

Annotation: *This work examines the phenomenon of tolerance as an important trait of a strong personality, which is manifested in the ability to accept a diversity of styles, cultures, and opinions. It explores the connection of tolerance with development, critical thinking, and inner maturity. It raises the issue that tolerance is not a weakness, but a manifestation of strength—the ability to control one's emotions, act consciously in complex situations, and respect others.*

Keywords: *social interaction, empathy, psychological maturity, critical thinking.*

*Науковий керівник – СУРІНА Ганна,
к.філос.н., ст. викладач
кафедри українознавства і суспільних наук
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв*

ТОЛЕРАНТНІСТЬ У ПРОФЕСІЙНІЙ КОМУНІКАЦІЇ: ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ТА БАР'ЄРИ

ВОЗНІЮК АННА, здобувач вищої освіти

Спеціальність 053 Психологія

Миколаївський національний аграрний університет

Анотація: у роботі розглянуто поняття комунікативної толерантності в професійному середовищі, її основні компоненти та чинники формування. Проаналізовано бар'єри, що ускладнюють ефективне спілкування, та запропоновано шляхи їх подолання для створення толерантної атмосфери в колективі.

Ключові слова: комунікативна толерантність, професійне спілкування, бар'єри, критичне мислення, взаємодія.

У наш час професійна комунікація займає ключове місце у різних сферах діяльності. Навички відкритого та шанобливого спілкування без упереджень утворюють основу продуктивної взаємодії, особливо коли мова йде про співпрацю з людьми, які мають різний досвід і культурне підґрунтя.

Толерантність – це не лише прояв ввічливості, а й також готовність приймати інші точки зору, уникати конфліктів та знаходити спільні, обговоренні рішення. На її формування можуть впливати емоційні або психологічні бар'єри, такі як страх, упередженість чи брак розуміння.

Ось чому важливо дослідити умови, за яких формується толерантне спілкування, а також чинники, що здатні його ускладнити. Такий аналіз

сприятиме покращенню професійної взаємодії та допоможе запобігти конфліктним ситуаціям у команді.

Як зазначають українські науковці Ян Чаплак, Галина Чуйко та Ольга Проскурняк, комунікативна толерантність є основою міжособистісної толерантності, яка розглядається як комунікативна категорія, що охоплює комплексне поняття. Вона включає як принципи неконфліктного спілкування, так і культуру мовлення, внутрішню культуру особистості, її ввічливість у процесі міжособистісної взаємодії із застосуванням мовних засобів. До цього також належать емпатійне ставлення до співрозмовника та позитивне світосприйняття [1, с. 35]. Проаналізувавши це визначення, можна усвідомити, що комунікативна толерантність не є простою якістю людини, вона є багатокomпонентною рисою.

На думку української науковиці Людмили Єфименко, під час детального розгляду структури комунікативної толерантності варто виокремити такі її елементи як:

1. Когнітивний компонент. Включає знання та уявлення особистості про принципи толерантного спілкування, його моральну значущість і нормативну основу. Також відображає характер мислення людини, її стереотипи та ставлення до соціальної взаємодії.

2. Емоційний компонент охоплює сталі почуття до інших учасників комунікації. Це проявляється через емоційну й ціннісну оцінку стосунків, терпимість, самоконтролю та адекватної реакції на поведінку співрозмовників.

3. Діяльнісний (поведінковий) компонент визначає набір конкретних навичок і вмінь, які застосовуються в процесі взаємодії. Сюди теж входить здатність ефективно співпрацювати, толерантно відповідати на критику та раціонально розв'язувати конфліктні ситуації.

4. Мотиваційно-ціннісний компонент об'єднує внутрішню мотивацію до толерантного діалогу, прагнення до конструктивної взаємодії та визнання інших як рівноправних партнерів.

Усі ці компоненти входять у єдину структуру комунікативної толерантності [2, с. 167-168].

Водночас можуть виникати складнощі у процесі побудови толерантної взаємодії. У процесі професійного спілкування можуть виникати різні комунікативні бар'єри, які дещо ускладнюють взаєморозуміння між учасниками взаємодії. Фахівці Українського психологічного ХАБу зазначають, що існує декілька основних видів комунікативних бар'єрів:

1. Психологічні бар'єри. Вони виникають через внутрішній стан особистості, зокрема емоційну напруженість, низьку самооцінку, страх критики або упереджене ставлення до оточуючих. Вони можуть перешкоджати відкритості у спілкуванні та призводити до відчуження.

2. Мовні бар'єри. Виникають через неповне володіння мовою співрозмовника, вживання професійного жаргону чи спеціалізованих термінів, які можуть бути складними для розуміння нефахівцями. Ця проблема стає особливо відчутною в контексті міждисциплінарної або міжкультурної взаємодії.

3. Культурні бар'єри. Зумовлені різницею у культурних цінностях, нормах поведінки, традиціях та правилах етикету. Представники різних культур можуть мати різне сприйняття жестів, висловлювань або соціальних сигналів, що часто стає причиною непорозумінь.

4. Соціальні бар'єри. Виникають у випадках суттєвої різниці в соціальному статусі, рівні освіти, вікових особливостях або професійному досвіді між учасниками спілкування. Вони можуть створювати труднощі для формування рівноправного обміну думками [3].

Отже, комунікативні бар'єри здатні значно ускладнювати професійне спілкування, негативно впливаючи на його ефективність. Розуміння їх суті стає важливим початковим кроком у їхньому подоланні та формуванні толерантного комунікативного простору.

Враховуючи цей факт, потрібно розуміти як боротися з такими бар'єрами, знати, які є шляхи подолання цих неприємностей. На думку автора, цього можна позбутися, в першу чергу, розмовами, адже навіть у непорозуміннях в професійній або непрофесійній комунікації з людьми велику роль грає саме спілкування та конструктивний діалог. Також можуть допомогти різноманітні

тренінги, адже на них учасники можуть розслабитися і переосмислити всі ситуації. Особливої уваги заслуговує також розвиток критичного мислення, за допомогою якого людина зможе краще аналізувати те, що їй потрібно.

Таким чином, комунікативна толерантність у професійному середовищі є важливою рисою, що сприяє налагодженню гармонійних відносин між колегами. Вона формується під впливом особистісних, соціальних і психологічних чинників. Щоб розвивати цю якість, важливо не лише знати її складові, а й долати бар'єри, які заважають відкритому спілкуванню.

На думку автора, головне – це готовність до діалогу, вміння слухати й висловлюватися. Допомагають у цьому тренінги та розвиток критичного мислення, які дозволяють краще розуміти себе та інших. Завдяки цьому можна створити толерантну, підтримуючу атмосферу в колективі.

Список використаних джерел:

1. Чаплук Я.В., Чуйко Г.В., Проскурняк О.П. Комунікативна толерантність як психологічна проблема. Психологічний часопис : збірник наукових праць / за ред. С.Д. Максименка. – 2020. – Т.6. – Вип. 3. – К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – С.33-44.

2. Єфименко Л. Структурні компоненти та рівні вихованості комунікативної толерантності майбутніх педагогів дошкільного профілю / Л. Єфименко // Актуальні питання гуманітарних наук. – 2020. – Вип. 31 (3). – С. 165-170.

3. Визначення поняття «комунікативні бар'єри». Офіційний вебпортал Українського психологічного ХАБу.

URL: <https://www.psykholoh.com/post/комунікативні-бар-єри-це> (дата звернення: 05.11.2025).

Abstract: *the paper examines the concept of communicative tolerance in the professional environment, its main components and factors of formation. The barriers that complicate effective communication are analyzed, and ways to overcome them are proposed to create a tolerant atmosphere in the team.*

Keywords: *communicative tolerance, professional communication, barriers, critical thinking, interaction.*

**Науковий керівник – КОНОПЛЯНИК Дмитро,
асистент кафедри українознавства та суспільних наук,
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв**