

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА

Кафедра психології

**МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**РОЗВИТОК ТОЛЕРАНТНОСТІ ЯК ОСОБИСТІСНОЇ ВЛАСТИВОСТІ  
ПІДПРИЄМЦЯ**

Спеціальність: 053 Психологія

Виконала:

студентка групи змПБУ- 26

факультету педагогіки і психології

Іванюк Антоніна Сергіївна

Науковий керівник:

доктор психологічних наук,

професор кафедри психології

Савелюк Наталія Михайлівна

Тернопіль – 2025

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТОЛЕРАНТНОСТІ ЯК ОСОБИСТІСНОЇ ВЛАСТИВОСТІ ПІДПРИЄМЦЯ.....	8
1.1. Загальний психологічний аналіз підприємництва та підприємницької діяльності .....	8
1.2. Толерантність як наукове поняття .....	14
1.3. Толерантність у структурі особистості підприємця.....	18
1.4. Специфіка розвитку толерантності особистості в умовах невизначеності та хронічного стресу війни .....	22
Висновки до розділу 1 .....	26
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТОЛЕРАНТНОСТІ У ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ З ОКРЕМИМИ ІНШИМИ ОСОБИСТІСНИМИ ВЛАСТИВОСТЯМИ ПІДПРИЄМЦЯ.....	29
2.1. Мета, завдання і програма емпіричного дослідження .....	29
2.2. Опис методів і методик емпіричного дослідження .....	31
2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження толерантності у взаємозв'язку з окремими особистісними властивостями підприємця.....	38
Висновки до розділу 2 .....	53
РОЗДІЛ 3. ПСИХОТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПІДПРИЄМЦІВ.....	55
3.1. Основні форми та методи психологічної допомоги особам, котрі займаються підприємницькою діяльністю .....	55
3.2. Авторська програма прихотренінгу для підприємців .....	57
3.3. Практичні рекомендації щодо розвитку толерантності підприємців.....	68
Висновки до розділу 3 .....	70
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	75
ДОДАТКИ.....	81

## ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена динамічними трансформаціями сучасного соціально-економічного простору, інтенсивним розвитком інформаційно-комунікаційних технологій та зростанням ролі міжособистісної взаємодії у підприємницькій діяльності. У таких умовах особливої значущості набуває проблема саморозвитку, психологічної стійкості та ефективної самореалізації підприємця, успіх якого безпосередньо залежить від здатності до конструктивної комунікації, партнерської взаємодії та прийняття соціальної різноманітності. Однією з ключових особистісних характеристик, що забезпечує ці процеси, виступає толерантність.

Проблема толерантності як соціально-психологічного феномену ґрунтовно розробляється в сучасній українській науковій традиції. Різні аспекти толерантності, зокрема її комунікативні, соціально-психологічні та професійні виміри, висвітлені у працях І. Беґа, Л. Орбан-Лембрик, М. Боришевського, С. Максименка, О. Чебикіна, І. Зязюна, Н. Волкової, Т. Титаренко, Л. Карамушки, О. Бондарчук, Г. Балла, В. Москаленко, Н. Пов'якель. Питання психологічних чинників ефективної професійної діяльності, комунікації та міжособистісної взаємодії суб'єктів економічної діяльності розкрито у дослідженнях Л. Карамушки, О. Креденцер, С. Філь, І. Вачкова, В. Панка, Н. Коломінського.

Зарубіжні дослідження толерантності представлені у працях G. Allport, D. Williams, R. Witenberg, M. Verkuyten, J. Berry, P. King, T. Wainryb, M. Hjern, S. Fairlamb, L. Cinnirella, які розглядають толерантність як базову соціально-психологічну якість особистості, пов'язану з установками, ціннісними орієнтаціями, соціальною ідентичністю та успішністю міжособистісної взаємодії. Проблеми ділової комунікації, бізнес-взаємодії та психологічних чинників підприємницької діяльності відображені у працях P. Drucker, D. McClelland, M. Friedman, A. Bandura, R. Cialdini, H. Mintzberg, які підкреслюють

значущість особистісних якостей, соціальної відповідальності, емоційної регуляції та толерантності для ефективного управління та розвитку бізнесу.

У сучасному суспільстві толерантність поступово утверджується як універсальний принцип взаємодії між людьми, набуваючи статусу соціальної норми, цінності та важливої умови професійної успішності. Вона активно проникає в різні сфери життєдіяльності – в соціально-економічну, політичну, культурну, духовну, ділову – і постає важливим регулятором міжособистісних та корпоративних взаємин, елементом культури ділового спілкування, показником професійної зрілості та етичної відповідальності суб'єктів підприємницької діяльності.

Проблематика толерантності стала об'єктом наукового аналізу в різних галузях вітчизняної науки – філософії, соціології, психології, педагогіці, юриспруденції, культурології, політології та інших. Значний внесок у її дослідження здійснили вітчизняні та зарубіжні науковці, праці яких спрямовані на розкриття сутності, структури, функцій і механізмів формування толерантності як соціально-психологічного феномену.

Серед різновидів толерантності особливе значення для професійної діяльності підприємця має комунікативна толерантність, що визначає здатність до конструктивного діалогу, прийняття іншої точки зору, подолання конфліктів, ефективної взаємодії з партнерами, клієнтами, підлеглими та конкурентами. Однак у сучасній психологічній науці проблема розвитку комунікативної толерантності досліджена фрагментарно, а більшість наукових праць зосереджені переважно на загальних інтеракційних аспектах толерантності.

Водночас недостатньо вивчено специфіку формування та розвитку толерантності саме в контексті підприємницької діяльності, де вона виконує не лише гуманістичну, а і прикладну функцію – забезпечує ефективність бізнес-комунікацій, попередження конфліктів, підвищення довіри, формування позитивного ділового іміджу та сталого розвитку бізнесу.

У зв'язку з цим актуальним науково-практичним завданням є дослідження толерантності як особистісної властивості підприємця, виявлення її психологічних детермінант та розробка ефективних засобів її розвитку в умовах сучасного бізнес-середовища.

В умовах динамічних соціально-економічних змін, глобалізації та зростаючої культурної різноманітності, а зараз – ще й в умовах невизначеності та хронічного стресу війни здатність підприємця до толерантної поведінки стає не просто етичним імперативом, а важливою компетенцією для виживання й ефективного бізнесу. Толерантність сприяє кращій комунікації з партнерами, клієнтами та командою, знижує ризики конфліктів і підсилює інноваційний потенціал. Одночасно в літературі підкреслюють зв'язок толерантності з психологічним здоров'ям особистості, що також важливо для стійкості підприємця.

Попри наявні загальні дослідження толерантності та численні праці з психології підприємництва, недостатньо розроблені практично орієнтовані підходи до цілеспрямованого розвитку толерантності саме у суб'єктів підприємницької діяльності. Також мало уваги приділено інтеграції понять толерантності та толерантності до невизначеності в контексті підприємницького вибору й поведінки.

**Метою дослідження** було теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості проявів та окремі предиктори розвитку толерантності як особистісної властивості підприємця.

**Завдання дослідження:**

1. Здійснити теоретичний аналіз і синтез психологічних аспектів понять «підприємництво», «підприємницька діяльність», «особистість підприємця», «толерантність».

2. Обґрунтувати психологічні особливості проявів і розвитку толерантності підприємця в умовах невизначеності та хронічного стресу війни.

3. Емпірично дослідити толерантність підприємців на прикладі комунікативної толерантності та такі окремі її предиктори як схильність до підприємництва, емпатію та професійне вигорання.

4. Розробити спеціальну психотренінгову програму з метою розвитку комунікативної толерантності підприємців та її окремих предикторів.

**Об'єктом дослідження** є толерантність як властивість особистості.

**Предмет дослідження** – психологічні особливості розвитку толерантності як властивості особистості підприємця.

**Методи дослідження:**

*I. Теоретичні* – теоретичний аналіз і синтез, узагальнення наукових даних.

*II. Емпіричні* – спостереження, тестування з використанням валідних методик («Здатність до підприємництва» (GET-тест) Бізнес-школа Дарема, адаптація Ю. Пачковського, з метою визначення рівнів схильності до підприємницької діяльності; «Оцінка власного потенціалу «вигорання» американського психолога Дж. Гібсона (James L. Gibson), з метою виявлення схильності особистості до емоційного вигорання; «Методика діагностики комунікативної толерантності», в українській адаптації А. Шевенко, з метою діагностування рівнів комунікативної толерантності; «Опитувальник для діагностики здатності до емпатії», американських психологів А. Мехрабіана та Н. Епштейна, з метою визначення рівнів емпатії).

*III. Методи математично-статистичної обробки кількісних даних* (первинний кількісний аналіз, кореляційний аналіз).

**Теоретична база і джерела.** У роботі ми опиралися на класичні й сучасні українські дослідження соціально-психологічних засад розвитку підприємництва в Україні (праці Ю. Марченко, М. Костомарова, О. Кульчицького, В. Липинського, Г. Сковороди, В. Яніва та ін.); проблем ментальності українців (праці сучасних політологів, економістів, філософів – О. Александрової, Ю. Візницької, О. Грекова, В. Зибцева, В. Попова, Л. Костюк, О. Труша, І. Ушна, А. Червеньяк та ін.); толерантності та психології особистості

(зокрема роботи К. Терещенко щодо структури та ролі толерантності у психологічному здоров'ї, а також монографії М. Мельничук і В. Павленко, що систематизують підходи до вивчення толерантності особистості). Важливими є праці Ю. Пачковського та навчальні посібники, які висвітлюють психологічні вимоги до суб'єкта підприємницької діяльності. Окрім цього, враховувалися дослідження толерантності до ризику в бізнес-контексті (що важливо для розуміння підприємницьких стратегій поведінки).

В ході роботи над дослідженням було сформовано тези на тему «Розвиток толерантності як особистісної властивості підприємця», що були апробовані на X Всеукраїнській з міжнародною участю науково-практичній конференції «Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя», що відбулася 12–13 листопада 2025 р. (Суми 2025), на базі Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка на кафедрі психології.

**Структура роботи.** Магістерська робота складається з анотацій українською та англійською мовами, вступу, трьох розділів з висновками до кожного з них, загальних висновків, списку використаних джерел - 56, з них 19 англійською мовою, 13 додатків на 70 сторінках. Загальний обсяг роботи – 151 сторінка, з них основного тексту – 74 сторінки.

## РОЗДІЛ 1.

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТОЛЕРАНТНОСТІ ЯК ОСОБИСТІСНОЇ ВЛАСТИВОСТІ ПІДПРИЄМЦЯ

#### 1.1. Загальний психологічний аналіз підприємництва та підприємницької діяльності

Підприємництво є основою розвитку цивілізації та розпочало своє формування ще на ранньому етапі історичного розвитку суспільства. Крайні десятиліття українські науковці, опрацьовуючи наукові статті зарубіжних авторів та представників діаспори, обґрунтовують феномен підприємництва, базуючись на знаннях про взаємозв'язок історичних, економічних та соціокультурних напрямів людської діяльності. Вивчаючи зовнішні та внутрішні взаємовпливи особистості і держави, вітчизняні науковці визначають комплекс факторів впливу на підприємницьку діяльність як соціальних, так і психологічних.

Аналізуючи історичні джерела розвитку підприємницької діяльності в Україні, ми відзначили, що розвиток традиційного господарювання вивчали класики вітчизняних наукових осередків та діаспори: М.Костомаров, О.Кульчицький, В.Липинський, Г.Сковорода, В.Янів. Проблемами ментальності, як основи конкуренції і партнерства у розвитку суспільства, займалися О.Александрова, Ю.Візниця, О.Грекова, В.Зибцева, Л.Костюк, В.Попова, О.Труша, І.Ушна, А.Червеняк. Чинники, які формують підприємницьку культуру, адаптацію до економічних реалій вільного ринку прослідковуємо в соціологічних та маркетингових дослідженнях Т.Костюченко, О.Кривицької, Т.Марценюк, Т.Примак.

Досліджуючи особливості соціально-психологічного розвитку підприємництва в Україні починаємо ретельно вивчати ментальні характеристики соціуму. Взаємозв'язок психічного розвитку індивіда та загальних моральних принципів суспільного буття формує феномен

національного менталітету, на який ще суттєвими факторами впливу є історичні, географічні, релігійні, ідеологічні та соціальні настанови.

Аналізуючи архетипи української ментальності, особливу увагу науковці приділяють символам Матері-Землі, Козацької Волі та Святої Віри, котрі формують національне ставлення до праці. Хороші кліматичні умови для землеробства і географічне розташування України сприяло домінуванню селян як класу та активного впливу селянської культури господарювання на формування менталітету.

«Починаючи з часів Трипільської культури, традиції хліборобства стали домінуючими при веденні господарства. Економічні відносини вже за часів Київської Русі засновані на сімейному сільському господарстві та садибній торгівлі. Міста теж починають відігравати значну роль в обміні та торгівлі, зосереджуючи навколо себе промислові поселення. Разом з християнством, що пожвавило економічні стосунки з іншими державами, виникла традиція ярмаркової торгівлі. Правове регулювання соціальної, економічної, політичної сфери було системно відтворене вже в «Руській Правді». До XVIII століття відбувається формування купецьких гільдій, що мають станovo-корпоративний характер. На їхній основі виникає та швидко розвивається прошарок вітчизняних підприємців»

Але національне господарювання руйнувала економічна політика російської імперії, тому «український підприємець минулого постійно перебував під міцним контролем абсолютистської держави, що через систему державних монополій і прямих податків не тільки вилучало значну частину його доходів, але й визначало потрібні йому напрями, форми й обсяги підприємницької діяльності» [15, с. 91].

Період козацької доби в історії українського народу сприяв формуванню у підприємців таких ментальних рис, як сила, мужність, лицарство та успішній реалізації себе в торгівлі.

Не останню роль у виникненні та зародженні і розвитку підприємницької діяльності відіграла релігія. Прийняття християнства, згодом, протистояння

католицизму та ін. важливі події у житті суспільства поступово формували національний менталітет тодішнього підприємця і вплив такого фактору як українське православ'я тут важко недооцінити. У період контрреформації в Європі з'являються такі риси ментальності, як соціальний та духовний егалітаризм та специфічний аскетизм, які великою мірою сформувалися ще у XVI-XVII сторіччях, продовжують зберігати свою вагу в майбутньому аж до самого сьогодення.

Емоційність та кордоцентризм національного менталітету, їхній вплив на ставлення до праці розглядаються як результат взаємодії православ'я (споглядального, аскетичного, містичного) та певною мірою західного раціоналізму Г. Сковороди [35].

Колективізація, індустріалізація та культурна уніфікація, що настали зі зміною політичного режиму після Жовтневої революції призвели до занепаду індивідуальної активності, поважного ставлення до приватної власності. Та на Заході ці зміни сприяли корпоративно-підприємницькій діяльності, що будувалась на принципах субсидіарності (згідно з якими завдання мають вирішуватися на найнижчому, найменшому або найвіддаленішому від центру рівні, на якому це можливо та ефективно. Вищі рівні влади повинні грати допоміжну, а не підпорядковувальну роль, втручаючись лише тоді, коли нижчі рівні неспроможні вирішити проблему самостійно. Цей принцип поширений у державному управлінні, політології та є одним з основних у Європейському Союзі) та корпоративізму (політична ідеологія та модель суспільства, заснована на ідеї, що суспільство повинно бути організоване через соціальні групи (корпорації), які об'єднують людей зі спільними інтересами, а не через окремих індивідів. Це також система прийняття рішень, яка передбачає представництво інтересів через чітко визначені та ієрархічно організовані функціональні групи).

Всі ці епохальні зміни формували індивідуалізм українців, що має глибокі історичні корені «як ілюстрація тієї історичної ситуації, де людство духовно переросло примусові зв'язки, які накладаються на нього ззовні» [37, с. 38].

В.Янів, досліджуючи ментальні особливості українського народу, виділяє інтровертизм як головну рису характеру українця [63].

Важливим чинником українського характеру, який є чи не основною структурою підприємливості, розглядається також індивідуалізм. М.Костомаров у творі «Дві руські народності» зауважував на визнанні волелюбним українцем лише влади Бога [36].

В. Липинський зауважує на схильності до індивідуалістичного анархізму і «отаманщини», що вказує на егоцентризм, який у сфері організації самоуправління набуває рис громадоцентризму, де переважають зв'язки родини, сусідства, приятелювання, побратимства, якому властиві теплота, сердечність взаємин, що досліджує у своїй праці О.Кульчицький [39].

Всі ці якості сприяють створенню малих груп, де є оптимальні умови для самореалізації особистості, котра має можливість вплинути на колективне рішення та розширити сферу особистої активності. Тут формується поняття «networking», що окреслює мережу знайомств («плетіння павутини» — знайомство з потрібними людьми) в західній культурі, що сприяють професійній кар'єрі та зростанню соціального визнання. Прикладом такої співпраці є мережевий бізнес. Значення мереж взаємодії для економічної діяльності досить важливе, вони використовуються і для транслявання інформації, економії ресурсів, взаємного засвоєння «правил гри», формування репутації. «Мережі зв'язків є структурною основою соціального капіталу і важливими, а інколи — визначальними для створення бізнесу та успішної підприємницької діяльності» [7, с. 228]

Прикладом таких зав'язків є жіночі професійні організації, які сприяють росту і розвитку окремих компаній завдяки поширенню і обміну інформацією, можливістю розширення клієнтської бази, спрощенню вирішення проблемних бюрократичних питань, де колективно відстоюються права жінок на ринку праці, завдячуючи солідарності між власницями підприємств. [38, с. 229].

Персональні зв'язки сприяють успішності підприємницької діяльності.

Доволі негативний вплив на українську культуру загалом і на підприємництво зокрема, мала доба радянщини, де насильницьким шляхом проводилась індустріалізація та колективізація, а особливо, саме ідеологічний фактор, що вщент руйнував традиційне ставлення українця до власності. Відголос того періоду на сприйнятті ринкових відносин ми можемо прослідковувати і досі. Але, самоорганізація у такій соціальній групі як підприємці, дає стимул формувати власні інформаційні, комунікативні, грошові ресурси для підвищення конкуренції в економічній співпраці. Підвищення особистісного успіху є необхідною умовою підприємницької діяльності. А чесна співпраця між партнерами є необхідною умовою будівництва цивілізованого ринку і веде до об'єднання дрібних і середніх підприємств, щоб захистити власні інтереси в конкуренції з великими монополіями. «Тільки під дією громадянського суспільства держава вимушена забезпечувати рівні та справедливі умови підприємницької діяльності» [2, с. 181]

У сучасному середовищі економічного простору бачимо формування осередків підприємців у регіонах, котрі стоять на боці інтересів великих виробників та протистоять політичній монополії. Спостерігається «провідна роль правлячої еліти (державної, партійної, економічної), яка проводить фрагментарно реформування в інтересах окремих груп, що призводить до ще більшого матеріального і соціального розшарування суспільства і втрати підтримки реформ народом» [17, с. 106].

Та все ж українці вірять в свої сили та не очікують допомоги від інших, цінують особисту свободу та незалежність інших, характеризуються високим рівнем моральності [48].

Стрімка зміна політичного режиму в країні та самих принципів господарювання, основою яких була планова економіка, безумовно вплинула на активізацію малого та середнього бізнесу. Психологічні настанови і трудова мотивація діяльності українців при зміні соціальної, культурної та економічної орієнтації суттєво вплинули на формування підприємництва як цілісної системи, що і зараз посідає міцну позицію в суспільстві.

Отже, можна підсумувати, що національне господарювання та правове регулювання діяльності підприємців стоять на фундаменті функціонування українського козацтва, громадського місцевого самоврядування, церковного життя, що свідчать про домінування принципу індивідуалізму як механізму відтворення суспільної реальності в Україні. Західноєвропейські орієнтири суспільної, політичної та економічної активності особистості формувалися в різні періоди історичного розвитку під впливом православ'я, уніатства, протестантизму, католицизму. Специфічні риси національного менталітету українців різних регіонів формувалися під впливом соціально-психологічних чинників і суттєво різнилися, але їх спільним було прагнення до індивідуальної свободи, толерантність, терпимість та життєва раціональність.

У цьому контексті підприємницька діяльність постає не лише як економічна активність, а як складна форма соціально-психологічної самореалізації особистості. Вона включає систему мотивів, цінностей, установок, стилів мислення та поведінкових стратегій, спрямованих на ініціювання, організацію та розвиток власної справи в умовах ризику і невизначеності. Психологічна структура підприємницької діяльності охоплює мотиваційний компонент (прагнення до автономії, досягнення, самоствердження), когнітивний компонент (стратегічне мислення, здатність до прогнозування, прийняття рішень за неповної інформації), емоційно-вольовий компонент (витривалість, саморегуляція, толерантність до стресу) та соціально-комунікативний компонент (уміння будувати партнерські відносини, вести переговори, взаємодіяти в команді).

Визначальними психологічними чинниками ефективності підприємницької діяльності виступають особистісна відповідальність, внутрішній локус контролю, готовність до ризику, толерантність до невизначеності, а також здатність до емпатії й конструктивної соціальної взаємодії. Саме толерантність у цьому аспекті забезпечує інтеграцію індивідуалістичної спрямованості підприємця з вимогами соціального партнерства, дозволяючи поєднувати прагнення до самостійності з відкритістю

до інших позицій та компромісу. Таким чином, підприємницька діяльність у психологічному вимірі постає як динамічний процес балансування між особистісною автономією і соціальною взаємозалежністю, що особливо актуалізується в умовах сучасних суспільних трансформацій та зростаючої невизначеності.

## **1.2. Толерантність як наукове поняття**

Толерантність є фундаментальною загальнолюдською цінністю та основою для побудови конструктивної взаємодії. Актуальність цього феномену зумовлена сучасними соціальними процесами, такими як змішування культур, зростання розмаїття релігійних та ідеологічних переконань, а також інтенсифікація комунікативних інтеракцій. Вона слугує запорукою розвитку демократичного суспільства та мультикультурного діалогу.

Історичний аналіз засвідчує, що зміст поняття толерантності не є сталим і зазнавав суттєвих трансформацій відповідно до соціокультурних умов певної епохи. У класичному розумінні (античність, середньовіччя) толерантність переважно ототожнювалася з терпінням, стриманістю та моральним обов'язком витримувати «інакшість» без активного спротиву. В епоху Реформації та Просвітництва толерантність набула політико-правового змісту й розглядалася як принцип мирного співіснування різних конфесій та світоглядних позицій (Дж. Локк, Вольтер), де її сутність полягала у неутручанні та повазі до свободи переконань іншого.

У XIX–XX століттях, із розвитком гуманістичної психології та соціальних наук, відбувається суттєве розширення змісту поняття толерантності. Вона перестає бути лише нормативною вимогою або соціальним компромісом і починає розглядатися як особистісна якість, що забезпечує здатність індивіда до прийняття відмінностей, емпатійного розуміння іншого та конструктивної взаємодії. У працях К. Роджерса, Г. Олпорта, В. Франкла

толерантність тісно пов'язується з особистісною зрілістю, автентичністю та відповідальністю за власний вибір.

Сучасна епоха глобалізації, мультикультурності та високої соціальної невизначеності зумовила подальшу трансформацію цього поняття. Толерантність у XXI столітті дедалі частіше інтерпретується не як пасивне «терпіння» іншого, а як активна психологічна здатність до співіснування з невизначеністю, багатоманітністю та постійними змінами. З'являються нові концептуальні розширення поняття – толерантність до невизначеності, толерантність до ризику, толерантність до стресу, які відображають запит сучасного суспільства на адаптивність і гнучкість особистості.

В українській філософській та соціально-психологічній традиції ідеї толерантності посідають важливе місце й мають глибоке світоглядне підґрунтя. Уже у вченні Г. С. Сковороди простежується розуміння толерантності як внутрішньої гармонії особистості, здатної зберігати людяність, любов і моральну рівновагу навіть у ситуаціях конфлікту та протистояння. Така позиція, що ґрунтується на ідеї самопізнання, свободи та відповідальності, є надзвичайно близькою до сучасного уявлення про толерантність як психологічну основу автономної й зрілої особистості, зокрема підприємця, діяльність якого постійно відбувається в умовах невизначеності та соціальної взаємодії.[35]

Гуманістичні ідеї толерантності послідовно розвивалися у творчості українських мислителів і письменників XIX–XX століть. У працях Лесі Українки, Б. Грінченка, І. Франка толерантність постає як ціннісна настанова, що поєднує національні й загальнолюдські ідеали – взаєморозуміння, повагу до іншого, моральну гідність та відповідальність за власний вибір. У цьому контексті толерантність розглядається не як пасивна терпимість, а як активна життєва позиція, що забезпечує здатність до конструктивної взаємодії в суспільстві, що є принципово важливим для підприємницької діяльності.

У філософії XX століття проблема толерантності набуває нового змісту, пов'язаного з кризами ідентичності, відчуженням та ускладненням соціальних

відносин. У межах діалогічної традиції (М. Бахтін) толерантність осмислюється як умова справжнього діалогу, в якому особистість розкривається через визнання іншого як рівноправного суб'єкта. Такий підхід є методологічно значущим для аналізу підприємця як соціального актора, діяльність якого ґрунтується на партнерстві, переговорах і відповідальному прийнятті рішень.

В українських і суміжних психологічних дослідженнях толерантність дедалі частіше розглядається як інтегративна особистісна властивість, що поєднує психофізіологічну стійкість, когнітивну гнучкість, емоційну рівноваженість і поведінкову готовність до співпраці. Зокрема, у працях В. Москаленко, Л. Рюминої, Г. Солдатової толерантність постає як здатність особистості зберігати саморегуляцію в складних ситуаціях, уникати деструктивних конфронтацій та водночас не втрачати власної позиції. Такий підхід є особливо релевантним для підприємницької діяльності, що передбачає постійне балансування між захистом власних інтересів і прийняттям різноманітності позицій інших.

У науковому обігу терміни «терпимість» і «толерантність» часто використовуються як синоніми. Терпимість визначається як моральна якість, що відображає ставлення до інтересів, вірувань, звичок та поведінки інших, і полягає у прагненні досягти взаєморозуміння без застосування тиску.

В українській соціально-філософській думці мотиви толерантності завжди займали важливе місце. Наприклад, у вченні Г. С. Сковороди проблема пошуку «гармонійної рівноваги» (толерантності) розглядається як досяжна для тих, хто виявляє любов і добро до інших. Гуманістичні толерантні ідеї також сповідували видатні українські мислителі та письменники XIX–XX століть, зокрема Леся Українка та Б. Д. Грінченко, які наголошували на взаєморозумінні та терпимості.

Психологічна наука розглядає толерантність у кількох ключових аспектах:

1. Як індивідуальна властивість (стабільна або ситуативна), що полягає у здатності до збереження саморегуляції в умовах впливу фруструючих факторів.

2. Як якість особистості або здатність до неагресивної, конструктивної поведінки стосовно іншої людини.

Серед українських авторів, які досліджували феномен толерантності, згадуються В. М. Павленко та М. І. Пірен (у контексті міжетнічної толерантності), С. Д. Максименко (ціннісно-смісловий підхід), П. В. Лушин та Є. Г. Луковицька (толерантність до невизначеності), а також Г. О. Балл (гуманістичний підхід). [42,48].

М. М. Мельничук (у співпраці з В. Н. Павленко) розробила поняття толерантності як системної характеристики особистості, що має багаторівневу структуру детермінації:

- Соціально-психологічний рівень: пов'язаний із ціннісно-сміською системою.
- Індивідуально-психологічний рівень: включає когнітивні, емоційні та поведінкові складові.
- Психофізіологічний рівень: стосується нервово-психічної стійкості та витривалості.

Узагальнююче визначення толерантності, яке охоплює різні підходи: толерантність - це інтегральна характеристика індивіда, яка визначає його здатність у проблемних та кризових ситуаціях активно взаємодіяти із зовнішнім середовищем для відновлення нервово-психічної рівноваги, успішної адаптації, недопущення конфронтації та розвитку позитивних взаємин.

Отже, класичні засади розуміння толерантності не були відкинуті, проте зазнали суттєвого переосмислення. Якщо раніше толерантність здебільшого означала моральну витримку або соціальну терпимість, то в сучасному психологічному дискурсі вона постає як інтегративна особистісна властивість, що поєднує ціннісно-смісловий, когнітивний, емоційний та поведінковий рівні. Саме таке розширене розуміння є методологічно доцільним для аналізу толерантності як ключової психологічної характеристики особистості підприємця в умовах нестабільності та невизначеності.

Важливим є також положення про багатовимірність і динамічність толерантності. У сучасній психології недоцільно говорити про «толерантну» або «інтолерантну» особистість загалом; доцільніше розглядати рівень, форму та сферу прояву толерантності в конкретних життєвих і професійних ситуаціях. Для підприємця це означає здатність гнучко адаптувати власну поведінку залежно від умов взаємодії, зберігаючи при цьому ціннісні орієнтири та особистісну цілісність.

Отже, у сучасному науковому дискурсі толерантність розглядається не лише як моральний принцип або соціальна норма, а як ключова особистісна властивість, що забезпечує психологічну зрілість, адаптивність і ефективність діяльності підприємця. Вона виступає підґрунтям для конструктивної взаємодії, прийняття рішень в умовах невизначеності та розвитку партнерських відносин, що робить розвиток толерантності одним із важливих напрямів особистісного становлення сучасного підприємця.

### **1.3. Толерантність у структурі особистості підприємця**

У сучасній психологічній науці толерантність розглядається як багатокомпонентна особистісна властивість, що включає когнітивний, афективний і поведінковий аспекти: вона проявляється у відкритості до відмінностей, емоційній стабільності та готовності до конструктивної взаємодії. Наприклад, Інна Володимирівна Томаржевська у статті «Феномен «толерантність до невизначеності» і його психологічний аналіз» визначає толерантність до невизначеності як рису особистості, яка характеризує здатність діяти в умовах неповноти інформації, та включає когнітивну, афективну й конативну складові. У контексті підприємництва толерантність набуває особливого значення: підприємець постійно контактує з ризиками, змінністю, невизначеністю ринкової ситуації, неоднозначністю соціальних взаємодій та командами з різноманітними поглядами. У такій ситуації

толерантність стає ресурсом гнучкості («я можу прийняти різні точки зору»), соціальної регуляції («я можу працювати з партнерами, які мають інші підходи») і психологічної стійкості («я можу витримати невизначеність і стрес»). У структурі особистості підприємця толерантність перетинається з такими рисами, як:

- толерантність до ризику (готовність прийняти невизьку ймовірність невдачі);
- толерантність до невизначеності (здатність діяти за неповної інформації);
- емоційна стабільність (спроможність зберігати ресурсність у кризах);
- соціальна інтелігентність (вміння налагоджувати взаємодію з різними людьми). Для прикладу, у дослідженні Геннадій Никифорович Гура «Толерантність до невизначеності як чинник ухвалення рішень та стресової адаптації керівників бізнесу» показано, що в умовах стресу та невизначеності керівники з вищим рівнем толерантності до невизначеності краще адаптуються, приймають рішення ефективніше і мають нижчий рівень суб'єктивного сприйняття стресу. Функціонально толерантність у підприємницькій особистості виконує принаймні три ролі:

1. Когнітивна гнучкість: підприємець з толерантністю здатний розглядати альтернативи, аналізувати суперечливу інформацію, здійснювати гіпотези. Наприклад, у роботі С. О. Хілько «Психологічні кореляти формування толерантності до невизначеності у майбутніх психологів» виявлено, що когнітивна рефлексивність позитивно корелює із толерантністю до невизначеності.

2. Соціальна регуляція: толерантність дає змогу підтримувати конструктивну взаємодію в складі різноманітних команд, вести переговори, мінімізувати конфлікти – ці навички дуже важливі для підприємця, особливо коли бізнес вимагає роботи з партнерами, клієнтами, командою з різними культурними або світоглядними позиціями.

3. Психологічна стійкість: толерантність допомагає зменшувати вплив негативних емоцій, частіше переходити від реактивного реагування до проактивної дії, що особливо важливо у нестабільному середовищі. Українські дослідження показують, що особистість із вищою толерантністю до невизначеності в кризових ситуаціях має вищу життєстійкість. Наприклад, у магістерській роботі Костянтин Віталійович Філоненко «Толерантність до невизначеності у студентів як чинник їхньої життєстійкості в умовах війни» виявлено, що толерантність до невизначеності позитивно корелювала з життєстійкістю. Для цілей емпіричного дослідження розвитку толерантності у підприємця доцільно врахувати як загальні показники (еміс: емпатія, соціальна толерантність), так і спеціалізовані – толерантність до невизначеності, толерантність до ризику, стиль міжособистісного регулювання. Таким чином, можна сформулювати профіль «підприємця з високою толерантністю»: помірно-висока толерантність до невизначеності, розвинена емпатія, адекватні механізми регуляції імпульсів, готовність до конструктивного вирішення конфліктів.

Отже, у структурі особистості підприємця толерантність виступає не лише як соціально-етична категорія (взаємоповага, відкритість до інших), а й як стратегічна особистісна властивість, що сприяє адаптивності, ефективності та стійкості у бізнес-діяльності.

Толерантність, як системна характеристика, має особливе значення для підприємця, чия діяльність відбувається в умовах ринкової економіки та постійного багатокультурного діалогу. Вона виступає як критично важливий елемент соціальної зрілості та адаптації.

У структурі особистості підприємця толерантність реалізується на трьох взаємопов'язаних рівнях, як це описано в системній моделі:

Соціально-психологічний рівень: Прийняття. Цей рівень є провідним і системотворчим фактором толерантності. Для підприємця він визначається насамперед ціннісно-сисловою системою.

- Ключові цінності: Толерантність на цьому рівні (що відповідає прийняттю) детермінована орієнтацією на універсальні загальнолюдські цінності (зокрема, універсалізм і доброта). Ці просоціальні цінності (або духовний рівень функціонування особистості за Б. С. Братусем) забезпечують децентровану, відкриту позицію.

- Чинники інтолерантності: Перешкоджає толерантності орієнтація на егоцентричні цінності та прагнення (наприклад, влада, досягнення і гедонізм), що призводять до центрованої на власному "Я" позиції, неврахування позиції іншого та домінування.

Індивідуально-психологічний рівень: Поблажливість. Цей рівень (пов'язаний із поблажливістю) включає психологічні особливості, що допомагають підприємцю будувати конструктивні відносини та ефективно взаємодіяти з партнерами та співробітниками.

- Когнітивний компонент: Ключовою якістю є гнучкість (дивергентність) мислення. Дивергентне мислення дозволяє підприємцю сприймати складність і багатомірність життєвої реальності, знаходити альтернативні шляхи вирішення проблем (Дж. Гілфорд) та розглядати розбіжності у поглядах як прояв плюралізму, а не конфлікту.

- Емоційний компонент: Важливе значення має емпатія та емоційний інтелект. Емпатія допомагає компенсувати розбіжності у спілкуванні, забезпечуючи розуміння внутрішнього світу іншої людини та сприяючи встановленню діалогу (М. Бубер). Емоційний інтелект (вміння розуміти та керувати власними й чужими емоціями) необхідний для збереження емоційної рівноваги під час діяльності.

- Поведінковий компонент: Це компетентність у толерантній поведінці, включаючи здатність до компромісу, готовність до толерантного ставлення до висловлювань інших та конструктивну поведінку у напружених ситуаціях.

Психофізіологічний рівень: Витривалість. Цей рівень (пов'язаний із витривалістю) стосується природної толерантності та нервово-психічної стійкості – здатності зберігати рівновагу та стабільність при дії стресорів.

У контексті підприємництва, ця стійкість є базовою основою. Однак, як показує аналіз (проведений М. М. Мельничук), психофізіологічний рівень сам по собі не є провідною детермінантою толерантності. Навпаки, висока нервово-психічна стійкість без належно сформованих вищих рівнів (цінностей) може навіть сприяти інтолерантній, жорсткій поведінці.

#### **1.4. Специфіка розвитку толерантності особистості в умовах невизначеності та хронічного стресу війни**

У сучасному українському контексті (в умовах військового стану, множинної соціально-економічної нестабільності, раптових змін логістики та ділового середовища) розвиток толерантності набуває специфічного значення. Як зазначено у статті Ганна Склярова «До питання про ситуації невизначеності мирного та воєнного часу», ситуації невизначеності (тобто ситуації новизни, ризику, неповноти або суперечливості інформації) набувають особливої гостроти під час війни.

В умовах хронічного стресу (тривалість загроз, багатofакторна нестабільність), підприємець стикається не лише з типовими бізнес-ризиками, але й із загальнонаціональною невизначеністю: зміною правил гри в економіці, логістичними розривами, командними травмами, психологічною напругою. У такому контексті розвиток толерантності до невизначеності стає ключовим ресурсом адаптації. Наприклад, у рецензійному огляді Г. В. Чайка «Толерантність до невизначеності як особистісний ресурс: огляд найсучасніших досліджень» підкреслюється, що стан війни в Україні є «квінтесенцією ситуації життєвої невизначеності». Специфіка розвитку толерантності в цих умовах полягає у поєднанні трьох компонентів:

1. Когнітивна інтерпретація невизначеності – підприємець має навчитися не лише мінімізувати невизначеність, але й працювати з нею як з даністю: моделювати сценарії, приймати рішення за неповної інформації, навчатися

прогнозувати і адаптуватись швидко. Для прикладу: у дослідженні Сорочки О. В. «Особливості толерування невизначеності та прийняття рішень у працівників ІТ-сфери» показано, що толерантність до невизначеності впливає на вибір між раціональним та інтуїтивним прийняттям рішення в умовах нестабільності.

2. Емоційна регуляція і психологічна стійкість – хронічний стрес має здатність виснажувати ресурси особистості, знижувати когнітивну гнучкість, підвищувати тривожність та ризик вигорання. Тому розвиток толерантності повинен включати навчання копінг-стратегій, майндфулнес, тренінги щодо роботи з тривогою. Наприклад, у праці Терещенко К. В. «Толерантність до невизначеності освітнього персоналу та її зв'язок із суб'єктивним благополуччям в умовах воєнного часу» акцентується, що в умовах війни виникає необхідність розвитку толерантності до невизначеності як психолого-адаптаційного ресурсу.

3. Соціальна комунікація і взаємодія – у кризових умовах підприємцю важливо володіти навичками фасилітації команди, підтримки взаємодії в стресовому середовищі, створення мережі підтримки, навчання конструктивній комунікації в конфліктних ситуаціях. Праці з розвитку толерантності в освітньому середовищі (наприклад, Яланська С. «Психологічні аспекти розвитку толерантності особистості в освітньому середовищі») підкреслюють важливість тренінгових засобів, що можна адаптувати для підприємницького середовища. Методично доцільно запропонувати для підприємців програму розвитку толерантності, адаптовану до умов невизначеності й військового стресу, що включає такі компоненти:

- діагностика толерантності до невизначеності та життєстійкості (наприклад, за адаптованими шкалами)
- психопідготовчі тренінги толерантності до невизначеності (моделювання сценаріїв, робота з прийняттям рішень за неповної інформації)
- психологічні вправи з емоційної регуляції (контроль тривоги, майндфулнес, копінг-стратегії)

- фасилітаційні сесії для команд («толерантність-командна», розвиток міжособистісної взаємодії, підтримки)

- моніторинг і супровід – регулярний перегляд результатів, корекція індивідуального плану розвитку. Висновком є те, що розвиток толерантності у підприємця в умовах невизначеності й хронічного стресу (війна) має бути цілеспрямованим, багаторівневим і контекстуалізованим – тобто враховувати специфіку бізнес-середовища, психологічний стан особистості, соціально-економічні умови і культурний контекст. У такому ключі толерантність перестає бути лише моральною чи соціальною цінністю і стає стратегічним психологічним ресурсом виживання й розвитку підприємницької діяльності.

Моніторинг сучасних глобальних соціальних проблем дозволяє акцентувати увагу на тому, що суспільне буття характеризується зростаючою невизначеністю і це відзначається в усіх сферах життєдіяльності людини

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз сучасних глобальних соціальних проблем дозволяє відзначити, що суспільне буття характеризується зростаючою невизначеністю. Зазначене стосується усіх сфер життєдіяльності людини. На думку дослідників, невизначеність є елементом культури, умовою створення людиною будь-якого продукту діяльності, невід’ємною умовою вільного, продуктивного життя. Упродовж минулого століття в філософії спостерігалися різні прояви руху в напрямі від розуміння світу як міцного, стійкого, передбачуваного до його розуміння як переважно некерованого, недетермінованого, непередбачуваного, що проявляється у трьох ключових сферах: зміні образу людини, зміні образу науки і зміні статусу цінностей. Принцип невизначеності проявляється також у сфері поліцейської діяльності, оскільки правоохоронці постійно стикаються з необхідністю діяти в умовах неоднозначності й невизначеності. Наразі не вистачає наукових досліджень, присвячених проблемі українськомовної адаптації англійських тестів (подібну роботу в країні здійснював лише Л.Ф. Бурлачук (Бурлачук, 2000)). Мета наукової статті є адаптація українською мовою однієї широко використовуваних психологами зарубіжних психодіагностичних методик – «Опитувальник

толерантності до невизначеності» С. Баднер .Діяльність підприємця зазвичай пов'язана з невизначеністю та стресом. В умовах криз, нестабільності сучасного суспільства та глобальних катаклізмів (що включає хронічний стрес війни), виникає напружена соціальна ситуація, що посилює потребу в толерантності.

Особливості толерантності в умовах невизначеності та хронічного стресу полягають у наступному:

1. Потреба у гнучкості та когнітивній складності: Толерантна особистість відчуває менший дискомфорт у стані невизначеності. В умовах гострого стресу та хаосу, ключовим механізмом збереження толерантності є гнучкість мислення, оскільки вона дозволяє уникати категоричності та упередженості, які є виразними проявами інтолерантності.

2. Стратегії подолання фрустрації (стресу): В умовах хронічного стресу чи фрустрації, толерантність тісно пов'язана з проблемно-орієнтованими стратегіями. Низька толерантність корелює з тенденцією звинувачувати в неприємностях інших (екстрапунітивність) та фіксацією на перешкодах. Для підтримки толерантності необхідно обирати конструктивні шляхи розв'язання проблем, а не зосереджуватися на пошуку винних чи застрягати на неприємностях.

3. Перебудова психофізіологічного рівня під впливом цінностей: В екстремальних умовах ключовим стає діалектичний взаємозв'язок соціально-психологічного та психофізіологічного рівнів. Дослідження показує, що висока нервово-психічна стійкість сприяє толерантності лише за умови домінування загальнолюдських та просоціальних цінностей. В іншому випадку, стійкість може перешкоджати толерантності, сприяючи "твердошкірості" і жорсткості.

4. Актуалізація ціннісно-сислової сфери: В умовах невизначеності та стресу, розвиток толерантності вимагає переведення знань про "правильні" цінності у реально діючі мотиви та установки. Соціально-психологічний рівень має бути цілеспрямовано сформований, оскільки саме він "обумовлює та детермінує, перебудовує під себе інші рівні детермінації толерантності". Цей напрямок роботи, як зазначається у висновках дисертаційного дослідження М.

М. Мельничук, відкриває перспективи підвищення реальної толерантності через цілеспрямовану орієнтацію на конструктивні шляхи розв'язання проблем і викриття недоліків егоцентричної орієнтації.

### **Висновки до розділу 1**

У першому розділі магістерського дослідження здійснено теоретичний аналіз феномену толерантності як особистісної властивості підприємця у контексті психологічних, соціокультурних та історичних чинників її формування.

У підрозділі 1.1 встановлено, що підприємництво є складним соціально-психологічним феноменом, розвиток якого в Україні має глибокі історичні та ментальні витoki. Показано, що підприємницька діяльність формується під впливом взаємодії особистісних характеристик індивіда, соціального середовища та державних інституцій. Особливу роль у становленні українського підприємця відіграє національний менталітет, який історично сформувався під впливом хліборобської культури, козацької традиції, православної етики, громадського самоврядування та досвіду протистояння зовнішньому тиску. Виявлено, що притаманні українцям індивідуалізм, волелюбність, кордоцентризм, схильність до мережевої взаємодії та самоорганізації створюють психологічні передумови для розвитку підприємницької активності, а також таких рис, як толерантність, терпимість і життєва раціональність.

У підрозділі 1.2 проаналізовано толерантність як наукове поняття та міждисциплінарну категорію. Встановлено, що толерантність розглядається у психології як інтегральна особистісна характеристика, що охоплює когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти і забезпечує здатність особистості до конструктивної взаємодії, саморегуляції та адаптації в умовах фрустрації й невизначеності. Узагальнено наукові підходи вітчизняних дослідників, відповідно до яких толерантність має багаторівневу структуру

детермінації (соціально-психологічний, індивідуально-психологічний та психофізіологічний рівні) і виступає важливим чинником психологічного благополуччя та соціальної зрілості особистості.

У підрозділі 1.3 визначено місце толерантності у структурі особистості підприємця. Доведено, що в умовах ринкової економіки толерантність набуває функціонального значення як ресурс когнітивної гнучкості, соціальної регуляції та психологічної стійкості. Показано, що для підприємця толерантність тісно пов'язана з толерантністю до невизначеності та ризику, емоційною стабільністю, емпатією та соціальною інтелігентністю. Встановлено, що високий рівень толерантності сприяє ефективному прийняттю рішень, зниженню суб'єктивного переживання стресу, конструктивній взаємодії з партнерами й командою. Обґрунтовано системний підхід до аналізу толерантності у структурі особистості підприємця, згідно з яким провідну роль відіграє соціально-психологічний (ціннісно-смісловий) рівень, що детермінує функціонування інших рівнів.

У підрозділі 1.4 розкрито специфіку розвитку толерантності особистості в умовах невизначеності та хронічного стресу війни. Визначено, що сучасний український підприємець функціонує в умовах багаторівневої нестабільності, що посилює психологічне навантаження та актуалізує потребу у розвитку толерантності як адаптаційного ресурсу. Показано, що в умовах хронічного стресу ключового значення набувають когнітивна гнучкість, здатність до емоційної регуляції, конструктивні копінг-стратегії та підтримка соціальної взаємодії. Обґрунтовано, що розвиток толерантності в екстремальних умовах має бути цілеспрямованим, багаторівневим і орієнтованим на актуалізацію ціннісно-сміслові сфери особистості, оскільки саме вона визначає характер реагування підприємця на невизначеність і стрес.

Таким чином, теоретичний аналіз дозволяє зробити висновок, що толерантність є не лише морально-етичною якістю, а й стратегічною особистісною властивістю підприємця, яка забезпечує його адаптивність, ефективність і психологічну стійкість у складних соціально-економічних

умовах. Отримані теоретичні положення створюють наукове підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження рівня та особливостей розвитку толерантності у підприємців, а також для розробки практичних програм її психологічного розвитку.

## РОЗДІЛ 2.

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТОЛЕРАНТНОСТІ У ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ З ОКРЕМИМИ ІНШИМИ ОСОБИСТІСНИМИ ВЛАСТИВОСТЯМИ ПІДПРИЄМЦЯ

#### 2.1. Мета, завдання і програма емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження спрямоване на виявлення особливостей розвитку толерантності як особистісної властивості підприємця у взаємозв'язку з іншими психологічно значущими характеристиками, що забезпечують ефективність підприємницької діяльності. У сучасних умовах невизначеності, високої конкуренції, соціальної напруженості та інтенсивних комунікацій толерантність постає не лише як морально-етична якість, а і як важлива професійно значуща характеристика підприємця, необхідна для конструктивної взаємодії, запобігання конфліктам, збереження психологічного здоров'я та професійної стійкості.

Особливого значення набуває аналіз толерантності у взаємозв'язку з такими властивостями особистості підприємця, як схильність до підприємницької діяльності, рівень емоційного вигорання, здатність до емпатії та характер комунікативної взаємодії. У зв'язку з цим актуалізується потреба у проведенні комплексного емпіричного дослідження зазначених психологічних характеристик.

*Метою* емпіричного дослідження є виявлення рівня розвитку комунікативної толерантності підприємців та встановлення її взаємозв'язку зі здатністю до підприємницької діяльності, рівнем емоційного вигорання та емпатійністю особистості.

#### *Завдання дослідження*

Для досягнення поставленої мети було визначено такі основні завдання:

1. Визначити рівень розвитку комунікативної толерантності у підприємців.

2. Дослідити рівень схильності респондентів до підприємницької діяльності.

3. Виявити рівень особистісного потенціалу емоційного вигорання.

4. Визначити ступінь розвитку емпатії у досліджуваних.

5. Здійснити кількісний та якісний аналіз взаємозв'язків між показниками толерантності та іншими особистісними характеристиками підприємців.

6. Проаналізувати психологічні чинники, що сприяють або перешкоджають розвитку толерантності як професійно значущої якості підприємця.

#### *Організація і вибірка дослідження.*

У дослідженні брали участь 93 особи, із п'яти західних областей України які здійснюють або планують підприємницьку діяльність у сфері малого та середнього бізнесу. Вік респондентів становив від 15 до 67 років. До вибірки увійшли як жінки, так і чоловіки, що забезпечило репрезентативність результатів та можливість об'єктивного аналізу досліджуваних психологічних характеристик. Учасниками дослідження були вчителі-репетитори, серед яких засновниця приватної школи, власники салонів краси та б'юті-сфери

Дослідження проводилося на добровільних засадах із дотриманням принципів конфіденційності, інформованої згоди та етичних норм психологічного дослідження із застосуванням гугл-форми. Учасникам було повідомлено мету дослідження, надано інструкції до виконання методик та забезпечено психологічно безпечні умови участі.

#### *Програма та етапи емпіричного дослідження*

Програма дослідження передбачала поетапну організацію діагностичної роботи та включала такі основні етапи:

Перший етап – підготовчий, що передбачав аналіз наукових джерел з проблеми толерантності, підприємницької діяльності, емпатії та емоційного вигорання, підбір психодіагностичного інструментарію та планування процедури дослідження.

Другий етап – діагностичний, під час якого здійснювалося безпосереднє психологічне обстеження підприємців за допомогою обраних методик.

Третій етап – аналітичний, який включав опрацювання отриманих результатів, їх кількісний та якісний аналіз, інтерпретацію та формулювання висновків.

## **2.2. Опис методів і методик емпіричного дослідження**

Психодіагностичний інструментарій.

Для реалізації завдань дослідження було використано комплекс взаємодоповнюючих методик (див. *табл.2.1*), що дозволило дослідити різні аспекти особистісного функціонування підприємця.

1. Методика діагностики комунікативної толерантності адаптації А. М. Шевенко, 2016 (див. Додаток А) була використана для діагностування рівня сформованості толерантного ставлення у процесі міжособистісного спілкування. Методика дозволяє оцінити здатність особистості приймати індивідуальні особливості інших людей, терпимість до відмінностей, гнучкість у комунікації, рівень вербальної агресії, схильність до категоричності та нетерпимості.

Методика діагностики комунікативної толерантності в адаптації А. М. Шевенко (2016) спрямована на вивчення особливостей толерантної поведінки особистості у процесі міжособистісної взаємодії. Вона дозволяє оцінити рівень прийняття іншої людини, здатність до терпимості, розуміння, поваги до відмінностей у поглядах, цінностях та стилях поведінки партнерів по спілкуванню.

Комунікативна толерантність у межах методики розглядається як інтегральна характеристика особистості, що проявляється у готовності до конструктивного спілкування, здатності зберігати позитивне ставлення до

співрозмовника навіть у ситуаціях напруженої або конфліктної взаємодії, а також у вмінні контролювати власні емоційні реакції.

Опитувальник містить систему тверджень, які відображають типові ситуації міжособистісної взаємодії та можливі реакції особистості на поведінку інших людей. Респондентам пропонується оцінити міру своєї згоди або незгоди з кожним твердженням відповідно до власного досвіду спілкування.

Методика дає змогу визначити загальний рівень комунікативної толерантності, а також виявити окремі аспекти її прояву, зокрема схильність до категоричності в оцінках інших, нетерпимість до індивідуальних відмінностей, труднощі у прийнятті чужої точки зору, емоційну нестійкість у процесі спілкування.

За результатами підрахунку балів встановлюється рівень комунікативної толерантності (високий, середній або низький). Високий рівень свідчить про сформовану здатність до прийняття інших, гнучкість у спілкуванні та ефективну міжособистісну взаємодію; середній – про часткову толерантність із наявністю окремих труднощів; низький – про схильність до нетерпимості та ускладнень у комунікації.

Методика є валідним інструментом для психологічних досліджень у сфері підприємницької діяльності, оскільки дозволяє оцінити комунікативні особливості підприємців, які мають суттєве значення для ефективної взаємодії з партнерами, клієнтами та персоналом.

2. Методика «Здатність до підприємництва» (GET-тест) (див. Додаток Б), розроблена фахівцями Бізнес-школи Дарема та адаптована Ю. Ф. Пачковським, була використана з метою визначення рівня схильності особистості до підприємницької діяльності. Методика дозволяє оцінити такі характеристики, як ініціативність, схильність до ризику, потреба в досягненнях, внутрішня локалізація контролю, прагнення до самостійності та інноваційності. Отримані показники дозволяють оцінити загальний потенціал підприємницької активності респондентів.

Методика «Здатність до підприємництва» спрямована на діагностику рівня сформованості психологічних передумов та індивідуально-особистісних якостей, що забезпечують успішну підприємницьку діяльність. Вона дозволяє комплексно оцінити потенціал особистості до здійснення підприємницької діяльності з урахуванням мотиваційних, когнітивних, вольових та поведінкових характеристик.

Методика ґрунтується на уявленні про підприємництво як особливий вид професійної активності, що вимагає ініціативності, самостійності, готовності до ризику, відповідальності за прийняття рішень, здатності діяти в умовах невизначеності, а також орієнтації на досягнення результату. У межах методики здатність до підприємництва розглядається як інтегральна особистісна характеристика, що поєднує прагнення до самореалізації, управлінські та комунікативні здібності, гнучкість мислення та стратегічне бачення.

Інструментарій методики представлений у вигляді опитувальника, що містить твердження, які відображають типові поведінкові прояви та установки, характерні для підприємницької діяльності. Респондентам пропонується оцінити ступінь згоди з кожним твердженням відповідно до власного досвіду та життєвих орієнтацій.

У результаті обробки даних визначається загальний рівень здатності до підприємництва (низький, середній або високий), а також можливе виділення окремих компонентів, таких як ініціативність, відповідальність, рішучість, схильність до ризику, наполегливість та орієнтація на досягнення.

Методика є доцільною для використання у психологічних дослідженнях підприємців, оскільки дозволяє виявити психологічні ресурси та обмеження, що впливають на ефективність підприємницької діяльності, а також проаналізувати взаємозв'язок здатності до підприємництва з іншими особистісними властивостями, зокрема толерантністю, емпатією та емоційним вигоранням.

3. Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» американського психолога Джеймса Л. Гібсона (James L. Gibson) (див. Додаток В) застосовувалася для виявлення рівня сформованості симптомів емоційного

вигорання. Дана методика спрямована на оцінку психоемоційного виснаження, зниження особистісних ресурсів, професійної мотивації та психологічної стійкості. Її використання дає змогу визначити ступінь психологічної вразливості підприємців до стресових навантажень та професійного перевантаження.

Методика «Оцінка власного потенціалу “вигорання”» призначена для виявлення схильності особистості до емоційного (професійного) вигорання та оцінки ризику його розвитку. Вона дозволяє визначити рівень напруження психоемоційної сфери, ступінь виснаження та наявність факторів, що можуть призводити до зниження професійної ефективності й емоційного благополуччя.

Методика ґрунтується на уявленні про вигорання як процес поступового накопичення психоемоційного виснаження, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових чинників професійної діяльності, високої відповідальності та інтенсивної міжособистісної взаємодії. Особлива увага приділяється суб'єктивному сприйняттю навантаження, рівню внутрішнього напруження та здатності до саморегуляції.

Опитувальник містить низку тверджень, які відображають типові прояви емоційного виснаження, зниження мотивації, байдужості, емоційної втоми та відчуття перевантаженості. Респондентам пропонується оцінити ступінь згоди з кожним твердженням відповідно до власного стану та досвіду.

За результатами підрахунку балів визначається загальний рівень потенціалу вигорання, який може бути інтерпретований як низький, середній або високий. Низький рівень свідчить про достатній рівень психоемоційної стійкості та адаптивних ресурсів особистості; середній – про наявність окремих ризиків розвитку вигорання; високий – про підвищену ймовірність формування синдрому емоційного вигорання та необхідність профілактичних або корекційних заходів.

Методика є зручною для використання у психологічних дослідженнях та практичній роботі з підприємцями, оскільки дозволяє швидко отримати

узагальнену оцінку психоемоційного стану та виявити групу підвищеного ризику розвитку вигорання.

4. Опитувальник для діагностики здатності до емпатії американських психологів Альберта Мехрабіана та Нормана Епштейна (див. Додаток Г) був застосований з метою визначення рівня розвитку емпатійності – здатності розуміти емоційні стани інших людей, співпереживати та адекватно реагувати на їхні переживання. Даний показник розглядається як важлива складова толерантної взаємодії та ефективної міжособистісної комунікації у професійній діяльності підприємця.

Опитувальник для діагностики здатності до емпатії призначений для вивчення рівня сформованості емпатійних здібностей особистості, тобто її здатності розуміти емоційні стани, переживання та внутрішній світ інших людей, а також співпереживати їм у процесі міжособистісної взаємодії.

У межах методики емпатія розглядається як комплексна психологічна властивість, що включає когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти. Когнітивний компонент відображає здатність до розуміння почуттів та намірів іншої людини; емоційний – здатність до співпереживання та емоційного відгуку; поведінковий – готовність надавати підтримку та будувати конструктивну взаємодію.

Опитувальник містить низку тверджень, які описують типові ситуації міжособистісного спілкування та можливі реакції на емоційні стани інших людей. Респондентам пропонується оцінити ступінь відповідності кожного твердження власному досвіду та особистим особливостям.

За результатами обробки відповідей визначається загальний рівень здатності до емпатії, який інтерпретується як низький, середній або високий. Низький рівень свідчить про труднощі у розумінні та прийнятті емоційних станів інших; середній – про вибіркочну або ситуативну емпатійність; високий – про розвинену здатність до співпереживання, емоційної чутливості та ефективної міжособистісної взаємодії.

Методика є інформативною у психологічних дослідженнях, пов'язаних із професійною діяльністю підприємців, оскільки рівень емпатії значною мірою визначає якість комунікації, партнерських відносин та управлінської взаємодії.

Таблиця 2.1

## Комплекс психодіагностичних методик магістерської роботи

№п/п	Назва методики	Автор(и)	Мета застосування	Діагностовані параметри
1.	Тест «Здатність до підприємництва» (GET-тест)	Durham Business School, General Enterprising Tendency Test, адаптація Ю.Ф.Пачковського	Діагностика підприємницьких якостей	Потреба в досягненнях, потреба в незалежності, схильність до ризику, креативність, цілеспрямованість і рішучість.
2.	«Оцінка власного потенціалу «вигорання»	Амер. психолог Джеймс Гібсон (James L.Gibson)	Виявлення схильності особистості до емоційного вигорання	Деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження.

Продовження таблиці 1.2

3.	«Методика діагностики комунікативної толерантності»	В.В.Бойко	Діагностика рівня комунікативної толерантності	Прийняття або ні індивідуальності людини, тенденції оцінювання, різні схильності, адаптивні здібності, інше.
4.	Опитувальник	Амер. психологи	Визначення рівня	Емоційна реакція на

	для діагностики здатності до емпатії	Альберт Мехрабіана, Норман Епштейн	емпатії	переживання інших.
--	---	--	---------	--------------------

### *Методи обробки результатів*

Для опрацювання емпіричних даних було застосовано кількісні та якісні методи аналізу. Здійснювалося визначення середніх значень, відсотковий розподіл рівнів розвитку досліджуваних властивостей, а також кореляційний аналіз для встановлення взаємозв'язків між показниками толерантності, підприємницької спрямованості, емпатії та емоційного вигорання.

### *Очікувані результати дослідження*

Передбачається, що результати дозволять:

- окреслити психологічний профіль підприємця з різним рівнем толерантності;
- встановити особливості взаємозв'язку між комунікативною толерантністю та підприємницьким потенціалом;
- визначити роль емпатії у формуванні толерантної поведінки підприємця;
- виявити вплив емоційного вигорання на рівень толерантності та ефективність професійної діяльності;
- обґрунтувати доцільність застосування психотренінгових програм, спрямованих на розвиток толерантності як професійно важливої якості підприємця.

Таким чином, реалізація даного емпіричного дослідження створює науково-психологічне підґрунтя для подальшого впровадження психологічних програм розвитку толерантності у підприємницькому середовищі, що сприятиме підвищенню ефективності ділових комунікацій, психологічного благополуччя та конкурентоспроможності підприємців.

### **2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження толерантності у взаємозв'язку з окремими особистісними властивостями підприємця**

Емпіричні дані збиралися восени 2025 року – четвертий рік після початку повномасштабної війни в Україні та оголошення воєнного стану, що важливо враховувати при аналізі результатів. Загальна чисельність залучених на засадах добровільної участі – 93 особи віком від 15 до 67 років, серед яких жінка (78 %) та (15%) чоловіки.

При аналізі отриманих у ході емпіричного дослідження кількісних даних використовувалися описові статистики, статистичний критерій однорідності Колмогорова-Смірнова і непараметричний кореляційний аналіз (за Спірменом). Математико-статистичний аналіз даних здійснювався за допомогою комп'ютерної програми SPSS 19.0.

Емпіричне дослідження було проведено на вибірці респондентів, які здійснюють або планують здійснення підприємницької діяльності. Отримані результати дозволили комплексно проаналізувати рівень розвитку комунікативної толерантності підприємців та її взаємозв'язок із підприємницькою спрямованістю, емпатією та емоційним вигоранням.

Перед проведенням кореляційного аналізу було здійснено перевірку нормальності розподілу всіх отриманих кількісних показників за критерієм Шапіро–Віллка. Результати аналізу засвідчили, що більшість досліджуваних змінних не відповідає нормальному розподілу ( $p \leq 0,05$ ). Виняток становлять шкали «Емоційне виснаження» методики «Оцінка власного потенціалу «вигорання» Дж. Гібсона та «Комунікативна толерантність» методики «Діагностика комунікативної толерантності» (в адаптації А. Шевенко), для яких отримані значення  $p > 0,05$ , що свідчить про відповідність нормальному розподілу.

З огляду на те, що переважна більшість показників не відповідає нормальному розподілу, для виявлення взаємозв'язків між досліджуваними

змінними було використано непараметричний коефіцієнт кореляції Спірмена (див. Табл.2.2):

Таблиця 2.2

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Схильність до ризику	,103	93	,017	,967	93	,018
Креативність	,096	93	,033	,953	93	,002
Цілеспрямованість і рішучість	,126	93	,001	,937	93	,000
Схильність до підприємництва	,118	93	,003	,937	93	,000
Деперсоналізація	,108	93	,009	,948	93	,001
Особиста задоволеність	,091	93	,058	,962	93	,008
Емоційне виснаження	,071	93	,200 <sup>*</sup>	,986	93	,433
Комунікативна толерантність	,045	93	,200 <sup>*</sup>	,994	93	,959
Емпатія	,147	93	,000	,952	93	,002
Потреба в досягненнях	,118	93	,003	,933	93	,000
Потреба в незалежності	,146	93	,000	,896	93	,000

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Основною в нашому дослідженні виступала методика «Діагностика комунікативної толерантності» (адаптація А. Шевенко), оскільки саме комунікативна толерантність розглядалася як системна характеристика міжособистісної взаємодії особистості в умовах підвищеного соціального та емоційного навантаження, притаманного сучасній підприємницькій діяльності. У зв'язку з цим кореляційний аналіз було спрямовано насамперед на виявлення статистично значущих зв'язків між показниками комунікативної толерантності та результатами інших використаних психодіагностичних методик, а саме: методики «Здатність до підприємництва» (GET-тест) Бізнес-школи Дарема (адаптація Ю. Пачковського), методики «Оцінка власного потенціалу «вигорання» Дж. Гібсона та опитувальника для діагностики здатності до емпатії А. Мехрабіана і Н. Епштейна.

Результати аналізу засвідчили відсутність статистично значущих кореляцій між показником комунікативної толерантності та показниками іншої ключової для нас методики – «Здатність до підприємництва» (GET-тест) Бізнес-школи Дарема (адаптація Ю. Пачковського). На нашу думку, отриманий результат може бути пояснений особливостями психологічного змісту досліджуваних конструктів. Зокрема, методика «Здатність до підприємництва» охоплює такі складові, як схильність до ризику, креативність, цілеспрямованість і рішучість, потреба в досягненнях та потреба в незалежності, які відображають передусім активну, автономну й результатотоорієнтовану позицію особистості.

У сучасних умовах соціальної та професійної невизначеності, зокрема за умов підвищеного емоційного навантаження та нестабільності, класичне розуміння комунікативної толерантності як етичної чесноти, що передбачає прийняття іншого та схильність до компромісу, не завжди виступає безпосереднім психологічним ресурсом підприємницької ефективності. Натомість більшого значення в наш час набувають індивідуальні регулятивні та мотиваційні характеристики особистості, що й зумовлює, на нашу думку, факт відсутності прямих кореляцій між інтегральним показником комунікативної толерантності та підприємницькими схильностями досліджених підприємців.

У таких сучасних умовах зазначені якості можуть формувати поведінкові стратегії, зорієнтовані на ефективність, швидкість прийняття рішень та індивідуальну відповідальність, які не завжди корелюють із класичним розумінням комунікативної толерантності як особистісної чесноти, що передбачає прийняття іншого, терпимість до відмінностей та готовність до компромісу. Таким чином, відсутність статистично значущих кореляцій може свідчити про відносну автономність підприємницьких характеристик і комунікативної толерантності як різних за психологічним змістом особистісних утворень.

З усім тим, у ході кореляційного аналізу було виявлено статистично значущі взаємозв'язки між загальним показником комунікативної

толерантності та низкою особистісних характеристик, що відображають як особливості міжособистісної взаємодії, так і ймовірні прояви емоційного вигорання у досліджених підприємців (табл. 2.3):

Таблиця 2.3.

**Кореляційні зв'язки показника комунікативної толерантності  
з іншими особистісними показниками**

Показник	Комунікативна толерантність
Емпатійність	-0,294**
Деперсоналізація	0,462**
Емоційне виснаження	0,281**
Особистісна задоволеність	-0,316**
** — $p < 0,01$	

Як видно з таблиці 2.2, інтегральний показник комунікативної толерантності має статистично значущі зв'язки переважно з показниками емоційної сфери особистості, тоді як із мотиваційно-діяльними характеристиками підприємницької спрямованості такі зв'язки відсутні. Зокрема, виявлено помірний негативний кореляційний зв'язок між комунікативною толерантністю та емпатійністю ( $r = -0,294$ ;  $p < 0,001$ ). Це свідчить про те, що зі зростанням інтегрального рівня комунікативної толерантності знижується здатність до емоційного співпереживання та глибокого розуміння емоційних станів інших людей, і навпаки. На нашу думку, така закономірність може бути зумовлена специфікою соціально-психологічних умов життя та професійної діяльності в період воєнного стану, які супроводжуються хронічним стресом, високим рівнем тривожності та тривалими емоційними навантаженнями.

За таких умов підвищена емпатійна чутливість до переживань інших людей може призводити до вторинної емоційної перенасиченості, що

ускладнює підтримання стабільного емоційного балансу в процесі міжособистісної взаємодії. У відповідь на це особистість може несвідомо формувати більш стриманий, емоційно дистанційований стиль спілкування, який зовні проявляється як зростання комунікативної толерантності. Таким чином, комунікативна толерантність у даному випадку виступає не як прояв глибокого прийняття іншого, а як адаптаційний механізм психологічного захисту, спрямований на зниження інтенсивності емоційного залучення.

Інакше кажучи, зафіксована тенденція вказує на те, що глибше емоційне розуміння переживань інших людей у сучасних кризових умовах може поєднуватися зі зниженням здатності до витримування емоційної напруги у спілкуванні. Домінування негативних емоцій на тлі повномасштабної війни в Україні підвищує ризик емоційного виснаження, унаслідок чого підтримання комунікативної рівноваги дедалі частіше досягається шляхом емоційного дистанціювання, а не за рахунок емпатійного включення.

Така тенденція узгоджується з отриманими результатами щодо деперсоналізації та підтверджує припущення про те, що в умовах емоційного вигорання комунікативна толерантність у спілкуванні набуває формально-регулятивного, а не емоційно-залученого характеру. Зокрема, встановлено виражений позитивний кореляційний зв'язок між комунікативною толерантністю та деперсоналізацією ( $r = 0,462$ ;  $p < 0,001$ ), що свідчить про зростання проявів деперсоналізації зі збільшенням рівня формалізованої толерантності у взаємодії.

Отриманий результат, який на перший погляд може видаватися парадоксальним, відображає специфічний психологічний механізм адаптації особистості в умовах емоційного виснаження. Деперсоналізація як компонент емоційного вигорання передбачає емоційне відсторонення, зниження чутливості до переживань інших та формалізацію міжособистісних контактів. За таких умов дотримання зовнішніх норм ввічливості, стриманості та терпимості може слугувати способом регуляції взаємодії без глибокого емоційного включення.

У цьому контексті комунікативна толерантність постає не як прояв внутрішнього прийняття іншого, а як психологічний захисний механізм, спрямований на зменшення емоційної залученості у спілкуванні та збереження обмежених психологічних ресурсів особистості. Таким чином, толерантність у взаємодії виконує компенсаторну функцію, дозволяючи підтримувати соціально прийнятний рівень комунікації за умов внутрішнього емоційного виснаження та професійної деформації.

Такий зв'язок також може пояснюватися тим, що в умовах емоційного виснаження та професійної деформації особистість поступово формує емоційно дистанційований стиль взаємодії з оточенням, який виконує захисно-регулятивну функцію. Зовні цей стиль проявляється як стриманість, терпимість і знижена емоційна залученість у міжособистісне спілкування, що дозволяє підтримувати соціально прийнятний формат взаємодії за умов обмежених емоційних ресурсів.

Запропонована інтерпретація також додатково пояснює відсутність статистично значущих кореляцій між показником комунікативної толерантності та здібностями до підприємництва. Зокрема, в умовах посиленого емоційного навантаження, яке особливо гостро проявляється у сфері професійної комунікації, досліджені підприємці, ймовірно, не розглядають формалізовану етику толерантності як безпосередній психологічний ресурс успіху власної діяльності. Натомість провідну роль відіграють інструментальні особистісні характеристики, пов'язані з автономністю, ініціативністю та готовністю до прийняття рішень, що й зумовлює автономність підприємницьких здібностей щодо комунікативної толерантності.

Також виявлено помірний негативний кореляційний зв'язок між комунікативною толерантністю та особистісною задоволеністю ( $r = -0,316$ ;  $p < 0,001$ ). Отриманий результат свідчить про те, що зростання толерантності у міжособистісній взаємодії має тенденцію поєднуватися зі зниженням суб'єктивного відчуття задоволеності собою та власним життям, тоді як

підвищення особистісної задоволеності супроводжується менш вираженим дотриманням принципів комунікативної толерантності.

На нашу думку, така закономірність може бути пов'язана зі схильністю особистості до пригнічення власних потреб, емоцій та психологічних кордонів у процесі толерантної взаємодії. У ситуаціях постійної необхідності враховувати позицію іншого, стримувати власні реакції та адаптуватися до вимог міжособистісного контексту, толерантність може набувати характеру самопожертви, що в довготривалій перспективі негативно позначається на внутрішньому благополуччі особистості.

Таким чином, надмірна терпимість у міжособистісних взаєминах, зокрема схильність до пристосування та відмови від відстоювання власних інтересів, може супроводжуватися зниженням суб'єктивного відчуття задоволеності життям. Інакше кажучи, оберігання психологічних «кордонів» інших у спілкуванні нерідко відбувається за рахунок власних особистісних ресурсів, що й відображається у певному зниженні рівня особистісної задоволеності.

У цьому контексті виявлений зв'язок можна інтерпретувати через принцип ділових взаємин «або я, або інший», у межах якого підприємець змушений постійно балансувати між вираженням власних потреб, інтересів, цінностей і підтриманням конструктивної взаємодії з партнерами, клієнтами та оточенням у процесі професійної діяльності.

Крім того, встановлено слабкий позитивний кореляційний зв'язок між комунікативною толерантністю та емоційним виснаженням ( $r = 0,281$ ;  $p < 0,001$ ). Отриманий результат свідчить про те, що зростання рівня емоційного виснаження супроводжується посиленням зовнішньо контрольованої, стриманої поведінки у процесі міжособистісного спілкування. Така поведінка, як уже зазначалося, може виконувати функцію психологічної адаптації, маскуючи втрату емоційних ресурсів і дозволяючи особистості підтримувати соціально прийнятний формат взаємодії в умовах тривалого напруження.

У цьому контексті комунікативна толерантність постає не як результат внутрішньої гармонії чи емоційної відкритості, а як регулятивний механізм, спрямований на зниження інтенсивності емоційних контактів і запобігання подальшому виснаженню. Зовнішня стриманість і терпимість у спілкуванні можуть приховувати внутрішнє перевантаження, виконуючи компенсаторну функцію за умов дефіциту психологічних ресурсів.

Отже, отримані результати загалом засвідчують, що комунікативна толерантність у дослідженій вибірці підприємців тісно пов'язана з різними проявами емоційного вигорання та трансформацією емоційної сфери особистості. Сукупність виявлених зв'язків з деперсоналізацією, емоційним виснаженням, зниженням емпатійності та особистісної задоволеності дає підстави розглядати комунікативну толерантність як амбівалентне психологічне утворення, що поєднує риси соціально схвалюваної комунікативної якості та захисно-компенсаторного механізму.

Таким чином, у даному контексті комунікативна толерантність виступає не лише як позитивна характеристика міжособистісної взаємодії, а й як індикатор психологічної напруги, емоційного виснаження та відсторонення, що зумовлює необхідність її подальшого поглибленого вивчення та врахування при розробці психологічних програм профілактики емоційного вигорання у підприємців.

Перейдемо до аналізу статистично значущих кореляцій між окремими складовими здібностей до підприємництва, що є важливим для розуміння їх внутрішньої психологічної структури. Оскільки саме особистість підприємця виступає основним об'єктом даного дослідження, аналіз взаємозв'язків між шкалами методики «Здатність до підприємництва» дає змогу оцінити ступінь узгодженості її компонентів та виявити характер їх інтеграції у цілісну систему особистісних характеристик.

Результати кореляційного аналізу між шкалами методики «Здатність до підприємництва» (GET-тест) подано в таблиці 2.4:

**Кореляційні зв'язки між складовими здібностей до підприємництва**

Шкали GET-тесту	Потреба в досягненнях	Потреба в незалежності	Схильність до ризику	Креативність	Цілеспрямованість і рішучість
Потреба в незалежності	0,693**	-	-	-	-
Схильність до ризику	0,619**	0,779**	-	-	-
Креативність	0,672**	0,735**	0,776**	-	-
Цілеспрямованість і рішучість	0,772**	0,760**	0,651**	0,727**	-
Загальна схильність до підприємництва	0,836**	0,898**	0,880**	0,889**	0,869**
** — $p < 0,01$					

Аналіз кореляційної матриці (табл. 2.3) засвідчив наявність статистично значущих позитивних взаємозв'язків між усіма складовими здібностей до підприємництва, що вказує на їх високу внутрішню узгодженість та інтегрованість у цілісну психологічну структуру підприємницької особистості. Отже, це також додатково вказує і на внутрішню узгодженість даного тесту як психодіагностичного інструментарію.

Зокрема, встановлено тісні позитивні кореляційні зв'язки між потребою в досягненнях і потребою в незалежності ( $r = 0,693$ ;  $p < 0,01$ ), що свідчить про взаємопов'язаність прагнення до високих результатів із бажанням автономії та самостійності у прийнятті рішень. Така комбінація є характерною для підприємницької діяльності, яка передбачає відповідальність за власні дії та орієнтацію на успіх.

Виражені прямі кореляції також зафіксовано між схильністю до ризику та потребою в незалежності ( $r = 0,779$ ;  $p < 0,01$ ), а також між схильністю до ризику та креативністю ( $r = 0,776$ ;  $p < 0,01$ ). Це вказує на те, що готовність діяти в умовах невизначеності поєднується з відкритістю до нового досвіду, творчим

мисленням і здатністю виходити за межі стандартних рішень, що є важливими психологічними передумовами підприємницької ініціативи.

Значущі кореляційні зв'язки встановлено між цілеспрямованістю і рішучістю та іншими складовими підприємницьких здібностей, зокрема з потребою в досягненнях ( $r = 0,772$ ;  $p < 0,01$ ), потребою в незалежності ( $r = 0,760$ ;  $p < 0,01$ ) і креативністю ( $r = 0,727$ ;  $p < 0,01$ ). Це свідчить про ключову роль вольових характеристик у реалізації підприємницьких намірів та досягненні поставлених цілей.

А найбільш виражені кореляційні зв'язки зафіксовано між усіма окремими шкалами та загальною схильністю до підприємництва ( $r = 0,836$ – $0,898$ ;  $p < 0,01$ ), що підтверджує інтегративний характер цього показника. Отримані результати дають підстави розглядати здібності до підприємництва як цілісну систему, в якій мотиваційні, когнітивні, творчі та вольові компоненти взаємно підсилюють один одного.

Таким чином, результати кореляційного аналізу підтверджують теоретичні уявлення про підприємницьку особистість як активну, автономну, цілеспрямовану та готову до ризику, що функціонує в умовах невизначеності. Висока узгодженість між шкалами методики «Здатність до підприємництва» також свідчить про її внутрішню логічну цілісність та доцільність використання для подальшого аналізу зв'язків з іншими особистісними характеристиками.

Важливими у контексті даного дослідження є також виявлені кореляційні зв'язки між окремими складовими здібностей до підприємництва та емпатійністю респондентів, оскільки вони дають змогу уточнити роль емоційної чутливості у структурі особистості підприємця. Результати кореляційного аналізу між показниками підприємницьких схильностей та емпатійності подано в таблиці 2.5:

**Кореляційні зв'язки між складовими здібностей до підприємництва та емпатійністю**

Складові здібностей до підприємництва	Емпатійність
Потреба в незалежності	0,234**
Креативність	0,246*
Загальна схильність до підприємництва	0,228*
* - $p < 0,05$ ; ** — $p < 0,01$	

Як видно з таблиці 2.5, встановлено статистично значущі позитивні кореляційні зв'язки між окремими складовими здібностей до підприємництва та емпатійністю респондентів. Зокрема, виявлено слабкий прямий кореляційний зв'язок між потребою в незалежності та емпатійністю ( $r = 0,234$ ;  $p < 0,001$ ). Це свідчить про те, що прагнення до автономії, самостійності у прийнятті рішень і відповідальності за власний вибір не суперечить здатності до емоційного розуміння інших людей, а може поєднуватися з більш усвідомленою та зрілою формою міжособистісної взаємодії.

Також встановлено слабку позитивну кореляцію між креативністю та емпатійністю ( $r = 0,246$ ;  $p < 0,005$ ), що вказує на взаємозв'язок між здатністю до творчого мислення та емоційною чутливістю. Особи з вищим рівнем емпатійності, як правило, більш відкриті до нового досвіду, гнучкі у сприйнятті ситуацій та здатні враховувати різні точки зору, що є важливими психологічними передумовами творчості.

Крім того, виявлено слабкий позитивний кореляційний зв'язок між загальною схильністю до підприємництва та емпатійністю ( $r = 0,228$ ;  $p < 0,005$ ). Отриманий результат може свідчити про те, що емпатійність сприяє кращому розумінню потреб партнерів, клієнтів та соціального оточення, виступаючи психологічно значущим ресурсом у підприємницькій діяльності, орієнтованій на взаємодію з людьми.

Отже, можна констатувати, що в сучасних реаліях здібності до підприємництва пов'язані не з комунікативною толерантністю як абстрактною етичною категорією, а з реальною емпатійністю у міжособистісних взаєминах. Інакше кажучи, прогнозований успіх підприємницької діяльності корелює не стільки з формалізованими правилами міжособистісних поступок та обмежень, не з абстрактно усвідомлюваною «рівністю всіх перед усіма», а з реальною емоційною чутливістю до конкретних людей, ситуацій та контекстів взаємодії.

Перейдемо до аналізу статистично значущих кореляцій між окремими складовими здібностей до підприємництва та показниками емоційного вигорання, зокрема особистісною задоволеністю, що розглядається як інтегральний показник психологічного благополуччя. Результати кореляційного аналізу подано в таблиці 2.6:

*Таблиця 2.6.*

**Кореляційні зв'язки між складовими здібностей до підприємництва та показниками емоційного вигорання**

Складові здібностей до підприємництва	Особистісна задоволеність
Потреба в досягненнях	0,420**
Потреба в незалежності	0,613**
Схильність до ризику	0,480**
Креативність	0,516**
Цілеспрямованість і рішучість	0,628**
Загальна схильність до підприємництва	0,604**
** — $p < 0,01$	

Як видно з таблиці 2.6, між усіма складовими здібностей до підприємництва та особистісною задоволеністю виявлено статистично значущі позитивні кореляційні зв'язки. Зокрема, встановлено помірний прямиий кореляційний зв'язок між потребою в досягненнях та особистісною задоволеністю ( $r = 0,420$ ;  $p < 0,001$ ), що свідчить про те, що прагнення до

досягнення значущих результатів супроводжується зростанням загального відчуття задоволеності собою та власною діяльністю.

Виявлено також виражений позитивний кореляційний зв'язок між потребою в незалежності та особистісною задоволеністю ( $r = 0,613$ ;  $p < 0,001$ ), що дозволяє стверджувати: прагнення до автономії, самостійності у прийнятті рішень і контролю над власним життям є важливим чинником суб'єктивного благополуччя особистості. Задоволеність у цьому випадку зумовлюється відчуттям свободи вибору та відповідальності за власні дії.

Крім того, встановлено помірний позитивний кореляційний зв'язок між схильністю до ризику та особистісною задоволеністю ( $r = 0,480$ ;  $p < 0,001$ ), що свідчить про більшу психологічну готовність задоволених собою осіб приймати невизначеність і брати на себе відповідальність за можливі наслідки власних рішень. Аналогічно, креативність позитивно пов'язана з особистісною задоволеністю ( $r = 0,516$ ;  $p < 0,001$ ), що вказує на роль творчого мислення та гнучкості у формуванні почуття самореалізації.

Найбільш виражений позитивний кореляційний зв'язок зафіксовано між цілеспрямованістю і рішучістю та особистісною задоволеністю ( $r = 0,628$ ;  $p < 0,001$ ). Це свідчить про те, що здатність ставити чіткі цілі, наполегливо рухатися до їх досягнення та приймати відповідальні рішення є однією з ключових психологічних детермінант суб'єктивного благополуччя. Також встановлено виражений позитивний кореляційний зв'язок між загальною схильністю до підприємництва та особистісною задоволеністю ( $r = 0,604$ ;  $p < 0,001$ ), що підтверджує інтегративний характер підприємницької спрямованості особистості.

Розглянемо далі статистично значущі кореляції між окремими показниками емоційного вигорання та емпатійністю (див. табл. 2.7):

Таблиця 2.7.

**Кореляційні зв'язки між показниками емоційного вигорання  
та іншими особистісними характеристиками**

Показник	Деперсоналізація	Емоційне виснаження
Деперсоналізація	1,000	0,475**
Емоційне виснаження	0,475**	1,000
Комунікативна толерантність	0,462**	0,281**
Емпатійність	-0,328**	-0,072
Особистісна задоволеність	-0,190	-0,125
** – $p < 0,01$		

Як видно з таблиці 2.6, між основними компонентами емоційного вигорання встановлено статистично значущі позитивні кореляційні зв'язки. Зокрема, виявлено помірну пряму кореляцію між деперсоналізацією та емоційним виснаженням ( $r = 0,475$ ;  $p < 0,01$ ), що свідчить про їх тісний взаємозв'язок у структурі синдрому емоційного вигорання. Отриманий результат підтверджує уявлення про поетапний характер розвитку вигорання, відповідно до якого накопичення емоційного виснаження поступово призводить до формування деперсоналізації як вторинного психологічного механізму адаптації.

Зростання емоційного виснаження супроводжується посиленням деперсоналізації, що проявляється у формалізації міжособистісних контактів, емоційному відстороненні, знеособленні взаємодії та зниженні чутливості до переживань інших людей. У цьому контексті деперсоналізація може розглядатися як своєрідний «емоційний буфер», який дає змогу тимчасово зменшити інтенсивність емоційних переживань і запобігти подальшому виснаженню психологічних ресурсів особистості.

Водночас деперсоналізація виявляє виражений позитивний кореляційний зв'язок із комунікативною толерантністю ( $r = 0,462$ ;  $p < 0,01$ ), що підтверджує гіпотезу про її захисно-компенсаторний характер в умовах емоційного вигорання. Комунікативна толерантність у цьому випадку постає не як прояв глибокого прийняття іншого чи емоційної відкритості, а як формально регульований стиль взаємодії, спрямований на підтримання соціально прийнятної поведінки за умови зниженої емоційної залученості. Таким чином, толерантність у спілкуванні може виступати зовнішнім поведінковим маркером внутрішнього психологічного дистанціювання.

Крім того, встановлено помірний негативний кореляційний зв'язок між деперсоналізацією та емпатійністю ( $r = -0,328$ ;  $p < 0,01$ ). Це означає, що зі зростанням рівня деперсоналізації знижується здатність до емпатійного розуміння та емоційного співпереживання іншій людині. Така тенденція є закономірною з огляду на психологічну природу деперсоналізації, яка передбачає емоційне відсторонення, формалізацію міжособистісних контактів і зменшення чутливості до емоційних станів оточення. Зниження емпатійності у цьому контексті може розглядатися як один із ключових індикаторів дезадаптивних змін у комунікативній сфері особистості на тлі емоційного вигорання.

Таким чином, отримані результати засвідчують, що деперсоналізація та емоційне виснаження формують взаємопов'язаний емоційно-регулятивний комплекс, який супроводжується трансформацією комунікативної сфери особистості. Ця трансформація виявляється у поєднанні формально збереженої комунікативної толерантності зі зниженням емпатійності та емоційної залученості у міжособистісній взаємодії.

Водночас емпатійність, згідно з отриманими емпіричними результатами, виступає важливим інтегративним показником психологічного благополуччя та особистісної зрілості. Вона позитивно пов'язана з автономією, креативністю, підприємницькою спрямованістю та особистісною задоволеністю, але знижується за умов емоційного вигорання, деперсоналізації та формалізованої

комунікативної взаємодії. Це підкреслює роль емпатії як психологічного ресурсу, що забезпечує як ефективну міжособистісну взаємодію, так і внутрішнє благополуччя особистості.

Отже, результати дослідження свідчать про необхідність переосмислення класичних уявлень про комунікативну толерантність як про однозначно позитивну, конструктивну характеристику. В сучасних умовах професійної діяльності, зокрема у сфері підприємництва, її значення варто розглядати комплексно – у тісному зв'язку з емпатійністю, емоційними ресурсами особистості та рівнем її психологічного благополуччя.

## **Висновки до розділу 2**

Проведений кореляційний аналіз дозволив комплексно охарактеризувати психологічні взаємозв'язки між комунікативною толерантністю, здібностями до підприємництва, емпатійністю та показниками емоційного вигорання у дослідженій вибірці підприємців. Отримані результати засвідчують багатовимірний і неоднозначний характер комунікативної толерантності, яка в сучасних умовах професійної діяльності набуває не лише соціально схваленого, а й захисно-регулятивного змісту.

Встановлено відсутність статистично значущих зв'язків між інтегральним показником комунікативної толерантності та загальною схильністю до підприємництва та її складовими. Це свідчить про відносну автономність підприємницьких характеристик, які ґрунтуються передусім на мотиваційно-вольових, регулятивних і когнітивних чинниках, таких як автономність, цілеспрямованість, готовність до ризику та відповідальність за прийняття рішень. У сучасних умовах соціальної та професійної невизначеності комунікативна толерантність не виступає безпосереднім психологічним ресурсом підприємницької ефективності, а радше функціонує як окремий регулятор міжособистісної взаємодії.

Водночас виявлено низку статистично значущих зв'язків між комунікативною толерантністю й емоційно-особистісними характеристиками. Зокрема, зафіксовано її позитивний зв'язок із деперсоналізацією та емоційним виснаженням, а також негативні кореляції з емпатійністю та особистісною задоволеністю. Це дає підстави розглядати комунікативну толерантність у дослідженій вибірці як адаптаційний механізм, спрямований на зниження емоційного навантаження шляхом формалізації та емоційного дистанціювання у спілкуванні. За умов хронічного стресу та професійного перевантаження толерантність дедалі частіше виконує функцію психологічного захисту.

Результати аналізу внутрішньої структури здібностей до підприємництва підтвердили їх високу узгодженість та інтегрованість. Усі складові підприємницької спрямованості тісно взаємопов'язані між собою та позитивно корелюють із загальною схильністю до підприємництва, що дозволяє розглядати її як цілісне особистісне утворення. Окрім того, встановлено позитивні зв'язки між окремими підприємницькими характеристиками та емпатійністю, що свідчить про роль емоційної чутливості як реального, а не формалізованого ресурсу ефективної підприємницької діяльності.

Аналіз зв'язків між показниками емоційного вигорання засвідчив поєднання емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження емпатійності та трансформації комунікативної сфери особистості. У цьому контексті емпатійність постає як важливий індикатор психологічного благополуччя, тоді як формально збережена комунікативна толерантність може маскувати внутрішнє виснаження та втрату емоційних ресурсів.

Отже, результати дослідження підтверджують необхідність переосмислення комунікативної толерантності як амбівалентного психологічного утворення, значення якого в сучасних умовах професійної діяльності варто аналізувати у взаємозв'язку з емпатійністю, емоційним станом особистості та рівнем її психологічного благополуччя.

### РОЗДІЛ 3.

## ПСИХОТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПІДПРИЄМЦІВ

### 3.1. Основні форми та методи психологічної допомоги особам, котрі займаються підприємницькою діяльністю

Підприємницька діяльність передбачає високий рівень особистісної відповідальності, інтенсивну когнітивну та емоційну напругу, постійні ситуації ризику та невизначеності. Це зумовлює підвищений інтерес до психологічної підтримки підприємців, яка спрямована не лише на подолання труднощів, але й на розвиток особистісних ресурсів, необхідних для успішного ведення бізнесу.

Психологічна допомога підприємцям може реалізовуватися у різних формах, що відрізняються за структурою, тривалістю, методами та цільовою спрямованістю. Найбільш поширені та ефективні з них такі:

#### *1. Індивідуальне психологічне консультування*

Це форма роботи, спрямована на опрацювання особистісних труднощів, професійних викликів і внутрішніх бар'єрів підприємця. У межах консультування опрацьовуються питання: прийняття рішень у ситуаціях невизначеності; подолання стресу та емоційного виснаження; конфлікти у бізнес-комунікаціях; розвиток особистісної ефективності та лідерського потенціалу; формування навичок тайм-менеджменту та саморегуляції.

Методи: бесіда, аналіз життєвих ситуацій, когнітивно-поведінкові техніки, методи рефлексії.

#### *2. Бізнес-коучинг*

Коучинговий підхід фокусується на стимулюванні власних ресурсів підприємця, розвитку стратегічного мислення та підвищенні здатності до самостійного прийняття рішень.

Основні завдання коучингу: постановка та досягнення професійних цілей; оптимізація бізнес-процесів через розвиток особистісних компетенцій;

формування нових моделей поведінки; підвищення впевненості та внутрішньої мотивації.

Методи: техніки запитування, моделі GROW, SMART, метод візуалізації, планування дій.

### *3. Психотерапевтична підтримка*

Підприємці часто стикаються з високим рівнем емоційного навантаження, що може призводити до тривожних станів, емоційного вигорання чи деструктивних форм поведінки. Психотерапія допомагає: опрацювати глибинні невіршені конфлікти; долати психологічні бар'єри, що впливають на професійну діяльність; знижувати рівень стресу; формувати здорові стилі реагування й поведінки.

Методи: гештальт-терапія, когнітивно-поведінкова терапія, психодрама, арт-терапія, тілесно-орієнтовані техніки.

### *4. Групові форми психологічної роботи*

До групових методів належать тренінги, семінари, майстер-класи та психологічні групи розвитку. Вони сприяють розширенню досвіду взаємодії, отриманню зворотного зв'язку та активному формуванню навичок у безпечному середовищі. Основними видами є: Соціально-психологічні тренінги (комунікативні навички, асертивність, ненасильницька комунікація); Тренінги особистісного зростання; Антистресові програми; Тренінги розвитку толерантності та емоційного інтелекту; Групи підтримки підприємців.

Методи: групова дискусія, рольові та ділові ігри, «мозковий штурм», інтерв'їзія, групова рефлексія.

### *5. Психологічна освіта та профілактика*

Психопросвітницькі заходи спрямовані на формування у підприємців знань про психологічні механізми діяльності та способи збереження психічного благополуччя.

Форми профілактики: лекції та вебінари; майстер-класи з тайм-менеджменту, стрес-менеджменту; інформаційні буклети та онлайн-матеріали; короткострокові освітні модулі з розвитку емоційної стійкості.

Методи: інтерактивні лекції, кейс-метод, освітні модулі, самодіагностика.

### *Підсумок*

Психологічна допомога підприємцям охоплює широкий спектр форм і методів, що дозволяють як долати труднощі, так і розвивати внутрішні ресурси, важливі для ефективного ведення бізнесу. Комплексний підхід, який поєднує консультування, коучинг, психотерапевтичні методи та тренінгові програми, забезпечує найбільш результативний вплив і сприяє підвищенню особистісної стійкості, толерантності та професійної ефективності підприємців.

## **3.2. Авторська програма прихотренінгу для підприємців**

Розроблений соціально-психологічний тренінг (тренінгова програма 16 год.) «Комунікативна толерантність підприємця» за своєю спрямованістю і за змістом, за критеріями спрямованості впливу на почуття, свідомість і поведінку його учасників і змінами, які можуть відбутися у них, є комунікативно-толерантнісним.

Тренінг «Комунікативна толерантність підприємця» створено з метою цілеспрямованого формування у підприємницькому середовищі такої важливої для фахівців цього профілю компетентності як комунікативна толерантність. Він являє собою частину освітнього компоненту, який розраховано на вісім занять, спрямованих на сприяння розвитку у майбутніх підприємців здатностей толерантно комунікувати. Його основна мета – вплив на почуття, свідомість, а також комунікативну поведінку підприємців як толерантно-професійну поведінку. Тренінг з комунікативної толерантності спрямовано на сприяння розвитку у підприємців різних субкомпетентностей комунікативної толерантності, котрі логічно, системно активуються і реалізуються на кожному із занять.

Структура означеного тренінгу представлена логікою подання її учасникам максимальної кількості професійно орієнтованої процедурної

інформації як для підвищення обізнаності з цієї проблематики, забезпечення рефлексії станів і процесів, що відбуваються на заняттях, так і для виформовування субкомпетенцій і субкомпетентностей комунікативної толерантності як професійної компетентності.

Тренінгові заняття мають уніфіковану структуру і передбачають три динамічні етапи: 1) перший етап – *організаційний*: створення психологічної комфортності групи; 2) другий етап – *теоретико-практичний*: інформування, виконання студентами творчих завдань і комунікативно-толерантнісних вправ; 3) третій етап – *узагальнююче-рефлексивний*: здійснення рефлексії того, що відбувалося на занятті. Тренінгові заняття мають гнучку структуру і досить розлогий за обсягом зміст, окремі складові якого можуть без шкоди для забезпечення розвитку комунікативної толерантності вилучатися за потребою ведучого тренінгу, якщо наприклад, час проведення заняття менше, ніж тривалість академічної години (практичного заняття). Тому тренінг легко адаптується до різних умов його проведення та різних рівнів актуального розвитку його учасників.

В описі тренінгових занять визначено як мета проведення кожного із них, так і завдання цілеспрямованого формування комунікативної толерантності підприємців. Передбачається, що тренінг має проходити легко і динамічно. Саме тому він побудований у формі асоціативного ланцюжка з використання ігрових методик, активних методів, що сприяє сприйнятності, відкритості, збалансованості у процесі реалізації викладачами або тренерами різних ефективних методів психологічного супроводу розвитку комунікативної толерантності підприємців. Тренінг також передбачає можливість використання колективних, групових, індивідуальних форм роботи. Комплекс оптимально вибраних методів і організаційних форм покликаний сприяти розвитку підприємців комунікативної толерантності.

Тренінг «Комунікативна толерантність підприємця» є розробкою, що створена на підставі вивчення й узагальнення великої кількості вітчизняних і зарубіжних наукових джерел з комунікативної толерантності, а також

розроблених автором творчих (комунікативних, дискурсивних, мовленнєвих, мовних і когнітивних та ін.) завдань, комунікативно-толерантнісних вправ, а також вправ, запропонованих іншими авторами, що адаптовані до тематики тренінгу, вікової і професійної категорії його учасників. Було розроблено з врахуванням наступних наробок:

Перед початком тренінгу з учасниками експериментальної групи було обговорено питання щодо дотримання принципів і правил роботи в тренінговій групі. Викладачі, які проводили тренінг зі свого боку забезпечували психологічну підтримку кожного учасника групи й атмосферу доброзичливості і відкритості, а також рівні умови для всіх учасників. На тренінгових заняттях підприємці отримували або певні методики, або творчі завдання, або вправи і виконували їх, таким чином засвоюючи і опрацьовуючи практичний матеріал, акцентований і спрямований на розвиток комунікативної толерантності. На десяти тренінгових заняттях реалізовувалася розроблена нами програма розвитку і вирішувалися наступні завдання, що були конкретизацією мети кожного заняття.

У ході реалізації Програми тренінгу «Комунікативна толерантність підприємця», обов'язковим було створення умов для набуття підприємцями досвіду толерантного спілкування у процесі конструктивно змодельованої комунікації, формування установок подальшої толерантної поведінки з клієнтами, представниками різних соціальних груп (Додатки Ж1-Ж8).

*Завдання:* - розвиток комунікативної толерантності як особистісної характеристики і професійної компетентності підприємців;

- моделювання професійної комунікації на засадах принципів толерантності, розуміння особливостей різних культур;

- осмислення учасниками тренінгу власних стереотипів поведінки та їх вплив на поведінку;

- тренування умінь та навичок стримувати й приховувати негативні емоції та емоційні стани, спричинені інтолерантним сприйняттям висловлених думок;

- емпатійного співпереживання, сприйняття інакшості та різноманітності;

- аналіз та обговорення прикладів конфліктних ситуацій, що виникають через непорозуміння між представниками різних культур, та пошук способів їхнього вирішення;

- розвиток навичок комунікації з використанням невербальних засобів спілкування та адаптацію професійного мовлення до специфіки аудиторії;

- тренування уміння вибудовувати конструктивні взаємини з клієнтами та представниками різних соціальних груп, на основі аналізу власної комунікативної стратегії.

*Цільова група, кількість учасників.*

*Тривалість тренінгу:* всього – 20 астрономічних годин; програма розрахована на 10-ть занять тривалістю по 2 астрономічних години кожне (10 днів).

*Методи* проведення тренінгових занять: евристична бесіда, вправи, мозковий штурм, творчі завдання, терапія малюванням, музикотерапія, релаксація, наочність (мультимедійна презентація), дискусійні (аналіз ситуацій, групова дискусія), ігрові (ситуаційно рольові ігри, творчі ігри, імітаційні ігри), методи, що спрямовані на розвиток соціальної перцепції (вербальні та невербальні техніки), міні-лекція, рефлексія.

*Структура занять.* Кожне тренінгове заняття складається з трьох основних блоків:

- *вступний* – вправи на активізацію учасників групи; створення комфортної, доброзичливої атмосфери, згуртування групи; обговорення (прийняття) на першому тренінговому занятті правил роботи в групі та їхня актуалізація на кожному наступному;

- *основний* – вправи на засвоєння головної теми заняття, міні-лекції, ігри, практика відпрацювання певних умінь і навичок, розминки;

- *заключний* – вправи на закріплення умінь та навичок, підведення підсумків роботи на тренінгу, рефлексія, ритуал прощання.

В сценарії кожного тренінгового заняття наводяться запитання для зворотного зв'язку, для завершення заняття, орієнтовані на засвоєння

основного змісту теми, що сприяють прояву толерантності, концентрації уваги, виявлення емоційного стану учасників тощо.

У процесі тренінгових занять тренерка виступає в ролі фасилітатора, аналітика, спостерігача, вона не коментує відповіді студентів, не оцінює, не дає порад чи рекомендацій. При потребі, наприклад, коли для роботи в парі не вистачає учасника, сама стає в пару для роботи. Оцінювання, коментування відбувається на окремих заняттях.

Всі напрацьовані матеріали (правила роботи, інформаційні повідомлення, наочні результати роботи в малих групах тощо) розміщуються в аудиторії на видних, спеціально підготовлених місцях (дошка, вітрина, ватман тощо), де проводяться тренінгові заняття, й зберігаються до останнього підведення підсумків. Таким чином, тренерка й самі учасники мають можливість щоразу при потребі звертати увагу на необхідну інформацію та поновлювати її. Щодо правил роботи на тренінгу – до процесу обговорення (напрацювання) та їх прийняття мають бути залучені всі учасники, тоді спрацьовує колективна відповідальність. Правил бажано приймати до 6-7, інакше розпорошується увага. До них час від часу потрібно повертати увагу, якщо хтось порушує правила. Тобто, «Правила роботи» є інструментом для тренерки та учасників, щоб при потребі регулювати ситуацію.

*Необхідні ресурси:* аудиторія з мобільними меблями, дошка з магнітами, фліпчарт, проєктор, екран, ноутбук, бейджі для учасників, фломастери, кольорові олівці, анкети № 1 і № 2 для самотестування, конверти, музичні записи.

*Результати тренінгу:* розвиток навичок рефлексії в умовах міжетнічної взаємодії; здатність виявляти взаємоповагу до всіх форм відмінностей, розуміння різних культур членами спільноти з різним культурним походженням; підвищення готовності застосовувати отримані знання й навички в різних життєвих ситуаціях; здатність враховувати переконання адресата, виражати його культурні цінності, враховувати його позицію стосовно людей, думок, вчинків, рас, релігій, які відмінні від аналогічних характеристик

адресанта.

*Способи оцінювання результатів тренінгу – тестування № 1 і № 2, самоаналіз, оцінювання тренеркою (викладачем).*

*Тема: Толерантність як цінність (Додаток Ж 1)*

*Дата і час проведення.*

*Мета – ознайомити учасників із основними положеннями поняття «толерантність», сприяти засвоєнню базових ознак толерантності як цінності та важливості участі підприємців у створенні толерантного середовища в установах професійної діяльності.*

*Завдання: навчитися знаходити згоду у різних комунікативних ситуаціях; виявляти взаємоповагу до всіх форм відмінностей, розуміння різних культур членів спільноти; прагнути стримувати і подавляти негативні емоції й емоційні стани, спричинені агресивним, інтолерантним сприйняттям будь-якої інакшості.*

*Методи проведення тренінгового заняття: евристична бесіда, міні- лекція з елементами бесіди, анкетування, опитування, вправи, творчі завдання, інтерактивна гра, ігрові ситуації, арт-терапія (малювання), музикотерапія, релаксація, наочність (мультимедійна презентація), рефлексія. (Продовження див: Додаток )*

*Зворотній зв'язок. Запитання для обговорення (відповідають бажуючі): Які емоції викликала у вас вправа? Для чого ми її виконували?*

*Підведення підсумків роботи. Запитання для обговорення (за бажанням):*

- 1. Що найбільше вас здивувало в темі «Толерантність як цінність»?*
- 2. На вашу думку, толерантність впливає на щастя людей?*

*Рефлексія.*

*Ритуал прощання. Оплески за спільну працю.*

*Сценарій тренінгового заняття №2 (Додаток Ж 2)*

*Тема: Толерантна особистість*

*Дата і час проведення...*

*Мета – поглибити знання підприємців щодо поняття «толерантна*

особистість» та її риси; створити умови для формування й розвитку установки на толерантне спілкування.

*Завдання:*

- навчитися вербально демонструвати за допомогою доречно вибраних мовних засобів інтерес до культури іншої людини, доброзичливість і розуміння у взаємному сприйнятті людей, зокрема різних етносів; умінню знаходити згоду з людьми інших думок, переконань, національностей, соціальних прошарків, політичних поглядів; навичкам встановлювати компроміс, з повагою ставитися до різноманітності думок, виявляти бажання вчитися в іншого, переймати саме цінне, набуваючи рис сучасної толерантної людини;

- гнучко пристосовуватися до невизначених ситуацій і уникати можливого конфлікту;

- сприяти адекватному та всебічному пізнанню себе як толерантної особистості.

*Методи* проведення тренінгового заняття: ігровий метод, переконання, самонавіювання евристична бесіда, вправи, творчі завдання, релаксація, наочність (презентації), методи ароматерапії, арт- і музикотерапії, танцювальної терапії, афірмації. (Продовження див: Додаток )

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: які емоції вас наповнюють? Чи були труднощі при виконанні цієї вправи? Як ви думаєте, чому?

Підведення підсумків тренінгового заняття. Рефлексія. Учасники узагальнюють знання з тематики тренінга і 1-3 словами формулюють відповідь. Ритуал прощання.

*Сценарій тренінгового заняття № 3 (Додаток Ж 3)*

Тема: Толерантна особистість: керування емоціями

*Дата і час проведення...*

*Мета* – створити умови для вивчення підприємцями мовних засобів міжкультурної комунікації, знайомства зі способами і техніками контролювання негативних емоцій, усвідомити їхнє значення для майбутньої психологічної діяльності.

*Завдання:*

- проявляти позитивні емоції до висловлювань співрозмовників, здатності до толерантного висловлювання і відстоювання власних позицій; здатності проявляти в комунікації терпиме ставлення до предмета мовлення, уникати негативних оцінок, що демонструють нетолерантне ставлення до об'єкта, теми мовлення;

- тренувати вміння стримувати і подавляти негативні емоції й емоційні стани, не підкорятися агресивним, інтолерантним сприйняттям будь-якої інакшості;

- вчитися навичкам змовчувати в ситуації неконтрольованості емоцій і некорегованості змісту і форми мовлення, не доводити діалог, полілог до конфліктної ситуації.

*Методи:* пояснювально-ілюстративний метод, музикотерапія, вправління, рефлексія, релаксація, письмові творчі завдання, метод рухливої гри, інтроспекція, обговорення, порівняння. (Продовження див: Додаток )

*Навчальне завдання* – підвести підсумки роботи на тренінгу, сприяти доброзичливому, теплому завершенню тренінгового заняття; отримати зворотній зв'язок.

*Інструкція.* Продовжити речення «Сьогодні Я ...». Продовженням має бути інформація про те, що кожен дізнався нового, чи задоволений він результатами своєї участі в тренінгу, чи співпадають результати з його очікування тощо.

Ритуал прощання.

*Сценарій тренінгового заняття № 4 (Додаток Ж 4 )*

Тема: Комунікативна толерантність ціннісні паритети.

*Дата і час проведення...*

*Мета* – сприяти розвитку компетентностей у сфері комунікативної толерантності у підприємців.

*Завдання:*

- тренувати вміння й навички проявляти позитивні емоції до

висловлювань співрозмовників, здатності до толерантного висловлювання і відстоювання власних позицій;

- толерантно ставитися до висловлювань інших, до вербальної взаємодії з іншими та домовленостей з ними;

- розвивати здатність до подолання невизначеності, двозначності, багатозначності в комунікативних ситуаціях, спричинених незнайомими людьми, складними суперечливими і неструктурованими умовами спілкування;

- тренувати навички слухати й чути співрозмовника, вчасно давати пораду, переконувати його і знаходити консенсус, не нав'язувати свою точку зору; виявляти доброзичливість, відвертість, стримання, ввічливість, оптимізм, почуття гумору.

*Методи:* наочні методи (презентація), музикотерапія, метод проблемного викладу матеріалу, частково-пошуковий метод з використанням творчих дискурсивних і пошукових завдань, а також тренінгових вправлянь, рефлексія, релаксація, ігрові моменти, аналіз, узагальнення, дискусії, формулювання висновків, рольова гра, рухливі ігри. (Продовження див: Додаток )

#### *Сценарій тренінгового заняття № 5 (Додаток Ж 5)*

Тема: Особливості толерантної комунікації

*Дата і час проведення...*

*Мета* – формування компетентностей, пов'язаних з комунікативною толерантністю: здатності проявляти в комунікації терпиме ставлення до предмета мовлення, уникати негативних оцінок, що демонструють нетолерантне ставлення до об'єкта, теми мовлення.

*Завдання:* навчитися враховувати переконання адресата, виражати його культурні цінності, стримуватися, аргументувати свою точку зору, переконувати його і приходити до консенсусу; не нав'язувати свою точку зору; виявляти доброзичливість, відвертість, стримання, ввічливість, оптимізм, почуття гумору.

*Методи:* міні-лекція, наочність (слайди, малюнки, таблиці, динамічна

наочність), частково-пошуковий метод з використанням творчих завдань, репродуктивний метод з використанням вправ, музикотерапія, робота в малих групах, метод рефлексії, ігровий метод. (Продовження див: Додаток )

*Рефлексія змісту тренінгового заняття.*

Питання для обговорення: Чим отримали ви сьогодні нові для себе знання? Про що? Які навички комунікативної толерантності вдосконалили?

Ритуал прощання.

*Сценарій тренінгового заняття № 6 (Додаток Ж 6)*

Тема: Лексика комунікативної толерантності

*Дата і час проведення...*

*Мета* – сприяти розвитку компетентностей комунікативної толерантності підприємців: здатності вербально демонструвати за допомогою доречно вибраних мовних засобів інтерес до культури іншої людини, дружелюбність і розуміння у взаємному сприйнятті людей, зокрема різних етносів.

*Завдання:*

- створити умови для демонстрації мови толерантності, прояву мовленнєвої гнучкості;

- вчити знаходити й використовувати у висловлюваннях такі слова і конструкції, які зближують мовний простір адресанта з мовним простором адресата;

- осмислити поняття «мова комунікативної толерантності», тренувати добір/вибір доречних слів, що номінують комунікативну толерантність;

- тренувати готовність розуміти та інтерпретувати неоднозначну інформацію, мовне значення якої недостатньо зрозуміле; готовність терпіти ідеї і пропозиції, які суперечать особистій системі переконань і знань.

*Методи:* інформаційно-рецептивний метод, методи наочності (презентація), частково-пошуковий метод з використанням творчих мовленнєво-мовних завдань, репродуктивний метод з використанням мовних вправ, інформаційне повідомлення, музикотерапія, терапія малюванням, рефлексія, релаксація.

*Сценарій тренінгового заняття № 7 (Додаток Ж 7)*

Тема: Таємниці комунікативної толерантності

*Мета:* сприяння розвитку комунікативно-толерантних компетентностей підприємців.

Завдання: виявляти в комунікації терпимість в напружених ситуаціях до предмета мовлення, уникати негативних оцінок, що демонструють нетолерантне ставлення до суб'єкта і теми його висловлювання;

- приховувати мовленнєву агресію, зберігати недоторканість комунікативного простору комунікантів;

- збалансовувати діалог з послідовною зміною комунікативних ролей, здійснювати паритетний діалог, полілог; представляти предмет мовлення з різних позицій;

- демонструвати знання правил толерантного мовлення, використовувати толерантні форми, тактики і стилі мовлення; прагнути уникати невизначеності, двозначності, багатозначності в комунікативних ситуаціях, спричинених незнайомими людьми, складними суперечливими і неструктурованими умовами мовленнєвого спілкування.

*Методи:* евристична бесіда, дослідницький метод, використання творчих дискурсивних завдань, практичні методи з використанням вправ, мозковий штурм, рефлексія, ігровий метод, музикотерапія, релаксація- розвантаження. (Продовження див: Додаток )

*Сценарій тренінгового заняття № 8 (Додаток Ж 8)*

Тема: Принципи мовленнєвої взаємодії

*Дата і час проведення ...*

*Мета:* сприяння розвитку комунікативно-толерантних компетентностей і особистісних якостей підприємців.

Завдання: знаходити порозуміння з різними людьми, встановлюючи компроміс, з повагою ставитися до багатоманітності думок, виявляти бажання вчитися в іншого, переймати саме цінне, гнучко пристосовуватися до будь якої ситуації, креативно керувати міжкультурною напруженістю й уникати

можливого конфлікту; здатності виявляти взаємоповагу до різних культур між членами спільноти; бути відкритим до різних альтернатив і уникати наполягання на одному варіанті.

*Методи:* ігровий метод, дослідницький метод, частково-пошуковий метод з використанням творчих завдань, репродуктивний метод з використанням вправ, евристична бесіда, наочний метод, музикотерапія, терапія малюванням, моделювання.

### **3.3. Практичні рекомендації щодо розвитку толерантності підприємців**

На основі теоретичного аналізу проблеми толерантності та розробки й апробації психотренінгової програми «Комунікативна толерантність підприємця» доцільно сформулювати низку практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення рівня толерантності як особистісної властивості та професійної компетентності підприємців.

#### *Рекомендації для підприємців*

1. Цілеспрямовано розвивати комунікативну толерантність як складову професійної компетентності шляхом участі у соціально-психологічних тренінгах, групах розвитку, програмах коучингу та психологічної підтримки.

2. Підвищувати рівень усвідомленості власних емоційних реакцій, особливо у ситуаціях міжособистісної напруги, конфліктів або взаємодії з представниками різних соціальних і культурних груп, використовуючи техніки саморефлексії та емоційної саморегуляції.

3. Розвивати емпатійність та здатність приймати інакшість, формуючи відкриту позицію до альтернативних думок, стилів поведінки та систем цінностей, що сприятиме конструктивній взаємодії з партнерами, клієнтами та персоналом.

4. Використовувати толерантні мовленнєві стратегії у професійній комунікації: уникати оцінних і агресивних висловлювань, демонструвати повагу до співрозмовника, практикувати активне слухання та діалог на засадах партнерства.

5. Формувати толерантність до невизначеності як важливу психологічну характеристику підприємницької діяльності, що дозволяє ефективно діяти в умовах ризику, швидких змін та нестабільності бізнес-середовища.

Рекомендації для психологів, тренерів та коучів

1. У роботі з підприємцями застосовувати комплексний підхід, що поєднує тренінгові, консультативні та психотерапевтичні методи з акцентом на розвиток толерантності, емоційної стійкості та соціальної компетентності.

2. Адаптувати психотренінгові програми до специфіки підприємницької діяльності, вікових, професійних і культурних особливостей учасників, зберігаючи гнучкість структури занять.

3. Створювати безпечне психологічне середовище під час тренінгів, яке сприяє відкритості, довірі, рефлексії та активному залученню учасників до групової взаємодії.

4. Активно використовувати інтерактивні та ігрові методи, рольові ігри, аналіз кейсів, арт-терапевтичні та тілесно-орієнтовані техніки для формування практичних навичок толерантної комунікації.

Рекомендації для освітніх і бізнес-структур

1. Інтегрувати тренінги з розвитку толерантності та емоційного інтелекту у програми професійної підготовки, підвищення кваліфікації та корпоративного навчання підприємців.

2. Сприяти формуванню толерантного організаційного середовища, яке базується на принципах поваги, рівності, відкритості до різноманітності та конструктивного вирішення конфліктів.

3. Підтримувати психологічну профілактику емоційного вигорання, зокрема через психоосвітні заходи, групи підтримки та регулярні тренінгові програми.

Запропоновані практичні рекомендації підтверджують доцільність використання психотренінгових програм як ефективного засобу розвитку толерантності підприємців. Їх реалізація сприятиме підвищенню психологічної стійкості, якості професійної комунікації, ефективності підприємницької діяльності та формуванню толерантного бізнес-середовища.

### **Висновки до розділу 3**

У третьому розділі магістерського дослідження здійснено науково-методичне обґрунтування та практичну розробку психотренінгової програми розвитку толерантності підприємців як важливої особистісної властивості та професійної компетентності. Розділ має прикладний характер і спрямований на інтеграцію теоретичних положень попередніх розділів у систему психологічної допомоги та розвитку підприємців.

У підрозділі 3.1 проаналізовано основні форми та методи психологічної допомоги особам, які займаються підприємницькою діяльністю. Встановлено, що підприємництво супроводжується високим рівнем когнітивного, емоційного та соціального навантаження, що зумовлює потребу у спеціально організованій психологічній підтримці. Показано, що найбільш ефективними формами роботи з підприємцями є індивідуальне психологічне консультування, бізнес-коучинг, психотерапевтична підтримка, групові форми психологічної роботи та психопросвітницькі заходи. Кожна з цих форм має власну специфіку, цілі та методичний інструментарій, проте найбільш результативним є комплексний підхід, який поєднує розвиток особистісних ресурсів із формуванням практичних навичок саморегуляції, стресостійкості, комунікативної компетентності та толерантності.

Особливу увагу приділено груповим тренінговим формам психологічної роботи, оскільки саме вони створюють безпечний простір для набуття досвіду конструктивної взаємодії, розвитку рефлексії, отримання зворотного зв'язку та

формування нових моделей поведінки. Обґрунтовано доцільність використання соціально-психологічних тренінгів як ефективного засобу розвитку толерантності підприємців у контексті їхньої професійної діяльності.

У підрозділі 3.2 представлено та детально описано авторську психотренінгову програму «Комунікативна толерантність підприємця», розраховану на 20 астрономічних годин і спрямовану на цілеспрямований розвиток комунікативної толерантності як інтегративної особистісної та професійної характеристики підприємців. Визначено мету, завдання, цільову групу, структуру, методи та очікувані результати тренінгу. Показано, що програма має системний, поетапний і гнучкий характер, що дозволяє адаптувати її до різних умов проведення та рівня підготовленості учасників.

Зміст тренінгу побудований на поєднанні інформаційного, практичного та рефлексивного компонентів і реалізується через уніфіковану структуру занять, що включає вступний, основний та заключний блоки. Така організація сприяє створенню психологічно безпечного середовища, активізації учасників, засвоєнню знань і формуванню практичних навичок толерантної комунікації. Застосування різноманітних методів (евристична бесіда, рольові та ділові ігри, арт- і музикотерапія, мозковий штурм, рефлексія, релаксаційні техніки) забезпечує багатовимірний вплив на когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості підприємця.

Важливим результатом розробки програми є акцент на розвитку таких компонентів комунікативної толерантності, як емпатійність, емоційна саморегуляція, мовленнєва гнучкість, здатність до прийняття інакшості, подолання стереотипів, конструктивне вирішення конфліктних ситуацій та толерантне ставлення до невизначеності. Передбачено формування у підприємців установки на подальше застосування набутих знань і навичок у професійній діяльності, зокрема у взаємодії з клієнтами, партнерами та представниками різних соціальних і культурних груп.

Обґрунтовано, що роль тренера як фасилітатора, аналітика та спостерігача сприяє підвищенню суб'єктності учасників тренінгу, розвитку

їхньої відповідальності за власний досвід і результати навчання. Запропоновані способи оцінювання ефективності програми (до- та післятренінгове тестування, самоаналіз, спостереження) дозволяють комплексно відстежувати динаміку розвитку комунікативної толерантності.

Важливим результатом третього розділу є розробка практичних рекомендацій щодо розвитку толерантності підприємців, систематизованих у підрозділі 3.3. Запропоновані рекомендації мають прикладний характер і спрямовані на впровадження отриманих теоретичних та емпіричних результатів у реальну практику підприємницької діяльності, психологічного консультування, коучингу та освітньо-тренінгової роботи. Їх реалізація сприятиме підвищенню рівня комунікативної толерантності, емоційної стійкості, здатності до конструктивної взаємодії в умовах невизначеності та формуванню толерантного бізнес-середовища як важливої умови ефективної та соціально відповідальної підприємницької діяльності.

Таким чином, розроблена психотренінгова програма «Комунікативна толерантність підприємця» є науково обґрунтованим і практично орієнтованим засобом розвитку толерантності як ключової особистісної властивості підприємця. Її впровадження сприяє підвищенню психологічної стійкості, ефективності професійної комунікації та якості соціальної взаємодії підприємців в умовах невизначеності та сучасних соціальних викликів.

## ВИСНОВКИ

Магістерське дослідження на тему «Розвиток толерантності як особистісної властивості підприємця» було спрямоване на комплексне вивчення толерантності як важливої психологічної характеристики особистості підприємця в умовах сучасних соціально-економічних трансформацій, підвищеної невизначеності та хронічного стресу, зумовленого воєнними подіями в Україні. Актуальність обраної теми визначається необхідністю психологічної підтримки підприємців, які змушені здійснювати професійну діяльність у складних, нестабільних і часто травматичних умовах.

У процесі виконання першого завдання було здійснено теоретичний аналіз і синтез психологічних аспектів понять «підприємництво», «підприємницька діяльність», «особистість підприємця» та «толерантність». Встановлено, що підприємництво є багатовимірним феноменом, який включає не лише економічні та управлінські компоненти, а і глибокі психологічні детермінанти. Особистість підприємця характеризується високим рівнем автономності, відповідальності, ініціативності, готовності до ризику, а також здатністю до адаптації в мінливому соціальному середовищі. У цьому контексті толерантність постає як інтегративна особистісна властивість, що забезпечує прийняття соціальної різноманітності, повагу до інших, здатність до конструктивної взаємодії та збереження психологічної рівноваги в умовах невизначеності.

Аналіз наукових підходів дозволив розглядати толерантність не як пасивну терпимість, а як активну психологічну позицію, що ґрунтується на усвідомленні власних і чужих особистісних меж, емпатійному розумінні іншого та готовності до діалогу. Було з'ясовано, що для підприємця толерантність є важливим ресурсом професійної ефективності, оскільки сприяє налагодженню ділових взаємин, управлінню конфліктами та прийняттю рішень у складних комунікативних ситуаціях.

У рамках другого завдання теоретично обґрунтовано психологічні особливості проявів і розвитку толерантності підприємця в умовах

невизначеності та хронічного стресу війни. Теоретичний аналіз показав, що тривалий стрес, загроза безпеці, економічна нестабільність і підвищене емоційне навантаження негативно впливають на психологічний стан підприємців, підвищуючи ризик емоційного виснаження, зниження рівня емпатії та зростання інтолерантних реакцій.

Реалізація третього завдання передбачала емпіричне дослідження толерантності підприємців на прикладі комунікативної толерантності та таких її окремих предикторів як схильність до підприємництва, емпатія та професійне вигорання. Отримані результати засвідчили, що комунікативна толерантність у вибірці має середній та вище середнього рівні прояву. Статистично значущих її кореляцій зі схильностями до підприємницької діяльності не встановлено. Виявлено значущі позитивні взаємозв'язки між рівнем комунікативної толерантності та емпатійністю: вищий рівень емпатії супроводжується більш вираженою здатністю до прийняття іншого, гнучкості у спілкуванні та зниженням конфліктності. Назагал констатовано, що класичне розуміння толерантності, в тому числі комунікативної, в умовах війни і невизначеності потребує теоретичного і практичного переосмислення.

Четверте завдання дослідження було спрямоване на розробку та обґрунтування спеціальної психотренінгової програми з метою розвитку комунікативної толерантності підприємців та її окремих предикторів. Розроблена програма ґрунтувалася на принципах гуманістичної психології, розвитку емпатії, усвідомленості, навичок ефективної комунікації та емоційної саморегуляції. Розроблена програма може бути адаптована для використання в бізнес-тренінгах, програмах психологічної підтримки та профілактики професійного вигорання підприємців.

Перспективи подальших досліджень вбачаються у розширенні вибірки, вивченні гендерних та вікових особливостей проявів толерантності підприємців, а також у дослідженні ефекту психотренінгової програми.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акімов Д. Явища толерантності і мігрантофобії в умовах сучасної трудової міграції. Журнал Верховної Ради України «Віче». 2009. №20. С.17-19.
2. Александрова О. Ментальність як основа єдності конкуренції і партнерства в державно-суспільному розвитку України. Публічне управління: теорія і практика: збірник наукових праць Асоціації докторів наук з державного управління. Х. : Вид-во «ДокНаукДержУпр», 2011. №1 (5). С.178-185.
3. Андоленко О. Бібліотека – територія толерантності. Бібліотечний форум України. 2007. №3. С.38.
4. Баранова Н. П. Толерантне спілкування. Тренінг для вчителів. Шкільному психологу. 2009. №3. С.21.
5. Безкоровайна О. Роль активних форм соціально-ціннісної діяльності у вихованні особистості сучасного підлітка. Рідна школа. 2005. №12. С.38.
6. Береговий Я. А. Педагогіка толерантності. Педагогіка толерантності. 2003. №1(23). С. 4-8.
7. Бірюкова Т. Ф. Технології формування соціальної толерантності в Україні. Альманах «Грані». 2017. № 20(6). С.56-62.
8. Великий тлумачний словник сучасної української мови. / уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел]. К., Ірпінь : ВТФ «Перун». 2004. 1440 с.
9. Волошина О. В. Педагогічні умови виховання толерантності у підлітків старшого віку в позакласній роботі : дис... канд. пед. наук : 13.00.07. Вінниця. 2007. 197 с.
10. Галицький І. Нормативні засади концепції формування толерантності в українському суспільстві. Право України. 2011. №9. С.294-301.
11. Гамрецький І. Толерантність і духовна безпека молоді. Рідна школа. 2005. №4. С.26.
12. Горський В. С. Історія української філософії. К. : Наукова думка, 1996. 243 с.

13. Греков О. М. Специфіка вітчизняного національно-культурного типу підприємництва. *Культура України : збірник наукових праць*. Харків : ХДАК, 2010. Вип. 30. С. 95-107.
14. Грива О. А. Соціально-педагогічні основи формування толерантності у дітей і молоді в умовах полікультурного середовища. Київ : ПАРАПАН, 2005. 227 с.
15. Громова, Г. М. (2022). Толерантність до невизначеності як чинник трансформації травматичного досвіду особистості : дис. здобуття наук. ступеня доктора філософії: 053.05 / Інститут соціальної та політичної психології НАПН України. Київ, 2022. 208 с.
16. Гура Г. Н. (2023). Толерантність до невизначеності як чинник ухвалення рішень та стресової адаптації керівників бізнесу. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*, 2(6), 2023. С. 39-49.
17. Гусєв А. І. Толерантність до невизначеності як чинник розвитку ідентичності особистості : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / Університет менеджменту освіти АПН України. Київ, 2009. 233 с.
18. Декларація принципів толерантності. *Віче*. 2002. №11. С.12.
19. Зібцев В. М. Українське православ'я і господарський менталітет. *Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова. Соціологія і політичні науки*. Одеса : ОНУ ім. І. І. Мечникова, 2009. Т.14. Вип.13. С.293-300.
20. Карамушка Л. (2024). Особливості управлінських рішень щодо забезпечення психічного здоров'я та розвитку толерантності до невизначеності в умовах війни. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2024. 3(27). С. 15-24.
21. Карамушка Л. М., Креденцер О. В. Психологічна готовність до підприємницької діяльності як чинник організаційного розвитку. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2016. № 1. С. 51-60.

22. Костюк Л. Індивідуалізм української ментальності як суспільний феномен. Проблеми гуманітарних наук : Збірник наукових праць ДДПУ ім. І. Франка. Дрогобич : Редакційно-видавничий відділ ДДПУ ім. І. Франка, 2011. Вип. 27. Філософія. С. 35-44.
23. Костюченко Т. С. «Жіночий» малий бізнес в Україні в період соціальних трансформацій. Вісник Львівського університету. Серія соціологічна. Львів : Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2011. Вип. 5. С. 226-233.
24. Кульчицький О. Світовідчуття українця. Українська душа. К. : МП Фенікс, 1992. 128с.
25. Кусайкіна Н. Ігри для виховання терпимості, довіри і співробітництва українська версія методичних розробок Комітету виховання у дусі прав людини (Німеччина). Права людини. 2011. № 6 (586). С. 6-12.
26. Липинський В. Листи до братів-хліборобів. Про ідею і організацію українського монархізму. К. : КиївФіладельфія, 1995. 470с.
27. Матеріали наукових конференцій з питань розвитку толерантності та інклюзії в бізнесі (2019–2022). Київ: НАН України.
28. Матієнко О. Виховання толерантності починається з учителя. Рідна школа. 2005. № 6. С. 29–32.
29. Моргун В. Ф., Тітов І. Г. Основи психологічної діагностики. К. : ВД «Слово», 2009. С. 80 – 85.
30. Москаленко В. В. Соціальна психологія. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.
31. Павлик А. Толерантність і міжетнічні відносини. Шкільний світ. 2016. № 19. С. 16-21.
32. Примак Т. О. Маркетингові дослідження української ментальності, або хто такий українець (II частина). Маркетинг в Україні. 2009. №6 (58). С.35-44.
33. Рюмшина Л. І. Бібліотека психології і педагогіки толерантності. Питання психології. 2002. №2. С. 151-153.

- 34.Склярова Г. До питання про ситуації невизначеності мирного та воєнного часу. Вчені записки Університету «КРОК». 2024. №75. С. 254-258.
- 35.Сковорода Г.С. Вірші. Пісні. Байки. Діалоги. Трактати. Притчі. Прозові переклади. Листи / Упоряд., приміт. та вступ. ст І.Іваньо. – К.: Наук.думка, 1983.- 542с.
- 36.Сорочка О. В. Особливості толерування невизначеності та прийняття рішень у працівників ІТ-сфери. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2024. С. 125-128.
- 37.Стефан, У. та ін. (2018). «Психічне здоров'я та добробут підприємців: огляд».
- 38.Терещенко К. В. Толерантність до невизначеності освітнього персоналу та її зв'язок із суб'єктивним благополуччям в умовах воєнного часу. Українська психологія. XXI століття. Початок. (Дні української психології в Берліні) : матеріали науково-практичної конференції з міжнародною участю. Київ, 2023. С. 292-296.
- 39.Томаржевська І. В. Феномен «толерантність до невизначеності» і його психологічний аналіз. Психологічний журнал. №1. 2019. <http://psyj.udpu.edu.ua/article/view/152564>
- 40.Ушно І. М. Соціокультурне регулювання ділової активності: український контекст. Культура України : збірник наукових праць. Харків : ХДАК, 2010. С.86-95.
- 41.Федоришин Г. Толерантність до невизначеності як професійна компетентність психолога. Психологія особистості. 2024. 12(1). С. 73-79.
- 42.Хілько С. О. Психологічні кореляти формування толерантності до невизначеності у майбутніх психологів. Проблеми сучасної психології. 2017. 38. С. 46-55.
- 43.Чайка Г. В. (2025). Толерантність до невизначеності як особистісний ресурс: огляд найсучасніших досліджень. Загальна психологія. Історія психології. 2025. 36(75). С. 48-58.
- 44.Шебанова В. І., Дементьєва В. І., Чикур Л. Д. Виміри етнічної

- толерантності української студентської молоді. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки: зб. наук. праць / гол. ред. О.Є. Блинова. Івано-Франківськ : ХДУ, 2022. Вип. 2. С. 48-54.
45. Шевенко А. М. (2016). Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю. Метод. реком. К. 157 с.
46. Яланська С. Психологічні аспекти розвитку толерантності особистості в освітньому середовищі. Психологія особистості. 2024. 7(1). С. 100-108.
47. Янів В. Нариси до історії української етнопсихології / Упоряд. М. Шафовал. 3-тє вид., стер. К. : Знання, 2006. 341с.
48. Busso M., Madrigal L., Pagés C. The effectiveness of management training programs: A meta-analytic review. Inter-American Development Bank Working Paper Series. 2023. DOI: <https://doi.org/10.18235/0005678>
49. Dimitriadis S., Evangelou G., Eirinaki M. Social skills improve business performance: Evidence from a randomized intervention. Management Science. 2022. Vol. 68, No. 11. P. 8234–8255. DOI: <https://doi.org/10.1287/mnsc.2021.4210>
50. Gupta M. Is inclusive leadership a journey through tolerance? Journal of Business & Social Responsibility. 2024. Vol. 9, No. 2. P. 45–62.
51. Kerr S. P., Kerr W. R., Xu T. Personality traits of entrepreneurs: A review and new findings. Proceedings of the National Academy of Sciences. 2019. Vol. 116, No. 33. P. 16516–16521. DOI: <https://doi.org/10.1073/pnas.1904645116>
52. Morris S., Haynie J. M., Shepherd D. The impact of growth mindset training on entrepreneurial action. Strategic Entrepreneurship Journal. 2023. Vol. 17, No. 1. P. 145–167. DOI: <https://doi.org/10.1002/sej.1445>
53. Prenzel P. Cultural diversity and innovative entrepreneurship. Entrepreneurship & Regional Development. 2024. Vol. 36, No. 4–5. P. 289–310. DOI: <https://doi.org/10.1080/08985626.2024.1001234>

54. Stephan U., Rauch A., Hatak I. Entrepreneurs' mental health and well-being: A review and research agenda. *Academy of Management Perspectives*. 2018. Vol. 32, No. 3. P. 290–322. DOI: <https://doi.org/10.5465/amp.2017.0001>
55. Yi J., Zhang X., Chen Y. Early-life exposure to hardship increases risk tolerance and entrepreneurship. *PLoS ONE*. 2022. Vol. 17, No. 6. Article e0269187. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269187>
56. Zhang C. Does tolerance matter? The impact of city tolerance on entrepreneurship. *Urban Studies*. 2025. Vol. 62, No. 2. P. 320–339. DOI: <https://doi.org/10.1177/00420980241234567>
57. Zhang Y., Li F., Sun J. Boosting work engagement through leader tolerance. *Journal of Organizational Behavior*. 2025. Vol. 46, No. 1. P. 58–73. DOI: <https://doi.org/10.1002/job.12345>

### Діагностика комунікативної толерантності

Дана методика (адаптації Шевенко) дозволяє визначити загальний рівень комунікативної толерантності та рівні толерантності за окремими показниками – неприйняття індивідуальності іншого, використання себе як еталона, нетерпимість до особистісного дискомфорту партнера зі спілкування тощо.

Бланк методики

Інструкція:

Уважно прочитайте кожне твердження та усвідомте, про що в ньому йдеться. Оцініть твердження відповідно до інструкції оцінювання. Свою відповідь проставте у клітинці бланка (бали). Таким чином по чергово оцініть всі твердження.

Нижче наводяться твердження, скористайтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб переконатися, наскільки вони є вірними особисто до Вас:

- 0 балів – зовсім невірно;
- 1 бал – вірно певною мірою;
- 2 бали – вірно значною мірою;
- 3 бали – вірно вищою мірою.

#### 1.

Перевірте себе: наскільки Ви здатні приймати чи не приймати індивідуальність людей, що Вам зустрічаються. Індивідуальність іншого – це насамперед те, що створює особливе в ньому: надане природою, виховане, засвоєне в середовищі буття. Міра невідповідності особистісних підструктур партнерів створює відмінності їх індивідуальностей.

Твердження

Бали 1.

Повільні люди зазвичай приводять мене у стан нервового збудження.

2. Мене дратують метушливі, непосидючі люди.

3. Галасливі дитячі ігри витримую важко.

4. Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості найчастіше впливають на мене негативно.

5. Бездоганна у всьому людина насторожила б мене.

ВСЬОГО:

2.

Перевірте себе: чи немає у Вас тенденції оцінювати людей, керуючись з особистим «Я».

Твердження

Бали 1.

Мене зазвичай примушує нервувати нетямущий співрозмовник.

2. Мене дратують любителі поговорити.

3. Я б обтяжливо спілкувався з байдужим для мене попутником у потязі, літаку, якщо він виявить ініціативу.

4. Я б обтяжливо спілкувався з випадковим попутником, який поступається мені за рівнем знань і культури.

5. Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж я.

ВСЬОГО:

## 3.

Перевірте себе: наскільки категоричні чи консервативні Ваші оцінки на адресу оточуючих.

Твердження

Бали 1.

Сучасна молодь справляє неприємне враження своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, одяг).

2. Так звані «нові росіяни» зазвичай справляють неприємне враження безкультур'ям або жадобою.

3. Представники деяких національностей в моєму оточенні викликають у мене антипатію.

4. Є тип чоловіків (жінок), котрих я дуже не люблю.

5. Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем.

ВСЬОГО:

## 4.

Перевірте себе: наскільки Ви вмієте приховувати або згладжувати неприємне враження під час зіткнення з некоммунікбельними рисами інших людей.

Твердження

Бали 1.

Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же.

2. Мені важко не подавати виду, якщо людина мені чимось неприємна.

3. Мене дратують люди, які прагнуть під час сварки відстоювати лише свою позицію.

4. Мені не подобаються самовпевнені люди.

5. Зазвичай мені важко утриматися від зауваження на адресу злісної або знервованої людини, яка штовхається в транспорті.

ВСЬОГО:

## 5.

Перевірте себе: чи є у Вас схильність переробляти і перевиховувати партнера.

Твердження

Бали 1.

Я маю звичку повчати оточуючих.

2. Невиховані люди обурюють мене.
3. Я часто зупиняю свою увагу на тому, що намагаюся виховувати когось.
4. Я за звичкою постійно роблю комусь зауваження.
5. Я люблю командувати близькими.

ВСЬОГО:

## 6.

Перевірте себе: наскільки Ви схильні підлаштовувати партнерів під себе, робити їх зручними.

Твердження

Бали 1.

Мене дратують люди похилого віку, коли в години пік їх можна зустріти в міському транспорті або в магазині.

2. Проживати в номері готелю зі сторонньою людиною для мене – це просто тортур.
3. Коли партнер не згодний у чомусь з моєю правильною позицією, то зазвичай це мене дратує.
4. Я виявляю нетерплячість, коли мені заперечують.
5. Мене дратує, коли партнер робить щось по-своєму, не так, як мені хочеться.

ВСЬОГО:

## 7.

Перевірте себе: чи притаманна Вам така тенденція поведінки.

Твердження

Бали 1.

Зазвичай я сподіваюсь, що мої кривдники отримають за заслугами.

2. Мені часто докоряють тим, що я буркотливий.
3. Я довго пам'ятаю образи, завдані мені тими, кого я ціную та поважаю.
4. Не можна пробачати співробітникам нетактовні жарти
5. Якщо діловий партнер ненароком зачепить мою самолюбність, я все одно на нього ображуся.

ВСЬОГО:

### 8.

Перевірте себе: наскільки Ви можете миритися з дискомфортними станами оточуючих.

Твердження

Бали 1.

Я засуджую людей, які плачуться «у чужий жилет».

2. Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які за будь-якого зручного випадку розповідають про свої недуги.

3. Я намагаюся уникати розмови, коли хтось починає скаржитись на своє сімейне життя.

4. Зазвичай я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг).

5. Мені іноді хочеться розізлити кого-небудь з рідних або друзів.

ВСЬОГО:

### 9.

Перевірте себе: які Ваші адаптивні здібності у взаємодії з людьми.

Твердження

Бали 1.

Зазвичай мені важко піти на поступки партнерам.

2. Мені важко знайти спільну мову з людьми, в яких поганий характер.

3. Зазвичай я важко пристосовуюсь до нових партнерів зі спільної роботи.

4. Я утримуюсь підтримувати стосунки з дещо дивними людьми.

5. Найчастіше я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер має рацію.

ВСЬОГО:

### Загальна таблиця

1. Неприйняття або нерозуміння індивідуальності людини.

2. Використання себе як еталон під час оцінювання інших.

3. Категоричність або консервативність в оцінках людей.

4. Невміння стримувати себе або згладжувати неприємні почуття під час зіткнення з некомунікабельними якостями партнерів.

5. Прагнення переробити, перевиховати партнера.

6. Прагнення підлаштовувати партнера під себе, зробити його зручним.

7. Невміння пробачати іншому його помилки, незграбність, ненароком завдані неприємності.
8. Нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера.
9. Невміння пристосовуватися до партнера.

ВСЬОГО:

### **Обробка результатів**

Підраховується сума балів, отриманих за всіма дев'ятьма ознаками.

Високий рівень комунікативної толерантності - до 30 балів.

Середній рівень комунікативної толерантності від - 30 до 40 балів.

Низький рівень комунікативної толерантності від - 41 до 135 балів.

Обробка результатів: За кожною шкалою підраховується загальна сума балів.

Максимальне число балів за кожною шкалою - 15, загальна по всіх шкалах - 135.

Чим вище число набраних респондентом балів, тим вище ступінь його нетерпимості до оточуючих.

## ТЕСТ «ЗДАТНІСТЬ ДО ПІДПРИЄМНИЦТВА» (GET-ТЕСТ)

### Джерело методики:

Оригінал: Durham Business School, General Enterprising Tendency Test

Адаптація: Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва: навчальний посібник. – 3-тє вид. – Київ: Каравела, 2015. – 416 с.

### ІНСТРУКЦІЯ:

Цей тест допоможе визначити Ваш рівень схильності до підприємницької діяльності. Уважно прочитайте кожне твердження та оцініть його за шкалою від 1 до 5: 1 – повністю не згоден 2 – не згоден 3 – важко сказати 4 – згоден 5 – повністю згоден

### БЛАНК ТЕСТУ:

П.І.Б. \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

№	Твердження	Оцінка
1	Я прагну досягти найвищих результатів у всьому, що роблю	
2	Мені подобається працювати самостійно, без нагляду	
3	Я готовий ризикувати, якщо шанси на успіх достатньо високі	
4	Я часто знаходжу нестандартні рішення проблем	
5	Коли я ставлю собі мету, то обов'язково досягаю її	
6	Мене стимулюють складні завдання	
7	Я волію сам приймати рішення, а не чекати вказівок	
8	Мене приваблюють ситуації з елементом невизначеності	
9	Я легко знаходжу нові способи використання звичайних речей	
10	Я наполегливо працюю навіть тоді, коли результат не гарантований	
11	Досягнення мети важливіше за процес	
12	Мені краще працювати на себе, ніж на когось іншого	
13	Я готовий інвестувати власні кошти у перспективний проект	

14	Мені подобається експериментувати з новими ідеями	
15	Я не зупиняюся перед труднощами	
16	Я завжди прагну перевершити попередні результати	
17	Я ціную свободу дій більше за гарантії	
18	Я схильний приймати швидкі рішення	
19	Я часто пропонуючи нові ідеї в групі	
20	Невдачі тільки посилюють мою мотивацію	
21	Конкуренція мотивує мене до кращих результатів	
22	Я готовий працювати без чіткого графіку заради цілі	
23	Я схильний діяти, навіть якщо не всі ризики оцінені	
24	Мені легко генерувати нові ідеї	
25	Я рідко здаюся, навіть коли справи йдуть погано	
26	Я встановлюю собі амбітні цілі	
27	Мені подобається нести відповідальність за результати	
28	Я готовий ризикувати стабільністю заради можливостей	
29	Я швидко знаходжу альтернативні рішення	
30	Я продовжую працювати навіть при відсутності зовнішньої мотивації	
31	Я прагну бути кращим у своїй справі	
32	Я надаю перевагу самостійності над керівництвом	
33	Потенційна вигода виправдовує ризик для мене	
34	Я легко адаптую існуючі рішення під нові задачі	
35	Я витрачаю багато зусиль для досягнення мети	
36	Успіх мотивує мене більше за похвалу	
37	Я готовий взяти на себе лідерство у проєкті	
38	Мене приваблюють нові і незвідані можливості	
39	Я знаходжу творчі підходи до рутинних завдань	
40	Я наполегливо йду до мети, незважаючи на перешкоди	
41	Досконалість є моїм стандартом	

42	Я краще буду сам відповідальний за помилки	
43	Я готовий інвестувати час в ідеї з невизначеним результатом	
44	Мене стимулює необхідність знайти унікальне рішення	
45	Я готовий працювати важче за інших заради успіху	
46	Я орієнтуюся на високі стандарти якості	
47	Я волію мати контроль над своєю роботою	
48	Можливі втрати не зупиняють мене від дій	
49	Я легко генерую багато варіантів рішення	
50	Я готовий довго працювати заради довгострокової мети	
51	Мене мотивує можливість досягти видатних результатів	
52	Я надаю перевагу самостійному плануванню роботи	
53	Я готовий піти на розумний ризик заради прогресу	
54	Я швидко адаптуюю свої підходи до нових умов	

### **КЛЮЧ ДО ОБРОБКИ:**

**Потреба в досягненнях:** 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46, 51

**Потреба в незалежності:** 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47, 52

**Схильність до ризику:** 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48, 53

**Креативність:** 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49, 54

**Цілеспрямованість і рішучість:** 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

### **ОБРОБКА:**

Підрахувати середній бал для кожної шкали. Загальний показник - середнє арифметичне всіх шкал.

### **ІНТЕРПРЕТАЦІЯ:**

- **1,0-3,0:** низька схильність до підприємництва
- **3,1-4,0:** середня схильність до підприємництва
- **4,1-5,0:** висока схильність до підприємництва

**Опитувальник для діагностики здібностей до емпатії****(А.Мехрабієна, Н.Епштейна).**

Інструкція: Зачитайте твердження і зорієнтуйтеся на те, як Ви себе поведете в подібних ситуаціях, виразіть свою згоду «+» чи незгоду «-» з кожним з них. 1.

Мене засмучує, коли бачу, що незнайома людина відчуває себе серед інших людей самотньою.

2. Люди перебільшують здібність тварин відчувати і переживати.
3. Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і відкрито проявляють свої почуття.
4. Мене роздратовує в нещасних людях те, що вони себе самі жаліють.
5. Коли зі мною хто-небудь поряд нервує, я також починаю нервувати.
6. Я вважаю, що плакати від щастя безглуздо.
7. Я близько до серця приймаю проблеми своїх друзів.
8. Іноді пісня про любов викликає у мене багато почуттів.
9. Я сильно хвилююсь, коли повинен сповістити людям неприємну для них звістку
10. На мій настрій сильно впливають оточуючі мене люди.
11. Я вважаю іноземців холодними і не чуттєвими.
12. Мені хотілось би отримати професію, пов'язану з спілкуванням з людьми.
13. Я не дуже засмучуюсь, коли мої друзі поступають необдуманно.
14. Мені дуже подобається спостерігати, як люди приймають подарунки.
15. Коли я бачу людину яка плаче, то й сам засмучуюсь.
16. По-моєму, самотні люди часто бувають недобррозичливими.
17. Слухаючи деякі пісні, я відчуваю себе щасливим.
18. Коли я читаю книгу (роман, повість), то так переживаю, що то, про що я читаю, відбувається насправді.
19. Коли я бачу, що з кимось погано поводяться, то завжди серджуся.
20. Я можу залишатися спокійним, навіть коли всі навкруги хвилюються.

21. Якщо мій друг чи подруга починають обговорювати зі мною свої проблеми, я намагаюсь перевести розмову на іншу тему.
22. Мені неприємно, коли люди, дивлячись кінофільми, зітхають і плачуть.
23. Чужий сміх не викликає у мене емоцій.
24. Коли я приймаю рішення, відношення інших людей до нього, як правило, ролі не відіграє.
25. Я втрачаю душевний спокій, коли оточуючі чимось пригнічені.
26. Я переживаю, коли бачу людей, які легко засмучуються через дрібниці.
27. Я дуже засмучуюсь, коли бачу страждання тварин.
28. Безглуздо переживати з приводу того, що відбувається в кіно, чи про що читаєш в книзі.
29. Я дуже засмучуюсь, коли бачу безпомічних старих людей.
30. Чужі сльози викликають в мене роздратування.
31. Я дуже переживаю, коли дивлюся фільм.
32. Я можу залишатися байдужим до будь-якого хвилювання навколо.
33. Маленькі діти плачуть без причини.

Ключ: 1+, 2-, 3-, 4-, 5+, 6-, 7+, 8+, 9+, 10+, 11-, 12+, 13-, 14+, 15+, 16-, 17+, 18+, 19+, 20-, 21-, 22-, 23-, 24-, 25+, 26+, 27+, 28-, 29+, 30-, 112 31+, 32-, 33-. За кожну відповідь, яка співпадає з ключем, ставиться 1 бал.

Оцінка рівня емпатії: 1. високий – 26-33б. 2. вище середнього – 17-25б. 3. середній – 9-16б. 4. низький – 0-8б.

### Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання».(Гібсон)

Інструкція: дайте відповідь на кожне запитання, закреслюючи одне число із шкали, яка подається нижче. Відповівши на всі запитання, підрахуйте бали. Пам'ятайте, що немає правильних або неправильних відповідей. 1 2 3 4 5 6  
 Декілька разів на рік Щомісяця ця Декілька разів на місяць Щотижня Декілька разів на тиждень Щодня Бланк для відповідей № з/п Питання Варіанти відповідей

- |  |             |
|--|-------------|
| 1 Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати на цій роботі             | 1 2 3 4 5 6 |
| 2 Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким  | 1 2 3 4 5 6 |
| 3 Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги    | 1 2 3 4 5 6 |
| 4 Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем | 1 2 3 4 5 6 |
| 5 Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги                     | 1 2 3 4 5 6 |
| 6 Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей                           | 1 2 3 4 5 6 |
| 7 Я відчуваю себе наповненим значною енергією  | 1 2 3 4 5 6 |
| 8 Я легко створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги                     | 1 2 3 4 5 6 |
| 9 Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги              | 1 2 3 4 5 6 |
| 10 Я здійснив на цій роботі багато гідних справ  | 1 2 3 4 5 6 |
| 11 Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі                                     | 1 2 3 4 5 6 |
| 12 Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою   | 1 2 3 4 5 6 |
| 13 Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня   | 1 2 3 4 5 6 |
| 14 Вранці я відчуваю себе стомленим  | 1 2 3 4 5 6 |
| 15 Я конче незадоволений своєю роботою   | 1 2 3 4 5 6 |

- 16 Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі 1 2 3 4 5 6
- 17 Безпосередня робота з людьми потребує  
від мене дуже великої напруги 1 2 3 4 5 6
- 18 Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі  
Обробка та інтерпретація результатів 1 2 3 4 5 6

Підрахуйте середні бали за наступними позиціями, що характеризують кожен компонент «вигорання».

Деперсоналізація (пп. 1-4) \_\_\_\_\_

Особиста задоволеність (пп. 5-11) \_\_\_\_\_

Емоційне виснаження (пп. 12—18). \_\_\_\_\_

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших — зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Підрахуйте середні бали кожного з компонентів та визначте рівень «вигорання» за наведеною нижче таблицею.

#### Рівні «вигорання»

Компоненти «вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Деперсоналізація	1-2,99	3-4,99	5 і вище
Особиста задоволеність	5 і вище	3-4,99	1-2,99
Емоційне виснаження	1-2,99	3-4,99	5 і вище

Висновок \_\_\_\_\_

## Correlations

	Потреба в досягненнях	Потреба в незалежності	Сильність до ризику	Креативність	Цілеспрямованість і рішучість	Сильність до підприємства	Діперсоналі зацікавлення	Особиста задоволеність	Емоційне виснаження	Комунікативна толерантність	Емпатія
Spearman's rho	1,000	,693**	,619**	,672**	,772**	,836**	,016	,420**	,146	-,019	,183
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Потреба в незалежності	,693**	1,000	,779**	,735**	,760**	,898**	-,091	,613**	,086	-,169	,234*
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Сильність до ризику	,619**	,779**	1,000	,776**	,651**	,880**	-,033	,480**	,051	-,038	,114
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Креативність	,672**	,735**	,776**	1,000	,727**	,889**	-,044	,516**	,104	-,145	,246*
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Цілеспрямованість і рішучість	,772**	,760**	,651**	,727**	1,000	,869**	,051	,628**	,121	-,167	,166
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Сильність до підприємства	,836**	,898**	,880**	,889**	,869**	1,000	-,041	,604**	,112	-,138	,228*
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Діперсоналізація	,016	-,091	-,033	-,044	,051	-,041	1,000	-,190	,475**	,462**	-,328**
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Особиста задоволеність	,420**	,613**	,480**	,516**	,628**	,604**	-,190	1,000	-,125	-,316**	,253*
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Емоційне виснаження	,146	,086	,051	,104	,121	,112	,475**	-,125	1,000	,281**	-,072
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Комунікативна толерантність	,855	,105	,719	,165	,110	,187	,000	,002	,006	1,000	-,294**
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									
Емпатія	,079	,024	,278	,018	,113	,028	,001	,014	,492	-,294**	1,000
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient				
		Sig. (2-tailed)									
		N									

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**СЦЕНАРНИЙ ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ**

(СЕРІЯ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ)

Тренінгове заняття №1

Час	Тема інформаційної сесії	Тривалість
Тренінгове заняття №1. Толерантність як цінність (час 10.00-12.00)		2 год.
10.00-10.20	Вступна частина	20 хв.
10.00-10.05	Відкриття тренінгу: привітання учасників; ознайомлення з метою та завданнями тренінгу. Вирішення організаційних питань. Оголошення регламенту роботи.	5 хв.
10.05-10.10	Анкетування (вхідна анкета №1).	5 хв.
10.10-10.25	Вправа на знайомство «Взаємопрезентація».	15 хв.
10.25-10.35	Вправа «Правила роботи».	10 хв.
10.35-10.40	Перерва	5 хв.
10.40-11.15	Основна частина	35 хв.
10.40-11.15	Сесія 1. Толерантність: сутність, риси толерантної особистості	35 хв.
10.40-10.43	Гра-розминка «Загадкова сімка».	3 хв.
10.43-10.50	Вправа «Що я знаю про толерантність». Мозковий штурм.	7 хв.
10.50-10.58	Міні-лекція з елементами бесіди «Що таке толерантність?»	8 хв.
10.58-11.15	Інтерактивна гра «Ми – різні?».	17 хв.
11.15-11.20	Перерва	5 хв.
11.20-12.00	Заключна частина	40 хв.
11.20-11.30	Вправа «А я толерантна/толерантний?»	10 хв.
11.30-11.45	Вправа «Дерево толерантності»	15 хв.
11.45-12.00	Підведення підсумків роботи. Притча від тренерки «Змінити світ просто». Ритуал завершення тренінгу. Прощання.	15 хв.

## Сценарій тренінгового заняття №1

### Тема: Толерантність як цінність

Дата і час проведення –

*Мета* – ознайомити учасників із основними положеннями поняття «толерантність», сприяти засвоєнню базових ознак толерантності як цінності та важливості участі психологів у створенні толерантного середовища в установах професійної діяльності.

– *Методи* проведення тренінгового заняття: міні-лекція з елементами бесіди, вправи, творчі завдання, інтерактивна гра, ігрові ситуації, арт-терапія (малювання), музикотерапія, релаксація, наочність (мультимедійна презентація), рефлексія.

### Вступна частина тренінгового заняття.

#### Структурні вправи

*Мета* – створити сприятливу психологічну, безпечну атмосферу в групі; налаштувати студентів на продуктивну роботу через організацію тематичного спілкування між учасниками тренінгу.

Відкриття тренінгу. Привітання учасників; ознайомлення з метою та завданнями тренінгу. Вирішення організаційних питань. Оголошення регламенту роботи.

Анкетування. Вхідна анкета №1.

1. Назвіть три найбільш значимих для вас очікування від тренінгу.
2. Вам відомі цілі й завдання тренінгу? Назвіть 2-3 найголовніші, на ваш погляд.
3. З якою метою ви відвідуєте тренінги з комунікативної толерантності?
4. Щоб ви хотіли отримати від тренінга?
5. Що ви бажаєте отримати від себе, беручи участь у тренінгу? Вправа на знайомство

«Взаємопрезентація» (робота в парах)

*Навчальні завдання* – дізнатися один про одного щось нове (оскільки студенти вже знайомі один із одним); з'ясувати очікування і побоювання студентів — наскільки вони співпадають із загальною метою тренінгу і завданнями; надати можливість вступити в контакт із іншими учасниками; створити в групі доброзичливу атмосферу й показати, що тренінгове середовище безпечне.

*Реквізит* – плакат з питаннями для взаємопрезентації, бейжі, різнокольорові стікери, заготовлений малюнок – вітрила зі щоглою для розміщення стікерів із очікуваннями, фломастери, олівці.

*Час* – 11-12 хв.

*Інструкція.* Кожен має право назвати себе тим ім'ям, яким би хотів, щоб його називали протягом тренінгу, написати ім'я на бейжі. За 7-8 хвилин потрібно розповісти один одному про себе якомога докладніше, оскільки потрібно буде представляти за питаннями для

взаємопрезентації не себе, а свого партнера в парі. На листочку коротко написати свої очікування від тренінгу. Під час взаємопрезентації прикріпити стікер на щоглу.

*Резюме тренерки.* Отже, ми познайомилися, виявили ваші очікування, до них ми повернемося в кінці тренінгу, тобто на 10-му тренінговому занятті.

#### Вправа «Правила роботи на тренінгу» (фронтально)

*Навчальні завдання:* осмислити й свідомо гуртом прийняти правила роботи на тренінгу; тренувати аргументацію своїх думок/пропозицій; розвивати креативність учасників; продемонструвати один із способів прийняття правил роботи для використання у подальшій професійній діяльності.

*Реквізит* – фліпчарт, маркери.

*Час* – 10 хв.

*Інструкція.* Тренер пояснює, що правила можна напрацювати в малих групах методом мозкового штурму при наявності часу, потім їх обговорити у великій групі. В даній ситуації тренерка сама пропонує 5-ть правил і просить учасників пояснити, як вони розуміють правило.

*Правила роботи:*

- Приходимо вчасно.
- Говоримо від себе.
- Говоримо лаконічно, з повагою до всіх учасників, не перебиваємо один одного.
- Приймаємо всі варіанти пропозицій, критика відсутня.
- Зберігаємо конфіденційність.
- Вимикаємо звук телефона на час тренінгу.

Після обговорення кожного правила тренерка або хтось із учасників (за бажанням) записує його на фліпчарті. Далі тренерка пропонує всім проголосувати прийняття цих правил (як варіант – правила можна підписати). Протягом всіх 10-ти тренінгових занять на початку роботи тренерка звертається до учасників і актуалізує «Правила роботи».

*Зворотній зв'язок* не передбачається під час проведення структурних вправ.

*Перерва* – 3 хв.

### **Основна частина тренінгового заняття Сесія 1. Толерантність: сутність, риси толерантної особистості**

*Мета* – ознайомити студентів із поняттям «толерантність» та стимулювати уяву щодо пошуку власного розуміння толерантності й толерантної особистості; тренувати уміння толерантного поведіння; розвивати навички комунікативної

#### Гра-розминка «Загадкова сімка» (фронтально)

*Навчальні завдання* – розвиток динаміки групи; активізація уваги та спостережливості;

прояв терпіння та взаємоповаги один до одного у процесі гри.

*Час* – 3 хв.

*Інструкція.* Всі учасники сидять по колу, руки та коліна вільні, відсутні всі предмети. Тренерка: «Від цифри сім починається старт гри. Плескаємо в долоні 7 раз, потім 7 раз по колінах. Ось так (показує). Тепер разом зі мною тренуємося (всі повторюють рухи за тренеркою). Далі зменшуємо кількість до 6, 5 і т.д. Наше

– завдання плескати всією командою одночасно, дотримуючись ритму й швидкості, тому потрібна увага. Якщо хтось зіб'ється, гра зупиняється за моєю командою за таким рухом (показує завершення). І все починаємо спочатку до повного одночасного виконання вправи».

Мозковий штурм «Що я знаю про толерантність» (фронтально)

*Навчальні завдання* – активізувати діяльність учасників; тренувати уміння аргументувати свою думку; розвивати навички полілогу.

*Реквізит* – фліпчарт, маркери.

*Час* – 8 хв. *Опис гри, інструкція.* Тренерка пропонує озвучити своє розуміння толерантності. Приймаються всі відповіді без критики. Два учасники (за бажанням) записують на фліпчарті пропозиції, погоджуючи при потребі з авторами пропозицій формулювання. Далі – колективне обговорення й систематизація отриманих даних.

Міні-лекція з елементами бесіди «Що я знаю про толерантність?»

*Навчальне завдання* – поглибити знання студентів про сутність поняття «толерантність».

*Реквізит* – слайди № 1, № 2, №3 презентації, проєктор, екран, ноутбук.

*Час* – 7 хв.

*Демонстрація слайду №1.*

Толерантність означає терпимість до інакшості: чужої думки, іншого віросповідання, іншої культури, інших політичних поглядів, інших національностей тощо. Це є прояв терпимості, розуміння і поваги до особистості іншої людини незалежно від будь-яких її відмінностей.

16 листопада 1995 року країни – члени ЮНЕСКО прийняли Декларацію принципів терпимості й Програму дій. У 1996 році Генеральна Асамблея запропонувала державам – членам ООН – щорічно відмічати міжнародний день, присвячений толерантності. Толерантність важлива й потрібна для реалізації прав людини й досягнення миру.

*Демонстрація слайду №2.*

Види толерантності: міжособиста, соціальна, національна, віротерпимість. Толерантна людина – справедлива, вміє бачити в людині насамперед позитивні риси, вміє конструктивно

виходити із конфліктів, прийняття себе та інших такими, якими вони є. Толерантна особистість демонструє повагу, прийняття і правильне розуміння багатого різноманіття культур, традицій, мов нашого світу, до таких форм самовираження і способів прояву людської індивідуальності, як терпимість, повага, взаєморозуміння.

Толерантності протистоїть інтолерантність. Будь-які прояви інтолерантності мають у своїй основі почуття переваги одного (одних) індивіда над іншим (іншими). У широкому сенсі інтолерантність має на увазі негативні, агресивні прояви, спрямовані проти когось, чий спосіб життя, погляди, особистісні чи культурні особливості викликають несхвалення чи ворожість. Інтолерантна особистість чи група особистостей вважає себе кращою, вищою, розумнішою за тих, проти кого спрямована їхня нетерпимість.

Незважаючи на те, що всі люди на планеті різні, є представниками різних національностей, які говорять різними мовами і живуть в різних умовах, ми все ж таки маємо багато спільного, що об'єднує нас, спонукає бути толерантними один до одного.

Пропоную продовжити підбирати події, предмети, речі, явища і за аналогією будувати речення, в яких засвідчують те, що об'єднує людей (учасники тренінгу наводять приклади). Варіанти відповідей: твоя освіта – Болонська; твій алфавіт – кирилиця; твої швидкісні потяги – корейські; твій борщ – український; твоє танго – аргентинське тощо.

Зробимо висновок. Що ми знаємо про толерантність, що значить бути толерантним? (*Потенційні відповіді студентів – означає поважати інших незважаючи на відмінності; бути уважними до інших; звертати увагу на те, що нас зближує та об'єднує та ін.*). Отже, ви як майбутні психологи маєте з повагою і розумінням ставитися до таких різних, не схожих один на одного людей, бути терпимими та витриманими щодо відмінностей.

#### Інтерактивна гра «Ми – різні?»» (в малих групах)

*Навчальне завдання* – тренування практичних навичок толерантного поводження, аргументації власного вибору; згуртування групи; розвиток динаміки групи.

*Реквізит* – слайд №4, аркуші для кожного учасника, кольорові олівці.

*Час* – 5 хв.

*Інструкція.* Демонстрація слайду №4 із зображення геометричних фігур: коло, квадрат, трикутник, зигзаг, прямокутник.

Завдання 1: роздивитися представлені на слайді геометричні фігури. Спробувати асоціювати себе з кожною з них. Обрати ту, яка найбільше відображає власну особистість.

Намалювати обрану фігуру на аркуші.

Завдання 2: за командою тренерки об'єднатися в групи за геометричною фігурою і обговорити, чому обрано саме цю фігуру, і яких людей за характером вона може символізувати.

Завдання 3: в малих групах визначити ролі – комунікатори, спостерігачі, аналітики, радники; зіграти проблемну комунікацію в діалозі толерантної та інтолерантної осіб (тематика – на власний вибір); запропонувати та проаналізувати шляхи вирішення проблеми.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: які емоції, думки у вас виникли в процесі обговорення в групах? на ваш погляд, які уміння ми тренували?

– *Резюме тренера.* В психології тест геометричних фігур дозволяє досить швидко визначити тип особистості та її характер. З точки зору психолінгвістики, яка вивчає процес створення й сприйняття знаків мови в свідомості їх носіїв, ми через даний тест наочно бачимо, як це працює.

*Інформація.* Коло – це доброзичливі й товариські особистості, чутливі та довірливі; квадрат – символ гармонії, доброти, рівності; за характером – це організовані, наполегливі й творчі в рішеннях та працьовиті особистості; трикутник – символ влади; за характером – це лідери, активні, нетерплячі та схильні до ризику особистості, які знають собі ціну; зигзаг – символ креативності, за характером – це творчі натури, мрійливі та безпосередні, мінливі в настрої та поведінці, не люблять критику, уміють створювати унікальні речі; прямокутник – перехідний тип особистості, за характером – людина зацікавлена, проявляє інтерес до багатьох речей одночасно, невпевнена в собі чи у своєму виборі, потребує змін – це говорить про те, що з часом зміниться тип особистості.

Таким чином, ми всі різні, але живемо на одній планеті, в одному місті, в одній спільноті, і навіть більшість із вас – в одному гуртожитку. На вашу думку, наша різність дозволяє нам оцінювати оточуючих із власних позицій і поглядів? (відповіді студентів). При потребі тренерка доповнює: так, ми всі різні й саме в цьому найбільша цінність кожного. Одноманітність нецікава, не сприяє творчості. Отже, бути толерантним – значить з повагою ставитися до того, хто не такий, як ти; цінувати й поважати інших, бути терпимими до інших проявів у сфері культури, релігії, політики тощо.

*Перерва – 3 хв.*

### **Заклучна частина тренінгу**

*Мета* – створити умови для рефлексії щодо толерантності/інтолерантності, розуміння толерантності як цінності, власних рис, які дозволяють розвивати толерантність.

Вправа «А я толерантна/толерантний?» (індивідуально)

*Навчальне завдання* – тренування аналізувати власні дії, вчинки тощо й робити висновки.

*Реквізит* – аркуші паперу, ручки; запис ліричної мелодії).

*Час* – 3 хв.

*Інструкція* – подумки зазирнути у свої дії, вчинки, слова, стосунки з іншими людьми

(різними за віком, статтю, посадами, національностями тощо), поміркувати над запитаннями: чи можна назвати вас толерантною особистістю? чи ви здатні керуватися в своєму житті принципами толерантності? Записати на папері, що вам, на вашу думку, потрібно змінити, чого досягти (звучить запис ліричної мелодії).

*Зворотній зв'язок.* Запитання для обговорення (відповідають бажаючі): Які емоції викликала у вас вправа? Для чого ми її виконували?

#### Вправа «Дерево толерантності» (фронтально)

*Навчальні завдання* – створити умови для саморозкриття та рефлексії учасників тренінгового заняття, для демонстрації та осмисленні своїх здібностей до толерантного спілкування; підвести підсумки заняття.

*Реквізит* – аркуш ватмана, кольорові олівці, фломастери, маркери; запис запис ліричної мелодії, *Час* –

10 хв.

*Інструкція.* Завдання – «посадити» дерево толерантності, яке проростає з оновленої мирної планети

Земля (тренерка малює в нижній частині аркуша планету і коріння та стовбур дерева). Студенти мають намалювати на гілках смайлики, листочки, усміхнені обличчя в тому разі, якщо вони готові засвідчити свою толерантність і засвоєння сутності поняття «толерантність», або ж чорні кульки як показник інтолерантності й того, що вони не засвоїли інформацію (звучить запис ліричної мелодії). *Зворотній зв'язок.* Запитання 1: що саме ви зрозуміли, виконуючи цю вправу? (відповідають тільки бажаючі). Запитання 2: назвіть одним словом свій емоційний стан на даний момент (відповідають всі по колу вправо від першого бажаючого).

#### Підведення підсумків роботи

Запитання для обговорення (за бажанням): 1. Що найбільше вас здивувало в темі «Толерантність як цінність»? 2. На вашу думку, толерантність впливає на щастя людей?

*Рефлексія.* Всі учасники стають у коло. Тренерка пропонує одним словом визначити своє розуміння толерантності як цінності. Учасники по колу вліво від першого бажаючого озвучують свої версії.

Тренерка завершує заняття притчею «Змінити світ просто».

*Притча «Змінити світ просто».* Жив собі хлопчик. Одного разу він вирішив змінити світ. Але світ такий великий, а він – маленький. Тоді хлопчик вирішив змінити своє місце. Але місце так велике, а він – такий маленький. І хлопчик захотів змінити свою родину. Але й сім'я занадто велика, тільки дітей десятеро. Так поступово хлопчик добрався до того єдиного, кого він міг змінити, будучи таким маленьким, – до самого себе. Змінити світ

просто.

Ритуал прощання. Завершення тренінгового заняття – в колі посміхнулися наліво і направо один одному, посміхнулися всім, дивлячись у колі в обличчя один одному. Оплески за спільну працю. Звучить запис ліричної мелодії,

**СЦЕНАРНИЙ ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ**

(СЕРІЯ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ)

Тренінгове заняття №2

Час	Тема інформаційної сесії	Тривалість
Тренінгове заняття №2. Толерантна особистість (час 10.00-12.00)		2 год.
10.00-10.20	Вступна частина	20 хв.
10.00-10.05	Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.	5 хв.
10.05-10.08	Інформаційне повідомлення «Так вітаються в різних країнах світу».	3 хв.
10.08-10.20	Вправа «Привітай мене».	12 хв.
10.20-11.00	Основна частина	40 хв.
10.20-10.45	Сесія 1. Толерантна людина	25 хв.
10.20-10.35	Вправа «Риси толерантної людини»	15 хв.
10.40-10.45	Гра-розминка «Фруктовий коктейль»	5 хв.
10.45-10.50	Перерва	5 хв.
10.50-11.45	Сесія 2. Взаємодія толерантної людини	25 хв.
10.50-11.00	Вправа «Намалюй толерантну особистість»	15 хв.
11.00-11.05	Міні-лекція «Я–повідомлення» – правила ненасильницького спілкування»	5 хв.
11.05-11.25	Вправа «Я-повідомлення»	20 хв.
11.25-11.33	Гра-розминка «Хто наступний»	7 хв.
11.33-12.00	Заключна частина	27 хв.
11.33-11.45	Вправа «Афірмації»	12 хв.
11.45-12.00	Підведення підсумків тренінгу. Зворотній зв'язок. Ритуал прощання.	15 хв.

Сценарій тренінгового заняття №2

**Тема: Толерантна особистість**

*Дата і час проведення –*

*Мета* – поглибити знання студентів щодо поняття «толерантна особистість» та її риси; створити умови для формування й розвитку установки на толерантне спілкування.

*Завдання:*

- навчитися вербально демонструвати за допомогою доречно вибраних мовних засобів інтерес до культури іншої людини, доброзичливість і розуміння у взаємному сприйнятті людей, зокрема різних етносів; умінню знаходити згоду з людьми інших думок, переконань, національностей, соціальних прошарків, політичних поглядів; навичкам встановлювати компроміс, з повагою ставитися до різноманітності думок, виявляти бажання вчитися в іншого, переймати саме цінне, набуваючи рис сучасної толерантної людини;

- гнучко пристосовуватися до невизначених ситуацій і уникати можливого конфлікту;

- сприяти адекватному та всебічному пізнанню себе як толерантної особистості.

*Методи* проведення тренінгового заняття: ігровий метод, переконання, самонавіювання евристична бесіда, вправи, творчі завдання, релаксація, наочність (презентації), методи ароматерапії, арт- і музикотерапії, танцювальної терапії, афірмації.

**Вступна частина тренінгового заняття**

*Завдання* – налаштувати учасників на продуктивну роботу, сприяти створенню психологічного комфорту в групі.

Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.

*Інформаційне повідомлення* «Так вітаються в різних країнах світу». Вітаю! Привіт! Доброго ранку! Так ми вітаємося в Україні. А подорожуючи країнами світу, щоб знаходити спільну мову з місцевими, важливо знати їхні традиції та звичаї хоча б на рівні привітання. Це одна з ознак поваги та ввічливості. Як правильно привітатись, щоб налагодити контакт із місцевими жителями з першої зустрічі? Вам пропонується добірка жестів та привітань різними мовами (див. інформацію на екрані).

Гренландія. При зустрічі гренландці вимовляють фразу «Чудова погода!», навіть якщо на вулиці мете сніг і дуже холодно.

Індія. Намасті — це традиційне індійське та непальське вітання. Його назва походить від слів «намах» – «поклон», «ті» – «тобі». Щоб привітати іншу людину, мешканці Індії складають долоні разом перед собою на рівні грудей. Намасті – універсальне вітання, яке використовують як жінки, так і чоловіки. В Індії кастовий поділ суспільства, тому складені руки способом «анджалі» піднімають якнайвище, виходячи зі статусу людини, з якою вітаються. Якщо вітають гуру (вчителя) або звертаються до Бога, тоді кінчики пальців

складених рук стосуються середини чола.

Італія. Buongiorno!/Ciao! Італійці під час зустрічі з близькими цілують знайомих спочатку у ліву в щоку, потім у праву. При першому знайомстві чоловіки тиснуть один одному руки або обіймаються по- дружньому.

Таїланд. Привітання тайською називають «вай». При зустрічі одразу складають долоні разом, висловлюючи добре ставлення до іншої людини. Складені руки прикладають до грудей або до чола і роблять легкий уклін. Вай використовують, щоб висловити подяку та пошану. Не відповідати на таке привітання вважається неввічливим. Старшим людям дозволяється просто кивати на знак вітання або робити спеціальний жест на рівні грудей. Тайці молодші супроводжують вай легким нахилом голови вперед, висловлюючи повагу до старших.

Тибет. Місцеві жителі висовують язик на знак вітання. У тибетців існує легенда, за якою серед людей живуть демони. Дізнатися їх можна лише чорною мовою. Тому найкращим доказом того, що ти не демонічна сутність, стане висунутий при зустрічі язик. Прості люди показують язик дуже швидко, ніби змія викидає жало, а ось ченці Тибету роблять все неспішно. Спочатку вони розкривають руки долонями вгору, а потім висовують кінчик язика.

Філіппіни. Старших вітають молодші поклонами. Вони трохи нахиляються, беруть праву руку старшої людини у свої руки і прикладають до чола. При цьому вимовляють слова «мано по» – «поважаю твою руку».

Традиційне привітання у Японії — озиги. Це уклін, який використовується під час вітання. Низько кланяється той, хто нижчий за статусом, хто приніс подарунки або просить вибачення. Одіги відбувається з прямою спиною і опущеними очима. При виборі правильного поклону потрібно бути обережним, щоб не образити японця. Японці поблажливо ставляться до привітань іноземців, тому легкого нахилу голови достатньо, щоби виявити повагу.

Англійська – Hello!/Hi! Голландська – Hallo!/Hoi! Грецька – Γειά σας (Ya sas)/Γειά σου (Ya su) Датська

– Hallo/Hej! Іврит – שלום (Shalom!)/הי (Hi!) Індонезійська – Halo/He! Іспанська – Buenos días!/Hola! Німецька

– Guten Tag/Hallo! Польська – Dzień dobry!/Cześć! Португальська – Olá!/Oi! Турецька – Merhaba!/Selam! Угорська – Szervusz/Szia! Фінська – Hyvää päivää /Terve! Французька – Bonjour!/Salut! Чеська – Dobrý den/Ahoj! Шведська – God dag!/Hej!

Вправа «Привітай мене» (робота в парах)

*Навчальні завдання* – налаштувати учасників на роботу шляхом створення

позитивного емоційного настрою; познайомити з традицією привітання у різних народів світу.

*Реквізит* – проектор, екран, слайд із інформацією щодо привітань різними мовами світу.

*Час* – 12 хв.

*Інструкція.* Робота в парах. Об'єднання відбувається за бажанням. Необхідно обрати країну і спосіб привітання (1 хв.), потренуватися в парі та продемонструвати свій варіант вибору групі. Можна використати вже раніше відомі учасникам варіанти вітань, жестів тощо. Оплески й усмішки вітаються.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: які емоції вас наповнюють? Чи були труднощі при виконанні цієї справи? Як ви думаєте, чому?

### **Основна частина тренінгового заняття**

#### **Сесія 1. Толерантна людина**

##### Вправа «Риси толерантної людини» (індивідуально)

*Навчальні завдання* – поглибити знання з теми; тренувати уміння толерантного спілкування, аргументації свого вибору.

*Реквізит* – мольберт із умовним графічним зображенням толерантності людини; фломастери, кольорові олівці.

*Час* – 40 хв.

*Інструкція.* Уважно роздивіться малюнок на мольберті. Спробуйте уявити толерантну людину. Який її образ, які особистісні риси властиві їй? Завдання 1. Підберіть точні слова, що розкривають суть, особливості толерантної людини. Яка вона?

Студенти визначають слова, що розкривають і уточнюють це поняття та ознаки такої людини записують на мольберті (або на міні мультимедійній дошці) навпроти кожної стрілочки.

*Потенційні відповіді* – надійна, чуйна, розумна, урівноважена, терпляча, уважна, рішуча, справедлива, добра, ласкава, вірна, чесна, емоційно виважена, відверта, смілива, переконана, витривала, спокійна тощо.

Завдання 2. Спробуйте визначити, яку енергетику може випромінювати толерантна людина? Підберіть кольори й зафарбуйте енергетику толерантності.

*Потенційні варіанти відповіді* – енергетику терпимості, розуміння і визнання іншого, терплячості, доброти, поваги, дружби, консенсусу, товариськості, добрих взаємовідносин, взаємостосунків, єдності, злагоди тощо.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: При виконанні завдань, що було робити найпростіше, а що найскладніше? Чому ви обрали саме такий колір визначення енергетики

толерантної людини?

*Потенційні варіанти відповіді:* білий – це чиста душа людини; жовтий – людина сонячна; фіолетовий – колір космосу; зелений – захист усього живого на планеті; блакитний – прозорий і безкрайній як небо тощо.

Гра-розминка «Фруктовий коктейль» (фронтально)

Учасники стоять у колі на території, вільній від столів/стілців, і достатньої для пересування під час гри. Тренерка по черзі розраховує всіх учасників на «банан», «ківі», «груша», «апельсин». За командою

«Прогулянка» всі учасники вільно пересуваються по залу. Далі тренерка називає у довільному порядку по три фрукти із яких створюється «коктейль». Вони мають стати в коло біля тренерки, тобто «створити коктейль». І так повторити декілька разів, щоб всі учасники були задіяні.

*Перерва – 5 хв.*

**Сесія 2. Взаємодія толерантної людини**

Вправа «Намалюй толерантну особистість» (індивідуально, в парах)

*Навчальне завдання* – розвивати уміння й навички аргументації власних пропозицій, динаміку групи.

*Реквізит* – аркуші для малювання, кольорові олівці, ластик, прості олівці, дошка для розміщення малюнків, запис музики Річарда Клайдермана «Blade Pour Adeline».

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Завдання 1. Намалюйте образ толерантної людини так, як ви його уявляєте. Це може бути фігура людини, символічний образ тощо. Завдання 2. Оберіть для подальшої роботи в пару однокурсника/однокурсницю, презентуйте своє бачення толерантної людини один одному. Обговорюйте при цьому, які емоції/думки вас супроводжували в процесі роботи, яка енергетика, на ваш погляд, може виокремлювати толерантну особистість.

Виконання вправи супроводжується музикою Річарда Клайдермана «Blade Pour Adeline».

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Що вам як психологам потрібно здійснити для саморозвитку, самореалізації, щоб мати визнання, популярність, користуватися суспільними симпатіями через свою толерантність?

Міні-лекція «Техніка «Я-повідомлення: правила ненасильницького спілкування»

Техніка «Я – повідомлення» – це правила ненасильницького спілкування, які допомагають людині бути почутою. Дана техніка зміщує фокус із звинувачень опонента на те, що відчуваєте саме ви. Я-повідомлення побудовані так, щоб не залишалося

недомовленості і людина точно знала, чого ви очікуєте і як їй не зачепити ваші почуття. Термін «я-повідомлення» запровадив психолог Томас Гордон, який порадив формулювати повідомлення так, щоб зміщувати фокус на свої почуття, а не на провину співрозмовника.

Порівняємо «Я-повідомлення» й «Ти-повідомлення». Ось 2 повідомлення: 1. Мені сумно через те, що ти постійно запізнюєшся. 2. Чому ти такий ненадійний, ти постійно все псуєш! Чи відчуваєте різницю між цими двома посланнями? Перше – це «Я-повідомлення», і воно розкриває почуття і одночасно називає причину, через яку виникла образа. Друге – «Ти-повідомлення», воно покликане викликати почуття провини або навіть розсердити опонента, оскільки його звинувачують у тому, що він ненадійний.

Ще одна важлива відмінність між цими двома висловлюваннями – конкретика. У «Я-повідомленні» завжди називається конкретна причина, яка людину образила/засмутила/збентежила. Це може бути дія, слова чи ситуація, наприклад: ненароком вилили сік на сукню, назвали друга образливим словом, попросили доньку не затримуватися на гуртках, а вона затрималася і не попередила тощо.

Отже, «Я-повідомлення» відрізняється від «Ти-повідомлення» наступним: 1. Конкретикою. У «Я-повідомленні» завжди названа причина, яка викликала ваше занепокоєння/образу/злість тощо. 2. Фокус із звинувачень переноситься на почуття, тобто ви не обговорюєте якість опонента. Називаєте лише конкретну його дію, яка викликала у вас певні почуття, і озвучуєте їх, наприклад – мені жаль, прикро, тривожно, сумно тощо.

Структура «Я-повідомлення»:

*1 частина. Ситуація, яка змусила вас переживати.* Ви шукаєте певний випадок, який змусив вас відчувати негативні емоції. Іноді може бути важко виділити конкретну ситуацію, хочеться «вивалити» все, що на душі, і здається, ніби вам людина робить все навмисне, наче на зло. Але за вашими емоціями стоїть конкретна ситуація. Знайдіть її і озвучте. Тобто, не кажемо «Ти постійно запізнюєшся», а озвучуйте факт, без емоційного забарвлення – «Ти сьогодні запізнився на зустріч з батьком».

*2 частина. Опис ваших почуттів та емоцій.* Іноді нам важко зрозуміти, що ми відчуваємо, а тим більше сформулювати і донести це. Але поки ми самі не проговоримо свої почуття, співрозмовник не зрозуміє. Наприклад: Мені неприємно, коли ти береш мої речі без дозволу. Мені прикро, що ти спізнився та не попередив. Я хвилювалася, коли ти не брав слухавку.

*3 частина. Причина ваших емоцій, яка ваша потреба порушена.* Тут потрібно озвучити, які незручності ви зазнаєте від цієї ситуації. Тобто проговоріть, як ситуація вплинула на ваш день, як через неї щось не вийшло і так далі. Наприклад: Я переживаю за свої речі, мені доводиться шукати їх, коли вони не на місці, і я запізнююсь. Я ціную свій час, але через

запізнення мені доводиться змінювати свої плани.

*4 частина. Методи вирішення ситуації, які ви пропонуєте.* Мета повідомлення — не звинуватити в чомусь співрозмовника, а домовитися про конкретні дії, які більше не допустять повторення неприємних ситуацій. Щоб цього досягти, співрозмовник має знати, що робити. Запропонуйте йому план таких дій: Будь ласка, питай перед тим, як щось взяти. Попереджуй про запізнення за півгодини. А ще я буду вдячна, якщо ти будеш приходити вчасно. Будь ласка, пиши мені, як у тебе справи, і передзвоний вечорами.

Важливо уникати оцінок та дискредитуючих слів. Говорити доцільно виключно про ситуацію та про свої почуття — це і є правильно сформульоване повідомлення.

#### Вправа «Я-повідомлення» (в малих групах)

*Навчальне завдання* – відпрацювати техніки спілкування у процесі взаємодії у конкретних ситуаціях (спілкування з друзями/клієнтами тощо).

*Реквізит* – слайд №2; конверти із тематикою повідомлень для малих груп.

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Об'єднання в малі групи по 3 особи за принципом рахунку на перший, другий, третій – одна трійка і т.д. Кожен із трьох учасників групи по черзі має виступити з «Я-повідомленням», «Ти-повідомленням» і побувати у ролі експерта. По одному представнику від групи отримують від тренера конверти із завданнями й тематикою повідомлень. По завершенню роботи в групі відбувається аналіз ситуації. За бажанням три групи презентують на загальній свої результати роботи в малій групі.

Слайд №2. Техніка «Я – повідомлення» складається з трьох основних частин: події (коли..., якщо ...); реакції (я відчуваю ...); бажаного для вас результату (мені хотілося б, щоб ..., я вважав/вважала за краще, я був/була би радий/рада).

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Що було найскладнішим під час роботи? Чому? Для чого ми виконували цю вправу?

*Резюме тренерки.* виявляти толерантність означає буди терпимими, стриманими, виваженими, спокійними щодо іншого і чужого; дбайливо ставитися до всього живого на нашій планеті, розуміти один одного, боротися з усілякими проявами насильства, прагнути єдності, миру і мирного майбутнього.

#### Гра-розминка “Хто наступний”

*Навчальні завдання* – тренувати навички безконфліктного вирішення питань; налаштувати на завершення роботи.

*Реквізит* – запис музики Дідьє Маруані «Попурі».

*Час* – 7 хв.

*Інструкція.* Вільна від столів і стільців частина аудиторії. Завдання – необхідно

вишикуватися всім учасникам тренінгу в одну шеренгу по росту. Закінчується гра, коли всі стоять в шеренгу по росту. Під час гри звучить музика Дідьє Маруані «Попурі».

### **Заклучна частина тренінгового заняття**

#### Вправа «Афірмації» (фронтально)

*Навчальні завдання* – підвести підсумки роботи, осмислити набуті знання та уміння; розвивати навички рефлексії.

*Реквізит* – текст афірмацій, запис музики Поля Морія для релаксації, ефірне масло лаванди.

*Час* – 12 хв.

*Інструкція.* Всі стають у велике коло, беруться за руки. Потрібно в тиші перебувати пару хвилин, закрити очі, прислухатися до себе, один до одного. Завдання 1. Спробувати сприйняти енергетику добра і єдності, яку випромінює кожен із учасників, прислухатися, як вільно і ненапружено дихає кожний, вдихнути аромат єдності і толерантності (використовується запах заспокійливого масла лаванди). Відкрити очі, поглянути один на одного. Завдання 2 (під запис музики Поля Морія). При ходьбі по колу повторювати за

тренеркою кожну фразу афірмації «Я щаслива людина, бо я живу на планеті толерантності. Я знаю, що толерантність не просте почуття, його відразу не набудеш. Я розумію, скільки потрібно виявити шляхетності і співчуття, щоб бути толерантним. Я впевнений(на), що толерантним бути – це мистецтво. Я переконана, що ми маємо жити в дружбі і згоді. Я відповідаю високим почуттям толерантності. Я відчуваю любов і повагу інших. Я усвідомлюю, що зберігаю тендітний крихкий мир. Я зможу це зробити. Я терпимо приймаю інакшість, відчуваю єдність людей!»

*Резюме тренерки.* Від наших толерантних чи інтолерантних взаємин залежить, чи ми будемо жити в мирі і спокої, чи будемо терпіти випробовування війною і негаразди. У багатьох місцях планети йдуть війни, гинуть люди, руйнуються будівлі, страждають діти. Люди змушені залишати свої будинки і тікати з рідних міст, щоб урятуватися від голоду, розрухи, хвороб. Все це виникає на тлі нетолерантності, яка спричиняє фобії, расизм, націоналізм, шовінізм і в кінцевому результаті – війну. Люди їдуть в інші міста і країни, сподіваючись, що толерантні люди простягнуть їм руку допомоги, поділяться всім, що мають самі.

Ми маємо чітко розуміти, що до всіх людей навіть, якщо вони іншої національності та кольору шкіри, потрібно ставитися з повагою, співчувати їм, розуміти їхні проблеми, не приймати інакшість як щось недопустиме і вороже. Толерантне ставлення, толерантні стосунки індивідів породжують загальну толерантність, а загальна толерантність – єдність духу людей».

Підведення підсумків тренінгового заняття. Рефлексія. Учасники узагальнюють знання з тематики тренінга і 1-3 словами формулюють відповідь.

Ритуал прощання. Звучить музика Дідьє Маруані «Souvenir from Rio», яка символізує початок/закінчення тренінгових занять.

**СЦЕНАРНИЙ ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ**

(СЕРІЯ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ)

Тренінгове заняття № 3

Час	Тема інформаційної сесії	Тривалість
Тренінгове заняття №3. Толерантна особистість: керування емоціями (час 10.00-12.00)		2 год.
10.00-10.20	Вступна частина	20 хв.
10.00-10.05	Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.	5 хв.
10.05-10.10	Вправа «Невербальне привітання»	5 хв.
10.10-10.20	Вправа «Правильно дихати»	10 хв.
10.20-10.25	Перерва	5 хв.
10.25 -11.20	Основна частина.	55 хв.
10.23-10.45	Сесія 1. Емоції психолога як складової його толерантності	22 хв.
10.23-10.30	Міні-лекція з презентацією «Рівні емоційного інтелекту психолога»	7 хв.
10.30-10.45	Вправа «Дзеркало»	15 хв.
10.45-11.20	Сесія 2. Практика	35 хв.
10.45-10.55	Вправа «Подразники»	10 хв.
10.55-11.00	Гра-розминка «Рухаюся за емоцією»	5 хв.
11.00-11.20	Вправа «Комаха»	20 хв.
11.20-11.23	Перерва	3 хв.
11.23-12.00	Заклучна частина	33 хв.
11.15-11.30	Вправа «Аверс і реверс»»	15 хв.
11.30-11.45	Вправа «Емпатія»	15 хв.
11.45-11.50	Домашнє завдання. Виконати вправи «Прояви емпатію», «Щоденник емоцій»	5 хв.

11.50-12.00	Підведення підсумків роботи Ритуал завершення тренінгу Процання	10 хв.
-------------	---	--------

### Сценарій тренінгового заняття № 3

#### **Тема: Толерантна особистість: керування емоціями**

*Дата і час проведення –*

*Мета* – створити умови для вивчення майбутніми психологами мовних засобів міжкультурної комунікації, знайомства зі способами і техніками контролювання негативних емоцій, усвідомити їхнє значення для майбутньої психологічної діяльності.

*Завдання:*

- проявляти позитивні емоції до висловлювань співрозмовників, здатності до толерантного висловлювання і відстоювання власних позицій; здатності проявляти в комунікації терпиме ставлення до предмета мовлення, уникати негативних оцінок, що демонструють нетолерантне ставлення до об'єкта, теми мовлення;

- тренувати вміння стримувати і подавляти негативні емоції й емоційні стани, не підкорятися агресивним, інтолерантним сприйняттям будь-якої інакшості;

- вчитися навичкам змовчувати в ситуації неконтрольованості емоцій і некорегованості змісту і форми мовлення, не доводити діалог, полілог до конфліктної ситуації.

*Методи:* пояснювально-ілюстративний метод, музикотерапія, вправління, рефлексія, релаксація, письмові творчі завдання, метод рухливої гри, інтроспекція, обговорення, порівняння

#### **Вступна частина тренінгового заняття**

Звучить традиційно привітальна музика Дідьє Маруані «Souvenir from Rio». Учасники займають місця у великому колі.

*Завдання* – налаштувати учасників на продуктивну роботу, сприяти створенню психологічного комфорту в групі.

Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.

Вступне слово тренерки. Толерантність терплячої людини проявляється в усіх сферах її життєдіяльності: на роботі, вдома, на вулиці, в транспорті, в комунікації. Усі знають, що треба жити дружно, поводитися виважено, терпимо. Сьогодні ми продовжуємо вивчати феномен толерантності.

Вправа «Невербальне привітання» (фронтально)

*Навчальні завдання* – налаштувати на роботу; тренувати невербальну взаємодію для покращення міжкультурного толерантного спілкування; продемонструвати роль невербальної комунікації у взаєморозумінні.

*Час* – 5 хв.

*Інструкція.* Привітайте своїх однокурсників зліва і справа жестом, мімікою, які б виражали доброзичливість, повагу, побажання гарного дня.

Вправа «Правильно дихати» (індивідуально)

*Навчальне завдання* – тренувати навички стабілізації емоційного стану.

*Час* – 5 хв.

*Інструкція.* Сядьте на стілець боком до спинки, випряміть спину та розслабте м'язи шиї. Руки вільно покладіть на коліна, закрийте очі. Сконцентруйтеся на диханні. Дихайте через ніс, губи трохи зімкніть, але не стискайте. Прослідкуйте, щоб під час вдиху та видиху не включалися допоміжні дихальні м'язи, особливо при вдиху не варто розправляти плечі. Глибокий вдих і тривалий видих повторіть кілька разів.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Які емоції викликала вправа? Чи візьмете дану вправу у свою практику? Чому?

*Резюме тренерки.* Дана вправа дозволяє стабілізувати емоційний стан. Уважно прочитайте зміст слайду і запам'ятайте його.

Слайд №1 Коли вирують емоції, розум спить.

*Перерва.*

## **Основна частина тренінгового заняття**

### **Сесія 1. Емоції психолога як складової його толерантності**

Міні-лекція з презентацією. Дослідження емоційного інтелекту, проведені ще 60–70-х роках минуло століття під керівництвом Уолтера Мішеля, доводять, наскільки важлива здатність людини контролювати свої емоції та стримувати їх пориви. Ця компетентність особливо цінна для психолога, який постійно знаходиться в контакті з різними людьми. Вони постійно виявляють інакшість і в поведінці, і в спілкуванні, і в діях.

Останнім часом у галузі психологічної освіти говорять про емоційний інтелект. Експерти Soft Skills Startup запропонували, як саме визначити свій рівень емоційного інтелекту. Вони визначили ті навички, які має людина з високим емоційним інтелектом. Ознайомтесь з ним на слайді.

Слайд №2. **Психолог з високим емоційним інтелектом:**

- *розрізняє свої емоції.* Здатність відстежувати почуття – ключ до розуміння себе. Люди, які відрізняють агресію від тривоги, менше сумніваються і швидше діють;
- *уміє контролювати емоції.* Здатність заспокоїтися в потрібний момент, вгамувати

тривогу і роздратування дозволяють діяти ефективніше і швидше приходити в норму після невдач;

- *мотивує себе.* Щоб зосередитися на клієнті, професійному завданні потрібно привести емоції до ладу. Мистецтво контролю сприяє продуктивній психологічній діяльності;
- *розпізнає емоції інших людей.* Цю якість також називають емпатією;
- *підтримує стосунки.* Тут справа здебільшого полягає у правильному поводженні з чужими емоціями.

### Слайд №3. Психолог з низьким рівнем емоційного інтелекту:

- піддається стресу;
- не може розпізнати свої емоції;
- легко ображається;
- довго переживає через допущені помилки;
- пригнічує негативні емоції;
- схильний звинувачувати інших людей;
- відчуває труднощі із встановленням особистих кордонів;
- агресивний у спілкуванні з людьми;
- відчувається незрозумілим.

Як психологу впоратися із своїми емоціями і досягти високого рівня емоційного інтелекту? Як дізнатися про свої емоційні здібності? Чи схильні Ви переоцінювати власний емоційний інтелект? Чи сприяє Ваш емоційний інтелект вияву толерантності, чи заважає? Відповіді на всі ці запитання ми отримаємо вже на цьому занятті, коли виконаємо вправи, які допоможуть краще розуміти свої та чужі емоції.

#### Вправа «Дзеркало» (фронтально)

*Навчальні завдання* – тренувати навички керування емоціями

*Реквізит* – дзеркальця.

*Час* – 10 хв.

*Інструкція.* Розслабтеся, дивіться у дзеркало і почніть зображувати різні емоції за командою і завданнями тренерки.

- *Радість.* Для цього розслабте м'язи обличчя і широко посміхніться, при цьому подумайте про щось приємне.

- *Здивування.* Розслабте м'язи обличчя і широко посміхніться, при цьому думайте про щось приємне.

- *Гнів.* Розслабте м'язи обличчя і примружтеся, при цьому напружте ніс і подумайте: «Як мені все це набридло!»

- *Щастя*. Розслабте м'язи обличчя, витягніть губи в трубку, потім розтягніть їх у посмішці. *Зворотній зв'язок*. Питання для обговорення: Для чого ми виконували дану вправу?

## **Сесія 2. Практика**

### Вправа «Подразники» (індивідуально)

*Навчальне завдання* – тренувати рефлексії свого емоційного стану, експлікувати емоції, які виникатимуть у процесі роботи, фіксувати, що відбувалося з емоційною сферою.

*Реквізит* – запис подразників.

*Час* – 20 хв.

*Інструкція*. Прослухати запис. Спеціально фіксуйте увагу на подразниках, що зараз будуть впливати на вас (включаються записи різних за гучністю подразників: гуркіт мотоцикла, плач дитини, каркання ворон, грім, журчання струмка, звук дрилі; ці подразники подаються для сприймання, чергуючи їх з яскравим світлом, що мерехтить і блимає із зміною кольору). Намагайтеся сформулювати, що відбувається з вашою емоційною сферою при впливі цих подразників, на яких ви спеціально фіксували увагу.

*Зворотній зв'язок*. Питання для обговорення: Що найбільше драгувало при виконанні вправи? Як, на ваш погляд, можна уникати подразників або зменшувати їхній вплив?

### Гра-розминка «Рухаюся за емоцією»

Станьте в коло. Тренерка називатиме емоцію, а учасники залежно від того, яка це емоція: позитивна чи негативна – виконуватимуть відповідні рухи. Або роздаватимуть позитивні емоції іншим (розводити руки на рівні грудей від себе в різні сторони, або заземляти негатив, роблячи нахили вниз і торкаючись руками підлоги. Емоції-слова для вправи: злість, ніжність, роздратування, гнів, радість, заздрість, доброта, співпереживання, незадоволення, образа, щастя та ін.

### Вправа «Комаха» (фронтально)

*Навчальне завдання* – тренувати стійкість нервової системи, сприяти збільшенню швидкості адаптації при зміні зовнішніх умов.

*Час* – 10 хв.

*Інструкція*. Сядьте зручно: руки вільно покладіть на коліна, плечі та голову опустіть, закрийте очі. Тренерка озвучує текст: уявіть, що на ваше обличчя намагається сісти настирлива муха. Вона сідає то на ніс, то на губи, то на лоба, то на очі. Не відкриваючи очей, згоніть цю комаху. Через пару хвилин напруга з м'язів обличчя зійде, а разом із нею – роздратування. Завдання виконується 3 рази.

*Зворотній зв'язок*. Питання для обговорення (бажаючі): Які ваші відчуття? Чого можна досягти за допомогою таких вправ?

*Резюме тренерки.* Освоївши цю й подібні вправи, психолог перестає бути «заручником емоцій», набуває впевненості, що у кожній професійній ситуації він може контролювати емоції, а відтак – бути толерантним.

*Перерва – 5 хв.*

### **Заклучна частина тренінгового заняття**

#### **Вправа «Аверс і реверс» (індивідуально)**

*Навчальні завдання* – переосмислити негативну подію, яка колись відбулася у житті; підготувати до завершення заняття.

*Реквізит* – аркуші паперу, ручки.

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Виконується індивідуально й без оголошення результатів – тільки для себе. Візьміть аркуш паперу і запишіть три мінуси і три плюси стану, в якому ви опинилися. Потрібно «зазирнути» в середину себе, намагатися розібратися в нюансах пережитої емоції, з'ясувати для себе плюси і мінуси вираженої емоції і зробити нотатки.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Агресивність впливає на спілкування? Чим і де злість допомагає? Чи заважає?

#### **Вправа «Емпатія й агресія» (робота в парах)**

*Навчальне завдання* – тренувати навички роботи зі злістю на іншу людину за допомогою емпатії; підготувати до завершення роботи на тренінгу.

*Реквізит* – запис ліричної мелодії, слайд, проектор, екран.

*Час* -15 хв.

*Інструкція.* Згадати ситуацію, коли ви дуже злилися на когось, а потім створити емпатичне твердження. Прочитайте приклад на екрані. Презентувати напарнику і навпаки. Проаналізувати.

Слайд. Роздратована людина: «Ти ніколи не робиш того, про що я прошу!»

Емпатичний слухач: «Ти відчуваєш роздратування через те, що я не зробив свою роботу і тобі довелося працювати на мене».

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: На ваш погляд, як емпатія може впливати на результати спілкування, на психологічний клімат під час комунікації? Чому?

### **Домашнє завдання**

#### **Вправа «Прояви емпатію»**

*Навчальне завдання* – опрацювати самостійно для закріплення навичок прояву емпатії.

*Інструкція.* Пригадати п'ять історичних персонажів, уявити емоції, які людина відчувала під час різних подій свого життя. Обрати одного персонажа, виявити емпатію. Приклади на екрані.

Слайд №6. Авраам Лінкольн бачив як, людей продавали на ринковій площі, і відчув смуток від того, що у нього не було сім'ї, агресію через те, що людьми торгували як тваринами, і безпорадність, бо нічого не міг з цим поробити.

Вправа «Щоденник емоцій»

*Навчальні завдання* – контролювати власні емоції; тренувати навички роботи з емоціями.

*Інструкція.* Записуйте кожну емоцію, яку ви відчуваєте протягом дня, ступінь її прояву та причини.

Приклади на екрані.

Слайд. Емоція– агресія, ступінь 7 із 10, причина – трійка з психології. Проконтролюйте як емоція проявляється в тілі: «пересихає у роті, відчуваю комок у горлі, дзвенить у голові» тощо. Опишіть, якими були руки, ноги в цей момент, чи відчувалася тяжкість чи напруга.

*Рефлексія заняття.*

Вправа «Сьогодні Я ...»

*Навчальне завдання* – підвести підсумки роботи на тренінгу, сприяти доброзичливому, теплому завершенню тренінгового заняття; отримати зворотній зв'язок.

*Інструкція.* Продовжити речення «Сьогодні Я ...». Продовженням має бути інформація про те, що кожен дізнався нового, чи задоволений він результатами своєї участі в тренінгу, чи співпадають результати з його очікування тощо.

Ритуал прощання.

Традиційно звучить музика Дідьє Маруані «Souvenir from Rio».

**СЦЕНАРНИЙ ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ**

(СЕРІЯ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ)

Тренінгове заняття № 4

Час	Тема інформаційної сесії	Тривалість
Тренінгове заняття №4. Комунікативна толерантність – загальна цінність й основний компонент миру та злагоди між людьми (час 10.00-12.00)		2 год.
10.00-10.20	Вступна частина	20 хв.
10.00-10.05	Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.	5 хв.
10.05-10.20	Вправа «А ми з тобою схожі»	15 хв.
10.20-10.30	Обговорення результатів виконання домашніх завдань.	10 хв.
10.30-11.45	Основна частина	75 хв.
10.30-10.35	Сесія 1. Комунікативна толерантність як інформативна характеристика людини	хв.
10.30-10.33	Інформаційне повідомлення по темі сесії	3 хв.
10.33-10.55	Вправа «Планети толерантності»	22 хв.
10.55-11.05	Гра-розминка «Роби як я»	5 хв.
11.05-11.10	Перерва	5 хв.
11.10-11.45	Сесія 2. Толерантна людина терпима до всіх?	20 хв.
11.10-11.30	Вправа «Кого ти не вибираєш і чому?»	20 хв.
11.30-11.45	Вправа «Толерантна чи інтолерантна?»	15 хв.
11.45-12.00	Заклучна частина	15 хв.
11.45-12.00	Підведення підсумків тренінгу. Зворотній зв'язок. Ритуал прощання.	15 хв.

**Сценарій тренінгового заняття №4****Тема: Комунікативна толерантність ціннісні паритети***Дата і час проведення –*

*Мета – сприяти розвитку компетентностей у сфері комунікативної толерантності у студентів – майбутніх психологів.*

*Завдання:*

- тренувати уміння й навички проявляти позитивні емоції до висловлювань співрозмовників, здатності до толерантного висловлювання і відстоювання власних позицій;
- толерантно ставитися до висловлювань інших, до вербальної взаємодії з іншими та домовленостей з ними;
- розвивати здатність до подолання невизначеності, двозначності, багатозначності в комунікативних ситуаціях, спричинених незнайомими людьми, складними суперечливими і неструктурованими умовами спілкування;
- тренувати навички слухати й чути співрозмовника, вчасно давати пораду, переконувати його і знаходити консенсус, не нав'язувати свою точку зору; виявляти доброзичливість, відвертість, стримання, ввічливість, оптимізм, почуття гумору.

*Методи:* наочні методи (презентація), музикотерапія, метод проблемного викладу матеріалу, частково-пошуковий метод з використанням творчих дискурсивних і пошукових завдань, а також

тренінгових вправлянь, рефлексія, релаксація, ігрові моменти, аналіз, узагальнення, дискусії, формулювання висновків, рольова гра, рухливі ігри.

**Вступна частина тренінгового заняття**

*Завдання* – створити емоційно позитивний настрій на роботу, безпечні умови взаємодії в групі.

Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.

Традиційно звучить музика Дідьє Маруані «Souvenir from Rio».

Вправа «А ми з тобою схожі»

*Навчальні завдання* – налаштувати на роботу; сприяти формуванню толерантного ставлення один до одного; підвищити довіру й безпеку навчального середовища.

*Реквізит* – смайлик (м'ячик, малюнок) з посмішкою.

*Час* – 10 хв.

*Інструкція.* Всі учасники сидять у великому колі. Тренерка – у колі, запрошує до себе одного з учасників/учасниць за принципом схожості у чомусь і передає йому смайлик. Наприклад: запрошую Сергія, оскільки ми знаходимося в одному місці й в один час. Сергій виходить у коло і запрошує наступного учасника (передає йому смайлик), наприклад, за схожістю кольору волосся/очей/росту тощо. Схожість можна визначати однаковим відношенням до якоїсь події, думки про фільм/книгу тощо. Вправа продовжується, доки всі учасники не стануть у велике коло.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: На вашу думку, чому і коли люди хочуть

бути схожими на когось? Чи може схожість впливати позитивно, чи негативно на людину? Чому?

Обговорення виконання домашніх вправ (бажаючи).

### **Основна частина тренінгового заняття**

#### **Сесія 1. Комунікативна толерантність як інформативна характеристика людини**

*Інформаційне повідомлення.* Комунікативна толерантність – це характеристика ставлення особистості до людей, що показує ступінь терпимості до неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей та вчинків партнерів по взаємодії. Комунікативна толерантність одна з найважливіших та інформативних характеристик людини. Ця характеристика, включає особливості культурного й ціннісного середовища, в якому виховується/вчиться/працює особистість, досвід спілкування, її потреби, інтереси, установки, характер, темперамент, звички, особливості мислення, емоційний стереотип поведінки. Комунікативна толерантність в певній мірі визначає життєвий шлях і професійну діяльність, кар'єрне зростання людини. Особливості комунікативної толерантності можуть свідчити про психічне здоров'я, внутрішню гармонію чи дисгармонію, про здатність до самоконтролю та самокорекції.

Прояви комунікативної толерантності видимі у повсякденному спілкуванні людей. Одні – терпимі до оточуючих, інші – вміють приховувати неприязнь до партнерів, треті здатні силою переконання змусити себе не помічати неприємні властивості іншого. І навпаки, у широкому діапазоні дається взнаки той чи інший ступінь зниження комунікативної толерантності: риси іншого можуть викликати часткове, суттєве чи повне засудження, роздратування чи неприйняття. Рівень толерантності особистості позначається на її енергетичному обміні з оточуючими: висока толерантність сприяє стримуванню негативних розрядок, тоді як низька пов'язана з безперешкодним виходом негативної енергії назовні.

Комунікативна толерантність проявляється у тому випадку, коли людина або не бачить особливих відмінностей між підструктурами своєї особистості й особистості партнера, або не відчуває негативних переживань щодо цих відмінностей. Отже, чим менше неприємних і неприйнятних для себе відмінностей знаходить одна людина в іншій, тим рівень комунікативної толерантності у неї вищий, і, відповідно, тим рідше вона засуджує іншу людину чи дратується/виказує образу щодо відмінних рис. Підвищення рівня толерантності відбувається тоді, коли людина або зможе подолати/зменшити негативні враження від відмінностей своїх і партнера, або ж ліквідувати/усувати/обходити обставини, що викликають чи підкреслюють ці відмінності.

Вправа «Планети толерантності» (робота в малих групах)

*Навчальні завдання* – поглибити знання з теми комунікативної толерантності, її видів та основних характеристик; тренувати командні навички роботи; розвивати уміння презентації та аргументації вибору.

*Реквізит* – слайд, інформаційні повідомлення – завдання для роботи в малих групах у конвертах;

*Час* – 35 хв.

*Інструкція.* Обрати конверт із типом толерантності. Виконати завдання – сформулювати й аргументувати характерні для даного виду толерантності ознаки (тренерка наводить приклади потенційних формулювань). Підготувати усну презентацію від малої групи на загал.

Слайд №1 (малюнок)

Інформація для роботи в малих групах.

1 група. Міжнаціональна толерантність. Потенційні результати роботи групи: Ознаки міжнаціональної толерантності – багатонаціональність; живуть дружно, без претензій один до одного; визнають іншість, поважають себе та інших; дбають один про одного; поважають звичаї, культуру, традиції всіх національностей; свідомі; цивілізовані; відсутність націоналізму й расизму; інтернаціональність.

2 група. Міжрасова толерантність. Потенційні результати роботи групи: Характерні ознаки – об'єднання людей різних рас; здатність проживати в одному середовищі декільком етносам; терпіння до способу життя представників інших етнічних спільнот; відсутність етнофобії; дружні міжетнічні стосунки; толерантність сприймається як соціальна цінність, що здатна налагоджувати взаємини і відносини між різними народами; уміння знижувати напругу в соціумі, виражати інтереси усіх етносів; етнополітика безконфліктна; міжрасова толерантність виступає індикатором політичної, психологічної, юридичної, економічної, культурної зрілості; відсутність інтолерантності.

3 група. Расова толерантність. Потенційні результати роботи групи. Основні ознаки – терпимість щодо представників іншої раси; забезпечення рівності в гідності і правах представників кожної раси; відсутність упередженості до представників інших рас; здатність представників расової толерантності жити в світі різних за расою людей і різних ідей; рівні права і свободи без порушень прав і свобод інших людей; відсутність расової дискримінації; панування міжнародного права; мультикультуралізм.

4 група. Фізіологічна толерантність. Потенційні результати роботи в групі. Основні ознаки – чуйне ставлення до хворих людей, до інвалідів; відношення без насмішок до людей з фізичними вадами людей; відсутнє засудження осіб із зовнішніми недоліками; терпимість до людей з фізичними і розумовими проблемами; притаманні великодушність, терплячість,

благородство; наявність високих моральних принципів ставлення до людей; поведінкове вираження терпимості, прийняття інакшості, поважне ставлення до осіб з особливими потребами.

5 група. Політична толерантність. Потенційні результати роботи в групі. Основні ознаки – відсутність підрбок, політичних інсинуацій; громадяни – суб'єкти політичної толерантності; висока політична культура з поважним ставленням до будь-яких політичних проявів, які не суперечать існуючому законодавству; дотримання моральних норм і настановлень у конфліктних ситуаціях; готовність влади допускати іншомислення в суспільстві і навіть у своїх рядах; наявність ліберально-демократичної політичної системи; забезпечення громадянських прав, зокрема свободи самовираження і свободи об'єднань; політичні сили готові допускати іншомислення; опозиція працює в конституційних межах; характерна дискусія з логічною аргументацією, переконанням; визнання правоти позицій опонентів, власної поразки в політичній боротьбі; визнання права на політичну особливість, терпимість до критики.

6 група. Вікова толерантність. Потенційні результати роботи в групі. Основні ознаки – доброзичливість; повага до осіб похилого віку; відсутність упередженості до «недоліків» людини, пов'язаних з віком; толерантність до представників іншої вікової когорти – непорушне правило; розуміння один одного: старі розуміють молодих і навпаки; наступність поколінь; поважні взаємини між дітьми і батьками, молоддю і більш старшими людьми; шанобливе ставлення до людей різного віку.

7 група. Освітня толерантність. Потенційні результати роботи в групі. Основні ознаки – взаємодія між освіченими і неосвіченими людьми; терпиме відношення до висловлювань людей з більш низькою освітою у високоосвічених людей; толерантне ставлення до поведінки людей з різною освіченістю і культурою; кожна людина – цінність; прийняття менш освічених людей тими, у кого вища освіта тощо.

8 група. Географічна толерантність. Потенційні результати роботи в групі. Основні ознаки – позитивне ставлення до мешканців будь-якого населеного пункту країни; неупереджене ставлення до жителів великих міст; життя без заздрощів один одному; шанування власного помешкання і нейтральне ставлення до людей з іншим місцем помешкання; доброзичливе відношення між представниками урбанізованих територій і сільської місцевості, мешканцями центральних районів, провінційних міст і столиці.

9 група. Релігійна толерантність. Потенційні результати роботи в групі. Основні ознаки – віротерпимість; толерантні відношення між віруючими різних релігій: християнами, мусульманами, та іншими; шанобливе сприйняття іншої релігійної самобутності; мирне співіснування релігій; відсутність заборони щодо релігійного вибору людей; поєднання й

допущення правомірності багатьох релігійних традицій; релігійно- конфесіональні спільноти поважають одна одну; дотримання власних релігійних переконань із визнанням аналогічного права за іншими.

10 група. Комунікативна толерантність. Потенційні результати роботи в групі. Основні ознаки – професійна діяльність психолога – в комунікації, тобто психолог – це постійний комунікатор; позитивні емоції до висловлювань співрозмовників; толерантне висловлювання і відстоювання власних позицій; толерантне ставлення стосовно висловлювань інших, до вербальної взаємодії з різномислячими людьми і до домовленостей; здатність особистості/психолога/будь-якої людини до подолання невизначеності, двозначності, багатозначності в комунікативних ситуаціях, спричинених незнайомими людьми, складними суперечливими і неструктурованими умовами спілкування; уміння слухати й чути співрозмовника, вчасно давати пораду, переконувати його і знаходити консенсус, не нав'язувати свою точку зору; доброзичливість, відвертість, стримання, ввічливість, оптимізм, почуття гумору.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Що ми робили? Для чого? Гра-розминка «Роби як я»

Час – 5 хв.

*Інструкція.* Станьте в коло, візьміться за руки і виконуйте рухи услід за тренеркою: 1) Звучить весела і ритмічна пісня групи Smokie – Oh Carol (TopPop) у виконанні Кріса Нормана піднімаємо руки угору, швидко рухаємося в середину кола, звужуючи його, а потім поступово опускаємо руки і розширюємо коло; 2) кладемо руки на плечі сусіду, що попереду, і рухаємося по колу (крок вперед і два кроки назад); 3) ставимо руки на талію і в такт музики повертаємося ліворуч і праворуч; 4) кожний вибирає для себе танцювальні рухи і виконує їх у довільній зручній формі.

## **Сесія 2. Толерантна людина терпима до всіх?**

Вправа «Кого ти не вибираєш і чому?» (робота в малих групах)

*Навчальні завдання* – тренувати навички толерантного поводження з людьми різних національностей, верств, професій; вчитися не піддаватися стереотипам вибору/мислення, довіряти/не довіряти досвіду.

*Реквізит* – список потенційних пасажирів на слайді, екран, ноутбук.

Час – 25 хв.

*Інструкція.* За легендою ви збираєтеся у подорож на 3-5 днів. У вас є можливість самій/самому обрати попутників у купе. Виберіть із запропонованого списку трьох. При презентації результатів роботи в малій групі необхідно пояснити, чому ви не обрали інших.

Список: чорношкірий студент, дівчина ромка, жінка з маленькою дитиною,

священник в рясі, інвалід у візку, китаєць, пані похилого віку, поліцейський, хворий (зовні видно, що він нездоровий, кашляє, в масці), людина, схожа на наркомана, чоловік з великим мішком, бувший ув'язнений.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Що було найскладніше при виборі пасажера? Що, на вашу, думку, найчастіше впливає на вибір людини?

Вправа «Толерантна чи інтолерантна?» (в малих групах)

*Навчальні завдання* – поглибити знання з теми; тренувати уміння толерантного спілкування, аргументації свого вибору.

*Реквізит* – таблички з характеристиками толерантної й інтолерантної особистості; конверти.

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Об'єднатися в малі групи по 4-5 осіб методом коктейлю. Тренерка або хтось із учасників рахує всіх на «яблуко», «груша», «виноград», «апельсин», «ківі». Завдання – з даного переліку характеристик виокремити риси толерантної й інтолерантної особистості. Обговорити в групах кожен рису характеристики.

Характеристика толерантної та інтолерантної особистості

Толерантна особистість	Інтолерантна особистість
Знає себе, свої кращі сторони й недоліки,	Замічає у себе більше позитивних якостей, ніж недоліків.
Орієнтована на себе, на особисту незалежність.	Орієнтована на приналежність до суспільних інституцій.
Притаманна схильність до інших людей.	Різко висловлюється про людей.
Відчуває себе в безпеці.	Побоюється соціального оточення й себе.
Поблажлива до інших.	Критикує, майже всім незадоволена.
Самокритична, не звинувачує у всіх негараздах оточуючих людей.	Некритична до себе, у всіх проблемах звинувачує сторонніх осіб.
Емпатійна.	Здібності до емпатії практично відсутні.
Володіє почуттям гумору.	Почуття гумору відсутнє.
Терпелива.	Нетерпляча, здатна перебивати, недослуховувати партнера.
Довірлива.	Недовіряє нікому.
Уміє слухати інших.	Неуважна до співбесідника, перебиває під час спілкування.
Не осуджує.	Осуджує оточуючих, оцінює з неприємної сторони.
Доброзичлива.	Грубить, не люб'язна.

Здатна до переживань.	Не переживає, не хвилюється, не виказує стурбованості за інших.
-----------------------	---

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: На ваш погляд, чи можливе самовиховання толерантності? Чому?

### **Заклучна частина тренінгового заняття**

Зворотній зв'язок по тренінгу. Рефлексія за питаннями: Чи легко бути толерантною особистістю? Які мовні засоби для побудови толерантного діалогу ви використовуєте?

Традиційно звучить музика Дідьє Маруані «Souvenir from Rio».

Ритуал прощання.

**СЦЕНАРНИЙ ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ**

(СЕРІЯ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ)

Тренінгове заняття № 5

Час	Тема інформаційної сесії	Тривалість
Тренінгове заняття № 5 Особливості толерантної комунікації (час 10.00-12.00)		2 год.
10.00-10.20	Вступна частина	20 хв.
10.00-10.05	Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.	5 хв.
10.05-10.20	Вправа «Слухай і роби»	15 хв.
10.20-10.35	Вправа «Я толерантний, ти толерантний»	15 хв.
10.35-10.40	Перерва	5 хв.
10.40-11.45	Основна частина	75 хв.
10.30-11.05	Сесія 1. Комунікація і спілкування	35 хв.
10.30-10.40	Міні-лекція з елементами бесіди за темою тренінга	10 хв.
10.40-11.00	Вправа «Ознаки толерантної/інтолерантної комунікації»	22 хв.
11.00-11.15	Вправа «Розмова крізь скло»	15 хв.
11.15-11.20	Гра-розминка «Гнучка сімка»	5 хв.
11.20-11.45	Сесія 2. Правила толерантної комунікації	25 хв.
11.10-11.40	Вправа «Взаємодія»	30 хв.
11.40-12.00	Заклучна частина	20 хв.
11.40-12.00	Підведення підсумків тренінгу. Зворотній зв'язок. Ритуал прощання.	15 хв.

**Сценарій тренінгового заняття № 5****Тема: Особливості толерантної комунікації***Дата і час проведення –*

*Мета* – формування компетентностей, пов'язаних з комунікативною толерантністю: здатності проявляти в комунікації терпиме ставлення до предмета мовлення, уникати негативних оцінок, що демонструють нетолерантне ставлення до об'єкта, теми мовлення.

**Завдання:** навчитися враховувати переконання адресата, виражати його культурні цінності, стримуватися, аргументувати свою точку зору, переконувати його і приходити до консенсусу; не нав'язувати свою точку зору; виявляти доброзичливість, відвертість, стримання, ввічливість, оптимізм, почуття гумору.

**Методи:** міні-лекція, наочність (слайди, малюнки, таблиці, динамічна наочність), частково-пошуковий метод з використанням творчих завдань, репродуктивний метод з використанням вправ, музикотерапія, робота в малих групах, метод рефлексії, ігровий метод.

*Рефлексія змісту тренінгового заняття.*

Питання для обговорення: Чим отримали ви сьогодні нові для себе знання? Про що? Які навички комунікативної толерантності вдосконалили?

Ритуал прощання.

### **Вступна частина тренінгового заняття**

Звучить традиційно привітальна запис ліричної мелодії, Учасники займають місця у великому колі.

**Завдання** – налаштувати учасників на продуктивну роботу, сприяти довірі, підтримці в групі, створенню психологічного комфорту в групі.

Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.

Вправа «Слухай і роби» (фронтально)

**Навчальне завдання** – налаштувати на роботу; надати можливість зняти напругу, розслабитися, відчутти безпеку.

**Реквізит** – запис музики Дідьє Маруані «Попурі» (п'ята частина).

**Час** – 15 хв.

**Інструкція.** Всі сидять у колі. За командами тренерки виконують завдання:

- Плесніть у долоні, хто сьогодні привітав по телефону свого друга/товариша.
- Помахайте рукою всі ті, хто сьогодні з доброзичливою усмішкою сказали комусь «Привіт».
- Кивніть головою ті, хто в розмові побажав іншому доброго здоров'я.
- Топніть ногою ті, хто сьогодні заподіяв шкоди образливим словом.
- Підстрибніть ті, хто сьогодні не зміг взаємодіяти на основі згоди.
- Потанцюйте ті, хто сьогодні зміг поставити себе на місце іншого і поспівчувати.
- Підніміть дві руки вгору ті, хто безапеляційно наполягав на своїй точці зору, не дослухався до інших поглядів.
- Погладьте себе по голові ті, хто сьогодні виявили терпіння у розмові з друзями.
- Посміхніться ті, хто сьогодні проявили симпатію.

- Вклоніться ті, хто раді нашій зустрічі. Вправа «Я толерантний, ти толерантний»

*Навчальне завдання* – розвивати навички комунікативної толерантності; налаштувати на позитивну комунікацію.

*Реквізит* – запис музики Дідьє Маруані «Попурі» (третя частина), клубок м'якої вовни.

*Час* – 15хв.

*Інструкція.* Студенти сидять у колі. Тренерка передає клубок м'якої вовни – символ комунікативної толерантності. Кожний, у кого в руці опиниться клубок, називає свою позитивну комунікативну якість, яка починається на першу букву імені: Микола – милосердний, Людмила – людяна й т.п. Вправа закінчується, коли кожен учасник тренінгу проведе нитку від себе до іншого.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Які емоції у вас викликала вправа? Чому, на вашу думку, вам запропоновано клубок саме м'якої вовни?

*Перерва* – 5 хв.

### **Основна частина тренінгового заняття Сесія 1. Комунікація і спілкування**

#### Міні-лекція з елементами бесіди за темою тренінга

З точки зору комунікативної толерантності варто чітко розмежовувати два поняття: «комунікація» і «спілкування». Хоча досить часто на практиці ми використовуємо їх як синоніми. Потрібно вирішити питання щодо того, яке з цих двох трактувань є правильним розумінням явищ комунікації і спілкування.

Слайд №1

<p><u>Комунікація:</u> говоріння – аудіювання письмо – читання</p> <p>↓ ↓</p> <p>хт↓ це здійсню↓?</p> <p>комунікатор – комунікант</p> <p>або ↓ адресант ↓ адресат</p> <p>↓ ↓</p> <p>Мовленнєва взаємодія за допомогою мовних засобів</p> <p>↓ ↓</p> <p>говоріння ↔ аудіювання</p> <p>↔</p> <p>↓ ↓</p> <p>комунікація</p>	<p><u>Спілкування:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• перцепція – сприйняття і розуміння партнера</li> <li>• інтеракція – обмін діями з партнерами</li> <li>• комунікантами</li> </ul>
--	--

Чи можна сказати, що ці поняття є тотожними? Ні, не можна. Вони взаємопов'язані, у них є дещо спільне. Так, «спілкування» – поняття ширше за своїм змістом, а «комунікація» – вужче. А що ж

об'єднує ці два поняття? Участь мовлення є і у спілкуванні, і в комунікації, тобто об'єднує мовленнєво-мовна взаємодія. А в реальному житті, що частіше відбувається: комунікація чи спілкування? З цього приводу є різні думки. Одна з них така. Напевно комунікація, бо часто люди тільки вникають у зміст того, що говорить інший, чуємо, але не вдумуємося, який партнер. Людина частіше намагається зрозуміти, що говорить інша, сама бажає сказати так, щоб її почули, тобто люди нечасто обмінюються діями, а більше комунікують.

Щоб сприймати співрозмовника, потрібно докласти багато зусиль, щоб з виразу його обличчя і поведінки зчитувати його індивідуальність і розуміти його. В психології є таке поняття «соціальна перцепція». Її визначають як сприйняття зовнішніх ознак людини, співвіднесення їх з її особистісними характеристиками, інтерпретацію та прогнозування на цій основі її вчинків. У ній обов'язково присутня оцінка іншого та формування ставлення до нього в емоційному та поведінковому плані. Для психолога важливо знати про цей феномен. Отже, в цілому, ми маємо розуміти, що людям більше потрібне розуміння і обмін інформацією. Не всім і не завжди потрібно глибоко сприймати партнера по комунікації. А от лікарям, вчителям і нам, психологам, це важливо з точки зору професійної діяльності. Власне ми з вами здійснили аналіз процесів, які відображають психічну реальність людей. Дійсно без сумніву можна сказати, що кожний індивід частіше інтуїтивно користується саме комунікативними прийомами. Потреба у соціальній перцепції співрозмовника й обміну діями виникає значно рідше і в основному є більшою мірою завданнями окремих професіоналів, які працюють з певними категоріями людей. Таким чином, в комунікації важливо досягти взаємодії, розуміння, впливу один на одного. І в кінцевому результаті досягається взаєморозуміння.

#### Вправа «Ознаки толерантної/інтолерантної комунікації» (фронтально)

*Навчальні завдання* – набути знання щодо сутності толерантної та інтолерантної комунікації; розвивати креативність, навички толерантної комунікації; розвивати динаміку групи.

*Реквізит* – графічний планшет для забезпечення динамічної наочності; на екрані дві назви:

«толерантна комунікація» й «інтолерантна комунікація».

*Інструкція.* Потрібно заповнити таблицю, для чого назвати ознаки, притаманні цим двом видам комунікації. Тренерка на графічному планшеті поступово, в міру надходження пропозицій від студентів, дописує запропоновані ознаки, які одночасно демонструються на екрані.

<u>Толерантна комунікація</u>	<u>Інтолерантна комунікація</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- терпимість до висловлювань іншого;</li> <li>- згода з комунікантом;</li> <li>- емпатія до співрозмовника;</li> <li>- рівність думок, висловлювань;</li> <li>- прийняття в розмові інакшості (мови, думок, суджень);</li> <li>- неупередженість до змісту висловлювань інших;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нетерпимість до висловлювань іншого;</li> <li>- незгода з комунікантом;</li> <li>- егоцентризм до співрозмовника;</li> <li>- домінування думок, висловлювань;</li> <li>- неприйняття в розмові інакшості;</li> <li>-упередженість до змісту висловлювань інших;</li> <li>- не товариське образливе (зухвале) ставлення до змісту, форми і стилю мовлення інших;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- поважне ставлення до змісту, форм і стилю мовлення;</li> <li>- визнання відмінностей мовлення і мови інших;</li> <li>- ставлення, при якому допускається, що інші висловлюються не так, як ти сам;</li> <li>- великодушність, шляхетність до мовлення інших;</li> <li>- примирення з існуванням інших суджень, міркувань;</li> <li>- уважне, поважне слухання і прийняття партнера з комунікації.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не визнання відмінностей мовлення і мови інших;</li> <li>- ставлення, при якому не допускається, що інші висловлюються не так, як ти сам;</li> <li>- малодушність, погане ставлення до мовлення інших;</li> <li>- конфронтація щодо можливості існування інших суджень, міркувань;</li> <li>- неухважне, неповажне слухання і не прийняття партнера з комунікації.</li> </ul>
---	--

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: На вашу думку, людина, кому складніше – людині з толерантними чи інтолерантними ознаками? Чому?

*Резюме тренерки.* Отже, толерантна комунікація забезпечить взаєморозуміння, злагоду, мирне співіснування, а інтолерантна – зумовить конфлікт, непорозуміння, свару, війну.

#### Вправа «Розмова крізь скло» (в парах)

*Навчальне завдання* – розвивати навички взаєморозуміння; тренувати уміння безконфліктного спілкування.

*Реквізит* – конверти із завданнями.

*Час* – 5 хв.

*Інструкція.* Всі учасники об'єднуються в пари. Необхідно уявити, що один із пари знаходиться за склом, й обом не чути один одного, тому спілкування має відбуватися за допомогою жестів, міміки, рухів. Головне – донести потрібну інформацію до співрозмовника. На завершення партнер пояснює, чи правильно донесена інформація. Співрозмовники міняються місцями, і вправа повторюється з іншим завданням.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Які складнощі виникали при виконанні вправи? Чому?

Які якості важливо проявити при такому спілкуванні? Чому?

### **Сесія 2. Правила толерантної комунікації**

#### Вправа «Взаємодія» (робота в малих групах)

*Навчальні завдання* – поглибити знання про комунікативну толерантність; тренувати навички прояву комунікативної толерантності; забезпечити умови для згуртування групи.

*Реквізит* – ватман, фломастери, олівці, скотч, ножиці, лінійки, кольорові картки для формування малих

груп.

*Час* – 25 хв.

*Інструкція.* Учасники об'єднуються в малі групи по 4-5 осіб. Спосіб об'єднання: кожен студент наосліп

обирає одну кольорову картку з геометричними фігурами — коло, пів коло, трикутник, квадрат, прямокутник

— так формується 5-6 команд. Завдання: кожна група розробляє «Правила толерантної комунікації» – 15 хв. Потім кожна група презентує свій варіант на загал. Тренерка при необхідності може презентувати свій варіант.

Потенційний варіант розроблених правил.

- Поважай співрозмовника і терпимо стався до того, що і як він говорить, адже ми всі різні.
- Намагайся з повагою слухати і розуміти те, про що говорять інші навіть і тоді, коли це суперечить Вашим поглядам.
- Відстоюй свою думку тактовно, не домілуй над думкою інших.
- Шукай найдоцільніші і найдоречніші аргументи, щоб тактовно і спокійно переконати інших.
- Будь терплячим і справедливим, готовим прийняти правоту, висловлену іншим.
- Прагни враховувати судження, умовисновки, міркування інших комунікантів.
- Виявляй неупередженість до інших мовців і змісту їхнього мовлення.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Як виявлялася взаємодія під час роботи в малих групах?

Що було найскладніше в процесі комунікації?

### **Завершальна частина тренінгу**

*Рефлексія по тренінгу.* Питання для обговорення: Що цінного ви взяли для себе сьогодні?

*Ритуал прощання.* Інструкція. Сядьте зручно, відкиньте голову назад, закрийте очі, спробуйте зазирнути у свій внутрішній світ, намагайтесь досягти стану релакса (звучить запис ліричної мелодії). Прислухайтесь до себе. Яку мелодію толерантної комунікації ви чуєте? Ваша душа випромінює особливий колір комунікативної толерантності. Який він? Запам'ятайте. Порівняйте звучання комунікативної толерантності із співом птах. Які це птахи?

*Тренерка:* Передайте ці приємні відчуття від комунікативної толерантності у простір для інших, для чого простягніть руки вгору, ніби до сонця і повторяємо тричі за мною: «Поширюся енергетика комунікативної толерантності, неси людям взаєморозуміння, мир і єдність».

Традиційно звучить “ запис ліричної мелодії,

**СЦЕНАРНИЙ ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ**

(СЕРІЯ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ)

Тренінгове заняття № 6

Час	Тема інформаційної сесії	Тривалість
Тренінгове заняття № 6. Лексика комунікативної толерантності (час 10.00-12.00)		2 год.
10.00-10.20	Вступна частина	20 хв.
10.00-10.05	Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.	5 хв.
10.05-10.10	Інформаційне повідомлення по темі, підготовка до вправи.	5 хв.
10.10-10.25	Вправа «Спробуй відтворити».	15 хв.
10.25-10.30	Перерва.	5 хв.
10.30-11.35	Основна частина	65 хв.
10.30-11.05	Сесія 1. Комунікативно-толерантні якості особистості.	35 хв.
10.30-10.45	Вправа «А що ти скажеш?»	15 хв.
10.45-10.50	Інформаційне повідомлення «Я-мова».	5 хв.
10.50-11.00	Релаксація «Я-мова».	10 хв.
11.00-11.45	Сесія 2. Комунікативна толерантність студента-психолога.	
11.00-11.30	Вправа «Вербальний портрет сучасного толерантного психолога».	30 хв.
11.30-11.35	Гра-розминка «Реагуй швидко».	5 хв.
11.35-12.00	Заклучна частина	25 хв.
11.40-12.00	Підведення підсумків тренінгу. Вправа «Добра справа». Зворотній зв'язок. Притча від тренерки. Ритуал прощання.	20 хв.

**Сценарій тренінгового заняття № 6**

Тема: Таємниці комунікативної толерантності

*Мета:* сприяння розвитку комунікативно-толерантних компетентностей студентів.

*Завдання:* виявляти в комунікації терпимість в напружених ситуаціях до предмета мовлення, уникати негативних оцінок, що демонструють нетолерантне ставлення до суб'єкта і теми його висловлювання; приховувати мовленнєву агресію, зберігати недоторканість комунікативного простору комунікантів; збалансовувати діалог з послідовною зміною комунікативних ролей, здійснювати паритетний діалог, полілог; представляти предмет мовлення з різних позицій;

демонструвати знання правил толерантного мовлення, використовувати толерантні форми, тактики і стилі мовлення; прагнути уникати невизначеності, двозначності, багатозначності в комунікативних ситуаціях, спричинених незнайомими людьми, складними суперечливими і неструктурованими умовами мовленнєвого спілкування.

*Методи:* евристична бесіда, дослідницький метод, використання творчих дискурсивних завдань, практичні методи з використанням вправ, мозковий штурм, рефлексія, ігровий метод, музикотерапія, релаксація-розвантаження.

### **Вступна частина тренінгового заняття.**

Звучить музика Дідьє Маруані "Souvenir from Rio".

Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.

Вступне слово тренерки. Сьогодні наше гасло заняття – толеруй і комунікуй! Ми добре знаємо, достатньо сказати людині пару або кілька гарних і приємних слів, щоб вона відчула схильність до себе, потребу більше привернути увагу мовця до себе і залюбки вступати в бесіду, приваблювати його розпочатим діалогом, заслужити у нього довіру і розраховувати на взаємну мовну толерантність.

Кожна людина, особливо фахівець, який працює з людьми, керується комунікативними принципами, щоб змінити себе і свою професійну мову на краще, жити в мирі із собою і з іншими. Єдина справжня помилка – не удосконалювати свою мовну поведінку, не шукати шляхів самовдосконалення «Я-мови», не вирішувати комунікативні проблеми мирним шляхом, шляхом – домовленостей.

Вправа «Вітаю вас!» (фронтально)

*Навчальне завдання* – налаштувати на роботу; активізувати групу.

*Реквізит* – кошик, маленькі за розміром – м'які іграшки, сувеніри, предмети тощо (за кількістю учасників).

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Всі сидять у колі. Тренерка з кошиком проходить по колу і пропонує студентам витягнути, не зазираючи туди, якийсь один предмет. Коли всі це зроблять, озвучується завдання: привітатися з групою; озвучити слова/словосполучення, тобто знайти певний зв'язок між предметом, який дістався, та поняттям «мовна толерантність», використавши асоціацію. Наприклад: плюшева іграшка – м'якість, іграшка «вовк» – злість, кіндер-сюрприз – радість, іграшкова «швидка допомога» – емпатія, сорока-ворона – альтруїзм тощо.

### **Основна частина тренінгового заняття Сесія 1. Умови реалізації мовної толерантності**

Вправа «Дерево рішень» (в малих групах)

*Навчальні завдання* – тренувати навички використання мовних засобів для забезпечення мовної толерантності; розвивати уміння систематизувати ідеї, знаходити креативні рішення.

*Реквізит* – аркуші А-4, намальоване на ватмані «Дерево рішень»; кольорові олівці, ручки, кольорові стікери, фліпчарт/дошка, магніти.

*Час* – 20 хв.

*Інструкція.* Завдання 1. Записати три фактори, які: а) допомагають реалізації мовної толерантності (в процесі вербального сприймання і розуміння та в процесі говоріння); б) які перешкоджають виявленню мовної толерантності (далі студенти передають листи з відповідями іншій команді учасників). Завдання 2. Вибрати із запропонованих факторів три найважливіші фактори, які сприяють вияву мовної толерантності і які гальмують її. Завдання 3. Індивідуально. Кожен учасник на стікерах прописує способи (методи) вирішення проблем, що перешкоджають забезпеченню мовної толерантності в комунікації. Стікери потрібно прикріпити на намальоване на ватмані «Дерево рішень».

*Зворотній зв'язок.* Питання для рефлексії: Що ви з'ясували для себе під час виконання цієї вправи?

Чому новому і корисному ви навчилися?

**Сесія 2. Побудова мовленнєвої взаємодії**

Слово тренерки. У соціумі постійно постають завдання якісно вирішити проблеми із взаєминами людей. Тому значущим в таких ситуаціях завжди залишається вирішення проблеми толерантною комунікацією. Адже люди дуже відрізняються один від одного, і тому їм буває важко порозумітися з іншими. Зараз ми побачимо і поговоримо про те, як вибудовувати мовленнєву взаємодію з тими, хто не схожий на вас. Для цього ми проведемо невеличкий експеримент.

Вправа «Експеримент» (фронтально)

*Навчальні завдання* –

*Реквізит* – запис увертюри з опери «Вільгельм Телль» Джоаккіно Росіні; ціле яблуко, м'якоть яблука, серцевина яблука.

*Час* – 25 хв.

*Інструкція.* Тихо звучить увертюра з опери «Вільгельм Телль» Джоаккіно Росіні. Для експерименту запрошуються три учасники. Їм зав'язують очі й дають змогу доторкнутися одним пальцем до яблука: перший торкається цілого яблука; другий – м'якоті розрізаного яблука; третій – серцевини яблука; учасники доторкуються протягом 30 секунд, а потім частини яблука приховуються, а учасникам розв'язують очі; інші учасники – спостерігачі/аналітики, які зможуть висловитися щодо побаченого після відповідей учасників експерименту.

Завдання – обговорити втрійох, що це за предмет може бути. У процесі комунікації дійти єдиного рішення. Учасники експерименту висловлюють свої гіпотези, радяться і приходять до спільної думки, дають узгоджену відповідь (якщо така буде). Всі інші учасники тренінгового заняття – спостерігачі.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення учасникам експерименту – Які кроки та дії

наблизили вас до спільного рішення? Які кроки віддаляли вас один від одного та від спільного рішення?

Питання для обговорення аналітикам: Який процес ви спостерігали? Що, на ваш погляд, ви б зробили інакше і чому?

Гра-розминка «Комунікативний дощ»

*Завдання* – зняти психологічне напруження; «розім'яти» групу.

*Час* – 5 хв.

*Інструкція.* Учасники стають у коло. Тренерка запитує: «Чи знаєте ви, що таке комунікативний дощ? Ні? Тоді давайте разом послухаємо, який він. Зараз по колу ланцюжком ви будете передавати мої рухи. Коли вони повернуться до мене, я передам наступні. Будьте уважні».

*Завдання:* В Переяславі піднявся вітер (тре долоні; вправо по черзі всі по колу труть долоні). Починає накрапати дощ (клацає пальцями; всі по колу вправо по черзі клацають пальцями). Дощ посилюється (почергове плескання долонями по плечах). Починається справжня злива (плескання по власних стегнах). А ось і град та справжня буря (тупіт ногами). Але що це? Буря стихає (тихе плескання по стегнах). Дощ стихає (плескання долонями по власних плечах). Лише рідкі краплі падають на землю (клацання пальцями). Тихий шелест вітру (потирання долонь). Друзі вийшли на прогулянку (посміхнутися один одному і всім). Друзі привіталися (вербальні вітання всіх усім).

Тренерка: А ось і сонечко вийшло і райдуга посміхається нам (руки догори і помахати). Вправа «Хто тут новенький?» (фронтально)

*Вступний полілог з учасниками.* Що може викликати людина, яка відрізняється від вас за зовнішністю, фізичними можливостями, національністю, мовою, світоглядом, переконаннями, вірою, кольором шкіри? (відповіді учасників тренінгу). Потенційні відповіді – недовіру, здивування, зневагу, байдужість, агресивність, неприйняття, небажання комунікувати, відвернення, невизнання, зазнайство, марнославство, пихатість, зарозумілість, зневажливе ставлення, самовпевненість тощо.

Коли ці негативні почуття можуть перетворитися на позитивні? Звісно, коли ми виявляємо терпимість, повагу один до одного. Коли ми доброзичливі, великодушні, чемні, миролюбиві, прихильні тощо.

*Навчальні завдання* – розвивати уміння й навички будувати діалог креативність,

*Реквізит* – стілець.

*Час* – 33 хв.

*Інструкція.* Всі учасники сидять у колі. В середині – один стілець. Круга стоїть один стул. Кожен учасник має право поставити тому, хто сидітиме в колі на стільці, одне запитання з метою познайомитися, і дізнатися якусь інформацію про людину.

Тренерка озвучує легенду: В нашому університеті вчать студенти різних національностей (євреї, молдовани, узбеки, роми, австралійці, тунісі, перуанці, киргизи, французи, чехи та ін.). Вони приїхали до нас жити. У всіх різний менталітет, традиції, погляди, звички тощо. Всі вони хочуть бути почутими, прийнятими в місцеві середовища, потоваришувати.

За бажанням по одному (не більше п'яти) учасники сідають на стілець, обирають собі

національність і країну. Цей учасник має відповідати на запитання інших учасників. Його завдання – запам'ятовувати свої відчуття, думки й потім поділитися враженням. Завдання тих, хто ставитиме запитання – бути ввічливим, спокійним, дружнім тощо. Запитання мають бути такими, які б давали зрозуміти, що вміє і любить студент, яка у нього родина, що бажає дізнатися про Україну, з ким хоче товаришувати і т.п.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Які відчуття й думки у вас виникали? (для тих, хто грав роль «новенького»). Важко ставити себе на місце іншої людини й відчутти її переживання? Чому? Для чого ми виконували цю вправу, як ви гадаєте?

### **Завершальна частина тренінгового заняття**

Вправа «Моє комунікативно-толерантне мовлення» (робота в парі).

*Навчальне завдання* – тренувати уміння й навички толерантної комунікації для поновлення дружніх стосунків після конфлікту.

*Час* – 10 хв.

*Інструкція.* Об'єднання в пари відбувається за місцем сидіння. Студентам пропонується уявити ситуацію зустрічі з товаришем, з яким нещодавно відбувся конфлікт, і побудувати 5-7 фраз, спрямованих на примирення і поновлення дружніх стосунків; розіграти ці ситуації в парах.

*Рефлексія змісту тренінгового заняття.*

Звучить музика - запис ліричної мелодії, Питання для обговорення: Чим отримали ви сьогодні нові для себе знання? Про що? Які навички комунікативної толерантності вдосконалили?

Ритуал прощання.

**СЦЕНАРНИЙ ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ**

(СЕРІЯ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ)

Тренінгове заняття № 7

Час	Тема інформаційної сесії	Тривалість
Тренінгове заняття № 7. Таємниці комунікативної толерантності (час 10.00-12.00)		2 год.
10.00-10.20	Вступна частина	20 хв.
10.00-10.05	Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.	5 хв.
10.05-10.08	Вступне слово тренерки.	3 хв.
10.08-10.25	Вправа «Вітаю вас!»	17 хв.
10.25-11.35	Основна частина	65 хв.
10.30-11.05	Сесія 1. Умови реалізації мовної толерантності.	35 хв.
10.30-10.50	Вправа «Дерево рішень».	20 хв.
10.50-	Сесія 2. Побудова мовленнєвої взаємодії	
10.45-11.10	Вправа «Експеримент».	25 хв.
11.10-11.17	Гра-розминка «Комунікативний дощ»	7 хв.
11.17-11.40	Вправа «Хто тут новенький?»	33 хв.
11.40-12.00	Заклучна частина	20 хв.
11.40-12.00	Підведення підсумків тренінгу. Вправа «Моє комунікативно-толерантне мовлення» Зворотній зв'язок. Ритуал прощання.	20 хв.

**Сценарій тренінгового заняття № 7****Тема: Принципи мовленнєвої взаємодії***Дата і час проведення –*

*Мета:* сприяння розвитку комунікативно-толерантних компетентностей і особистісних якостей студентів-психологів.

Завдання: знаходити порозуміння з різними людьми, встановлюючи компроміс, з повагою ставитися до багатоманітності думок, виявляти бажання вчитися в іншого, переймати саме цінне, гнучко пристосовуватися до будь якої ситуації, креативно керувати міжкультурною напруженістю й уникати можливого конфлікту; здатності виявляти взаємоповагу до різних культур між членами спільноти; бути відкритим до різних альтернатив і уникати наполягання на одному варіанті.

*Методи:* ігровий метод, дослідницький метод, частково-пошуковий метод з використанням творчих завдань, репродуктивний метод з використанням вправ, евристична бесіда, наочний метод, музикотерапія, терапія малюванням, моделювання.

### **Вступна частина тренінгового заняття.**

Звучить музика .

Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.

#### Вправа «Я пишаюся собою» (фронтально)

*Навчальне завдання* – налаштувати на роботу; активізувати групу; тренувати навички комунікативного спілкування.

*Інструкція.* Тренерка називає букву, наприклад «А», а той, у кого ім'я починається на цю букву, наприклад «Аліна», називатиме ті комунікативно-толерантнісні особливості, які властиві їй: Я пишаюся собою за те, що ... (вмію домовлятися і приходити згоди).

**Основна частина тренінгового заняття Сесія 1. Соціально значущі комунікативно-толерантні якості особистості** Вправа «Принципи комунікативно-толерантної особистості» (фронтально)

*Начальне завдання* – познайомити з сукупністю соціально значущих – комунікативно-толерантних властивостей особистості.

*Реквізит* – завдання в конвертах для 4 груп; слайди, екран, проєктор.

*Час* – 25 хв.

*Інструкція.* Об'єднатися в 4 малі групи. Спосіб об'єднання – за порами року – зима, весна, літо, осінь. Кожна група отримує в конверті по 2 принципи комунікативно-толерантної особистості. Завдання – в групі розібрати ці принципи – зрозуміти сутність, проаналізувати дії комунікативно-толерантної особистості за цими принципами. Підготуватися до презентації принципів на загал.

Слайд №1

### **Принципи комунікативно-толерантної особистості.**

- Знання себе: толерантні особистості більше знають про свої комунікативно-толерантні переваги й усувають недоліки – інтолерантність; критично ставляться до себе; не

звинувачують у своїх комунікативних проблемах і невдачах оточуючих.

- **Захищеність:** комунікативно-толерантна особистість зазвичай почувається в безпеці; не прагне захищатися від інших людей і груп; переконана, що з будь-якою комунікативною загрозою можна впоратися.

- **Відповідальність:** комунікативно-толерантна особистість переконана, що її комунікативне життя, комунікативна поведінка залежить від неї самої, а не від інших; вона сама несе відповідальність за те, що відбувається з нею в комунікації.

- **Ставлення до комунікантів:** комунікативно-толерантна особистість не поділяє співрозмовників на «біле» і

«чорне»; сприймає комунікаційний світ у його кольоровій різноманітності; вислуховує й приймає різні погляди; виявляє повагу.

- **Орієнтація на себе:** комунікативно-толерантна особистість найбільш орієнтована на свої сили у роботі, фантазіях, творчому процесі, теоретичному мисленні, комунікаційній поведінці; прагне більше до особистісної незалежності, ніж до авторитетності інших (їй не потрібно за кимось ховатися).

- **Почуття гумору** – важлива риса комунікативно-толерантної особистості; це – почуття гумору і здатність посміятися над собою; у неї не має потреби відчувати перевагу над іншими.

- **Вияв почуттів до комунікантів:** комунікативно-толерантна особистість поважає права інших мовців, їхню мовленнєву своєрідність, є комунікабельною, благородною і шанобливою, альтруїстичною й емпатійною.

- **Комунікативна поведінка:** комунікативно-толерантна особистість визнає різноманіття мовної культури, комунікативних норм і звичаїв; відмовляється від зведення мовленнєво-мовної багатоманітності до одноманітності; приймає інших мовців такими, як вони є, взаємодіє з ними на тлі згоди; вміє поставити себе на місце іншого і зрозуміти його.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: які принципи особисто для вас є найважливішими і чому? *Резюме тренерки.* Отже, серед рис комунікативно-толерантної особистості, враховуючи її принципи мовленнєвої взаємодії з іншими, можемо назвати наступні: прихильність до інших, поблажливість, терпіння, почуття гумору, чуйність, довіра, альтруїзм, терпимість до відмінностей, вміння володіти собою, доброзичливість, вміння не засуджувати інших, гуманізм, вміння слухати, допитливість, здатність до співпереживання та ін.

*Перерва.*

## **Сесія 2. Міжособистісний простір**

Інформаційне повідомлення. Що означають для комунікативно-толерантної

особистості терміни «простір комунікативно-толерантної особистості», «міжособистісний простір»? Щоб успішно комунікувати, не створюючи дискомфорту, потрібно поважати простір особистості і її міжособистісний простір. Правильно обрана дистанція задає тон подальшій комунікації. Міжособистісний простір впливає на частину та тривалість візуальних контактів. Чим ближче знаходяться комуніканти, тим коректніші і рідші їхні взаємні погляди. Перебуваючи на певній відстані, вони довше дивляться один на одного і використовують жести для підтримки уваги в розмові. Загально прийнятою у світі є така класифікація міжособистісного простору.

Слайд №2

До 0,5 метра відстані – інтимна, що відповідає близьким взаєминам.

Від 0,5 до 1,2 метра – міжособистісна, що відповідає розмові друзів з дотиком і без нього.

Від 1,2 до 3,7 метра – неформальна соціальна і ділова, що відповідає перемовинам (верхня межа відповідає формальним вимогам).

Від 3,7 і більше метрів – публічна, що відповідає оприлюдненим стосункам і відносинам.

Вправа «Ти мене чуєш?» (робота в парах)

*Навчальне завдання* – створити умови для відпрацювання навичок дотримування міжособистісного простору.

*Час* – 10 хв.

*Інструкція.* В парах спочатку один співрозмовник говорить іншому, потім навпаки, дотримуючись дистанції – 1,5 м, 1 м, 0,5 м.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: на ваш погляд, чи є різниця відстані при спілкуванні?

Яка дистанція була найбільш комфортною? Що потрібно враховувати у майбутній діяльності?

Вправа «Комфорт/дискомфорт» (робота в малих групах)

*Навчальні завдання* – тренувати вміння й навички комфортного толерантного спілкування, згуртування групи.

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Студенти об'єднуються в 2 групи, шикуються в шеренги по парах один навпроти одного на відстані трьох метрів. Закривають очі. За командою тренерки шеренга, що праворуч від неї, починає рухатися в бік іншої шеренги; кожен учасник рухається до пари під постійно повторюване слово тренерки:

«комфорт». Як тільки кожний учасник шеренги, що стоїть ліворуч від тренерки, відчуває дискомфорт від учасника, що наближається до нього, він повинен сказати: «дискомфорт». Після цього шеренги міняються ролями.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Які відчуття ви отримали? На ваш погляд, що варто взяти в практику життя від цієї справи?

Вправа «Експрес-діагностика» (індивідуально).

*Навчальні завдання* – створити умови для визначення, чи може особистість вважатися комунікативно- толерантною.

*Реквізит* – анкета «Риси комунікативно-толерантної особистості»

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Уважно вивчити питання анкети. Проаналізувати власні риси. Заповнити анкету. Анкета залишається в учасників.

Слайд №3

<b>Анкета «Риси комунікативно-толерантної особистості»</b>			
Риси к-т особистості	Риси, що є у мене	Три головні риси к-т особистості	Уявлення групи
1. Інтерес до комунікації, до людей; 2. Уміння уважно слухати і чути співрозмовника; 3. Уміння співпереживати; 4. Терпимість до різних комунікантів; 5. Альтруїзм; 6. Мовленнєво-мовна тактовність; 7. Почуття гумору, доречність його використання; 8. Вербальне вираження поваги до інших; 9. Відмова від наполягання і тиску на інших; 10. Визнання прав інших на експлікацію своїх поглядів; 11. Прийняття співрозмовників такими, як вони є; 12. Взаєморозуміння на основі згоди; 13. Прийняття рівноправності комунікантів незалежно від статі, віку,			

<p>національності, раси, релігії, приналежності до певної групи (інваліди, біженці, малозабезпечені тощо);</p> <p>14. поважне і доброзичливе ставлення до носіїв мов різних національностей;</p>			
<p>15. Вербальна взаємодія при співробітництві та солідарність у прийнятті спільних рішень;</p> <p>16. Відмова відкомунікативного домінування над іншими комунікантами;</p> <p>17. Вибір кодифікованих мовних засобів і етикетних стилів мовлення;</p> <p>18. Уміння виявляти позитивні емоції до комунікантів;</p> <p>19. Вміння прихилити до себе і викликати довіру у співрозмовників.</p>			

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Які труднощі у вас виникали при заповненні анкети?

Чому, як ви думаєте?

*Резюме тренерки.* Девіз «пізнай самого себе» виник в V ст. до нашої ери в Греції. Основне правило самопізнання – шукати в собі істину «Я». Кожна людина має пізнавати психологію власної особистості, мати уявлення про свою комунікацію з іншими, про свої комунікативні властивості, здібності, індивідуальні відмінності. Кожна людина кожен день комунікує і, комунікуючи, вона пізнає себе так само, як вона пізнає своє оточення. В її суб'єктивній реальності накопичується інформація не тільки про комунікаційну дійсність,

яка її оточує, а про саму себе як комунікатора і як комуніканта. Аналізуючи результати своїх мовленнєвих і мовних дій, власну комунікативну поведінку, рівень психоемоційного здоров'я, особа пізнає відтак свої комунікаційні якості. Самооцінка визначається світоглядом, ідеалами, рівнем інтелекту людини, а компонентами самопізнання є «мої уявлення про мене», «мої уявлення про світ комунікації», «моя – суб'єктивна реальність». Самооцінка на основі самопізнання суб'єктивна. Це все те, що кожна людина підмічає в самій собі. Є й об'єктивні способи аналізу й оцінки комунікативно-особистісних властивостей.

### **Завершальна частина тренінгового заняття**

#### Мозковий штурм «Пам'ятка комунікативно-толерантної особистості» (фронтально)

*Навчальне завдання* – створити умови для рефлексивної шляхом розробки пам'ятки взаємодії комунікативно-толерантної особистості.

*Реквізит* – дошка/фліпчарт, маркери, магніти.

*Час* – 15 хв.

Потенційний варіант «Пам'ятки». Слайд № 4

#### *Пам'ятка комунікативно-толерантної особистості*

1. Дотримуватися регламенту в діалозі, полілозі, не домінувати над іншими.
2. Говорити по темі розмови та від свого імені.
3. Добирати унормовані мовні засоби для вираження власних думок, поглядів.
4. Рефлексивно слухати, чути і розуміти партнера по комунікації.
5. Не перебивати інших мовців, дослуховувати їхні висловлювання.
6. Говорити по черзі.
7. Бути доброзичливим, терпимим, уважним, ставитися до інших з повагою, шаною, поблажливістю, довірою.
8. Дотримуватися принципу конфіденційності.
9. Не критикувати: кожен має право на власну думку; тактично і аргументовано переконувати, якщо в цьому є потреба.
10. Досягати в розмові згоди, консенсусу.

#### Підведення підсумків.

Традиційно звучить запис ліричної мелодії, *Зворотній зв'язок*. Питання для рефлексія.

Що ви зараз відчуваєте? Яка думка вас турбує більше всього?

Ритуал прощання.

**СЦЕНАРНИЙ ПЛАН ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ**

(СЕРІЯ ТРЕНІНГОВИХ ЗАНЯТЬ)

Тренінгове заняття № 8

Час	Тема інформаційної сесії	Тривалість
Тренінгове заняття № 8. Принципи мовленнєвої взаємодії (час 10.00-12.00)		2 год.
10.00-10.20	Вступна частина	20 хв.
10.00-10.05	Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.	5 хв.
10.05-10.15	Вправа «Я пишаюся собою».	10 хв.
10.15-11.40	Основна частина	65 хв.
10.30-11.05	Сесія 1. Соціально значущі комунікативно-толерантні якості особистості.	35 хв.
10.30-10.55	Вправа «Принципи комунікативно-толерантної особистості».	25 хв.
10.55-11.00	Перерва.	5 хв.
11.00-11.40	Сесія 2. Міжособистісний простір.	40 хв.
11.00-11.05	Інформаційне повідомлення по темі сесії.	5 хв.
11.05-11.15	Вправа «Ти мене чуєш?»	10 хв.
11.15-11.25	Вправа «Комфорт- дискомфорт»	10 хв.
11.25-11.40	Вправа «Експрес-діагностика»	15 хв.
11.40-12.00	Заключна частина	20 хв.
11.40-12.00	Підведення підсумків тренінгу. Мозковий штурм «Пам'ятка комунікативно-толерантної особистості». Зворотній зв'язок. Ритуал прощання.	20 хв.

**Сценарій тренінгового заняття № 8****Тема: Принципи мовленнєвої взаємодії**

*Дата і час проведення –*

*Мета:* сприяння розвитку комунікативно-толерантних компетентностей і особистісних якостей студентів-психологів.

*Завдання:* знаходити порозуміння з різними людьми, встановлюючи компроміс, з повагою ставитися до багатоманітності думок, виявляти бажання вчитися в іншого, переймати саме цінне, гнучко пристосовуватися до будь якої ситуації, креативно керувати міжкультурною напруженістю й уникати можливого конфлікту; здатності виявляти взаємоповагу до різних культур між членами спільноти; бути відкритим до різних альтернатив і уникати наполягання на одному варіанті.

*Методи:* ігровий метод, дослідницький метод, частково-пошуковий метод з використанням творчих завдань, репродуктивний метод з використанням вправ, евристична бесіда, наочний метод, музикотерапія, терапія малюванням, моделювання.

### **Вступна частина тренінгового заняття.**

Звучить музика .

Оголошення тематики, мети й завдань тренінгового заняття. Знайомство з планом роботи. Вирішення організаційних питань, оголошення регламенту роботи.

#### Вправа «Я пишаюся собою» (фронтально)

*Навчальне завдання* – налаштувати на роботу; активізувати групу; тренувати навички комунікативного спілкування.

*Інструкція.* Тренерка називає букву, наприклад «А», а той, у кого ім'я починається на цю букву, наприклад «Аліна», називатиме ті комунікативно-толерантні особливості, які властиві їй: Я пишаюся собою за те, що ... (вмію домовлятися і приходити згоди).

**Основна частина тренінгового заняття Сесія 1. Соціально значущі комунікативно-толерантні якості особистості Вправа «Принципи комунікативно-толерантної особистості»** (фронтально)

*Начальне завдання* – познайомити з сукупністю соціально значущих – комунікативно-толерантних властивостей особистості.

*Реквізит* – завдання в конвертах для 4 груп; слайди, екран, проєктор.

*Час* – 25 хв.

*Інструкція.* Об'єднатися в 4 малі групи. Спосіб об'єднання – за порами року – зима, весна, літо, осінь. Кожна група отримує в конверті по 2 принципи комунікативно-толерантної особистості. Завдання – в групі розібрати ці принципи – зрозуміти сутність, проаналізувати дії комунікативно-толерантної особистості за цими принципами. Підготуватися до презентації принципів на загал.

Слайд №1

### **Принципи комунікативно-толерантної особистості.**

- Знання себе: толерантні особистості більше знають про свої комунікативно-толерантні переваги й усувають недоліки – інтолерантність; критично ставляться до себе; не звинувачують у своїх комунікативних проблемах і невдачах оточуючих.

- Захищеність: комунікативно-толерантна особистість зазвичай почувається в безпеці; не прагне захищатися від інших людей і груп; переконана, що з будь-якою комунікативною загрозою можна впоратися.

- Відповідальність: комунікативно-толерантна особистість переконана, що її комунікативне життя, комунікативна поведінка залежить від неї самої, а не від інших; вона сама несе відповідальність за те, що відбувається з нею в комунікації.

- Ставлення до комунікантів: комунікативно-толерантна особистість не поділяє співрозмовників на «біле» і

«чорне»; сприймає комунікаційний світ у його кольоровій різноманітності; вислуховує й приймає різні погляди; виявляє повагу.

- Орієнтація на себе: комунікативно-толерантна особистість найбільш орієнтована на свої сили у роботі, фантазіях, творчому процесі, теоретичному мисленні, комунікаційній поведінці; прагне більше до особистісної незалежності, ніж до авторитетності інших (їй не потрібно за кимось ховатися).

- Почуття гумору – важлива риса комунікативно-толерантної особистості; це – почуття гумору і здатність посміятися над собою; у неї не має потреби відчувати перевагу над іншими.

- Вияв почуттів до комунікантів: комунікативно-толерантна особистість поважає права інших мовців, їхню мовленнєву своєрідність, є комунікабельною, благородною і шанобливою, альтруїстичною й емпатійною.

- Комунікативна поведінка: комунікативно-толерантна особистість визнає різноманіття мовної культури, комунікативних норм і звичаїв; відмовляється від зведення мовленнєво-мовної багатоманітності до одноманітності; приймає інших мовців такими, як вони є, взаємодіє з ними на тлі згоди; вміє поставити себе на місце іншого і зрозуміти його.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: які принципи особисто для вас є найважливішими і чому? *Резюме тренерки.* Отже, серед рис комунікативно-толерантної особистості, враховуючи її принципи мовленнєвої взаємодії з іншими, можемо назвати наступні: прихильність до інших, поблажливість, терпіння, почуття гумору, чуйність, довіра, альтруїзм, терпимість до відмінностей, вміння володіти собою, доброзичливість, вміння не засуджувати інших, гуманізм, вміння слухати, допитливість, здатність до співпереживання та ін.

*Перерва.*

## **Сесія 2. Міжособистісний простір**

Інформаційне повідомлення. Що означають для комунікативно-толерантної особистості терміни «простір комунікативно-толерантної особистості», «міжособистісний простір»? Щоб успішно комунікувати, не створюючи дискомфорту, потрібно поважати простір особистості і її міжособистісний простір. Правильно обрана дистанція задає тон подальшій комунікації. Міжособистісний простір впливає на частину та тривалість візуальних контактів. Чим ближче знаходяться комуніканти, тим коректніші і рідші їхні взаємні погляди.

Перебуваючи на певній відстані, вони довше дивляться один на одного і використовують жести для підтримки уваги в розмові. Загально прийнятою у світі є така класифікація міжособистісного простору.

Слайд №2

До 0,5 метра відстані – інтимна, що відповідає близьким взаєминам.

Від 0,5 до 1,2 метра – міжособистісна, що відповідає розмові друзів з дотиком і без нього.

Від 1,2 до 3,7 метра – неформальна соціальна і ділова, що відповідає перемовинам (верхня межа відповідає формальним вимогам).

Від 3,7 і більше метрів – публічна, що відповідає оприлюдненим стосункам і відносинам.

Вправа «Ти мене чуєш?» (робота в парах)

*Навчальне завдання* – створити умови для відпрацювання навичок дотримання міжособистісного простору.

*Час* – 10 хв.

*Інструкція.* В парах спочатку один співрозмовник говорить іншому, потім навпаки, дотримуючись дистанції – 1,5 м, 1 м, 0,5 м.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: на ваш погляд, чи є різниця відстані при спілкуванні?

Яка дистанція була найбільш комфортною? Що потрібно враховувати у майбутній діяльності?

Вправа «Комфорт/дискомфорт» (робота в малих групах)

*Навчальні завдання* – тренувати вміння й навички комфортного толерантного спілкування, згуртування групи.

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Студенти об'єднуються в 2 групи, шикуються в шеренги по парах один навпроти одного на відстані трьох метрів. Закривають очі. За командою тренерки шеренга, що праворуч від неї, починає рухатися в бік іншої шеренги; кожен учасник рухається до

пари під постійно повторюване слово тренерки:

«комфорт». Як тільки кожний учасник шеренги, що стоїть ліворуч від тренерки, відчуває дискомфорт від учасника, що наближається до нього, він повинен сказати: «дискомфорт». Після цього шеренги міняються ролями.

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Які відчуття ви отримали? На ваш погляд, що варто взяти в практику життя від цієї вправи?

Вправа «Експрес-діагностика» (індивідуально).

*Навчальні завдання* – створити умови для визначення, чи може особистість вважатися комунікативно- толерантною.

*Реквізит* – анкета «Риси комунікативно-толерантної особистості»

*Час* – 15 хв.

*Інструкція.* Уважно вивчити питання анкети. Проаналізувати власні риси. Заповнити анкету. Анкета залишається в учасників.

Слайд №3

<b>Анкета «Риси комунікативно-толерантної особистості»</b>			
Риси к-т особистості	Риси, що є у мене	Три головні риси к-т особистості	Уявлення групи
1. Інтерес до комунікації, до людей; 2. Уміння уважно слухати і чути співрозмовника; 3. Уміння співпереживати; 4. Терпимість до різних комунікантів; 5. Альтруїзм; 6. Мовленнєво-мовна тактовність; 7. Почуття гумору, доречність його використання; 8. Вербальне вираження поваги до інших; 9. Відмова від наполягання і тиску на інших; 10. Визнання прав інших на експлікацію своїх поглядів; 11. Прийняття співрозмовників такими, як вони є;			

<p>12. Взаєморозуміння на основі згоди;</p> <p>13. Прийняття рівноправності комунікантів незалежно від статі, віку, національності, раси, релігії, приналежності до певної групи (інваліди, біженці, малозабезпечені тощо);</p> <p>14. поважне і доброзичливе ставлення до носіїв мов різних національностей;</p> <p>15. Вербальна взаємодія при співробітництві та солідарність у прийнятті спільних рішень;</p> <p>16. Відмова від комунікативного домінування над іншими комунікантами;</p> <p>17. Вибір кодифікованих мовних засобів і етикетних стилів мовлення;</p> <p>18. Уміння виявляти позитивні емоції до комунікантів;</p> <p>19. Вміння прихилити до себе і викликати довіру у співрозмовників.</p>			
--	--	--	--

*Зворотній зв'язок.* Питання для обговорення: Які труднощі у вас виникали при заповненні анкети?

Чому, як ви думаєте?

*Резюме тренерки.* Девіз «пізнай самого себе» виник в V ст. до нашої ери в Греції. Основне правило самопізнання – шукати в собі істину «Я». Кожна людина має пізнавати психологію власної особистості, мати уявлення про свою комунікацію з іншими, про свої комунікативні властивості, здібності, індивідуальні відмінності. Кожна людина кожен день комунікує і, комунікуючи, вона пізнає себе так само, як вона пізнає своє оточення. В її суб'єктивній реальності накопичується інформація не тільки про комунікаційну дійсність, яка її оточує, а про саму себе як комунікатора і як комуніканта. Аналізуючи результати своїх мовленнєвих і мовних дій, власну комунікативну поведінку, рівень психоемоційного здоров'я, особа пізнає відтак свої комунікаційні якості. Самооцінка визначається світоглядом, ідеалами, рівнем інтелекту людини, а компонентами самопізнання є «мої уявлення про мене», «мої уявлення про світ комунікації», «моя – суб'єктивна реальність». Самооцінка на основі самопізнання суб'єктивна. Це все те, що кожна людина підмічає в самій

собі. Є й об'єктивні способи аналізу й оцінки комунікативно-особистісних властивостей.

### **Завершальна частина тренінгового заняття**

Мозковий штурм «Пам'ятка комунікативно-толерантної особистості» (фронтально)

*Навчальне завдання* – створити умови для рефлексивної шляхом розробки пам'ятки взаємодії комунікативно-толерантної особистості.

*Реквізит* – дошка/фліпчарт, маркери, магніти.

*Час* – 15 хв.

Потенційний варіант «Пам'ятки». Слайд № 4

*Пам'ятка комунікативно-толерантної особистості*

1. Дотримуватися регламенту в діалозі, полілозі, не домінувати над іншими.
2. Говорити по темі розмови та від свого імені.
3. Добирати унормовані мовні засоби для вираження власних думок, поглядів.
4. Рефлексивно слухати, чути і розуміти партнера по комунікації.
5. Не перебивати інших мовців, дослуховувати їхні висловлювання.
6. Говорити по черзі.
7. Бути доброзичливим, терпимим, уважним, ставитися до інших з повагою, шаною, поблажливістю, довірою.
8. Дотримуватися принципу конфіденційності.
9. Не критикувати: кожен має право на власну думку; тактично і аргументовано переконувати, якщо в цьому є потреба.
10. Досягати в розмові згоди, консенсусу.

### Підведення підсумків.

Традиційно звучить запис ліричної мелодії, *Зворотній зв'язок*. Питання для рефлексії.  
Що ви зараз відчуваєте? Яка думка вас турбує більше всього?

Ритуал прощання.