підсумувати, що комунікативна толерантність – це особистісна риса, яка проявляється у психологічній готовності позитивно взаємодіяти (безконфліктна комунікативна взаємодія) з іншими людьми (котрі можуть відрізнятися за світоглядною позицією, установками, стилем поведінки). Високий рівень розуміння між партнерами забезпечуватимуть такі якості: терпимість, самоконтроль, повага, доброзичливість, щирість, емпатія та інтелектуальна гнучкість.

## **1.2. Психологічні особливості професійної діяльності персоналу громадських організацій**

Громадський сектор в умовах сьогодення невпинно розвивається та прогресує стрімкими “кроками”. Громадські організації стали невід’ємною частиною громадянського суспільства. Аналізуючи досвід розвинутих країн, які спираються на демократичні засади у процесі розвитку, громадські організації функціонують в усіх сферах життя суспільства, при цьому суттєво впливають на підвищення добробуту і стабільність життєзабезпечення

громадян. Такі організації можуть функціонувати на національному та місцевому рівнях, нерідко їх вважають ядром “третього сектору” [26].

Згідно Закону України “громадська організація є видом суспільної самоорганізації метою якої, є реалізація суспільних інтересів у визначеній статуті сфері, секторі діяльності, галузі, професії, а також захист та задоволення спільних інтересів своїх членів” [27].

Громадські організації поділяються на:

- благодійні організації;
- професійні спілки;
- фахові організації;
- інші громадські організації [27].

П. Рідінг (британський дослідник) пропонує такі визначення стосовно громадських організацій:

- 1) організація, яка була заснована на добровільних засадах;
- 2) самокероване об’єднання людей, які за допомогою спільних дій прагнуть досягти спільних результатів;
- 3) соціальна сила, яка має на меті об’єднання, згуртованість суспільства та сприяє інтеграції окремих індивідів у соціум;
- 4) як спосіб зменшення напруги між потребами громади, соціальним забезпеченням та соціальною політикою [31].

Іноді громадські організації можуть відносити до так званого “третього сектору”, такий підхід є характерним для Сполучених Штатів Америки, де наявні два додаткових сектори: прибутковий та державний [32].

Громадські організації можуть мати передову роль відносно надання соціальних послуг у територіальній громаді, окрім того, вони реагують набагато швидше на актуальні потреби, які наявні у соціальній сфері, аніж державні установи [33].

Персонал громадського сектору у свої діяльності керується інтересами власних клієнтів, має значний досвід роботи, в результаті чого в них наявний високий рівень довіри серед громадян. Використовуючи творчий підхід у

власній діяльності та маючи суттєву мобільність, вони здатні виявити та задовольнити потреби різних вразливих груп у суспільстві [33].

Спираючись на дані соціологічного дослідження “Громадянське суспільство України в умовах війни - 2022” кількість благодійних організацій з початком повномасштабного вторгнення збільшилася майже у 8 разів. Значна кількість організацій переорієнтувалися (та змогли адаптуватися у нових реаліях) з культурного, спортивного, екологічного сектору на практичну допомогу армії, внутрішньо переміщеним особам, постраждалим від війни, ветеранам.

Поступове зростання ролі громадського сектору, з одного боку має досить позитивний ефект для життя суспільства, з іншого, потребує високого рівня професійних компетенцій, як в керівників, так і в персоналу [26].

У сучасній науці сформувалося розуміння соціальної роботи як професійної сфери, в якій важливою та необхідною частиною професійної компетентності є психологічна відповідність працівника, що реалізується у прагненні допомогти конкретній людині або групі людей, розвивати соціальну та особистісну відповідальність, поважати почуття гідності людини, її права та свободи.

Діяльність персоналу громадських організацій належить до типу “людина-людина”. Працюючи у даній сфері, бажаними для працівників є такі якості: дотримуватися етичних і правових норм (обов’язковим у громадських організацій є наявність власного статуту, якого повинні дотримуватися); доброзичливість, щирість, але в той же час уміння бути вимогливим; орієнтуватися в неординарних ситуаціях та під час екстремальних ситуацій швидко приймати рішення; задавати та підтримувати норми поведінки і спілкування, при цьому приймати відповідні міри при їх порушенні [28].

Діяльність персоналу характеризується високою емоційною насиченістю міжособистісних відносин, значною відповідальністю за результати спілкування та за прийняття рішень [29].

Для фахівців, які працюють у громадському секторі виділяють такі задачі:

- реалізація професійного та особистого потенціалу;
- розуміння своїх власних емоцій, думок, станів;
- володіння навичками психологічної релаксації, які будуть сприяти попередженню професійного вигорання (яке може призвести до професійної деформації);
- розуміння вчинків, дій, намірів та інших особистісних проявів клієнта;
- прогнозування способів поведінки та готовність адекватно відреагувати стосовно ситуацій, які можуть виникнути [30].

Для персонала громадських організацій, які працюють у сфері “людина-людина” бажаними є такі риси:

1. Якості, які мають важливе значення для успішної професійної діяльності:

- комунікативні (які проявляються під час спілкування з людьми та впливають на якість даного процесу);
- ораторські та організаційні;
- вербальні (вміння чітко та ясно виразити свою точку зору);
- емпатичність;
- вміння концентруватися;
- емоційна та психічна врівноваженість;
- особистісна відповідальність та самоконтроль;
- безоцінне ставлення та повага по відношенню до інших;
- тактовність, вихованість, енергійність;
- бажання до саморозвитку та самопізнання.

2. Якості, які мають негативний ефект по відношенню до професійної діяльності:

- психічна та емоційна неврівноваженість;
- агресивність, егоїстичність, конфліктність;
- неорганізованість, невміння планувати свою діяльність;

- неповага або неприйняття іншої людини (її поглядів, позиції, характеру) [28].

Для прикладу, якщо взяти професійну діяльність працівників благодійних фондів, то вони щоденно працюють з різними категоріями населення. Це можуть бути люди інших національностей, культур, релігій; особи з інвалідністю; внутрішньо переміщені особи; постраждалі від військових конфліктів чи техногенних катастроф; самотні особи та особи похилого віку. Тому, при роботі з ними, варто врахувати такі аспекти.

1. Усвідомлення того, що світ сам по собі різноманітний, а життя кожної людини є цінним. Кожна людина є індивідуальною та може відрізнитися за зовнішніми ознаками та мати свої особливості характеру, поведінки.
2. Навчитися сприймати різноманітність у переконаннях, поглядах, зовнішніх проявах. Якщо наявна відмінність у мові, переконаннях, або позиції, то це не привід засуджувати людину або намагатися перевиховати її, навпаки, це аж ніяк не заважає знайти “спільну мову”.
3. Критичне ставлення до самого себе та до іншої людини. Ні в якому разі не можна сприймати аргументи, які є недостовірними та нічим не підкріплені, варто зважати тільки на логічну та перевірену аргументацію.

Загалом, кількість громадських організацій зростає, і це насправді досить позитивний ефект для суспільства. Проте, варто врахувати той момент, що фахівці нерідко працевлаштовуються без досвіду в даній сфері, це безпосередньо впливає на успішність діяльності організації та її репутації. Виходячи з цього, варто приділяти увагу до навчання персоналу, при цьому навчання повинно бути максимально змістовним та охоплювати широкий спектр компетенцій, які знадобляться у професійній діяльності. Не варто забувати про розвиток комунікативної толерантності, яка має вагоме

значення для фахівця, який щоденно вступає в міжособистісну комунікацію з різними людьми.

### **Висновки до розділу 1**

1. Толерантність – це щире, доброзичливе, привітне ставлення до інших людей, визнання їх права на індивідуальність, власні погляди, установки, переконання, принципи, що відображається у поведінці, яка спрямована на конструктивні відносини (взаєморозуміння, взаємоповага) з іншою людиною.

2. Залежно від сфери прояву, виокремлюють такі види толерантності (кожна з яких має свої особливості): релігійна, національно-етнічна, політична, вікова, гендерна, міжкультурна, інтелектуальна, медична.

3. “Толерантна особистість” – це людина, що у повній мірі усвідомлює та приймає власну унікальність й унікальність інших, різноманіття та багатогранність навколишнього світу прагне до шанобливих відносин, порозуміння з партнером по комунікації. Окрім того, вона володіє такими етичними цінностями: здатність до емпатії, гуманність, свобода, відповідальність.

Толерантність є динамічною характеристикою та може змінюватися через певний проміжок часу або з набуттям певного досвіду.

4. У професійній діяльності фахівців, які працюють у соціальній сфері (типу “людина-людина”) важливе значення відіграє комунікативна толерантність, яка пов’язана зі ставленням людини до інших, що характеризується визнанням рівності, врахуванні індивідуально-психологічних особливостей, відмовою від засудження, домінування, повчань, конфліктності та надмірних настанов.

5. Комунікативна толерантність проявляється у відповідній поведінці особистості, яка відповідає темі розмови, ситуації, особистісним рисам комунікаторів, характеру стосунків, які реалізуються між ними, а це у свою чергу направленість на уникнення конфліктності, досягнення компромісу,

ставленні до співрозмовника як до рівного, людини, яка має право бути собою, мати власну точку зору, свої погляди, висловлювати та відстоювати їх. Загалом, тут вагомим значення набуває позитивна налаштованість у сприйнятті співрозмовника та сказаного ним, бо коли людина одразу негативно налаштована по відношенню до іншого, може виникнути проблема у порозумінні.

Особа з низьким рівнем комунікативної толерантності може проявляти негативні некеровані реакції: складність пристосування до особистісних рис іншої людини; бажання повчати та вказувати на помилки іншого; невміння пробачати помилки інших; небажання йти на зустріч та зрозуміти позицію, бачення, співрозмовника.

## РОЗДІЛ 2.

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

#### 2.1. Методичне забезпечення емпіричного дослідження комунікативної толерантності персоналу громадських організацій

Збір необхідних даних для емпіричного дослідження проводився в травні-листопаді 2023 року. За допомогою такого інструменту, як “Google Форми” нами були оформлені діагностичні методики дослідження, які ми запропонували пройти респондентам.

Для проведення емпіричного дослідження рівня комунікативної толерантності персоналу громадських організацій нами були використано ряд методик, які стосуються даної тематики.

Вибірку (є досить гетерогенна) досліджуваних склали 37 осіб (від 18 до 64 років), із них 27 (73%) жінок та 10 чоловіків (27%). Група респондентів за віковим розподілом складається з 12 осіб віком від 18 до 24 років (32, 4%), 4 особи – від 25 до 34 років (10, 8%), 7 осіб – 35-44 роки (18, 9%), 9 осіб – від 45 до 54 років (24, 3%), 5 осіб – 55-64 роки (13, 5%).

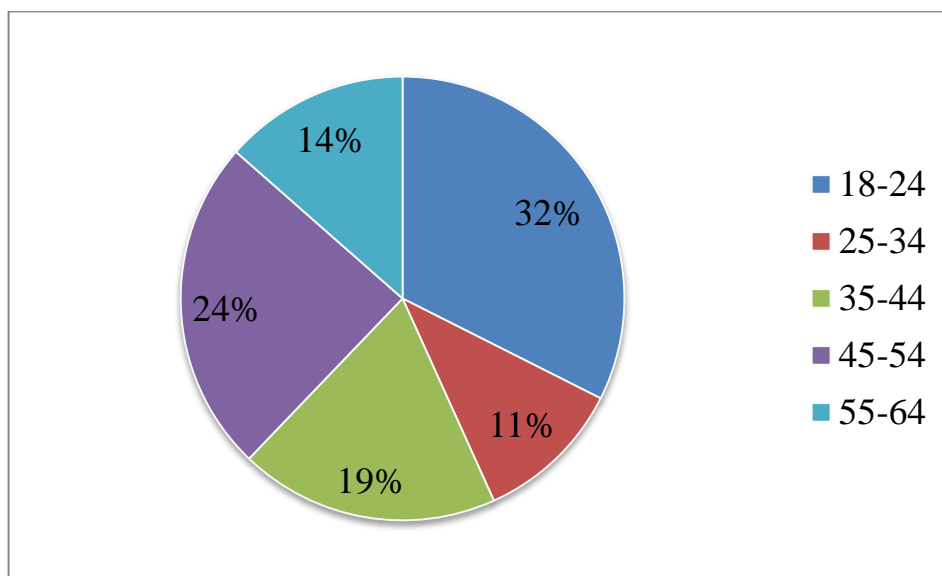


Рис. 2.1. Віковий розподіл досліджуваних у вибірці (%)



Для отримання додаткових даних про особливості діяльності респондентів в громадському секторі нами було включено в анкету декілька запитань (які були безпосередньо перед методиками):

- 1) Який досвід діяльності в громадській організації Ви маєте.
- 2) Скільки годин на тиждень Ви приділяєте діяльності в громадській організації.
- 3) Чи наявна у Вас додаткова зайнятість, окрім участі в діяльності громадської організації.
- 4) З якими віковими категоріями Ви найбільше взаємодієте під час діяльності в громадській організації.

Для дослідження комунікативної толерантності персоналу громадських організацій, нами було обрано методика “діагностики комунікативної установки” за В. Бойко (визначення загальної комунікативної толерантності) [47]. Толерантність в спілкуванні можна коротко описати такою фразою, яка дійсно в широкому розумінні розкриває суть даного поняття: “дозволь собі бути собою, а іншим – іншими”. Коли відсутній необхідний рівень толерантності в міжособистісних відносинах, то це може призводити до виникнення конфліктних ситуацій. Виходячи з цього, важливим чинником для профілактики та вирішення конфліктів є саме достатній рівень толерантності.

Тест комунікативної толерантності В. Бойко надає можливість оцінити в яких саме аспектах відносин людина найбільш схильна до конфліктної поведінки. Знаючи причину конфлікту, завжди можна не допустити його виникнення або ж знайти конструктивні способи вирішення.

Методика діагностика загальної комунікативної толерантності була запропонована В. Бойко. Вчений неодноразово наголошував на тому, що істотну роль у комунікативній толерантності відіграє саме сумісність або ж навпаки, несумісність особистісних якостей партнерів – характеру з характером, інтелекту з інтелектом, звичок зі звичками.

За допомогою даної методики можна проаналізувати толерантні та інтолерантні установки людини, які проявляються безпосередньо під час спілкування з іншими.

Методика складається з 9 блоків, кожен блок містить запитання, які відображають особливості поведінки в конкретних ситуаціях спілкування. Всього наявно 45 запитань, на які необхідно надати відповідь. Для того, щоб оцінити наскільки вірні наведені твердження, респонденту пропонується скористатися системою оцінки (від 0 до 3 балів). Чим більша кількість набраних балів, тим нижче наявний рівень загальної комунікативної толерантності, це може свідчити про нетерпимість до інших, невміння прощати помилки, наявність бажання повчати оточуючих та високу ймовірність виникнення конфліктних ситуацій.

Короткий опис кожного блоку:

2. “Неприйняття або нерозуміння індивідуальності людини”: небажання або невміння приймати індивідуальні особливості інших (їх погляди, позицію, точку зору).

3. “Використання себе в якості еталону при оцінці інших”: при оцінці дій, поведінки, характеристик іншого, людина спирається тільки на свої особистісні риси, тобто, розглядає себе як “еталон” та “взірець”, не приймаючи іншого бачення.

4. “Категоричність або консерватизм в оцінці інших”: наявна категоричність при оцінці людей; відсутність достатнього рівня соціальної гнучкості та можливості розглянути ситуацію з різних сторін, під різним кутом.

5. “Невміння приховувати неприємні почуття”: людина не вміє або не бажає приховувати неприємні емоції, які можуть виникати під час спілкування з партнерами, у яких наявний недостатній рівень комунікабельних якостей.

6. “Прагнення переробити, перевиховати партнера по спілкування: наявне постійне бажання повчати, перевиховати, змінити співрозмовника;

людина може не контролювати себе у цьому та діяти відповідно до своїх міркувань.

7. “Прагнення підігнати інших учасників комунікації під себе”: прагнення підлаштувати партнера під свій характер, свою поведінку, під свої звички.

8. “Невміння прощати іншим помилки”: у людини існують складнощі з тим, щоб прощати партнеру помилки, незручності, при тому, що вони можуть бути випадковими та без умисного мотиву.

9. “Нетерпимість до дискомфортних станів партнера по спілкування”: наявна нетерпимість до “психічного або ж фізичного дискомфорту”, в якому опинилася інша людина. Наприклад. Це може бути хвороба, відсутність настрою, втома після роботи.

10. “Невміння пристосовуватися до інших учасників спілкування”: зазвичай, це проявляється у тому, що людина досить погано пристосовується до поведінки, звичок співрозмовника.

Також, ми вирішили обрати методику “Діагностика емоційних бар’єрів у міжособистісному спілкуванні” В. Бойко [47], яка націлена на визначення наявних “емоційних бар’єрів в міжособистісному спілкуванні”.

Чим більша кількість отриманих балів в процесі проходження методики, тим очевидніший прояв емоційних бар’єрів в повсякденному спілкуванні.

Якщо респондент отримав в результаті проходження методики не більше 5 балів, то це свідчить про те, що “емоції не становлять перешкод та не заважають спілкуватися з іншими” [47] (емоційні бар’єри мають досить низьку вираженість). В тому випадку, коли кількість балів коливається від 9 до 12 балів, то це індикатор того, що “щоденні емоції” вже можуть у певних моментах ускладнювати повсякденну взаємодію з оточенням. Коли кількість набраних балів 13 і більше, то це надає підставу стверджувати про те, що емоції можуть шкодити та викликати труднощі при встановленні контактів з

оточуючими (у респондента можуть бути наявні дезорганізуючі стани чи реакції).

Також, важливо звернути увагу на те, чи немає у респондента конкретних емоційних бар'єрів: домінування негативних емоцій; неадекватний прояв емоцій; невміння керувати власними емоціями та дозувати їх прояв під час спілкування; невиразність, негнучкість емоцій; відсутність бажання зближуватися з іншими на емоційній основі (тобто, наявне певне відсторонення).

Заключною є методика К. Томаса “Діагностика схильності до конфліктної поведінки” (адаптація Н. В. Гришиної) [48]. Мета даної методики полягає у визначенні пріоритетного способу поведінки людини під час конфлікту.

Під час виникнення конфлікту, а саме розглядаючи ранній етап, то досить часто використовується термін “вирішення конфліктів”, який свідчить про те, що будь-який конфлікт можна вирішити.

К. Томас аналізуючи типи поведінки в конфліктах запропонував “двовимірну модель врегулювання конфліктних ситуацій”, основними складовими якої є кооперація (виражається у повазі до інтересів, поглядів, позиції інших людей, які залучені до конфлікту) та напористість (тут вже головна увага концентрується саме на захисті власних інтересів). Виходячи з цього, автор наводить такі способи регулювання конфліктів:

1. Конкуренція. Це прагнення досягти власних інтересів, навіть не зважаючи на те, що вони можуть йти всупереч іншим та завдати певної шкоди.
2. Пристосування. На противагу конкуренції, поступитися власними інтересами заради іншої людини.
3. Компроміс. Спрямований на пошук “золотої середини” між учасниками конфлікту, де кожна сторона готова піти на певні поступки, щоб в результаті досягти згоди.

4. Уникнення. В даному випадку наявна відсутність прагнення до кооперації та тенденції до задоволення власних цілей.

5. Співпраця. Учасники в результаті приходять до альтернативного рішення, яке буде задовольняти інтереси обох сторін конфлікту.

К. Томас зазначає, що при уникненні в конфлікті, жодна зі сторін не зможе досягти успіху. Якщо ми розглядаємо такі форми поведінки, як пристосування, конкуренція, компроміс, то тут або одна сторона має виграшну позицію, або ж дві сторони програють. Найбільш конструктивною та сприятливою є співпраця, в результаті якої обидві сторони приходять до взаємопорозуміння та мають виграшні позиції.

## 2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження комунікативної толерантності персоналу громадських організацій

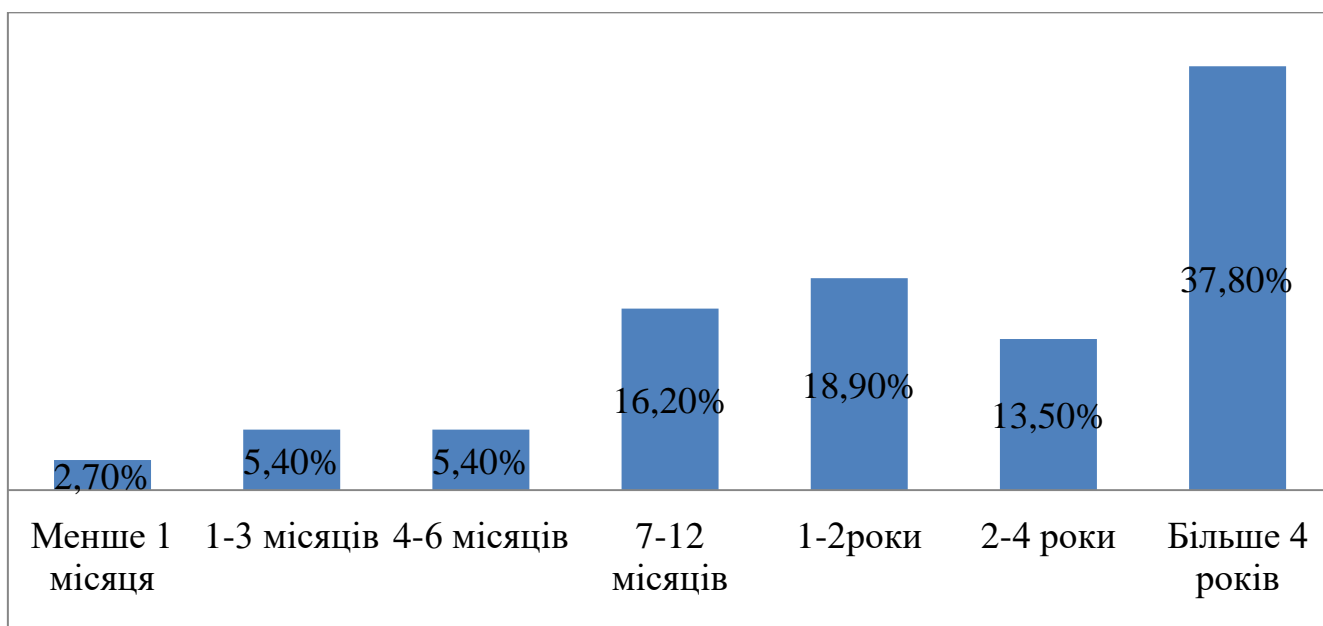
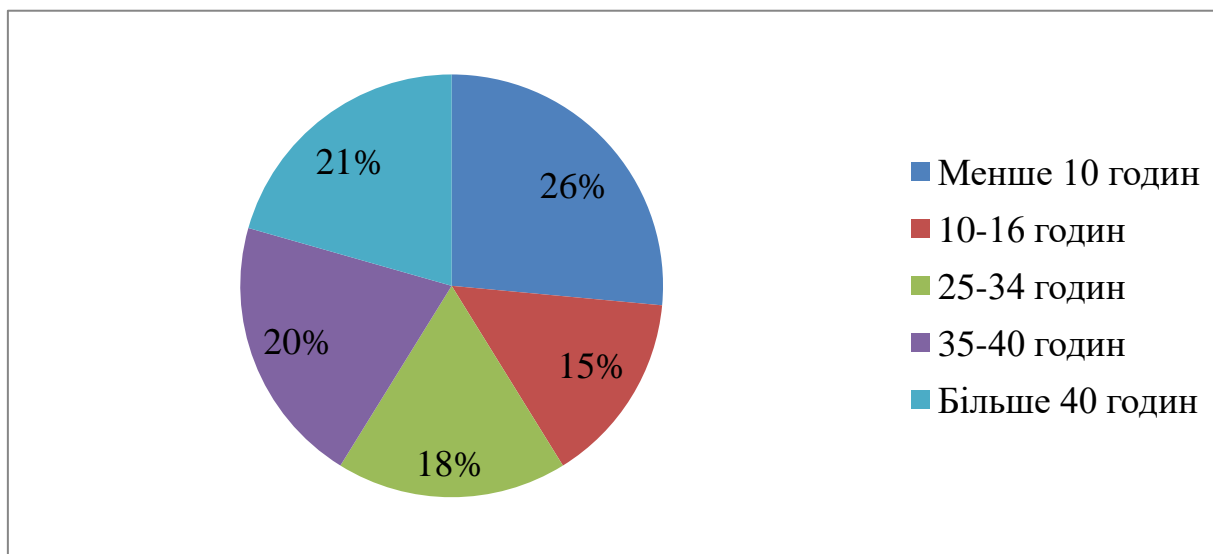


Рис. 2.2.1. Досвід діяльності в громадській організації (%)

Стосовно досвіду діяльності в громадській організації, то ми отримали такі відповіді (рис. 2.2.1): 1 (2,7%) респондент працює менше 1 місяця, 2 (5,4%) - 1-3 місяців, 2 (5,4%) – 4-6 місяців, 6 (16,2%) респондентів – 7-12

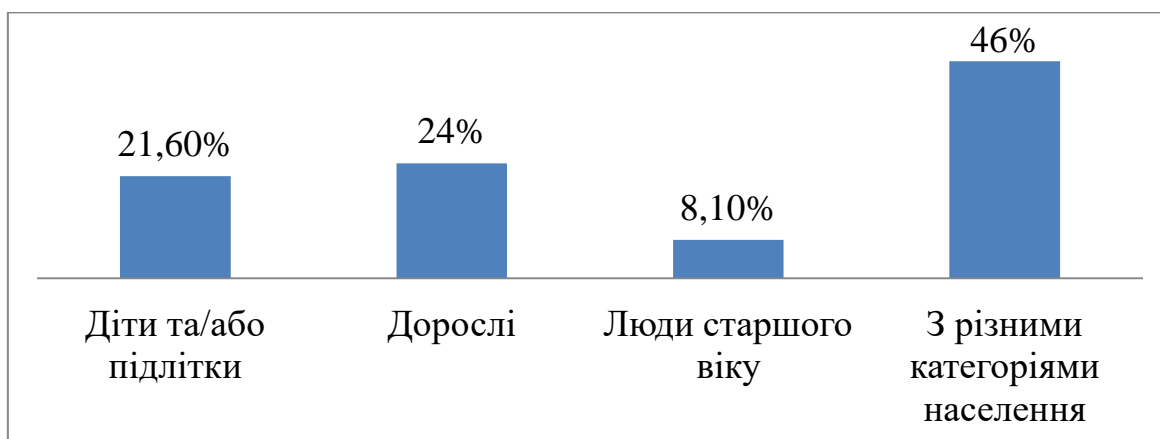
місяців, 7 (18,9%) – 1-2 роки, 5 (13,5%) – 2-4 роки, 14 (37,8%) – здійснюють



діяльність в громадській організації вже більше 4 років.

**Рис. 2.2.2. Кількість годин, яку респонденти виділяють на діяльність в громадській організації (%)**

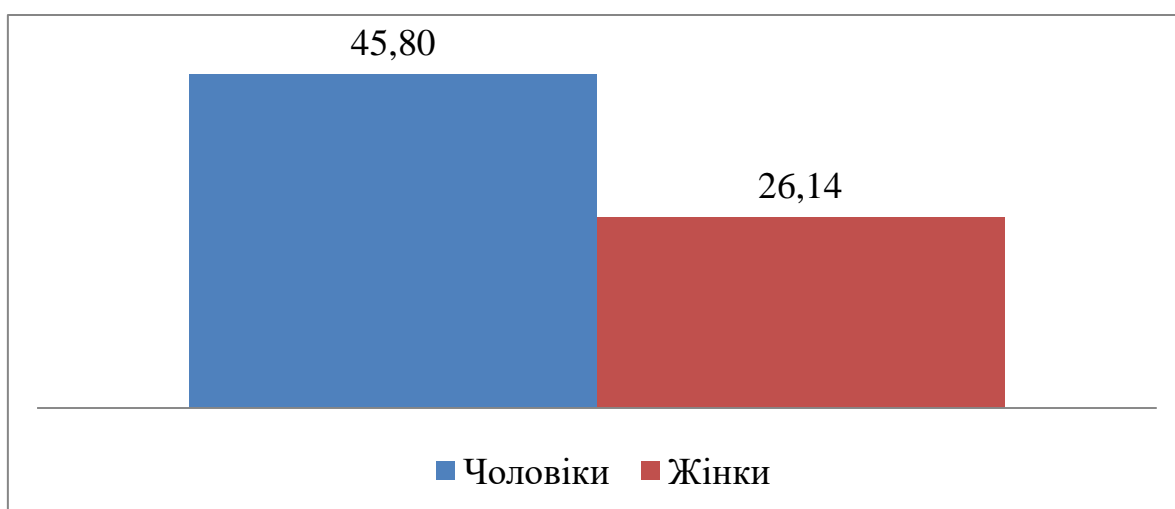
Стосовно графіку діяльності в громадській організації (рис. 2.2.2), то 9 (24,3%) респондентів відповіли, що працюють менше 10 годин на тиждень, 5 (13,5%) – працюють 10-16 годин на тиждень, 6 (16,2%) – 25-34 годин на тиждень, 7 (18,9%) – виділяють 35-40 годин на тиждень, 7 (18,9%) працюють більше 40 годин на тиждень. Тобто, ми бачимо, що наявні різні результати зайнятості персоналу.



**Рис. 2.2.3 Вікові категорії, з якими взаємодіє персонал під час діяльності в громадській організації (%)**

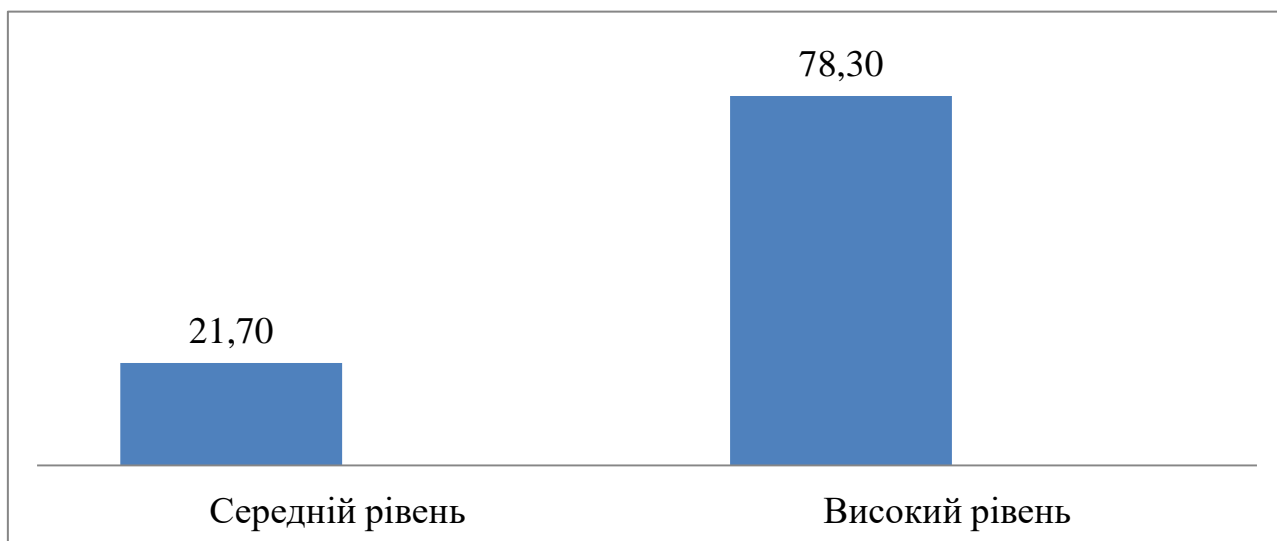
Що стосується вікових категорій (рис. 2.2.3), то майже половина респондентів (46%) відповіли, що працюють з різними віковими категоріями, і не можуть виділити якусь конкретну групу. З дітьми та/або підлітками працює 21,6% опитаних. Із дорослими (від 18 до 54 років) працюють 24% осіб, і з людьми старше 55 років працюють 8,1 % респондентів.

Нами були отримані такі результати після проходження респондентами методики загальної комунікативної толерантності. Кількість набраних балів респондентів коливається від 0 до 69. Сумарний середній бал становить 31,4 (високий рівень комунікативної толерантності).



**Рис. 2.2.4. Комунікативна толерантність персоналу громадських організацій (осіб жіночої та чоловічої статі)**

Проаналізувавши отримані результати (рис. 2.2.4) респондентів щодо рівня комунікативної толерантності, можна зазначити, що у осіб жіночої статі бали коливаються від 0 (найменше значення) до 72 (найбільше значення), при цьому сумарний середній бал дорівнює 26,14 (переважає високий рівень комунікативної толерантності). Що стосується чоловічої статі, то показники коливаються від 20 (найменше значення) до 69 балів (найбільше значення), сумарний середній бал становить 45,8 (переважає середній рівень комунікативної толерантності).



**Рис. 2.2.5. Рівень комунікативної толерантності персоналу громадських організацій (%)**

Середній рівень комунікативної толерантності наявний (рис. 2.2.5) у 8 (21,7%) опитаних, для них характерне те, що вони можуть поєднувати у собі як толерантні, так і інтолерантні риси (в одній ситуації можуть поводити себе толерантно по відношенню до особи (або групи осіб), проте в іншій ситуації може вже проявлятися інтолерантність). У 29 (78,3%) опитаних – високий рівень комунікативної толерантності. Для професійної діяльності це вкрай позитивна риса, адже такі фахівці без проблем можуть знаходити спільну мову з іншими, вільно йдуть на співпрацю, вміють знайти компромісне рішення, яке задовольнить обидві сторони. Проте, варто враховувати й іншу сторону, інколи це може свідчити про психологічний інфантилізм, байдужість, потурання або надмірну поблажливість. В результаті дослідження не було виявлено осіб, які мають низький рівень комунікативної толерантності або взагалі повне неприйняття оточуючих.

У таблиці 2.2.1 подано результати дослідження комунікативної толерантності персоналу організацій за різними показниками.



*Таблиця 2.2.1 – Показники комунікативної толерантності персоналу громадських організацій*

№	Характеристика блоку	Показники
1.	“Неприйняття або нерозуміння індивідуальності людини”	3,45
2.	“Використання себе в якості еталону при оцінці інших”	3,29
3.	“Категоричність або консерватизм в оцінці людей”	2,59
4.	“Невміння приховувати неприємні почуття”	3,94
5.	“Прагнення переробити, перевиховати партнера по спілкуванню”	3,54
6.	“Прагнення підігнати інших учасників комунікації під себе”	3,86
7.	“Невміння прощати іншому помилки”	4,89
8.	“Нетерпимість до дискомфортних (хвороба, втома, відсутність настрою) станів партнера по спілкуванню”	2,86
9.	“Невміння пристосовуватися до інших учасників спілкування”	3,00

Визначивши середнє значення рівня прояву комунікативної толерантності по кожному блоку окремо (табл. 2.2.1), можна зробити висновок, що показники в цілому мають певну різницю між собою, все ж таки варто звернути увагу на деякі блоки (що мають високі показники за шкалами): “Неприйняття або нерозуміння індивідуальності людини” – 3,45 балів; “Невміння приховувати неприємні відчуття” – 3,94 балів; “Прагнення переробити, перевиховати партнера по спілкуванню” – 3,54 балів; “Прагнення підігнати інших учасників комунікації під себе” – 3,86 балів; “Невміння прощати іншому помилки” – 4,89 балів.

У таблиці 2.2.2. подано показники описової статистики загального рівня комунікативної толерантності персоналу громадських організацій.

**Таблиця 2.2.2 – Описова статистика показників загального рівня комунікативної толерантності**

	Жінки	Чоловіки	Персонал
Середнє	30,41	30,38	31,45
Мода	26	40	26
Медіана	26	25,5	26
Стандартне відхилення	17,94	17,87	18,45
Коефіцієнт варіації, %	58,99	58,82	58,66

Результати середнього у вибірці відображають загальний рівень комунікативної толерантності. Якщо порівняти показники середнього арифметичного окремо у жіночій та чоловічій групах, то вони не мають суттєвого розриву між собою – 30,41 бали у жінок та 30,38 балів – у чоловіків. За допомогою t-критерію Ст'юдента, при аналізі результатів даних між двома групами вибірки було виявлено, що відмінності є незначними, тому що значення t-критичного (1,75) є меншим за значення t-статистичного (3,18).

Стосовно результатів методики діагностики конфліктної поведінки К. Томаса, то ми отримали такі результати (табл. 2.2.3).

**Таблиця 2.2.3 – Стилi поведінки у конфлікті персоналу громадських організацій (осіб жіночої та чоловічої статі)**

№	Стиль поведінки	Респонденти		
		Чоловіки	Жінки	Персонал
1.	Суперництво	5,11	3,43	3,68
2.	Співпраця	6,74	6,65	6,79
3.	Компроміс	6,61	7,78	7,61
4.	Уникнення	7,81	6,69	6,94
5.	Пристосування	4,49	5,31	5,12

За стилем суперництва наявне середнє значення – 3,68 бали. Даний стиль поведінки є найменш поширеним серед респондентів та має найменшу кількість балів у даному дослідженні. Це свідчить про низький рівень авторитарності та про те, що людина намагається рахуватися з інтересами інших, їх позицією. Якщо взяти до увагу гендерний розподіл, то у чоловіків (5,11) показники більше, аніж у жінок (3,43).

Середнє значення стилю співпраці дорівнює – 6,79 бали. Причому результати у чоловіків (6,74) та жінок (6,65) схожі. У конфліктній ситуації це проявляється в тому, що людина буде відстоювати як свої власні інтереси, так і інтереси партнера.

Компроміс становить – 7,61 бали, такий стиль поведінки домінує за відповідями респондентів. Такі люди зазвичай схильні до пропозицій, взаємних поступок під час співпраці. Спираючись на результати дослідження, жінки (7,78) більше схильні до компромісу, аніж чоловіки (6,61).

Уникнення складає – 6,94 бали, даний стиль поведінки свідчить про відсутність прагнення до кооперації (взаємної діяльності) та відсутності тенденції до задоволення власної позиції. У чоловіків (7,81) такий стиль поведінки переважає, а у жінок (6,69) навпаки менші значення.

Заключним є пристосування, яке проявляється в тому, що людина готова поступитися власними інтересами заради іншої людини. Середнє значення дорівнює 5,12 балів, у чоловіків воно становить – 4,49 бали, а у жінок 5,31 бали.

Використовуючи отримані результати (табл. 2.2.4) за методикою “Діагностика емоційний бар’єрів у міжособистісному спілкуванні” (за В. Бойко), ми з’ясували, що у 9 (24,32%) респондентів кількість набраних балів коливається в межах від 1 до 5, це свідчить про те, що емоцій зазвичай не заважають у повсякденному спілкуванні. Від 6 до 8 балів набрали 7 (18,97%) респондентів, даний результат вказує на те, що наявні емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні. В межах 9-12 балів знаходять

результати 9 (24.32%) респондентів, емоції можуть завдати труднощів у взаємодії з партнерами. Кількість тих, хто набрав 13 балів і більше, становить 11 (29.72%) респондентів, вони можуть бути схильні до дезорганізуючих реакцій або станів, емоції перешкоджають встановленню контактів з людьми (при цьому суттєво утруднюється взаємодія).

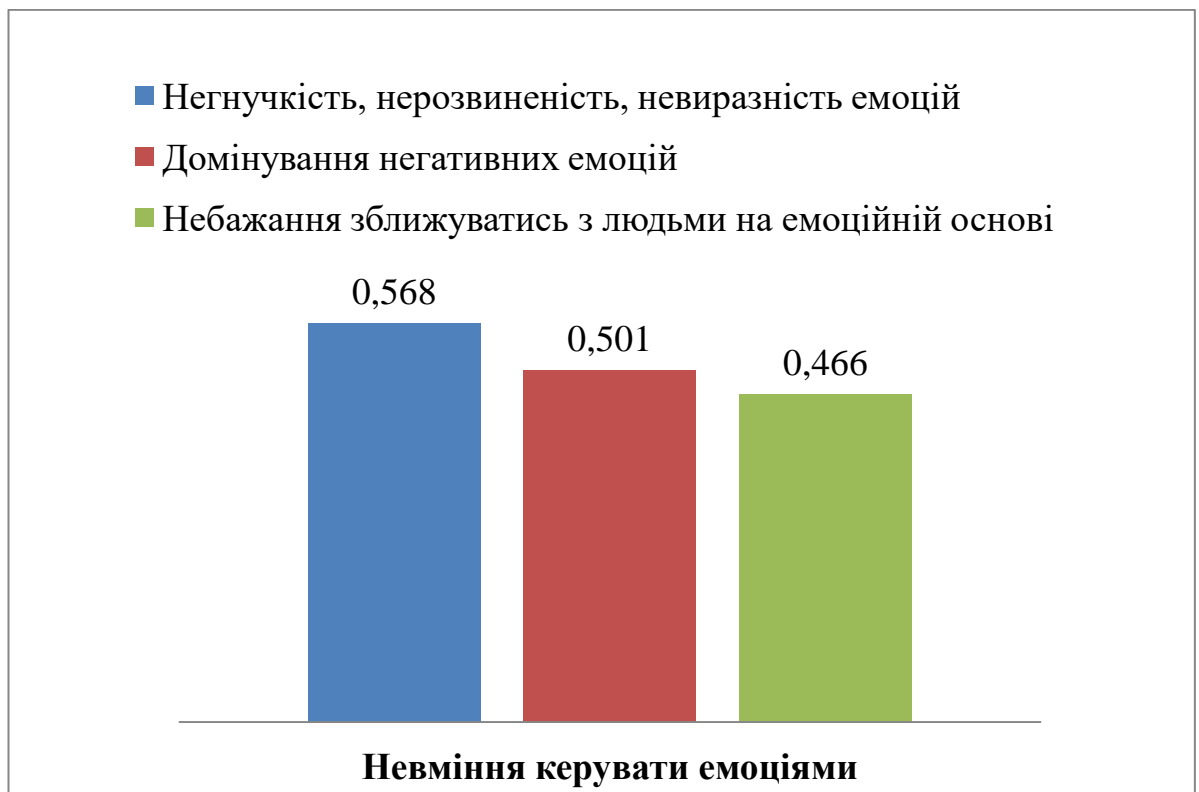
**Таблиця 2.2.4 – Емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні персоналу громадських організацій (осіб жіночої та чоловічої статі)**

	<b>Емоційні бар'єри</b>	<b>Чоловіки</b>	<b>Жінки</b>	<b>Загальне</b>
1.	“Невміння керувати емоціями”	1,91	1,78	1,74
2.	“Неадекватний прояв емоція”	2,67	2,24	2,31
3.	“Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій”	2,49	2,12	2,19
4.	“Домінування негативних емоцій”	1,81	1,93	1,89
5.	“Небажання зближуватись з людьми на емоційній основі”	2,17	1,44	1,68
	“Загальний рівень емоційний бар'єрів”	10,81	9,29	9,71

Загальне середнє значення “емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні” становить – 9,91. Це дає нам змогу зробити висновок, що в діяльності досліджуваних існують перепони з емоціями “на кожен день”, які утруднюють встановленню професійних зв'язків. Що стосується гендерного поділу, то у чоловіків середнє значення становить – 11,65, а у жінок – 9,29. В цілому дані значення знаходяться в одній площині, тому відмінності не є суттєвими.

Було виявлено кореляційні зв'язки (рис. 2.2.6) між шкалою “невміння керувати емоціями” та такими шкалами: “негнучкість, нерозвиненість,

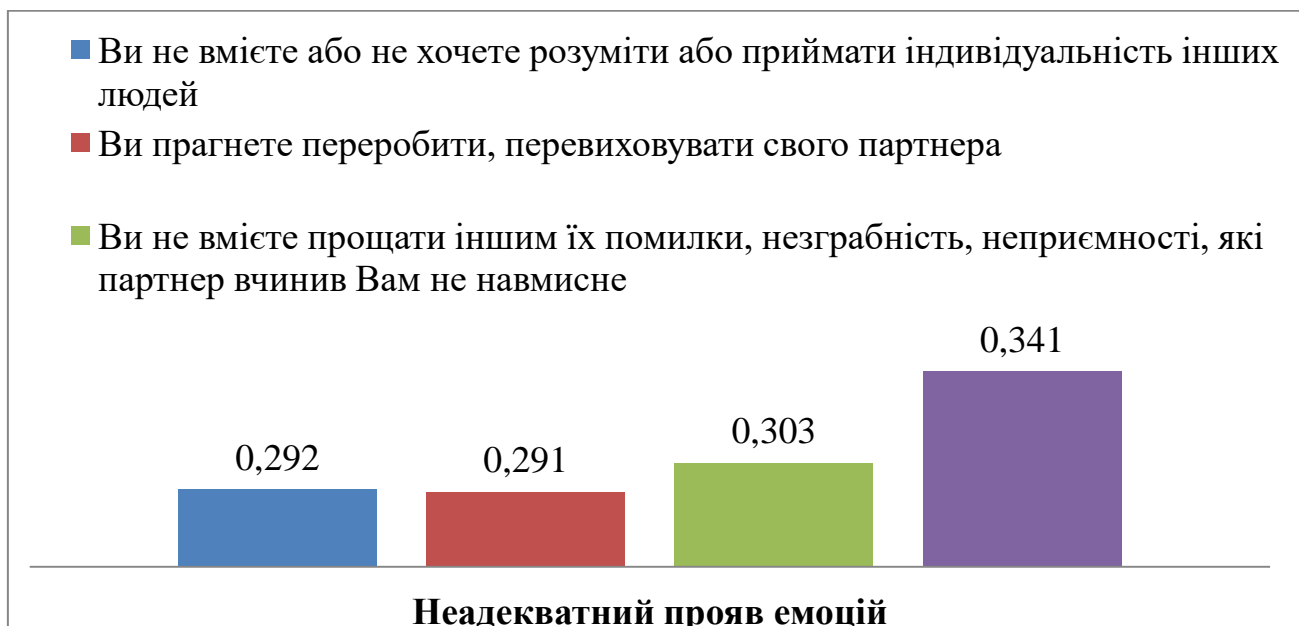
невиразність емоцій” (0,568), “домінування негативних емоцій” (0,501), “небажання зближуватись з людьми на емоційній основі” (0,466). Тобто, виходячи з цього, можна прийти до висновку, що чим більше у людини виражена риса “невміння керувати власними емоціями”, то важче їй буде справлятися з негативними емоціями, які матимуть явну вираженість та набагато складніше зближуватися з іншими, що у професійній діяльності персоналу громадських організацій матиме негативний ефект.



**Рис. 2.2.6 – Взаємозв'язок емоційних бар'єрів персоналу громадських організацій**

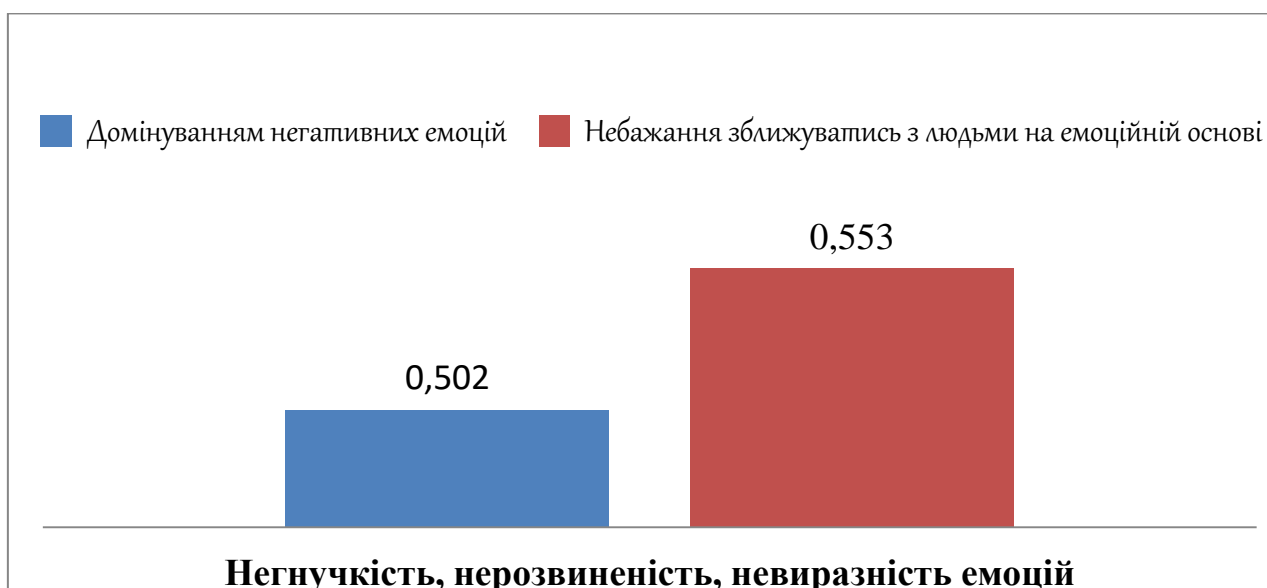
Шкала “неадекватний прояв емоцій” має зв'язок (рис. 2.2.7) з такими блоками: “Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей” (0,292), “Ви прагнете переробити, перевиховувати свого партнера” (0,291), “Ви не вмієте прощати іншим їх помилки, незграбність, неприємності, які партнер вчинив Вам не навмисне” (0,303), “Ви нетерпимі до фізичного чи психічного дискомфорту, в якому опинився партнер” (0,341). Чим вище рівень прояву неадекватних емоцій,

тим важче людині прощати помилки інших, наявне постійне бажання перевиховати партнера.



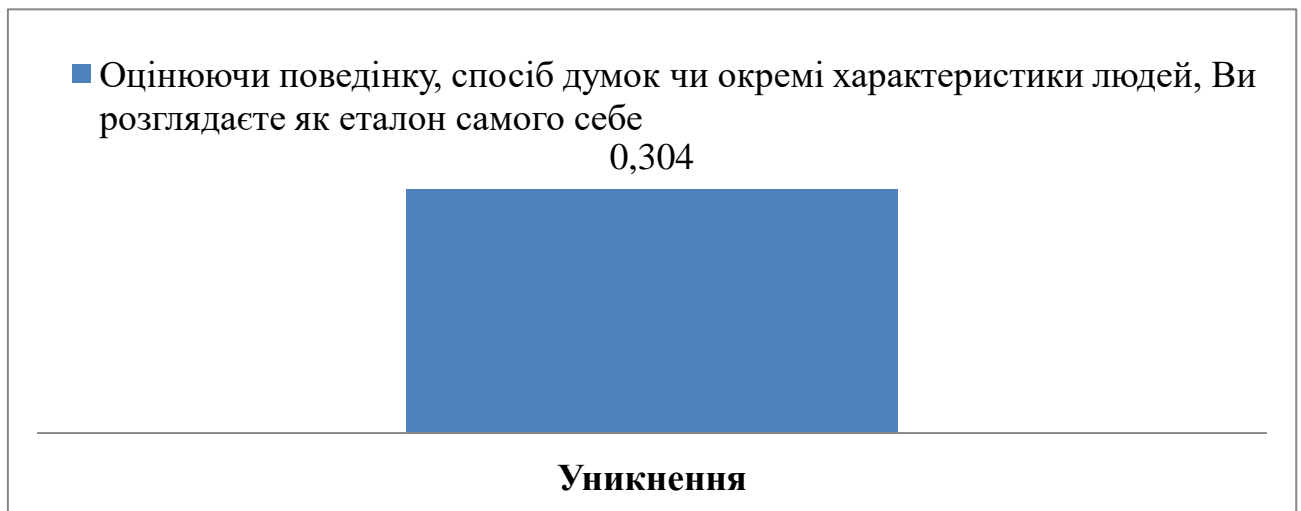
*Рис. 2.2.7* – Взаємозв'язок емоційних бар'єрів з показниками комунікативної толерантності персоналу громадських організацій

“Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій” має взаємозв'язок (рис. 2.2.8) з “домінуванням негативних емоцій” (0,502), з “небажанням зближуватись з людьми на емоційній основі” (0,553).



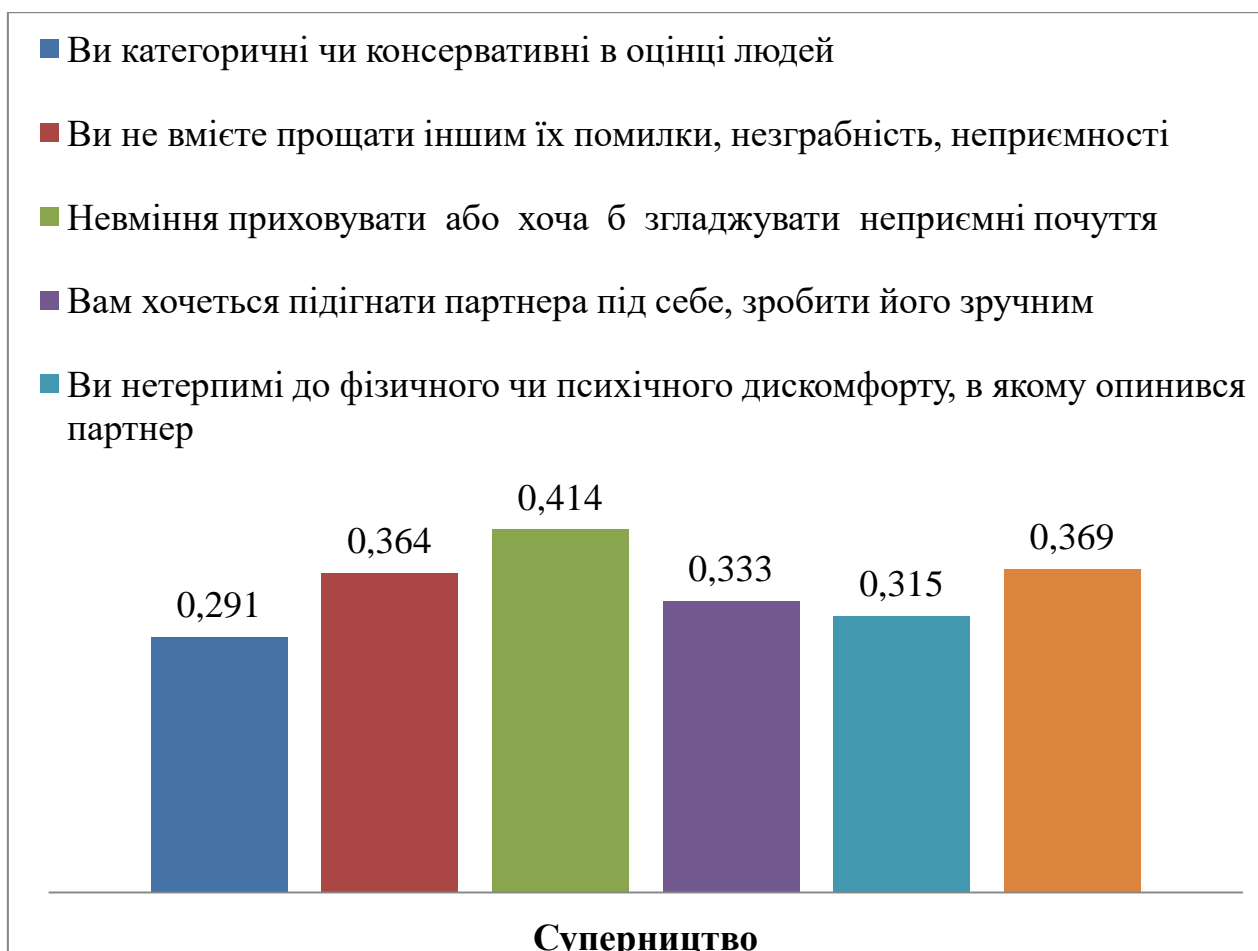
*Рис. 2.2.8* – Взаємозв'язок емоційних бар'єрів персоналу громадських організацій

Стиль поведінки (рис. 2.2.9) “уникнення” має зв’язок з таким блоком, як “Оцінюючи поведінку, спосіб думок чи окремі характеристики людей, Ви розглядаєте як еталон самого себе” (0, 304). Це означає, що людина, яка у більшій мірі орієнтується на власні особистісні риси при аналізі інших, може виявляти прагнення ухилятися від конфліктів.



**Рис. 2.2.9 – Взаємозв’язок стилю «уникнення» у конфлікті з комунікативною толерантністю персоналу громадських організацій**

Стиль поведінки “суперництво” корелює (рис. 2.2.2.1) з такими блоками: “Ви категоричні чи консервативні в оцінці людей” (0,291), “Ви не вмієте приховувати або хоча б згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некоммунікбельними якостями у партнерів” (0,414), “Ви прагнете переробити, перевиховувати свого партнера” (0,369), “Вам хочеться підігнати партнера під себе, зробити його зручним” (0,333), “Ви не вмієте прощати іншим їх помилки, незграбність, неприємності, які партнер вчинив Вам не навмисне” (0,364), “Ви нетерпимі до фізичного чи психічного дискомфорту, в якому опинився партнер” (0,315). Коли у людини виражений такий стиль поведінки, як суперництво, то вона не бажає приховувати свої неприємні почуття, прагне переробити, “підігнати” партнера під себе, а також нетерпима до помилок інших.



*Рис. 2.2.10* – Взаємозв’язок стилю «суперництво» у конфлікті з комунікативною толерантністю персоналу громадських організацій

### Висновки до розділу 2

1. Для дослідження особливостей комунікативної толерантності персоналу громадських організацій були використані наступні методики: “Діагностика комунікативної установки” В. Бойко – визначення загального рівня комунікативної толерантності, “Діагностика емоційних бар’єрів у міжособистісному спілкуванні” – визначення наявних емоційних бар’єрів, “Діагностика схильності до конфліктної поведінки” К. Томаса – визначення переважного способу поведінки людини під час виникнення конфліктних ситуацій.

2. За результатами дослідження було встановлено, що в респондентів наявний середній та високий рівень загальної комунікативної толерантності.



Якщо брати до увагу гендерний розподіл, то у чоловіків середній рівень комунікативної толерантності, натомість у жінок – високий.

3. За стилями поведінки у конфлікті серед опитаних найбільш вираженим (враховуючи середнє значення) є компроміс, потім йде уникнення, співпраця, пристосування та суперництво. Важливо зазначити, що суперництво займає найменшу вираженість, а компроміс домінує.

4. Результати за методикою діагностики емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні свідчать про наявність перепон з емоціями “на кожен день”, які можуть спричиняти труднощі при встановленні професійних зв'язків з партнерами.

5. Чим більше у фахівця виражена риса “невміння керувати власними емоціями”, то важче йому буде справлятися з негативними емоціями, які матимуть явну вираженість та набагато складніше зближуватися з іншими. Чим вище рівень прояву неадекватних емоцій, тим важче прощати помилки інших, наявне постійне бажання перевиховати партнера. Коли виражений такий стиль поведінки, як суперництво, то людина не бажає приховувати свої негативні почуття, прагне переробити, “підігнати” партнера під себе, а також нетерпима до помилок інших. Людина, яка у більшій мірі орієнтується на власні особистісні риси при аналізі інших, намагається ухилятися від вирішення конфліктів.

**РОЗДІЛ 3.**  
**МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**  
**ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ**  
**ПЕРСОНАЛУ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ**

**3.1. Модель (обґрунтування структури та змісту) технології**  
**розвитку комунікативної толерантності персоналу**  
**громадських організацій**

Технологія спрямована на розвиток загальної комунікативної толерантності персоналу громадських організацій задля покращення професійних компетентностей, які відіграють важливу роль в діяльності фахівця.

Комунікативна толерантність є важливою властивістю особистості, яка, необхідна для реалізації процесів спілкування та взаємодії.

Структура розвивальної технології включає такі три основні компоненти:

- а) інформаційно-смісловий;
- б) діагностичний;
- в) корекційно-розвивальний [34].

Результати проведеної діагностики комунікативної толерантності у персоналу громадських організацій засвідчили потребу у створенні програми розвитку комунікативної толерантності, яка може використовуватися у громадському секторі з метою підвищення рівня комунікативної толерантності персоналу. Запропонована нами програма розвитку комунікативної толерантності ґрунтується на розумінні багатокomпонентного феномену “комунікативна толерантність”, зокрема на його істотних психолінгвістичних характеристиках.

Інформаційно-смісловий компонент. Поняття, яке безпосередньо пов’язане з феноменом толерантності, це комунікація, яка складається з двох складових: перша – говоріння адресанта (полягає у формулюванні смислів та

їх вербалізації); друга – аудіювання адресата (розуміння та сприймання мовних значень, які були використані адресантом). При цьому, варто враховувати те, в якій саме формі буде наявна вербальна та смислова взаємодія, і яка її якість (толерантна, чи навпаки, інтолерантна), від цих факторів буде залежати здатність учасників комунікації виявляти терпимість (неупередженість, безоціночне ставлення) або ж поводити себе в агресивній манері [49].

Толерантність, як властивість індивіда описує комунікативно-мовленнєву поведінку та доводить його здатність щодо стримання негативної експресії у власних висловлюваннях і виявляти моральні якості (терпиме самовираження та повага до інших [49].

Комунікативна толерантність має такі категорії (на які ми і плануємо акцентувати увагу при створенні розвивальної програми):

- здатність толерантно висловлюватися та відстоювати власну смислову позицію;
- готовність партнерів по комунікації до конструктивного діалогу;
- неупереджено та терпимо сприймати в процесі взаємодії думку співрозмовника, навіть у тому випадку, якщо вона не збігається з власною, або ж прямо суперечить їй;
- терпимість до мовленнєвих і мовних відмінностей співрозмовника, прояв дружелюбності та емпатії;
- здатність до смислової та мовленнєвої взаємодії між партнерами, які мають різновекторне бачення та уміння домовлятися (узгоджувати різні позиції, шляхом компромісу та консенсусу), при цьому оминаючи недосказаність [49].

Досить важливим чинником комунікативної толерантності є саме “терплячість”. Поняття “терпіння” можна трактувати як відсутність в мовленні агресивних реакцій і мовних засобів неетикетного спрямування, які використовуються для вираження негативу (злості, упередження,

дискримінації, стереотипізації, ворожнечі, упередження). Терпимість проявляється у схильності проявляти терпіння у діалогах [49].

Також, варто розглянути саме розвиток емоційного інтелекту, який відіграє важливу роль при формуванні комунікативної толерантності у персоналу громадських організацій. Науковці Дж. Мейєр та П. Селовей стверджують, що людина, яка володіє емоційним інтелектом має п'ять основних здібностей. Перша полягає у тому, що людина у повній мірі усвідомлює свої емоції. Здатність керувати, регулювати, контролювати власні емоції з'являється тоді, коли людина розуміє причини виникнення власних переживань, а це дає змогу краще впоратися з ними та усвідомити природу виникнення. Друга здібність можна охарактеризувати, як свідоме управління власними емоціями. Людина, яка не вміє коректно управляти власним емоційним станом може перебувати у стані дистресу та прагнути до подолання негативних емоцій. Натомість, ті, в кого наявний високий рівень здібностей контролювати власні емоції, більш ефективно, швидше та набагато краще долають емоційні стани (це проявляється у прагненні заспокоїти себе, знизити наявний рівень тривожності, агресії, злості, роздратування). Третій компонент можна назвати мотиваційним (змога мотивувати себе до діяльності) – проявляється в прагненні людини спрямувати свої емоції на певну діяльність (наприклад, творчість) або ж на нові досягнення (наприклад, у професійному аспекті). Важливе значення відіграє самоконтроль (здатність відкладати другорядні справи заради більш важливої, необхідної цілі), який є індикатором подальшої успішної діяльності. Четвертий компонент полягає у розпізнаванні та розумінні емоцій, які виникають в інших. Важливе значення у цьому компоненті відіграє саме емпатія по відношенню до інших. П'ятий, заключний компонент (соціальний) спрямований на вміння підтримувати щирі, доброзичливі відносини з оточенням, його ще можна трактувати як “мистецтво” позитивно ставитися інших. Люди, у яких добре розвинений соціальний інтелект можуть досить гарно розуміти емоції інших, які

виникають в процесі спілкуванні, і відповідно мати позитивні результати у взаємодії зі співрозмовником (співрозмовниками) [50].

Люди, які мають низький або середній рівень загальної комунікативної толерантності можуть мати схильність до конфліктної поведінки. Конфлікт – це відкрите або ж приховане протистояння двох чи більше сторін, яке спричинене відстоюванням власних інтересів, позицій, поглядів. У конфліктній ситуації кожна зі сторін активно наголошує на своїй правоті і рішуче відстоює цю позицію. Зазвичай конфлікти можуть виникати через протилежність інтересів та соціальних установок. Конфліктні ситуації потребують обов'язкового вирішення, тому що без цього є неможливим функціонування соціальних груп [51]. У свою чергу, безконфліктна поведінка – це зовнішньо виражений та мотивований процес, який націлений на подолання конфліктів, конструктивний стиль поведінки, що проявляється у здійсненні вчинків, котрі не порушують соціально-нормативний-порядок і забезпечують нормальне функціонування та розвиток соціуму. Можна виокремити такі компоненти розвитку безконфліктної поведінки: мотиваційний (проявляється саме у мотивах людини, які розкривають бажання розвивати навички конструктивної поведінки та зменшення конфліктності); когнітивний (полягає в уявленнях, судженнях, поняттях щодо неконфліктної поведінки); діяльнісний (свідчить про практичну готовність до певної поведінки, дій) [51].

Виходячи з вищезазначеного, ми можемо зробити висновок, що персоналу громадських організацій бажано розвивати комунікативну толерантність, а саме такі її складові: здатність толерантно висловлюватися, терпиме ставлення до “різномислячих”, терпимість до мовленнєвих відмінностей співрозмовника, уміння приходити до компромісу, вчитися уникати агресивних реакцій при у спілкуванні. Також важливо звернути увагу на розвиток емоційного інтелекту та набуття здібностей неконфліктної поведінки. Саме ці здібності є актуальними під час діяльності персоналу

громадських організацій, тому і наші основні зусилля будуть спрямовані на їх розвиток.

Діагностичний компонент полягає у використанні таких методик: “Діагностика комунікативної установки за В. Бойко (визначення загальної комунікативної толерантності)”, “Діагностика емоційних бар’єрів у міжособистісному спілкуванні” В. Бойко, “Діагностика схильності до конфліктної поведінки” К.Томаса (адаптація Н.В.Гришиної).

Корекційно-розвивальний компонент. Наша програма спрямована на такі аспекти:

1. Розвиток комунікативної толерантності (оволодінням толерантним стилем поведінки, толерантною лексикою, покращення комунікативних навичок в процесі спілкування).

2. Розвиток емоційного інтелекту (точність оцінки і вираження емоцій, розуміння емоцій, використання емоцій в процесі розумової діяльності, розвиток навичок управління емоціями).

3. Розвиток здатності до неконфліктної взаємодії (ознайомлення зі стилями поведінки в конфліктних ситуаціях, розвиток навичок вирішувати конфлікт конструктивно, знаходити рішення в конфліктних ситуаціях, управління конфліктом і протистояння агресивному впливу).

Під час проведення тренінгових занять в межах апробації розвивальної програми ми використовуватимемо такі методи: метод-кейсів, групові дискусії, мозкові штурми (групові форми), рольові ігри, корекційно-розвивальні вправи, інтерактивні міні-лекції, робота в групах. Дані методи допоможуть підвищити ефективність реалізації нашої програми.

Основу розробленої технології становить “клієнт-орієнтована” психотерапія К. Роджерса. Як наголошує вчений, даний підхід спрямований саме на клієнта, натомість акцент на проблемі є досить незначним (мінімальний). Клієнт займає рівноправну позицію та є ключовою фігурою в створенні психотерапевтичних змін (“людина, яка краще розуміє та змінює клієнта, є сам клієнт”) [35].

К. Роджерс зазначає, що, якщо людині надати можливість висловити власні емоції негативного спрямування, то поступово вони “самі собою” можуть змінитися на позитивні. Саме тому, керівник в ході бесіди з підлеглим може сприяти тому, щоб людина, так би мовити звільнилася від негативних почуттів. Позицію керівника в цей момент можна описати словами “розумію й уважно слухаю” [35].

Необхідні умови для зміни клієнта:

Умова 1 – емпатійне розуміння клієнта. Клієнт повинен чітко розуміти та усвідомлювати, що психолог розуміє його глибинні переживання, внутрішній світ, емоції. Емпатію у даній ситуації можна охарактеризувати, як повне відчуття світу клієнта (“ввійти в черевки клієнта” – ця метафора досить добре описує цей процес).

Умова 2 – позитивне ставлення до клієнта. Безумовна повага полягає у тому, що повністю виключає відкрити або ж приховану оцінку, схвалення або несхвалення дій клієнта, головне тут, це повага та довіра до ресурсів клієнта в розумінні себе та подальших позитивних змінах. Іншими словами, позитивне ставлення до клієнта можна охарактеризувати такими словами: підтримка, прийняття, турбота, щирість.

Умова 3 – конгруентність психолога. Важливою рисою психолога є те, що в процесі діяльності він повинен бути самим собою, а не грати певну роль (сміятися, коли не смішно або засмучуватися, коли на це немає відповідних причин). Якщо психолог в гармонії з самим собою та поводить себе природно, це дозволяє вибудувати з клієнтом довірливі, прозорі відносини, що безпосередньо матиме позитивний ефект на кінцевий результат [35].

### **3.2. Програма розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій**

Розробка основних компонентів програми розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій здійснювалась на основі

отриманих результатів в процесі дослідження респондентів та моделі формування комунікативної толерантності.

Дана програма містить такі організаційні частини: початкова (перший блок), основна (другий, третій, четвертий блоки), завершальна (п'ятий блок), а також п'ять змістовних блоків.

1. Перший блок “Знайомство” (знайомство та приблизний план подальшої діяльності, ознайомлення з загальним розумінням комунікативної толерантності).

2. Другий блок “Формування обізнаності щодо сутності толерантності, комунікативної толерантності, стигм та дискримінації. Оволодіння толерантним стилем поведінки, толерантною лексикою, навичками визначати стигму і дискримінацію в реальному життєвому середовищі”.

3. Третій блок “Оволодіння засобами та прийомами розвитку емоційного інтелекту, навичок саморегуляції та управління емоціями. Формування обізнаності щодо механізмів виникнення негативних емоцій”.

4. Четвертий блок “Конфлікт, його суть та зміст. Розвиток навичок неконфліктної взаємодії”. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Підвищення здатності розпізнавати різноманітні стилі поведінки співрозмовника та визначати власні”.

5. П'ятий блок “Рефлексивний”. Дозволяє учасниками систематизувати набуті навички та знання, висловити свої враження від проходження психотерапевтичної програми, розглянути можливість впроваджувати набуті навички в професійній діяльності.

Впровадження розвивальної програми передбачає застосування різних методів та методичних прийомів: робота в групах, мозковий штурм, інтерактивні міні-лекції, групова дискусія, рольові ігри, психологічна само діагностична робота.

**Актуальність програми.** Розвиток комунікативної толерантності залишається актуальним у сучасному світі з численними викликами та змінами в суспільстві. Комунікативна толерантність означає здатність



взаєморозуміння, прийняття та поваги до різниці в мові, культурі, переконаннях та інших аспектах між людьми. Персонал громадських організацій у своїй діяльності працює з різними категоріями населення. Тому, комунікативна толерантність є досить важливою у цьому контексті.

**Метод активного впливу:** психологічний тренінг.

**Програма розрахована** на 9 занять (тривалістю від 60 до 90 хвилин).

**Основу розробленої технології** становить “клієнт-орієнтована” психотерапія К. Роджерса.

**Форма роботи:** групова.

**Оптимальна кількість учасників:** 8 - 12.

**Відбір учасників** здійснюється на основі результатів діагностичного компонента.

**Мета програми** – підвищення комунікативної толерантності персоналу громадських організацій.

**Завдання програми:**

- 1) надання інформації стосовно комунікативної толерантності (її суть, зміст, функції, роль в діяльності персоналу громадських організацій);
- 2) формування обізнаності стосовно емоційного інтелекту, основних механізмів, які мають важливе значення в процесі виникнення негативних емоцій, вміння розпізнавати емоції співрозмовника, можливість коригувати свій емоційний стан;
- 3) розвиток навичок “неконфліктної взаємодії”, розширення арсеналу використання стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, підвищення здатності розпізнавати різноманітні стилі поведінки співрозмовника та визначати власні;
- 4) аналіз результатів участі у розвивальній програмі, актуалізація установки до активного застосування у професійній діяльності набутих компетентностей.

**Особливості програми.** Програма містить теоретичний огляд досліджуваного явища. Включає розвиток емоційного інтелекту та роботу з

конфліктними ситуаціями. Має динамічний характер та може змінюватися відповідно до потреб групи.

Структура програми розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій відображена у таблицях 3.2.1 – 3.2.5

### Структура програми

**Таблиця 3.2.1 – Перший блок “Знайомство” (знайомство та приблизний план подальшої діяльності, ознайомлення з загальним розумінням комунікативної толерантності) – 1 заняття**

#### Заняття 1 “Знайомство”

Заняття (та його тривалість)	Цілі заняття	Вправи та методи
Заняття 1 (90 хв.) “Знайомство”	<p>Перше заняття є досить важливим для створення позитивної, відкритої, доброзичливої атмосфери у групі.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знайомство учасників (10 хв).</li> <li>2. Формування правил, яких необхідно дотримуватися в межах реалізації даної програми (10 хв.).</li> <li>3. Інформування стосовно формату подальшої роботи (15 хв).</li> <li>4. Очікування від</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Ланцюжок знайомств”.</li> <li>2. “Знайомство”.</li> <li>3. “Представлення інших” [36].</li> <li>4. “Правила групи” [38].</li> <li>5. “Мій настрій”.</li> <li>6. Робота в групах.</li> </ol>

	<p>проходження програми розвитку комунікативної толерантності (10 хв.).</p> <p>5. Створення сприятливого внутрішньо групового клімату (10 хв).</p> <p>6. Введення в клієнто-орієнтовану терапію К. Роджерса (15 хв.)</p> <p>7. Ознайомлення учасників зі значенням комунікативної толерантності в діяльності персоналу громадських організацій (15 хв.).</p> <p>8. Підведення підсумків проведеного заняття (5 хв).</p>	
--	---	--

*Таблиця 3.2.2 – Другий блок “Формування обізнаності щодо сутності толерантності , комунікативної толерантності, стигм та дискримінації. Оволодіння толерантним стилем поведінки, толерантною лексикою, навичками визначати стигму і дискримінацію в реальному життєвому середовищі” – 3 заняття*

<b>Заняття (та його тривалість)</b>	<b>Цілі заняття</b>	<b>Вправи та методи</b>
Заняття 1 “Толерантність та комунікативна толерантність”	<p>1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (10 хв).</p> <p>2. Зняття напруги та</p>	<p>1. “Порахуємо” [39].</p> <p>2. “Долоні” [38].</p> <p>3. “Мій професійний герб та моє</p>

(90 хв.)	<p>створення сприятливої атмосфери (15 хв.)</p> <p>3. Активізація саморозкриття учасників (15 хв.)</p> <p>4. Міні – лекція стосовно толерантності та комунікативної толерантності (15 хв.)</p> <p>5. Інтерактивна частина стосовно підвищення рівня толерантності в учасників (30 хв.).</p> <p>6. Підбиття підсумків проведеного заняття (5 хв.)</p>	<p>професійне кредо [38]”.</p> <p>4. “Інтерактивна міні-лекція”.</p> <p>5. Анкета “Риси толерантної особистості” [40].</p> <p>6. “Толерантна особистість” [41].</p>
<p>Заняття 2 “Стигми та дискримінація” (90 хв.)</p>	<p>1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5 хв.).</p> <p>2. Розкриття сутності понять “стигма” та “дискримінація” (30 хв.).</p> <p>3. Обговорення даних понять між учасниками (20 хв.).</p> <p>4. Інтерактивний компонент стосовно протидії стигмі та</p>	<p>1. “Інтерактивна міні-лекція”.</p> <p>2. Групова робота.</p> <p>3. “Різноманіття. Стигма. Дискримінація” [42].</p> <p>4. “Як протистояти стереотипам та упередженням” [41].</p>

	дискримінації (30 хв.). 5. Підведення підсумків заняття (5 хв.).	
Заняття 3 “Оволодіння толерантним стилем поведінки” (90 хв.)	1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5 хв.). 2. Налаштуватися на продуктивну атмосферу під час заняття (15 хв.). 3. Навести приклади толерантного та інтолерантного стиля поведінки (30 хв.). 4. Підвищити рівень володіння толерантним стилем поведінки (35 хв.). 5. Підведення підсумків заняття (5 хв.).	1. “Мозковий штурм або брейнстормінг”. 2. “Австралійський дощ [43]” 3. “Рольова гра”. 4. “Пісочний годинник”.

**Таблиця 3.2.3 – Третій блок “Оволодіння засобами та прийомами розвитку емоційного інтелекту, навичок саморегуляції та управління емоціями. Формування обізнаності щодо механізмів виникнення негативних емоцій” – 2 заняття**

<b>Заняття (та його тривалість)</b>	<b>Цілі заняття</b>	<b>Вправи та методи</b>
Заняття 1 “Емоційний інтелект, управління	1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5хв.). 2. Забезпечення продуктивної атмосфери,	1. “Професійне “Я” [38]. 2. “Компліменти” [38].

емоціями та саморегуляція” (90 хв.)	відкритості учасників. (15 хв.). 3. Розкриття змісту поняття “емоційний інтелект” (30 хв.). 4. Оволодіння навичками управління емоціями та саморегуляції (35 хв.). 5. Підведення підсумків (5 хв.).	3. “Інтерактивна міні-лекція”. 4. “Фантом” [44]. 5. “Емоційний самоаналіз” [44].
Заняття 2 “Механізми виникнення негативних емоцій”	1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5хв.). 2. Опис механізмів виникнення негативних емоцій (30 хв.). 3. Оволодіння навичками протистояти виникненню негативних емоцій (45 хв.). 4. Підведення підсумків (10 хв.).	1. “Цінність емоцій та почуттів” [44].

*Таблиця 3.2.4 – Четвертий блок “Конфлікт, його суть та зміст. Розвиток навичок неконфліктної взаємодії“. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Підвищення здатності розпізнавати різноманітні стилі поведінки співрозмовника та визначати власні” – 2 заняття*

Заняття (та його тривалість)	Цілі заняття	Вправи та методи
Заняття 1	1. Вступ та рефлексія з	1. “Інтерактивна

<p>“Конфлікт. Суть. Зміст. Розвиток навичок неконфліктної взаємодії ” (90 хв.)</p>	<p>минулого заняття (5хв.).</p> <p>2. Налаштування учасників на продуктивну роботу (10 хв.).</p> <p>3. Розкриття змісту та суті поняття “конфлікт” (20 хв.).</p> <p>4. Розвиток навичок неконфліктної взаємодії (45 хв.).</p> <p>5. Підведення підсумків (10 хв.).</p>	<p>міні-лекція”.</p> <p>2. “Групова робота”.</p> <p>3. “Оплески” [38].</p> <p>4. “Конфліктна ситуація з присутності свідка” [45].</p> <p>5. “Можливі конфліктологічна позиція” [45].</p>
<p>Заняття 2 “Стратегії поведінки в конфліктній ситуації” (90 хв.)</p>	<p>1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5хв.).</p> <p>2. Підвищення обізнаності щодо стратегій поведінки у конфлікті (50 хв.).</p> <p>3. Інтерактивна діяльність стосовно поводження в конфліктних ситуаціях (30хв.).</p> <p>4. Підведення підсумків (5 хв.).</p>	<p>1. “Стратегії конфліктної поведінки” [45].</p> <p>2. “Суб’єктивні та об’єктивні причини вирішення конфлікту” [45].</p>

Таблиця 3.2.5 – П’ятий блок “Рефлексивний” – 1 заняття

Заняття (та його тривалість)	Цілі заняття	Вправи та методи
Заняття 1 “Підведення	1. Фіналізуюча частина підбиття підсумків (20 хв.).	1. Рефлексія “Ідея” [44].

підсумків” (60 хв.)	2. Надання учасниками зворотнього зв’язку (30 хв). 3. Завершення. Прощання з учасниками (10 хв.).	2. “Валіза, кошик, м’ясорубка” [38].
---------------------	--	--------------------------------------

### **3.3. Результати апробації програми розвитку комунікативної толерантності у персоналу громадських організацій**

Апробація програми розвитку комунікативної толерантності відбувалася на базі громадської організацій “Сумське громадське коло”, в очній формі. Якщо б в учасників не було змоги приєднатися до очного формату, то про запас був варіант дистанційного проведення. Участь в розвивальній програмі брали 8 осіб (персонал громадської організацій).

Було проведено 9 занять: 1 заняття – з першого блоку “Знайомство”; 3 заняття – з другого блоку “Формування обізнаності щодо сутності толерантності, комунікативної толерантності, стигм та дискримінації”; 2 заняття – з третього блоку “Оволодіння засобами та прийомами розвитку емоційного інтелекту, навичок саморегуляції та управління емоціями. Формування обізнаності щодо виникнення негативних емоцій”; 2 заняття – з четвертого блоку “Конфлікт, його сутність та зміст. Розвиток навичок неконфліктної взаємодії. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях”; 1 заняття – з п’ятого блоку “Рефлексивний”.

Під час проведення занять була наявна доброзичлива та довірлива атмосфера. Учасники себе почували вільно та комфортно. Усі притримувалися разом встановлених правил групи (конфіденційність, довіра та щирість, неприпустимість неповаги та нетерпимості до інших учасників, по максимуму брати активну участь в робочому процесі).

Учасники активно брали участь в різноманітних вправах та методах. Наприклад, коли необхідно було включитися в певну ситуацію за допомогою рольової гри, то учасники по максимуму намагалися імпровізувати,



підходити творче, задіюючи увесь свій емоціональний ресурс, у свою чергу, це істотно збільшувало якісний ефект від проходження занять. Також, при роботі в групах, або мозковому штурмі, вони намагалися викладатися на повну, досить ефективно виконували поставлені завдання, проявляли бажання до дискусії з іншими, при цьому притримуючись конструктивної взаємодії.

Для підтримки сприятливої атмосфери в групі використовувались різноманітні техніки.

В кінці заняття, учасники завжди намагалися зацентувати свою увагу на ключових моментах пройденого заняття, а на наступному занятті намагалися закріпити набуті знання та навички.

Завжди був наявний зворотній зв'язок, рекомендації та побажання. Під час фінального заняття, учасники майже у більшій мірі надали схвальні відгуки стосовно даної програми.

Окремо варто звернути увагу, що програма розвитку комунікативної толерантності була сформована на основі клієнто-орієнтованої терапії К. Роджерса. Тобто, в процесі роботи наявне безумовне позитивне ставлення та прояв емпатії до клієнта. Це також у свою чергу мало позитивний ефект.

### **Вивчення психічного феномену в представників експериментальної та контрольної груп емпіричними методами дослідження до та після проведення формувального експерименту**

На таблиці 2.2.5 та на таблиці 2.2.6 відображені отримані результати респондентів експериментальної групи до та після проходження корекційно-розвивальної програми. Виходячи з наведених даних, ми бачимо, що загальний рівень емоційних бар'єрів знизився ( $11,1 \pm 2,914$  до та  $6,73 \pm 2,51$  після). Загальний рівень комунікативної толерантності також має відмінності ( $45,36 \pm 9,70$  до та  $32,78 \pm 6,668$  після), це свідчить про розвиток комунікативної толерантності. Також, можна стверджувати, що "співпраця" ( $5,21 \pm 1,96$  до та  $7,68 \pm 2,286$  після) та "компромис" ( $5,63 \pm 2,29$  до  $8,05 \pm$

2,504 після), і мають більшу вираженість після реалізації програми. Натомість прояв таких рис, як “суперництво” ( $6,36 \pm 2,29$  до та  $4,15 \pm 1,979$  після), “уникнення” ( $8,15 \pm 2,77$  до та  $5,84 \pm 1,922$  після), “пристосування” ( $6,26 \pm 3,15$  до та  $4,89 \pm 2,536$  після) знизився.

Таблиця 2.2.5 – Показники експериментальної групи до проведення розвивальної програми

До проведення програми	Загальний рівень емоційних бар'єрів	“Суперництво”	“Співпраця”	“Компроміс”	“Уникнення”	“Пристосування”	Загальний рівень комунікативної толерантності
Середнє значення + Стандартне відхилення	$11,1 \pm 2,914$	$6,36 \pm 2,29$	$5,21 \pm 1,96$	$5,63 \pm 2,29$	$8,15 \pm 2,77$	$6,26 \pm 3,15$	$45,36 \pm 9,70$
Дисперсія вибірки	8,497	5,24 5	3,84 2	5,24 5	7,69 5	9,98 2	94,245
Мінімальне	8	2	1	1	4	0	30
Максимальне	17	11	8	9	15	11	69

Таблиця 2.2.6 – Показники експериментальної групи після проведення розвивальної програми

Після проведення програми	Загальний рівень емоційних бар'єрів	“Суперництво”	“Співпраця”	“Компроміс”	“Уникнення”	“Пристосування”	Загальний рівень комунікативної толерантності
---------------------------	-------------------------------------	---------------	-------------	-------------	-------------	-----------------	---

Середнє значення + Стандартне відхилення	6,73 ± 2,51	4,15 ± 1,97 9	7,68 ± 2,28 6	8,05 ± 2,50 4	5,84 ± 1,92 2	4,89 ± 2,53 6	32,78 ± 6,668
Дисперсія вибірки	6,315	3,91 8	5,22 8	6,27 4	3,69 5	6,43 2	44,730
Мінімальне	3	1	4	5	2	2	22
Максимальн е	12	9	12	14	9	9	45

Що стосується контрольної групи (таблиця 2.2.7 та таблиця 2.2.8), то за отриманими результатами зміни є мінімальними та слабо вираженими. Різниця значень не є суттєвою, тобто динаміка змін серед поданої групи є мінімальною.

**Таблиця 2.2.7. – Показники контрольної групи до проведення розвивальної програми**

До проведення програми	Загальний рівень емоційних бар'єрів	“Суперництво”	“Співпраця”	“Компроміс”	“Уникнення”	“Прийняття”	Загальний рівень комунікативної і толерантності
Середнє значення + Стандартне відхилення	9,78 ± 3,189	6,31 ± 2,64 6	6,21 ± 3,750	5,21 ± 2,50 7	7,73 ± 2,76 5	5,78 ± 2,93 5	43,842 ± 9,112
Дисперсія вибірки	10,175	7,00 5	14,06 4	6,28 6	7,64 9	8,61 9	83,029
Мінімальне	2	2	1	1	4	0	30
Максимальн	15	12	19	9	15	10	69

е							
---	--	--	--	--	--	--	--

**Таблиця 2.2.8 – Показники контрольної групи після проведення розвивальної програми**

До проведення програми	Загальний рівень емоційних бар'єрів	“Суперництво”	“Співпраця”	“Компроміс”	“Уникнення”	“Прийняття”	Загальний рівень комунікативної і толерантності
Середнє значення + Стандартне відхилення	9,78 ± 2,873	5,57 ± 2,34 0	7,157 ± 3,989	6,47 ± 2,81 5	7,36 ± 2,45 4	4,94 ± 2,34 4	39,157 ± 7,711
Дисперсія вибірки	8,257	5,47 9	15,91 8	7,92 9	6,02 3	5,49 7	59,473
Мінімальне	3	2	3	3	4	2	22
Максимальне	14	9	19	14	12	10	56

В цілому, можна стверджувати, що наша корекційно-розвивальна програма має певні результати позитивного характеру (виходячи з отриманих результатів), проте для використання у подальшому потребує певних змін, доопрацювань, для того щоб підвищити коефіцієнт ефективності. У подальшій роботі пріоритетним завданням є збільшення тривалості програми, також за можливості можна трохи звужити напрямки роботи відносно досліджуваного явища, тобто, зробити програму більш чіткою та структурованою. Проте, не варто забувати про такі властивості, як універсальність і адаптивність, які є досить значущими.

### Висновки до розділу 3

1. Технологія спрямована на розвиток загальної комунікативної толерантності персоналу громадських організацій задля покращення професійних компетентностей, які відіграють важливу роль в діяльності фахівця. Комунікативна толерантність є важливою властивістю особистості, яка, необхідна для реалізації процесів спілкування та взаємодії. Структура корекційно-розвивальної технології включає такі три основні компоненти: інформаційно-смісловий; діагностичний; корекційно-розвивальний.

2. Основу розробленої технології становить “клієнт-орієнтована” психотерапія К. Роджерса. Даний підхід спрямований саме на клієнта, натомість акцент на проблемі є досить незначним (мінімальний). Клієнт займає рівноправну позицію та є ключовою фігурою в створенні психотерапевтичних змін.

Програма містить теоретичний огляд досліджуваного явища. Включає розвиток емоційного інтелекту та роботу з конфліктними ситуаціями. Має динамічний характер та може змінюватися відповідно до потреб групи.

3. Апробація програми розвитку комунікативної толерантності відбувалася на базі громадської організації “Сумське громадське коло”, в очній формі. Апробацію корекційно-розвивальної програми можна вважати успішною, адже при порівнянні результатів комунікативної толерантності експериментальної та контрольної груп зафіксовані позитивні зрушення. Також програма потребує вдосконалення в аспектах тривалості, змістовності та структурованості.

## ВИСНОВКИ

1. Визначено теоретичні засади вивчення комунікативної толерантності персоналу громадських організацій. У професійній діяльності фахівців, які працюють у соціальній сфері (типу “людина-людина”) важливе значення відіграє комунікативна толерантність, яка пов’язана зі ставленням людини до інших, що характеризується визнанням рівності, врахуванні індивідуально-психологічних особливостей, відмовою від засудження, домінування, повчань, конфліктності та надмірних настанов.

2. Комунікативна толерантність проявляється у відповідній поведінці особистості, яка відповідає темі розмови, ситуації, особистісним рисам комунікаторів, характеру стосунків, які реалізуються між ними, а це у свою чергу направленість на уникнення конфліктності, досягнення компромісу, ставленні до співрозмовника як до рівного, людини, яка має право бути собою, мати власну точку зору, свої погляди, висловлювати та відстоювати їх.

3. Емпірично досліджено особливості комунікативної толерантності персоналу громадських організацій. За результатами дослідження було встановлено, що в респондентів наявний середній та високий рівень загальної комунікативної толерантності. Якщо брати до увагу гендерний розподіл, то у чоловіків середній рівень комунікативної толерантності, натомість у жінок – високий.

4. Результати за методикою діагностики емоційних бар’єрів у міжособистісному спілкуванні свідчать про наявність перепон з емоціями “на кожен день”, які можуть спричиняти труднощі при встановленні професійних зв’язків з партнерами.

5. Перша гіпотеза була підтверджена, так як встановлено, що рівень загальної комунікативної толерантності персоналу громадських організацій має взаємозв’язок з емоційними бар’єрами у процесі комунікації з іншими. Друга гіпотеза також була підтверджена, адже рівень загальної

комунікативної толерантності має взаємозв'язок зі стилем поведінки “суперництво” під час конфліктних ситуацій.

6. Обґрунтовано структурні та змістові особливості технології розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій. Технологія спрямована на розвиток загальної комунікативної толерантності персоналу громадських організацій задля покращення професійних компетентностей, які відіграють важливу роль в діяльності фахівця. Комунікативна толерантність є важливою властивістю особистості, яка, необхідна для реалізації процесів спілкування та взаємодії. Структура корекційно-розвивальної технології включає такі три основні компоненти: інформаційно-смісловий; діагностичний; корекційно-розвивальний.

7. Основу розробленої технології становить “клієнт-орієнтована” психотерапія К. Роджерса. Даний підхід спрямований саме на клієнта, натомість акцент на проблемі є досить незначним (мінімальний). Клієнт займає рівноправну позицію та є ключовою фігурою в створенні психотерапевтичних змін.

8. Розроблено та апробовано програму розвитку комунікативної толерантності персоналу громадських організацій як корекційно-розвивальну технологію. Програма містить теоретичний огляд досліджуваного явища. Включає розвиток емоційного інтелекту та роботу з конфліктними ситуаціями. Має динамічний характер та може змінюватися відповідно до потреб групи.

9. Апробація програми розвитку комунікативної толерантності відбувалася на базі громадської організацій “Сумське громадське коло”, в очній формі. Апробацію розвивальної програми можна вважати успішною, адже при порівнянні результатів комунікативної толерантності експериментальної та контрольної груп зафіксовані позитивні зрушення. Також програма потребує вдосконалення в аспектах тривалості, змістовності та структурованості.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Павленко В. М., Мельничук М. М. Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів): монографія. Післямова проф. В. Ф. Моргун. Полтава: ФОП Мирон І. А., 2014. 244 с. URL: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/6564/1/Melnichuk.pdf>
2. Компанієць Л. Г., Убейволк О. О. Толерантність як детермінанта ефективності міжкультурної комунікації: соціально-філософський аспект. *Актуальні проблеми філософії та соціології: Науково-практичний журнал*. Вип. 15. Одеса: Національний університет "Одеська юридична академія", 2017. С. 74-76. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/handle/11300/11747>
3. Сагановська Т. П. Толерантність як важлива складова частина принципу ненасилля. *Актуальні проблеми філософії та соціології: Науково-практичний журнал*. Вип. 19. Одеса: Національний університет "Одеська юридична академія", 2017. С. 95-98.
4. The Oxford Dictionary of English Etymology. Oxford: Clarendon Press, 1982. 578 p.
5. Гусев В.І. Ідея свободи у філософії Д. Локка. *Наукові записки НаУКМА. Т. 19: Філософія і релігієзнавство*. Київ, 2001. С. 39–43. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/dab5dbeca58c-4fa2-b012-f1db820aec29/content>
6. Смазнова І. С. Агресія і толерантність: філософсько-правовий дискурс: монографія. Одеса : Фенікс, 2019. 378 с.
7. Сучасний тлумачний словник української мови [за заг. ред. В.В. Дубчінського]. Харків: Школа, 2006. 700 с.
8. Гончаренко С. Український педагогічний словник. Київ: Либідь, 1997. 373 с.



9. Філософський енциклопедичний словник [Голова редкол. В.І. Шинкарук]. Київ: Абрис, 2002. 642 с.
10. Декларація принципів толерантності (схвалена Генеральною конференцією ЮНЕСКО). 1995. URL: <https://don.kyivcity.gov.ua/files/2014/2/10/Deklaracija-tolerantnosti.pdf>.
11. Степанов Є.П. Формування толерантності як невід'ємної складової сучасного фахівця. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2010. № 53. С. 98–101. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/4582/>
12. Барбелко Н. С. Толерантність та її види. *Гуманітарні та соціальні науки : матеріали III Міжнар. конф. молодих вчених HSS-2011, 24–26 листопада 2011 р. Львів : Вид-во Національного університету “Львівська політехніка”, 2011. С. 260–263.*
13. Грива О.А. Толерантність в процесі становлення молоді в умовах полікультурного середовища: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д. філос. наук: спец. 09.00.10 "Філософія освіти". К., 2008. 32 с.
14. Гончарук Т. Рівні сформованості міжособистісної толерантності підлітків та юнаків. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика*. 2003. Вип. 3–4. С. 190–199.
15. Кузьменко Р.І. Толерантність в людському бутті: екзистенціальні та гендерні виміри : дис. доктора філософії. Київ, 2020.
16. Chujko, G. V., Chaplak, Ja. V. (2020). Tolerantnist' u zhytti ljudy ny i suspil'stva [Tolerance in the life of human and society]. *Psychologichnyj zhurnal*, 2020, Vol. 6, Issue 2, P. 29–42. URL: <https://doi.org/10.31108/1.2020.6.2.3>
17. Скок А. Г. Соціально-психологічні умови формування комунікативної толерантності у викладача вищого навчального закладу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2007. 19 с. URL: [ttp://eprints.zu.edu.ua/1580/1/07sagvzn.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/1580/1/07sagvzn.pdf)

18. Коваadlo Г.П. До питання про цінність толерантності у сучасному світі. Мультиверсум. Філософський альманах. Київ : Центр духовної культури, 2005. № 51. С. 69–72.
19. Шаюк О. Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування. *Психологія і суспільство*. 2010. № 2 (40). С. 169–177.
20. Орловська О. В. Толерантність та її сутнісні характеристики. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2012. № 5. С. 159–163.
21. Бацевич Ф. Лінгвокультурні аспекти комунікативної толерантності. *Соціогуманітарні проблеми людини*. 2010. № 5. С. 108-119.
22. Дубчинський В., Кусайкіна Н., Цибульник Ю. Сучасний тлумачний словник української мови. Харків: Школа, 2006. 1008 с.
23. Карлюк Ю.Я. Комунікативна толерантність як детермінанта професійної компетентності сучасного психолога. *Теорія і практика сучасної психології*. 2019. № 5. Тернопіль. 1. С. 94–99.
24. Романчук О.М. Розвиток комунікативної толерантності як умови екологічності професійної діяльності соціального працівника. *Актуальні проблеми психології*. 2007. Т. 7. Вип. 11. С. 277–287.
25. Лапа В. М. Наукові підходи до визначення поняття "комунікативна толерантність". *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки. 2016. Вип. 6(2). С. 61-65.
26. Газуда Л.М., Слюсаренко В.Є. Місце та роль громадських організацій у суспільстві. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/19765/1/Місце%20та%20роль%20громадських%20організацій%20у%20суспільстві%20В.pdf>
27. Закон України "Про громадські організації". URL: <https://ips.ligazakon.net/document/JF5LQ00A?an=3>
28. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. Київ: ДП "Інформ.-аналіт. агенство", 2012. 200 с.

29. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу "людина–людина": автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.03 / Київський Національний університет імені Т. Шевченка. К., 2007. 20 с.
30. Сорокіна О.А. Психологічна підготовка соціальних працівників як складова професійної компетентності. *Актуальні проблеми психології. Т. V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія.* / за ред. С.Д. Максименка. Київ: ІВЦ Держкомстату України, 2007. Вип. 6. С. 296–301.
31. Галабурда Ю. Молодіжний недержавний сектор у контексті становлення громадянського суспільства в Україні. *Соціальна політика і соціальна робота. Український науковий і громадсько-політичний часопис.* Київ, 2001. № 2 (18). С. 19-33.
32. Розвиток недержавних організацій соціальної сфери / Р. Кравченко, Н. Кабаченко, О. Васильченко. *Соціальна робота в Україні: перші кроки* / ред. В. Полтавець. К.: Видавничий дім «КМ Academia», 2000. С. 130-144.
33. Черкашина Т.О. Недержавні громадські організації як суб'єкт надання соціальної допомоги населенню. *Науковий вісник Херсонського державного університету.* Серія: Психологічні науки. 2010. Вип. 6 (2). С. 125-128. URL: [https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/5752/1/10%20-%202\(6\)%20-%2016.pdf](https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/5752/1/10%20-%202(6)%20-%2016.pdf)
34. Карамушка Л.М. Зміст та структура тренінгу «Психологія організаційного розвитку освітніх організацій». *Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України* / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Київ : А.С.К., 2011. Т. I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. 2011. Вип. 31. С. 3-13.

35. Мушкевич М. І., Чагарна С. Є. Основи психотерапії: навч. посіб. 3-тє вид. Луцьк: Вежа-Друк, 2017. 420 с.
36. Вправи на знайомство. URL: <https://www.academia.edu/39280309/>
37. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник. Київ: Педагогічна думка, 2012. 112 с.
38. Радзімовська, О. В. Psychological training for the development of professional identity as a means of professional-creative development of the teacher. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/3472/>
39. Osyka O.V. Client-centered therapy by C. Rogers in the psycho-correctional work with the students / O.V. Osyka // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko National University, G.S. Kostiuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D.Maksymenko, L.A.Onufriieva. – Issue 28. – KamianetsPodilskyi : Aksioma, 2015. P. 407–416.
40. Вправи які навчають толерантності. URL: <https://osvitanova.com.ua/posts/4497-9-vprav-iaki-navchait-tolerantnosti41>
41. Socio-psychological means of increasing tolerance for otherness and diversity in the educational environment. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/730552/>
42. Чернівськи М. Антидискримінаційна робота в регіонах, заторкнутих конфліктом : метод. посіб. Берлін, Київ, 2018. 118 с.
43. Вправи щодо розвитку толерантності. URL: <https://vseosvita.ua/library/prezentatsiia-do-dnia-tolerantnosti-my-rizni-v-tsomu-nashe-bahatstvo-my-razom-v-tsomu-nasha-syla-601188.html>
44. Тренінг емоційної компетентності. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/6191/1/12-41.pdf>

45. Г. Сотська, І. Тітаренко. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю. Київ: ТОВ «ДКС Центр», 2018. 48 с.
46. Зв'язок комунікативної толерантності з ціннісними орієнтаціями особистості. К. М. Маковецька. URL: [https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2011/1\\_2011/16.pdf](https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2011/1_2011/16.pdf)
47. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю: метод. реком. Київ, 2016. 157 с.
48. Голев С.В., Голєва О.С. Організаційна психологія (Психологія організацій): курс лекцій. Херсон, 2017. 895 с.
49. Kalmykov, H., Dobroskok, S., Chyzhma, D., Endeberia, I., & Kyhtuik, O. (2021). Communicative Tolerance vs Communicative Intolerance as a Generative Problem. PSYCHOLINGUISTICS, 30(1), 26-58. URL: <https://doi.org/10.31470/2309-1797-2021-30-1-26-58>
50. Марчук С. В. Теоретичний аналіз поняття емоційного інтелекту в психології. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Психологія*. Ужгород : Видавничий дім «Гельветика», 2021. Випуск 3. С.20–23.
51. Конфліктологія: конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання /В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отіч. Київ: ДЕТУТ, 2008. 293 с.
52. Здобутки та досягнення прикладних та фундаментальних наук ХХІ століття: матеріали VI Міжнародної наукової конференції, м. Черкаси, 8 грудня, 2023р. / Міжнародний центр наукових досліджень. Вінниця: ТОВ “УКРЛОГОС Груп”, 2023. 416с. URL: <https://doi.org/10.36074/mcnd-08.12.2023>

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Детальний опис програми

#### Перший блок “Знайомство”

#### Заняття 1

**Мета заняття:** ознайомити учасників зі значення комунікативної толерантності в діяльності персоналу громадських організацій.

**Тривалість заняття:** 90 хв.

**Необхідні матеріали та обладнання:** аркуші паперу, олівці, проектор.

#### Програма заняття 1

**1. Знайомство учасників та формування правил (10 хв.),** яких необхідно по можливості дотримуватися в межах даної програми. Привітання та коротка самопрезентація психолога. Представлення учасників програми та їх власного досвіду у діяльності громадських організацій. Формування внутрішньо групових правил, які будуть актуальні, починаючи з цього заняття та у подальшій роботі. Розповідь про програму, її зміст, цілі та головні завдання.

Для знайомства можна використовувати такі вправи: “ланцюжок знайомств” або вправа “представлення інших”.

Вправа “**Ланцюжок знайомств**”. *Інструкція:* кожен представляє себе та називає один цікавий (незвичний) факт про себе. Потім кожна наступна людина повторює інформацію про тих, хто вже розповів про себе.

Вправа “**Представлення інших**”. *Інструкція:* учасники працюють в парах. Згодом, кожен учасник протягом певного часу бере інтерв'ю у свого партнера, намагаючись зібрати про нього якнайбільше інформації. Час обговорюють завчасно, проте не більше 10 хвилин. Після того, як час спливає, відбувається зміна між учасниками, в межах наявних пар. Через 10 – 15 хвилин учасникам необхідно повернутися в коло і кожен починає представляти свого партнера та презентує інформацію, яку вдалося отримати

в процесі комунікації. Наприкінці, обраний учасник має можливість виправити неточності, додати або уточнити деякі моменти та відповісти на питання інших членів групи” [36].

**“Правила групи”.** У кожній психологічній групі повинні бути сформовані чіткі правила. Звісно, правила у кожної групи різні та формуються на основі побажань учасників ( враховуючи модерацію психолога). Проте, можна навести універсальні правила, які часто використовуються під час роботи:

- конфіденційність (під час роботи усе повинно залишатися тільки в межах наявної групи;
- довіра та щирість у спілкуванні;
- спілкування, яке реалізується за принципом “тут і тепер”;
- неприпустимість неповаги до інших учасників, зневажливого чи оціночного ставлення;
- брати активну участь у занятті [38].

**2. Створення сприятливого внутрішньо групового клімату між учасниками (15 хв).** Встановлення взаємної довіри, відкритості, щирості у власних висловлюваннях, повазі один до одного, врахуванні різноманітності.

Вправа **“Мій настрій”**.

Мета: створення в середині групи доброзичливої, сприятливої, комфортної, продуктивної атмосфери; налаштувати учасників на тему заняття та сприяти максимальному прояву взаємодії між ними.

*“Інструкція:* учасникам пропонується намалювати (відобразити) на фліпчарті кольоровими фломастерами (або олівцями) власний настрій. Малюнок може бути на конкретну тему (дерево, квітка, сонце, дощ, буревій), або малюнок стосовно абстрактної теми (певні лінії, різні кольори, форми). Після того, як кожен з учасників намалював малюнок, необхідно підписати його своїм іменем та за бажанням коротко описати, розповісти, представити свою роботу” [36].

### *Обговорення*

- Які саме думки у вас з'являються, коли бачите спільно намальовану роботу?

- Який настрій групи переважає у даний момент ?
- Опишіть, як настрої однією людини може впливати на інших?
- Як ви можете пояснити вплив настрою на ваші життєві події?
- Висловіть власну точку зору щодо того, чи можна навчитися управляти емоціями, які в нас виникають в процесі життєдіяльності?

**3. Інформаційний блок (15 хв).** Роль комунікативної толерантності у діяльності персоналу громадських організацій (за допомогою міні-лекції). У цьому блоці коротко розповідається про суть комунікативної толерантності та її значення в професійній діяльності.

**4. Інтерактивна частина (30 хв).** Групова робота. Учасники діляться на групи (3-4 особи). Виділяється 20 хв. на групове обговорення.

Тема: проаналізувати власну професійну діяльність в громадській організації та навести приклади прояву комунікативної толерантності. Потім кожна група презентує свої напрацювання, разом обговорюючи їх (10 хв). При цьому, досить важливо, щоб учасники поважали думку один одного та були відкриті. Групова робота дозволяє висловити свої думки, проговорити необхідні аспекти, подискутувати на задану тему.

5. Обговорення загальних висновків та рефлексія (5 хв.). Учасники діляться власними думками, переживаннями, напрацюваннями.

6. “Клієнто-орієнтована терапія Карла Роджерса полягає у спрямованості на клієнта (прийняття людини такою, яка вона є за своїми особливостями, культурою, характером). Терапевтичний підхід ставить акцент саме на важливості “внутрішнього світу” клієнта та його життєвої самореалізації. Виділяють основні принципи цього підходу” [39]:

- “прийняття та без осудливе ставлення до клієнта”;
- “емпатичність (розуміння почуттів, емоцій, переживань клієнта)”;



- “виявлення інтересу до того, що клієнт розповідає та активне слухання”;
- “створення умов для самопізнання та самореалізації клієнта”;
- “ведення терапевтичного заняття у тому темпі та напрямку, який головною мірою буде задовольняти клієнта”;
- “робота з переживаннями та емоціями клієнта”;
- “створення сприятливого, комфортного середовища для клієнта, в якому він буде почувати себе вільно та безпечно, а значить зростає відсоток успішності терапевтичних занять” [39].

7. Зворотній зв’язок та висновки стосовно проведеного заняття (10 хв.). Учасники надають зворотній зв’язок психологу стосовно проведеного заняття. Обговорення ролі комунікативної толерантності в професійній діяльності персоналу громадських організацій (наведення фокусу на реальні ситуація, які відбуваються у повсякденній діяльності). Також, можливе надання додаткового матеріалу (листівки, пам’ятки, посилання на онлайн-ресурси).

**Другий блок “ Формування обізнаності щодо сутності толерантності , комунікативної толерантності, стигм та дискримінації. Оволодіння толерантним стилем поведінки, толерантною лексикою, навичками**

**визначати стигму і дискримінацію в реальному життєвому середовищі”**

### **Заняття 1 “Толерантність та комунікативна толерантність”**

**Мета заняття:** розкрити зміст понять “толерантність та “комунікативна толерантність”. Сприяння підвищенню рівня комунікативної толерантності учасників.

**Тривалість заняття:** 90 хв.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші паперу, олівці, фломастери, проектор.

## Програма заняття 1

**1. Вступ та рефлексія (10 хв.).** Психолог розповідає учасникам про план роботи сьогоднішнього заняття. Учасники діляться враженнями стосовно минулого заняття.

**2. Зняття напруги та створення сприятливої атмосфери, яка відіграє важливе значення при терапевтичній роботі (15 хв.).**

### Вправа “Порахуємо”

Мета: активізація працездатності учасників, підвищення продуктивності, зняття напруги. *“Інструкція:* учасники формують коло, натомість, ведучий просить порахувати: один, два, три. Перший учасник починає рахувати, а наступний підхоплює та продовжує. Рахування відбувається виключно за годинниковою стрілкою та у досить швидкому темпі. Проте, необхідно враховувати один нюанс: замість того, щоб промовляти число, де наявна цифра 4, учасники на цьому моменті повинні спільно плескати в долоні. Якщо хтось допускає помилку та не помічає цей момент, то автоматично вибуває. Далі умови трохи ускладнюються, і ведучий розширює умови завдання: замість того, щоб того, щоб промовляти число, в якому наявна цифра, учасникам необхідно схопити себе за ніс, при цьому, перша умова залишається актуальною (замість промовляння числа, де є цифра 4, учасники починають плескати в долоні)” [38].

**3. Активізація саморозкриття учасників (15 хв.).** В процесі діяльності досить важливо, щоб учасники були щирі та висловлювали свою правдиву думку. Також, в процесі діяльності дуже важливий емоційний стан.

### Вправа “Долоні”.

Мета: діагностика емоційного стану; визначення готовності активно працювати під час заняття. *“Інструкція:* учасники кладуть далоні на стіл (при цьому вони сидять, кожен на своєму місці) та пропонується обрати один з варіантів: 1) якщо учасник в даний момент має позитивний емоційний фон та готовий до активної взаємодії, то долоні кистей повертає догори; 2) в ситуації, коли в учасника наявний поганий настрій та відсутнє бажання для

активної діяльності, то долоні кистей повернуті донизу; 3) в ситуації, коли учасник не може визначитися зі своїм емоціональний станом та має наявний середній рівень готовності до активної роботи, одну кисть долоні повертає донизу, а іншу навпаки, догори” [38].

Вправа **“Мій професійний герб та моє професійне кредо”**  
(доопрацьована саме під діяльність персоналу громадських організацій)

Мета: професійна самоактуалізація.

Необхідне обладнання: бланки з зображенням щита, різнокольорові фломастери та олівці.

*“Інструкція:* учасники отримують спеціальні бланки “Герб та девіз”. В ході роботи необхідно заповнити поля герба певними символами, які будуть якомога точніше відображати зміст відповідного сектору: перше – “Я у якості працівника ”; друге – “Бачення моїх колег ”; третє – “Як мене бачать мої колеги ”; четверте – “Мрія стосовно професійної сфери”. Учасникам необхідно написати (відобразити) фразу, яка може слугувати у якості професійного девізу (професійним кредо). Наприклад, це може бути як певний популярний вислів (цитата) так і фраза (цитата), сформульована індивідуально саме учасником” [38].

**4. Міні-лекція стосовно “толерантності” та “комунікативної толерантності” (15 хв.).** Наголошення на тому, що толерантність та комунікативна толерантність є досить важливими елементами будь-яких відносин, допомагають вибудувати взаєморозуміння та сприяють конструктивній взаємодії з оточення.

**5. Інтерактивна частина (30 хв.).** Спрямована на підвищення рівня толерантності в учасників.

#### **Анкета “Риси толерантної особистості” [40].**

“Риси притаманні толерантній особистості”	“Три головні риси толерантної особистості”	“Риси, які наявні в мене”	“Уявлення групи про толерантну особистість”
---	--	---------------------------	---

“Терпимість”			
“Тактовність”			
“Вміння слухати”			
“Цікавість до людей”			
“Емпатія”			
“Альтруїзм”			
“Повага до оточуючих”			
“Почуття гумору”			
“Визнання прав інших на свої власні індивідуальні погляди”			
“Відмова від примусу та насильства”			
“Вміння приймати інших такими, якими вони є насправді”			
“Здатність до взаєморозуміння”			

“Дана техніка спрямована на самоаналіз персоналу громадських організацій та формування бачення толерантної особистості” [41].

“Вправа **“Толерантна особистість”** спрямована на розвиток здатності аналізувати те, що заважає проявляти толерантність, та віднаходження й усвідомлення особистих ресурсів підвищення толерантності до інакшості” [41].

Учасникам пропонують обговорити у підгрупах такі позиції:

– “Що заважає бути толерантними: які почуття, особистісні риси, стереотипи, упередження тощо”?

– “Що допомагає бути толерантними: особистісні риси, настановлення, життєвий досвід тощо”?

– “Щодо яких життєвих питань або явищ, до якої людини або до якої групи ви могли б підвищити рівень своєї толерантності”?

“Результати обговорення в підгрупі за кожною із позицій учасники записують на аркуші і представляють їх усій групі. Після цього формується список якостей, притаманних толерантній людині” [41].

**6. Завершення заняття (5 хв.).** Підведення підсумків роботи. Зворотній зв'язок від учасників. Побажання та пропозиції на наступне заняття.

## **Заняття 2 “Стигми та дискримінація”**

**Мета заняття:** розуміння, визначення та розгляд аспектів пов'язаних з дискримінацією та стигмою у повсякденній діяльності. Розвиток навичок протидії стигмі та дискримінації.

**Тривалість заняття:** 90 хв.

**Необхідні матеріали:** аркуші паперу, фломастери, олівці, фліпчарт, проектор.

### **Програма заняття 2**

**1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5 хв.).** Учасники діляться враженням від минулого заняття, пригадують основні аспекти вже проведеного заняття. Дискутують між собою, доповнюють один одного.

**2. Розкриття сутності понять “стигма” та “дискримінація” (30 хв.).** Наводяться поширені приклади, які зустрічаються у суспільстві.

### 3. Обговорення даних понять між учасниками (20 хв.).

#### Робота в групах.

- Правила роботи в групі ( нагадати на фліпчарті).
- Завдання: дати відповіді на запитання.

№ 1

*Чому одні люди дискримінують інших.*

№ 2.

*Чому важливо цього не робити.*

№ 3.

*Щоб ви могли зробити, якби почули дискримінаційні висловлювання на адресу будь-якої людини?*

### 4. Розвиток навичок протидії стигмі та дискримінації (30 хв.).

#### Вправа “Різноманіття. Стигма. Дискримінація”

“Спрямована на усвідомлення різноманіття як цінного ресурсу групи, на актуалізацію та самоусвідомлення проблеми стигматизації і дискримінації, їхніх негативних наслідків. Учасникам пропонується в міні групах із 3–4 осіб зібрати власні “кошики” різноманіття, визначивши якомога більше відмінностей за різними ознаками (вік, стать, походження, віросповідання, соціальний статус та ін.), й обговорити питання ставлення до різноманіття в суспільстві, зокрема чи відбувається навішування ярликів, утиск інтересів та прав, пов’язаних із цими відмінностями. Учасники також обговорюють і записують на аркуші відповіді на такі питання: Які асоціації виникають у вас із поняттями “різноманіття” “стигма”, “дискримінація”? Чи стикаєтеся ви з ними в побуті, особистому та професійному житті, у ЗМІ і як саме?” [42].

“Потім представник кожної підгрупи представляє всім учасникам результати такої роботи для групового обговорення, після чого група ділиться своїми враженнями від представленого аналізу щодо обговорюваних явищ, як вони проявляються в різних суспільних та освітніх середовищах, і висловлює свої думки про те, чому різноманіття не завжди сприймається позитивно, тощо. Таке обговорення сприятиме посиленню рефлексивних процесів щодо гостроти проблеми стигматизації і дискримінації в різних

сферах життєдіяльності людини, критичному перегляду сприйняття інших та усвідомленню учасниками різноманіття як цінного ресурсу групи, спільноти, суспільства” [42].

#### **Вправа “Як протистояти стереотипам та упередженням”**

“З упередженнями боротися складно, особливо з упередженнями інших, натомість кожен може зробити свій внесок у подолання стереотипів і забобонів, почавши із себе – виявити і переглянути власні стереотипи та упередження щодо представників тих чи тих груп, меншин. Учасникам пропонується згадати неприємний випадок зіткнення з представником тієї чи тієї групи – аутгрупи (культурної, етнічної, релігійної групи) – та відповісти на запитання, чи призвів він до розвитку у них стереотипу. Чому “так” або чому “ні”? Після цього обміркувати і визначити для себе 4-5 можливих стратегій, як протистояти формуванню у себе упереджень, усвідомити, що потрібно і що для цього є, – зокрема, які ресурси (друзі, власна багатокультурність, критичний розум, емпатія, толерантність і т. ін.) можна використати” [41].

**5. Підведення підсумків заняття (5 хв.).** Учасники діляться враження від заняття в загальному плані та від проходження вправ. Зазначають сильні та слабкі сторони психотерапевтичного заняття.

#### **Заняття 3 “Оволодіння толерантним стилем поведінки”**

**Мета заняття:** розкрити сутність толерантного та інтолерантного стилів поведінки. Виділити головні ознаки кожного стилю. Підвищити рівень володіння толерантним стилем поведінки в учасників психотерапевтичної програми.

**Тривалість:** 90 хв.

**Необхідні матеріали:** під час проведення даного заняття необхідний тільки проектор та фліпчарт.

#### **Програма заняття 3**

**1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5 хв).** Закріплення учасниками вже пройденого на минулому занятті матеріалу. Дискусія. Доповнення.

**2. Забезпечення продуктивної та комфортної атмосфери в процесі заняття (15 хв.)**

**Гра-розминка “Австралійський дощ”**

“Інструкція: учасникам необхідно сформувати гармонічне коло. Ведучий запитує: “Чи знаєте ви, що таке австралійський дощ? Ні? Тоді давайте разом з’ясуємо що це таке. Учасники по колу передають рухи, які демонструє тренер, при цьому досить уважно спостерігаючи за його діями . Головна мета даної вправи полягає у тому, щоб учасники мали змогу трохи морально розвантажитися та зняти напругу, ну і підняти свій настрій” [43].

- “В Австралії піднявся вітер. (Ведучий починає терти долоні)”.
- “Починає крапати дощ. (Відбувається клацання пальцями)”.
- “Дощ посилюється. (Необхідно плескати долонями по грудям)”.
- “Починається справжня злива. (Необхідно плескати по стегнах)”.
- “А ось град – справжня буря. (Починають тупотіти ногами)”.
- “Але що це? Буря стихає. (Необхідно плескати по стегнах)”.
- “Дощ стихає. (Плескання долонями по грудях)”.
- “Рідкі краплі падають на землю. (Відбувається клацання пальцями)”.
- “Тихий шелест вітру. (Потирання долонь)”.
- “Сонце! (Необхідно підняти руки догори)” [43].

**3. Навести приклади толерантного та інтолерантного стиля поведінки (30 хв.)** За допомогою техніки “мозкового штурму учасники” учасники повинні навести якомога більше ознак толерантного та



інтолерантного стилів поведінки. Для прикладу учасник 1 наводить такі характеристики толерантного стилю поведінки: відкритість до різноманіття, культурна чутливість, повага до оточення, готовність допомагати та конструктивно взаємодіяти. Потім учасники обговорюють та до кожної ознаки наводять приклад з повсякденного життя.

**4. Підвищення рівня володіння толерантним стилем поведінки (35 хв.) за допомогою рольової гри.**

Учасникам пропонується розіграти імпровізовану сцену між двома, або більше особами, де одна сторона буде діяти відповідно до толерантного стилю поведінки, натомість інша сторона буде проявляти інтолерантні ознаки при взаємодії з партнером (партнерами). Учасники мають можливість спостерігати за перебігом подій. Рольова гра є досить ефективною технікою, тому що вона дозволяє учасниками поглянути на ситуації під різними кутами, розширити своє розуміння, покращити навички взаємодії в різноманітних сценаріях. Потім усі учасники обговорюють результати рольової гри, висловлюють власну точку зору, дискутують з іншими.

**5. Підведення підсумків заняття (5 хв.).** Учасники підбивають результати даного заняття. Діляться враженнями. Обговорюють вивчені теми між собою.

**Третій блок “Оволодіння засобами та прийомами розвитку емоційного інтелекту, навичок саморегуляції та управління емоціями. Формування обізнаності щодо механізмів виникнення негативних емоцій” – 2 заняття**

**Заняття 1 “Емоційний інтелект, управління емоціями та саморегуляція”**

**Мета заняття:** розвиток навичок особистісної саморегуляції, покращення навичок управління власними емоціями, розвиток емоційного інтелекту, підвищення рівня обізнаності стосовно механізмів під час виникнення емоцій.

**Тривалість заняття:** 90 хв.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші паперу, олівці, фломастери, проектор.

### Програма заняття 1

**1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5хв.).** Закріплення учасниками вже пройденого на минулому занятті матеріалу. Дискусія. Доповнення.

**2. Забезпечення продуктивної атмосфери, відкритості учасників. (15 хв.).**

#### Вправа “Професійне ”Я”

“Мета: розвиток позитивної концепції “Я-фахівець”, оволодіння навичками підвищення рівня самооцінки, покращення емоційного стану.

*Інструкція:* учасники на аркуші паперу повинні намалювати сонце (кожен малює окремо). В центрі кола необхідно намалювати себе, саме у ролі фахівця, або ж можна просто написати ім’я. На кожному “промінчику” треба написати позитвну рису відносно себе (враховуючи професійну точку зору). Головне це те, що у ході вправи необхідно писати тільки свої найкращі сторони (виключаючи негативні моменти). В кінці вправи учасники залишають цей листочок собі, ведучий надає рекомендацію, що учасники можуть покласти цей листочок у власний щоденник, або інше місце, і коли з’явиться певна нова якість, то треба її дописати туди” [38].

#### Вправа “Компліменти”

Мета: налагодження позитивної та дружньої комунікації між учасниками;

*Інструкція:* учасники формують коло та висловлюють один одному приємні та щирі компліменти [38].

**3. Розкриття змісту поняття “емоційний інтелект” за допомогою міні-лекції (30 хв.).**

**4. Оволодіння навичками управління емоціями та саморегуляції (35 хв.).**

#### Вправа “Фантом”

“Мета: ознайомлення з технікою розпізнавання власних емоцій, формування здібностей емоційного самоусвідомлення” [44].

Обладнання: різнокольорові олівці, фліпчарт, зображення людського тіла на окремому аркуші.

“Інструкція: ведучий запрошує учасників по черзі підійти до фліпчарту, на якому наявний аркуш із зображенням людського тіла, необхідно заштрихувати (за допомогою чорного кольору) ті області тіла, які відповідають за почуття страху, синім кольором ті області, які відповідають саме за смуток, жовтим кольором - за радісні почуття, червоний колір відповідає за злість. Надалі йде обговорення, ведучий запитує в учасників, які області тіла у більшій мірі реагують на почуття злості, радості, страху чи смутку? Що буде в тому випадку. Коли перелічені емоції будуть повторюватися досить регулярно? Скажіть, у якій області на вашу думку знаходиться радість та яка її роль?” [44].

### **Вправа “Емоційний самоаналіз”**

Мета: оволодіння технікою самоаналізу власних емоцій та наголошення на важливості аналізувати та припрацьовувати власні емоції.

“Інструкція: ведучий коротко розповідає про емоційний самоаналіз, його важливість та основні завдання. Потім починає ставити запитання учасниками, щоб обговорити дане поняття за допомогою дискусії. Як ви скаржитеся коли виникає така потреба: звинувачуєте інших у своїх проблемах, чи навпаки, намагаєтеся знайти підтримку, розуміння? Коли ви сердетися, то як це проявляється: ображаєте іншу людину, випускаєте свою агресію, чи навпаки досить у добрій формі? Ваша реакція на критику: у гумористичній манері, через злість, роздратування? Коли необхідно зробити зауваження, то ви: зробите це толерантно (терпляче), спокійно, агресивно? Потім ведучий продовжує ставити учасникам запитання у схожому напрямку. Відбувається активне обговорення та самоаналіз” [44].

**5. Підведення підсумків (5 хв.).** Завершення заняття, учасники діляться своїми враженнями (що сподобалося, що не сподобалося), думками, пропозиціями.

### **Заняття 2 “Механізми виникнення негативних емоцій”**

**Мета заняття:** розібратися у механізмах виникнення негативних емоцій та навчитися з ними справлятися.

**Тривалість заняття:** 90 хв.

**Необхідні матеріали:** фліпчарт, аркуші паперу, олівці, фломастери.

#### **Програма заняття 2**

- 1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5хв.).**
- 2. Опис механізмів виникнення негативних емоцій (30 хв.).**
- 3. Оволодіння навичками протистояти виникненню негативних емоцій (45 хв.).**

#### **Вправа “Цінність емоцій та почуттів”**

“Мета: сприяти ставленню до емоцій і почуттів, які виникають в процесі життєвої діяльності, як до важливих життєвих цінностей” [44].

“Інструкція: ведучий розповідає про цінність емоцій, навіть не зважаючи на те, негативні вони чи позитивні, оскільки несуть у собі певний корисний сенс, інформацію. Потім відбувається процес обговорення, в учасників запитують, що для них є цінним під час переживання емоцій негативного чи позитивного характеру? Відбуваються дискусія, головне, щоб усі максимально включалися в роботу та висловлювали свою власну точку зору. Наприкінці ведучий ще раз підсумовує усе сказано та висловлює свій коментар” [44].

**4. Підведення підсумків (10 хв.).** Учасники надають зворотній зв'язок після психотерапевтичного заняття. Вказують сильні та слабкі сторони, висловлюють власне бачення.

**Четвертий блок “Конфлікт, його суть та зміст. Розвиток навичок неконфліктної взаємодії “. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Підвищення здатності розпізнавати**

**різноманітні стилі поведінки співрозмовника та визначати власні”**  
**– 2 заняття.**

**Заняття 1 “Конфлікт. Суть. Зміст. Розвиток навичок неконфліктної взаємодії”**

**Мета заняття :** ознайомлення з концепціями конфлікту, вивчення змісту конфлікту, вивчення методів вирішення конфліктної ситуації, розробка навичок неконфліктної взаємодії, формування культури конструктивної взаємодії.

**Тривалість заняття:** 90 хв.

**Необхідні матеріали:** аркуші паперу, олівці, фломастери, фліпчарт або дошка.

### **Програма заняття 1**

**1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5хв.).**

**2. Налаштування учасників на продуктивну роботу (10 хв.).**

Вправа “Оплески”.

**Мета:** відпочити, зняти напругу, налаштуватися на подальшу активну роботу.

*“Інструкція:* учасники утворюють коло, при чому важливо, щоб вони сиділи на стільцях. Ведучий пропонує учасникам підвестися у певній послідовності, якщо вони щось вміють, чи володіють певними навичками, або ж бажають опанувати, навчитися, оволодіти новими знаннями. Паралельно з цим, інші учасники активно аплодують тим людям, які піднялися. Наприклад: підніміться ті, хто вміє керувати автомобілем, або підніміться ті, хто вміє кататися на ковзанах, і так далі. Головне тут, це підтримка інших учасників” [38].

**3. Розкриття змісту та суті поняття “конфлікт” (20 хв.).**

**4. Розвиток навичок неконфліктної взаємодії (45 хв.).**

**Вправа “Конфліктна ситуація за присутності свідка”**

**Мета:** формування навичок не конфліктності та конструктивного вирішення конфліктів.

“Інструкція: учасники об’єднуються у підгрупи (бажано по 3 особи в групі). Один із членів підгрупи займає роль “спостерігача-контролера”, його головне завдання полягає у тому, щоб спостерігати за послідовністю виступів та за тим, щоб той, хто слухає, підтримував висловлювання. Інші члени групи, розподіляють між собою, хто яку роль буде відігравати. Розпочинається програвання ситуації, яка містить у собі суперечку. В процесі виконання даної вправи, учасники повинні програти різні ролі. Наприкінці відбувається обговорення, наприклад: хто з партнерів не зміг зрозуміти свого співрозмовника? Чи вдалося вам зрозуміти іншого, чи навпаки, так і не вдалося прийти до конструктивного взаєморозуміння” [45].

### Вправа “Моя конфліктологічна позиція”

Мета: формування навичок самопізнання, самоаналізу.

“Інструкція: учасникам необхідно взяти аркуш паперу, зверху написати власне ім’я, а знизу суть конфліктологічного питання. Аркуш паперу необхідно поділити на дві рівномірні частини (вертикально), ліва частина це знак “+” (необхідно зазначити ті аспекти, які сприяють вияву і стійкості зазначеної позиції), а права “-“ (ті аспекти, які гальмують, перешкоджають її прояву). Також, учасники повинні подумати та потім написати, що необхідно зробити, щоб подолати існуючі перешкоди, які були зазначені. В кінці учасники висловлюють враження від вправи та зазначають, що може перешкоджати формуванню конфліктологічної позиції” [45].

**5. Підведення підсумків (10 хв.).** Учасники надають зворотній зв’язок. Зазначають позитивні та негативні аспекти під час проведення психотерапевтичного заняття. Дискутують між собою за темою заняття. Ставлять додаткові запитання.

### Заняття 2 “Стратегії поведінки в конфліктній ситуації”

**Мета заняття:** підвищення обізнаності учасників психотерапевтичного заняття щодо наявних стратегій поведінки в конфліктній ситуації та доцільності їх застосування. Розвиток навичок неконфліктного спілкування та конструктивної взаємодії з іншими.

**Тривалість заняття:** 60 хв.

**Необхідні матеріали:** аркуші паперу, олівці, фломастери, фліпчарт.

## **Програма заняття 2**

**1. Вступ та рефлексія з минулого заняття (5хв.).** Учасники пригадують головні аспекти минулого психотерапевтичного заняття. Діляться враженнями. Дискутують між собою.

**2. Підвищення обізнаності щодо стратегій поведінки у конфлікті (50 хв.).**

### **Вправа “Стратегії конфліктної поведінки”**

Мета: підвищення обізнаності стосовно наявних стратегій конфліктної поведінки та розвиток здатності виявляти їх доцільність під час конкретної ситуації.

“Інструкція: учасники ознайомлюються зі стратегіями конфліктної поведінки: “черепашка”, “акула”, “ведмежа”, “лисиця”, “сова”. Ведучий детально розповідає про кожну стратегію та підкреслює її особливості та переваги. Учасниками пропонується декілька конфліктних ситуацій, які вони повинні програти в парах (розподіл ролей за бажанням). Потім необхідно продемонструвати вищезазначені стратегії в різних ситуаціях професійної діяльності. В кінці вправи відбувається обговорення, учасники висловлюють свої враження та наголошують на отриманому досвіді” [45].

**3. Інтерактивна діяльність стосовно поводження в конфліктних ситуаціях (30 хв.).**

### **Вправа “Суб'єктивні та об'єктивні причини вирішення конфлікту”**

Мета: власний самоаналіз під час конфліктних ситуацій.

“Інструкція: учасники за власним бажанням утворюють дві групи, перша група зображує дії учасників конфлікту. Варто врахувати те, що за кожним членом групи закріплюється учасник саме іншої групи, головне завдання якого полягає у тому, щоб вербалізувати стан, думки, почуття тієї людини, яку він дублює. Учасник першої групи повинен пририватися, щоб дублер міг описати дії, поведінки, почуття, емоції цього учасника. Виконавці

ролей в кінцевому результаті повинні віднайти спосіб вирішення конфліктної ситуації, а потім вже обидві групи починають обговорювати та аналізувати рівень ефективності даного способу. В кінці відбувається обговорення, де учасники висловлюють враження від даної справи та наголошують на власній оцінці (її ролі) під час врегулювання конфлікту” [45].

**4. Підведення підсумків (5 хв.).** Підведення підсумків психотерапевтичного заняття (чого вдалося досягти, а чого ні). Зворотній зв'язок від учасників.

### **П'ятий блок “Рефлексивний” – 1 заняття**

**Мета заняття:** підведення підсумків проведених психотерапевтичних занять є важливою частиною навчального процесу. Основна мета полягає в узагальненні пропрацьованої інформації, визначення ключових моментів та навичок. Також досить важливим є етап усвідомлення та розуміння пройденого матеріалу.

**Тривалість заняття:** 60 хв.

**Необхідні матеріали:** аркуші паперу, олівці, фломастери, фліпчарт.

### **Програма заняття 1**

**1. Фіналізуюча частина підбиття підсумків (20 хв.).** Учасники згадують основні теми, що були вивчені (підкреслюючи ключові аспекти). Оцінюють своє ставлення до особистісного зростання під час проведення психотерапевтичних занять.

**2. Надання учасниками зворотнього зв'язку (30 хв.).**

Вправа “Ідея”.

**Мета:** полягає в підведенні підсумків проведеного заняття та отримання чіткого зворотнього зв'язку від кожного учасника.

**Обладнання:** ватман та різнокольорові листочки для нотаток.

**“Інструкція:** ведучий пропонує учасникам написати на листочках власні відповіді на певні питання: Що саме ви можете взяти для себе (в плані корисності) з даного заняття? Які емоції, враження ви отримали під час



роботи? Які думки, ідеї, роздуми з'явилися в процесі даного заняття? Учасники записують свої відповіді та кріплять їх на загальний ватман (за бажанням демонструючи свої результати)” [44].

**3. Завершення. Прощання з учасниками (10 хв.).** Врахування побажань та пропозицій стосовно організації психотерапевтичних занять на майбутнє. Психолог просить учасників почергово передати по ланцюжку усмішку. Дякує учасникам за продуктивну, змістовну, творчу роботу.