

УДК 378.011.3-052:159.9:316.647.5:316.77
DOI:10.31339/2617-9598-2018-2(2)-149-160

Щербан Тетяна Дмитрівна.
доктор психологічних наук, професор
Мукачівський державний університет

ГОТОВНІСТЬ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ ДО ТОЛЕРАНТНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

***Анотація.** Діяльність представників соціономічних професій взагалі, і психолога зокрема, пов'язано з поняттям комунікативної компетентності. У професійному спілкуванні здійснюється взаємний обмін діяльностями, інтересами, розвивається система стосунків «суб'єкт-суб'єкт(и)». Професійне спілкування психолога повинно бути діалогічним, бо тільки таке спілкування враховує думки всіх учасників. В такому випадку діалогічність передбачає толерантність професійного спілкування. Толерантність у професійному спілкуванні розуміється, з однієї сторони, як невід'ємна характеристика (показник) професіоналізму та зрілості особистості, з іншої сторони, як конструйований у процесі діяльності образ (ідеальна модель), виконуючий системоутворючу функцію.*

Проведено дослідження психологічних особливостей толерантності майбутніх психологів. Емпіричні результати засвідчують, що навчання сприяє розвитку якостей, які є основою толерантності, а саме зафіксовано зростання показників за шкалами «Співпраця», «Дружелюбність», та стійкість показників за шкалою «Товариствість». Найбільш вагомими є емпіричні результати отримані на вибірці випускників, адже саме вони є свідченням готовності до виконання толерантних професійних функцій. Про те, дані показники є недостатніми, і не гарантують їх подальше зростання при виконанні професійних функцій. Отже, протягом навчання у ЗВО, потрібно більше звернути увагу на вироблення чітких та міцних навиків співпраці у студентів. Це дасть змогу молодим фахівцям бути краще готовим до виконання професійних функцій. Толерантність у конфлікті вагома професійна якість практикуючого психолога.

***Ключові слова:** професіоналізм, професійне спілкування, толерантне професійне спілкування, діалогічне спілкування, готовність до толерантного професійного спілкування.*

Вступ. Діяльність представників соціономічних професій типу пов'язано з поняттям комунікативної компетентності. Вивчення професійної комунікативної компетентності ґрунтуються на дослідженні індивідуальної практичної діяльності. Це означає, що професійна діяльність формує і міжособистісні відношення, які не розкриваються: прямолінійно, а реалізуються як імпліцитно притаманні. Професійне спілкування, в першу чергу, характеризує виробничі стосунки. У такій комунікації відбувається не тільки взаємний обмін думками, діями, уявленнями, ідеями, інтересами тощо, але і розвивається система рівних стосунків («суб'єкт-суб'єкт(и)»). Важливо, що професійне спілкування повинно бути діалогічним, бо тільки таке спілкування враховує думки всіх учасників. В такому випадку діалогічність передбачає толерантність професійного спілкування. Поняття «толерантність у спілкуванні» є міждисциплінарним, тому важливо виділити його специфічні психологічні особливості. Толерантність у професійному спілкуванні розуміється, з однієї сторони, як невід'ємна характеристика (показник) професіоналізму та зрілості особистості, з іншої сторони, як конструйований у процесі діяльності образ (ідеальна модель), виконуючий системоутворючу функцію.

Постановка проблеми визначається тим, що сьогодні відсутні концепції толерантності у професійному спілкуванні. Відсутність чітких класифікацій та їх критеріїв, а також опис психологічних механізмів толерантності свідчить про те, що дана проблематика є поки недостатньо вивченою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема професійної комунікації досліджена прихильниками різних напрямів психології: А. Брудний, Ю. Лотман, Р. Ширалієва, Є. Шукурова та ін. Вагомими є дослідження впливу спілкування на свідомість особистості (В. Борєв, А. Деркач, В.А. Кан-Калик, А. Коваленко, О. Леонтьєв, А. Назаретян, О. Тихомиров, Ю. Шерковін та ін. В українській психології вагомий внесок у дослідження проблеми спілкування зробили Г. Балл, О. Бондаренко, Ж. Вірна, О. Дусавицький, В. Клименко, С. Максименко, Ю. Машбиць, М. Савчин, В. Семиченко, Н. Чепелєва та ін. Як приклад міждисциплінарного підходу до проблеми спілкування й комунікації можна навести роботи філософів (В. Афанасєєва, О. Феофанова, Ю. Шрейдера), філологів (А. Волкова, Ю. Лотмана, Я. Пруха), соціологів (А. Тимуша). Проблема толерантності у аналізується також в контексті процесуальних аспектів спілкування (В. Лабунская, Л. Рюмшина та ін.) у зв'язку з пошуком фундаментальних умов толерантності (Т. Срипкина та ін.) [4].

Мета та завдання дослідження. Досліджуючи особливості професійної підготовки майбутніх психологів, доцільно визначити стан готовності студентів до майбутнього професійно-толерантного спілкування. Отже, мета дослідження – дослідити психологічні особливості готовності майбутніх психологів до толерантного спілкування

Методи дослідження. Нами проведено дослідження толерантності майбутніх психологів. У дослідженні взяли участь 100 студентів-психологів денної та заочної форм навчання (50 осіб другого курсу та 50 осіб четвертого курсу).

У процесі вивчення толерантності майбутніх психологів були використані теоретичні та емпіричні методи дослідження. Теоретичні: аналіз, узагальнення, порівняння, систематизація наукових джерел з проблеми. Емпіричні: методика «Типове реагування на конфліктні ситуації» К. Томаса з метою вивчення особливостей конфліктної поведінки студентів; методика «Q-сортування» В. Стефансона для дослідження міжособистісних стосунків; методика міжособистісних взаємин Т. Лірі для діагностики типу взаємин в колективі. Метою емпіричного дослідження було дослідити сформованість психологічних властивостей, які є основою толерантності, а саме стилі: у конфлікті - «Співпраця»; у поведінці – «Товаристкість»; у спілкуванні – «Дружелюбний» [4].

Виклад основного матеріалу. Стати компетентним у професії означає розвинути якості особистості, які характеризуються не лише професійними знаннями, тобто стати особистістю думка якої є важливою, авторитетною у професійному колі, але і набути навиків професійно-

толерантного спілкування. Професійна комунікація організовує і колективну і індивідуальну професійну працю. Вкажемо на іншу не менш важливу функцію професійної комунікації - пізнання людьми одне одного, тобто функція формування та розвитку між особистих відносин. Зазначена функція у психології праці є важливою і складною, але і найменш вивченою [3].

Навчання у ЗВО характеризується фундаментальною теоретичною підготовкою та твердими практичними навиками. Тобто випускник має професійні знання та визначені практичні навички. Проте, випускник є психологічно не готовим до виконання виробничих функцій, побудови робочих міжособистісних взаємин. Очевидно, що потрібний час для того, щоб молодий спеціаліст фахівець зміг практично освоїти нові для себе виробничі функції, і ще довший час, щоб навчитися налагоджувати професійно-толерантні стосунки з іншими (з клієнтами, з колегами, з керівництвом тощо) [2]. За результатами соціологічного опитування, тільки маленька частина випускників (близько 11%) володіє достатнім рівнем розвитку професійного спілкування. Освоєння професії молодими спеціалістами ґрунтується, в першу чергу, на перебудові професійно-ціннісних орієнтацій, формуванні власних умінь, навичок, стилів діяльності, і відповідно набуттям власного досвіду практичної діяльності тощо. Як зазначав Б. Г. Ананьєв, з'єднання знань з досвідом належить до найбільш важливих умов формування людини як суб'єкта діяльності, постійного вдосконалення її майстерності у певній сфері діяльності. Про те, як доводять реалії, цього недостатньо. Необхідно, щоб фахівець був комунікативно компетентним, тобто мав систему здібностей спілкування. Адже професійні знання можуть бути реалізовані тільки засобами професійного спілкування. На жаль, цьому навичку не вчать при професійній підготовці. Отже, професійна підготовленість — це складний і надзвичайно важливий процес, який повинен включати і комунікативну готовність [1].

У професійному спілкуванні реалізовується активність всіх його учасників, тобто професійне спілкування є діалогічним. Спілкування припускає, за словами К.С. Станіславського, «зустрічний струмінь», кожний акт якого виступає як акт сполучення дії учасників, об'єднання в щось ціле, яке володіє новими якостями, не такими, як у його учасників. «Одиницями» спілкування є цикли, в яких відображаються відношення позицій, установок, точок зору кожного з партнерів, де переплітаються прямі і зворотні зв'язки у потоці інформації, що між ними циркулює. Так, «одиницею» мови, на думку М. М. Бахтіна, є «двоголосе слово».

В діалозі «сходяться два розуміння, дві точки зору, два рівноцінних голоси; в двоголосому слові, в репліці діалогу чуже слово так або інакше враховується, на нього реагують або його передбачають, воно переосмислюється або переоцінюється і тощо»

...Реальною одиницею мови, пише М. М. Бахтін, є «не ізольоване одиничне монологічне висловлювання, а взаємодія принаймні двох висловлювань, тобто діалог».

Професійне діалогічне спілкування ґрунтується на толерантності. Толерантність у спілкуванні допомагає вислухати, зрозуміти, переконати, сприйняти. Саме толерантність характеризує фахівця соціономічної сфери як особистість стійку до емоційних викликів, конфліктів, забезпечує ту фундаментальну основу, на якій можна сформувати різні форми продуктивної взаємодії між людьми. Толерантність у професійному спілкуванні надзвичайно актуальна для психологів практиків. Адже у роботі з клієнтами потрібно виявляти терпіння, стриманість, стійкість до емоційних виявів клієнта [2]. Ми опитали психологів зі стажем роботи понад десять років про те, які особливості вони вважають є основними для толерантності у спілкуванні. Більшість з опитаних (77%) вказали на те, що толерантний психолог повинен виявляти до клієнта товариський, дружелюбний стиль спілкування, мати навик співпраці у складних життєвих ситуаціях.

Отже, толерантність забезпечує успіх адаптації до професії, до соціального оточення завдяки тому, що людина у спілкуванні переконана: інші як і вона, можуть мати свою позицію, мають здатність бачити факти по-своєму, враховуючи різні обставини.

Нами проведено емпіричне дослідження майбутніх психологів (студентів другого та четвертого курсу). У дослідженні ми прагнули визначити готовність майбутніх фахівців до толерантної майбутньої роботи. Ми передбачали, що толерантний у спілкуванні з клієнтом психолог, виявляє стиль у: конфлікті - «Співпрацю»; поведінці - «Товаристкість»; спілкуванні - «Дружелюбний».

Будь-яка професійна діяльність характеризується конфліктами. Майбутніх фахівців важливо навчити як працювати у конфлікті. Доведено, що оптимальним стилем поведінки у конфлікті є «Співпраця». Такий стиль відображає активну роботу щодо розв'язання проблеми, прагнення максимально задовольнити інтереси всіх зацікавлених сторін. Такий стиль вимагає не тільки багато часу, але і великих зусиль, терпіння та толерантності.

Психолог повинен проявляти товариськість до клієнта. Саме цей стиль у поведінці та спілкуванні допоможе клієнту довіритися, знайти порозуміння. Тенденція до товарищкості свідчить про контактність, прагнення створювати емоційні зв'язки як у своїй групі, так і за її межами.

Вияв дружелюбності до клієнта означає готовність до сприймання та готовність до роботи з особистістю. Дружелюбний тип притаманний людям які люб'язні з усіма, орієнтовані на прийняття і соціальне схвалення, прагнуть задовольнити вимоги всіх, «бути хорошим» для всіх без урахування ситуації, прагнуть до цілей мікрогруп мають розвинені механізми витіснення і придушення.

З метою вивчення особливостей конфліктної поведінки студентів –психологів нами використано методику «Типове реагування на конфліктні ситуації» К. Томаса. Результати дослідження узагальнено в таблиці 1.

Таблиця 1

**Результати дослідження за методикою
«Типове реагування на конфліктні ситуації» (К. Томас)**

Шкали	Показники	
	2 курс	4 курс
Конкуренція	19%	27%
Пристосування	26%	19%
Компроміс	26%	20%
Уникнення	9%	10%
Співпраця	20%	24%

Аналіз отриманих у результаті дослідження результатів продемонстрував наступне. Для другокурсників виділимо наступні психологічні особливості. Найбільш прийнятими способами поведінки реагування в конфлікті для студентів є: «Пристосування» (26%) та «Компроміс» (26%). Особистість, яка обирає пристосування, діє спільно з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Використовуючи компроміс, індивід поступається власними інтересами. Компроміс часто є вдалим відступом. Досить значний відсоток студентів другого курсу (20%) обрали співпрацю: такі студенти беруть активну участь у вирішенні конфлікту, але при цьому намагаються співпрацювати з іншими.

Для випускників виділимо наступні психологічні особливості. Найбільш прийнятими способами поведінки реагування в конфлікті є: «Конкуренція» (27%) та «Співпраця» (24%). Стиль конкуренції застосовують зазвичай студенти активні та схильні до вирішення конфліктів шляхом, який видається їм найзручнішим. Така особистість здатна приймати вольові рішення. Цей стиль поведінки у конфліктній ситуації може створити особистості, яка його застосовує, певний авторитет, але лише в тому разі, коли він дасть позитивний результат. Стиль «Співпраця» характерний для активних особистостей, які прагнуть вирішити конфліктну ситуацію задовольняючи і свої інтереси і інтереси іншого. Також значний відсоток студентів четвертого курсу (20%) обрали компроміс. Стиль компромісу полягає в тому, що кожна із сторін поступається частиною своїх інтересів, очікуючи того самого від іншої сторони. Компроміс дає змогу зберегти стосунки та задовольнити хоча б частину інтересів.

Узагальнивши отримані результати зазначимо, що студенти-випускники обрали такі стилі поведінки у конфлікті («Конкуренція», «Співпраця»), які не демонструють студенти-початківці («Пристосування», «Компроміс»). Вважаємо, що ці показники демонструють те, що випускники більш готові до виконання професійних обов'язків. Вважаємо це наслідком

того, що психологи випускники мають глибокі знання з психології та вміють обирати толерантний стиль поведінки в залежності від конфліктної ситуації. Найменший показник в обох групах належить стилю «Уникнення» (9% - студенти 2 – го курсу та 10% - 4-го курсу). Це свідчить про те, що майбутні психологи у конфліктній ситуації не ухиляються від вирішення проблеми або конфлікту, а навпаки відстоюють власні інтереси та співпрацюють з іншими з метою вирішення проблеми.

Здатність ефективно вирішувати конфліктні ситуації вкрай потрібна сучасному фахівцеві для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі для перетворення його з метою попередження негативних конфліктів, щоб бути готовим до оптимального виходу з професійних особистісних криз, як бар'єрів на шляху до професійної культури, стимулювання особистісно-професійного зростання. Професійне навчання ЗВО сприяє формуванню толерантного стилю поведінки у конфліктній ситуації, який враховує і інтереси іншого, але і відстоює власні потреби [2]. Про те, емпіричні результати підтверджують, що на жаль, цей стиль не є домінантним у поведінці студентів, навіть випускників. Отже, протягом навчання у вузі, потрібно більше звернути увагу на вироблення чітких та міцних навиків співпраці у студентів. Це дасть змогу молодим фахівцям бути краще готовим до виконання професійних функцій. Толерантність у конфлікті вагома професійна якість практикуючого психолога.

Для дослідження міжособистісних стосунків використано методика «Q-сортування» В. Стефансона. За даною методикою визначено основні тенденції поведінки людини в реальній групі. Результати узагальнено в таблиці 2

Таблиця 2.

Результати діагностики за методикою «Q-сортування» В. Стефансона

Шкали	Показники	
	2 курс	4 курс
Залежність	22%	11%
Незалежність	11%	22%
Товариськість	22%	22%
Нетовариськість	12%	11%
Прийняття боротьби	11%	28%
Уникнення боротьби	23%	11%

Аналіз отриманих у результаті дослідження результатів продемонстрував наступне. Для психологів, які знаходяться на етапі первинної професіоналізації виділимо наступні

психологічні особливості. Найбільш вираженою тенденцією поведінки виявилась тенденція – «Уникнення боротьби» (23%). Тенденція до уникнення боротьби демонструє прагнення втекти від взаємодії, зберегти нейтралітет у групових спорах і конфліктах, схильність до компромісних рішень. Трохи менший показник тенденції «Залежність» та «Товариськість» (22%). Тенденція до залежності визначена як внутрішнє прагнення індивіда до прийняття групових стандартів і цінностей: соціальних і морально-етичних. Товаристкість, яка є одним із критеріїв толерантності, демонструє прагнення до особистості про контактність, до створення емоційних зв'язків. Найменший показник отримали тенденції «Незалежність» та «Прийняття боротьби» (11%). Тенденція до незалежності свідчить про схильність уникати взаємодії, зберігати нейтралітет у суперечках і конфліктах. Тенденція до «Боротьби» – активне прагнення особистості брати участь у груповому житті, домагатися більш високого статусу в системі міжособистісних взаємин.

Для випускників виділимо наступні психологічні особливості. Найбільш виражений показник є за тенденцією «Прийняття боротьби» (28%). Прийняття боротьби свідчать, що особистість прагне брати участь в груповому житті та домагатися більш високого статусу в системі міжособистісних взаємин. Такі люди, за звичай, досягають великих здобутків у своїй професійній діяльності, а також прагнуть бути лідерами в групі. За результатами отриманих даних виявилось, що найменший відсотковий показник у тенденцій «Залежність», «Нетовариськість» та «Уникнення боротьби».

Порівняння отриманих даних дозволяє зробити висновок, що студенти початківці та випускники демонструють однакові показники тенденції до «Товариськості» (22%). Така тенденція свідчить про те, що майбутні психологи вміють бути толерантними у спілкуванні, створювати позитивні емоційні зв'язки, йти на контакт з іншими, - це основа професійного спілкування, яку повинен мати практикуючий психолог. Про те, дана тенденція не є домінуючою. Це не відповідає вимогам сучасної професійної підготовки майбутніх психологів. Підготовка психологів повинна формувати навички толерантного товариського спілкування з клієнтами. Відмітимо і відмінності у результатах отриманих при діагностуванні випускників та другокурсників. Наприклад, тенденція до залежності: у студентів другого курсу виражена достатньо сильно (22%), а в студентів випускників є слабо вираженою (11%). Це свідчить про те, що у другокурсники прагнуть до прийняття групових стандартів і цінностей. Випускники ж, навпаки, приймають самостійно відповідальні рішення, схильні до ризику, не бояться втілювати нові ідеї без схвалення оточуючих. Відмінними є і результати показників тенденції до «Прийняття боротьби»: високі показники демонструють випускники (28%) та низькі показники у другокурсників (11%). Це свідчить про те, що студенти випускники прагнуть отримати більш високий статус в системі міжособистісних взаємин,

хочуть бути лідерами, проте адекватно реагують на конфліктні ситуації. Найменш виражений відсотковий показник в обох групах у тенденції до «Нетовариськості».

Отримані емпіричні результати були доповнені результатами методики міжособистісних взаємин Т. Лірі. Дана методика була використана для виявлення певного типу взаємин в колективі (таблиця 3).

Таблиця 3.

**Результати дослідження за методикою
«Діагностика міжособистісних взаємин» (Т. Лірі)**

Шкали	Показники	
	2 курс	4 курс
Авторитарний	14%	14%
Егоїстичний	15%	9%
Агресивний	8%	9%
Підозрілий	8%	8%
Покірний	15%	13%
Залежний	15%	13%
Дружелюбний	13%	16%
Альтруїстичний	13%	18%

Аналіз отриманих за зазначеною методикою результатів дозволив виокремити психологічні особливості для другокурсників та випускників. А саме. Для психологів, які знаходяться на етапі первинної професіоналізації виділимо наступне. На більш рівномірний розподіл за всіма шкалами. Це є свідченням того, що ще не сформовані чіткі комунікативні установки, ще не сформувався чіткий індивідуальний стиль спілкування. Найбільш прийнятними типами взаємин в колективі є: «Егоїстичний» (15%), «Покірний» (15%) та «Залежний» (15%). Трохи менший відсотковий показник виявився для типу «Авторитарний» - 14%, «Дружелюбний» - 13% та «Альтруїстичний» - 13%. Нас цікавив показник за шкалою «Дружелюбність», саме він є основою толерантного спілкування. Вважаємо вияв даного показника є не відповідає вимогам сьогодення. Хоча даний показник є важливим для всіх представників соціономічних професій взагалі і психологів зокрема. «Агресивний» (8%) та «Підозрілий» (8%) – найменш виражені у даній групі. Агресивний тип характеризується завзятістю, наполегливістю, впертістю, а також жорстокістю і ворожістю по відношенню до оточуючих. Люди, яким притаманний підозрілий тип, постійно скаржаться, схильні до сумніву в усьому, невпевнені в собі а також замкнуті. Так як дані типи виявились в малої кількості

студентів, то можна говорити, що ці типи взаємин не притаманні для психологів другого курсу.

Для психологів-випускників найбільш виражений тип взаємин у колективі це – «Альтруїстичний» (18%). Така людина завжди приносить у жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати всім, нав'язлива у своїй допомозі і занадто активний по відношенню до оточуючих, приймає на себе відповідальність за інших. Трохи менше студентів вибрали тип «Дружелюбний» (16%). Позитивним є те, що виявлено було позитивну динаміку даного показника у порівнянні з початківцями. Такі студенти характеризуються всіма показниками толерантності, а саме: схильністю до співпраці, кооперацією, гнучкістю і компромісом при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях. Такі студенти прагнуть бути в згоді з думкою оточуючих, свідомо конформні, прагнуть допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариські, проявляють теплоту і дружелюбність у відносинах. У відсотковому значенні 13% та 14% виражені такі типи взаємин як: «Авторитарний», «Покірний», «Залежний». Вважаємо, що це є достатньо високими показниками для випускників. Адже, ці шкали свідчать про не готовність таких студентів до виконання своїх професійних обов'язків. Авторитарна особистість всіх наставляє, повчає, у всьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Покірний - слухняно і чесно виконує свої обов'язки, емоційно стримана. Залежний тип – конформний, м'який, очікує допомоги і порад, довірливий, схильний до захоплення оточуючими, ввічливий. Найменш виражені відсоткові показники «Егоїстичний» (9%), «Агресивний» (9%) та «Підозрілий» (8%). Ці типи характерні для людей, які труднощі перекладають на оточуючих, самовдоволені, зарозумілі, схильні до суперництва. Також схильні у всьому звинувачувати оточуючих, критичні, нетовариські, відчують труднощі в інтерперсональних контактах через невпевненість в собі.

Порівняння отриманих емпіричних результатів свідчить про те, що стиль спілкування, який є основою толерантності демонструє позитивну динаміку, але не можемо констатувати, що ці установки є стійкими і відповідають вимогам професії. Для студентів другого курсу переважає покірний та залежний тип взаємин. Це може бути ознакою того, що більшість другокурсників ще не проявили себе в колективі та схильні підпорядковуватися сильнішому. Щоб показати свої знання з предметів вони слухняно та чесно виконують всі завдання. Також більшість студентів схильні до захоплення оточуючими, не вміють проявити опір, широким чином вважають, що інші завжди праві. Випускники демонструють більш виражені типи альтруїстичний (18%) та дружелюбний (16%). Студентам, яким притаманний альтруїстичний тип прагнуть допомогти та співчувати іншим, емоційне ставлення до людей проявляють у співчутті, симпатії, турботі, ласці, вміють підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливі

та чуйні. Ці характеристики стануть невід'ємним елементом у роботі майбутнього психолога, а також допоможуть проявити себе у професійній діяльності та бути досвідченим фахівцем. Дружелюбний тип характеризується тим, що студент-психолог прагне бути в згоді з думкою оточуючих, діє за правилами і принципами «хорошого тону» у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст в досягненні цілей групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариський, проявляє теплоту і дружелюбність у відносинах. Студенти – початківці і випускники демонструють однакові показники за шкалами «Підозрілий» (8%). Так як цей тип не виражений, то можна говорити, що такі характеристики як підозрілість, образливість, критичність, нетовариськість, - студентам психологам не властиві.

Висновки і перспективи. Діяльність представників соціономічних професій взагалі, і психолога зокрема, пов'язано з поняттям комунікативної компетентності. У професійному спілкуванні здійснюється взаємний обмін діяльностями, інтересами, розвивається система стосунків «суб'єкт-суб'єкт(и)». Професійне спілкування психолога повинно бути діалогічним, бо тільки таке спілкування враховує думки всіх учасників. В такому випадку діалогічність передбачає толерантність професійного спілкування. Толерантність у професійному спілкуванні розуміється, з однієї сторони, як невід'ємна характеристика (показник) професіоналізму та зрілості особистості, з іншої сторони, як конструйований у процесі діяльності образ (ідеальна модель), виконуючий системотворючу функцію.

Проведено дослідження психологічних особливостей толерантності майбутніх психологів. У дослідженні взяли участь 100 студентів-психологів денної та заочної форм навчання (50 осіб другого курсу та 50 осіб четвертого курсу). У дослідженні ми прагнули визначити готовність майбутніх фахівців до толерантної майбутньої роботи. Ми передбачали, що толерантний у спілкуванні з клієнтом психолог, виявляє стиль у: конфлікті - «Співпрацю»; поведінці – «Товаристкість»; спілкуванні – «Дружелюбний».

Емпіричні результати засвідчують, що навчання сприяє розвитку якостей, які є основою толерантності, а саме зафіксовано зростання показників за шкалами «Співпраця», «Дружелюбність», та стійкість показників за шкалою «Товаристкість».

Найбільш вагомими є емпіричні результати отримані на вибірці випускників, адже саме вони є свідченням готовності до виконання толерантних професійних функцій.

Про те, дані показники є недостатніми, і не гарантують їх подальше зростання при виконанні професійних функцій. Отже, протягом навчання у ЗВО, потрібно більше звернути увагу на вироблення чітких та міцних навиків співпраці у студентів. Це дасть змогу молодим фахівцям бути краще готовим до виконання професійних функцій. Толерантність у конфлікті вагома професійна якість практикуючого психолога.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Щербан Т.Д. Деякі проблеми професійної готовності / Т.Д. Щербан, В.В. Гоблик // Особистість у соціальному, віковому та клінічному вимірі сучасного життя: збірник наукових статей. – Луцьк: Вежа-Друк, 2016.– С.22 – 27.
2. Щербан Т.Д. Деякі психологічні особливості підготовки успішного фахівця / Т.Д. Щербан, В.В. Гоблик // Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету ім. Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України. – Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2016.– Випуск 32.–С.601 – 614.
3. Щербан Т. Д. Психологічна стійкість у системі професійної підготовки /Тетяна Дмитрівна Щербан, Володимир Васильович Гоблик, Ганна Вікентіївна Щербан // Научная дискуссия: вопросы педагогики и психологии: сборник статей по материалам XLV международной заочной научно-практической конференции/ отв. ред. Е.Ю. Бутакова. – М.: Интернаука, 2015.– №12(45), ч.2. – С.185-188.
4. Щербан Т.Д. Психологія навчального спілкування / Т.Д. Щербан// Науковий вісник Мукачівського технологічного інституту. – 2006. – №2. – С.141-147.
5. Щербан Т.Д. Проблема підготовки майбутніх вчителів до навчального спілкування / Т.Д. Щербан // Наукові записки Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – 2005. – Вип.26. – С.337-342.

REFERENCES

1. Shherban T. D., 2016. Dejaki problemi profesijnoї gotovnosti [Some Problems of Professional Readiness] Osobistist' u social'nomu, vikovomu ta klinichnomu vimiri suchasnoho zhittja: zbirnik naukovih statej. Luc'k: Vezha-Druk, P.22 – 27.
2. Shherban T. D., 2016. Dejaki psihologichni osoblivosti pidgotovki uspishnogo fahivcja [Some psychological peculiarities of the training of a successful specialist] Problemi suchasnoї psihologii: zbirnik naukovih prac' Kam'janec'-Podil's'kogo nacional'nogo universitetu im. Ivana Ogiienka, Institutu psihologii im. G. S. Kostjuka NAPN Ukraїni. Kam'janec'-Podil's'kij: Aksioma, Vipusk 32. P.601 - 614.
3. Shherban T. D., 2015. Psihologichna stijkist' u sistemi profesijnoї pidgotovki [Psychological stability in the system of professional training] Nauchnaja diskussija: voprosy pedagogiki i psihologii: sbornik statej po materialam XLV mezhdunarodnoj zaochnoj nauchno-prakticheskoy konferencii/ отв. red. E.Ju. Butakova. M.: Internauka. # 12(45), ch.2. P.185-188.
4. Shherban T.D., 2006. Psihologija navchal'nogo spil'kuvannja [Psychology of educational communication] Naukovij visnik Mukachivs'kogo tehnologichnogo institutu. #2. P.141-147.

5. Shherban T.D., 2005. Problema pidgotovki majbutnih vchiteliv do navchal'nogo spilkuvannja [The problem of preparing future teachers for learning communication] Naukovi zapiski In-tu psihologii im. G.S. Kostjuka APN Ukraïni. Vip.26. P.337-342.

Summary. *The activities of representatives of social and economic occupations in general, and psychologists in particular, are connected with the notion of communicative competence. In professional communication, mutual exchange of activities and interests is carried out, the system of relations "subject-subject (s)" develops. Professional communication of a psychologist should be dialogical, because only such communication takes into account the opinions of all participants. In this case, dialogue provides the tolerance of professional communication. Tolerance in professional communication is understood, on the one hand, as an indispensable characteristic (indicator) of professionalism and maturity of the individual, on the other hand, as the image (ideal model) constructed in the process of activity, performing the system-forming function.*

The research of psychological peculiarities of tolerance of future psychologists has been conducted. Empirical results indicate that learning contributes to the development of the qualities that are the basis of tolerance, namely, the growth of indicators on the "Cooperation", "Friendly" and "Commodity" scores indicators has been recorded. The most significant are the empirical results obtained in the sample of graduates, because they are evidence of readiness to perform tolerant professional functions. The fact that these figures are insufficient and do not guarantee their further growth in the performance of professional functions. Consequently, when studying in an higher educational establishment, you need to pay more attention to developing clear and strong student collaboration skills. This will enable young professionals to be better prepared to perform professional functions. Tolerance in the conflict is a significant professional quality of a practicing psychologist.

Key words: *professionalism, professional communication, tolerant professional communication, dialogical communication, readiness for tolerant professional communication.*



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>