

УДК 159.9 (005.32)

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2022.13.14>

ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ІЗ ПОКАЗНИКАМИ ЇХ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ТОЛЕРАНТНОСТІ ДО НЕВИЗНАЧЕНОСТІ

Вадим Пісоцький

*Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя,
вул. Графська, 2, м. Ніжин, Чернігівська область, Україна, 16600
e-mail: pesotskie2@gmail.com*

Анжела Горянська

*Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя,
вул. Графська, 2, м. Ніжин, Чернігівська область, Україна, 16600
e-mail: pesotskie2@gmail.com*

У статті подано результати теоретичного аналізу понять «толерантність», «комунікативна толерантність», «толерантність до невизначеності» та «емоційний інтелект». У філософсько-психологічних джерелах *толерантність* визначається як стійка ціннісно-сміслова установка суб'єкта, готовність неупереджено ставитися до відмінностей у поглядах, смаках, уподобаннях та орієнтує на їх визнання за умови, що вони не обмежують особисту свободу і гідність людини. Показано, що пристосування суб'єкта до індивідуальних відмінностей оточуючих залежить від рівня *комунікативної толерантності*, яка зумовлює початок спілкування і є умовою взаєморозуміння та конструктивної взаємодії. *Толерантність до невизначеності* – це установка, яка відображає рівень усвідомленості й прийняття суб'єктом невизначеності зовнішнього середовища та виявляє здатність переживати новизну, нестабільність власного розвитку. *Емоційний інтелект* як здатність людини розуміти власне та чуже ставлення до предмета, особи чи події, які репрезентовані в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі аналізу та синтезу є інструментальною складовою когнітивної підструктури комунікативної толерантності.

Для практичного дослідження особливостей взаємозв'язку показників цих конструктивів у магістрантів – майбутніх менеджерів були застосовані методика «*Комунікативна толерантність*», «*Шкала толерантності до невизначеності*», «*Тест на визначення емоційного інтелекту*». Кореляційний аналіз показників цих методик показав, що центральною виявилася методика «Толерантність до невизначеності», у якій особливо виділяється показник «*міжособистісна інтолерантність до невизначеності*» (МІТН), який має 7 кореляцій з іншими методиками. З огляду на те, що 23,4 % досліджуваних мають високий рівень МІТН, оцінюючи їх комунікативну толерантність, можна констатувати її вимушений, неконструктивний характер. Цю особливість слід врахувати, розробляючи програму з розвитку цих професійно важливих якостей особистості менеджера.

Ключові слова: емоційний інтелект, толерантність, толерантність до невизначеності, комунікативна толерантність, міжособистісна інтолерантність до невизначеності.

Постановка проблеми. Сучасні реалії життя українців зазнали кардинальних змін в умовах війни на тлі різкого загострення світових економічних і суспільно-політичних суперечностей. Мільйони наших співвітчизників знаходяться на межі гуманітарної катастрофи, а в суспільній свідомості спостерігається поглиблення кризи гуманістичного світобачення, зростання кількості нетерпимих умонастроїв і негідних вчинків. Іде своєрідна,

хоч і жорстока, перевірка на людяність і культурність нації. Необхідною умовою трансформації цих тяжких випробувань в культуротворчу площину є актуалізація проблеми толерантності на всіх її рівнях: індивідуально-психологічному, соціально-психологічному та особистісно-смысловому. У філософських та психологічних працях Г. Балла, В. Бойка, С. Бондиревої, С. Братченка, М. Бубера, А. Горянської, Ю. Іщенка, С. Максименка, А. Маслоу, М. Мельничука, Г. Оллпорта, В. Павленка, В. Пісоцького, П. Рікера, А. Скок, О. Скрипченко, Е. Фромма, Ю. Хабермаса, О. Хьоффе, О. Швачко та ін. толерантність позиціонується як запорука і дієвий засіб культурної комунікації, діалогу, як умова досягнення консенсусу в спірних та невизначених ситуаціях, розвитку гуманних міжособистісних та міжгрупових стосунків. Узагальнюючи різні дефініції цього поняття, пропонуємо своє визначення: толерантність – це стійка ціннісно-смыслова установка суб'єкта, яка опосередковує його когнітивні, емоційно-вольові та поведінкові реакції, спричинені вимушеним контактом з чимось інакшим, чужим, неочікуваним, неприємним та орієнтує на розуміння й урахування існуючої в суспільстві різноманітності поглядів, концепцій, вірувань як норми цивілізованих відносин, прийняття відмінностей між людьми (у зовнішності, смаках, переконаннях, поведінці). Толерантні стосунки відповідають принципам плюралізму, справедливості та взаємності, тобто їх обов'язковими умовами є збереження меж особистої свободи, дотримання фундаментальних прав людини та повага її особистої гідності.

Мірилом розвитку світоглядно зрілої особистості є диспозиційна міжособистісна толерантність (Г. Балл, Б. Братусь, С. Братченко, В. Знаков, Г. Кожухар, Д. Леонт'єв, М. Ліпман, А. Реан, М. Фрігцханд, О. Хьоффе) – така її інтегральна властивість, базова соціальна установка, позиція, яка ґрунтується на раціонально-гуманістичних принципах життєвої філософії особистості, передбачає здатність до самодетермінації, емоційно-вольову стійкість у конфліктних ситуаціях та відповідає за ціннісно-смыслову регуляцію загальної спрямованості інтересів особистості в площині соціальної активності.

Успішність психологічної адаптації суб'єкта спілкування до індивідуально-своєрідних характеристик оточуючих його людей залежить від рівня розвитку комунікативної толерантності (В. Бойко, Т. Гончарук, Г. Кожухар, Д. Леонт'єв, О. Романчук, Л. Харченко, Л. Яцевич), яка показує міру терпіння ним дискомфортних емоцій і станів, викликаних некомунікабельними якостями або поведінкою інших людей. Вона зумовлює початок спілкування і є умовою взаєморозуміння та конструктивної взаємодії. Людині з високим рівнем комунікативної толерантності властивий нейтральний або позитивний емоційний фон стосунків залежно від типу партнера по спілкуванню, тоді як інтолерантні особи свідомо чи мимохіть провокують в оточенні агресивні або пасивно-конформістські реакції. На нашу думку, для менеджера з персоналу комунікативна толерантність є важливою професійно-компетентнісною характеристикою його особистості: у ситуації потенційно конфліктного зіткнення інтересів, поглядів, почуттів та дій вона визначає готовність і здатність контролювати свої негативні стани і настрої, вміння переважно ненасильницькими засобами впливу на свідомість трансформувати ці суперечності у площину взаємного консенсусу, кооперації, критичного діалогу [4].

Адаптивні можливості особистості в інформаційному суспільстві суттєво підвищує відкритість новому досвіду в контактах з незнайомими людьми, ситуаціями й проблемами, завдяки чому суб'єкт здатен адекватно й неупереджено усвідомлювати складні реалії, не намагаючись втиснути їх у старі когнітивні схеми, тобто може емоційно виважено ставитися до суперечностей, виявляє непідробний інтерес до відмінностей та готовність змінюватися. Ця здатність лежить в основі толерантності до інформаційної невизначеності. Як соціально-психологічна установка, вона відображає рівень усвідомленості

й переживання невизначеності зовнішнього середовища та виявляє тенденцію реагувати на невизначеність тим або іншим способом. Дослідження С. Баднера, С. Бочнера, Р. Нортон, А. Мак-Дональда, Е. Френкель-Брунсувік та ін. виявили, що толерантній до невизначеності особистості властиві здатність приймати невідоме, міркувати над проблемою, навіть якщо не відомі всі факти і можливі наслідки прийнятого рішення, готовність пристосуватися до очевидно неоднозначної ситуації або ідеї, здатність протистояти незв'язності і суперечливості інформації, сприйняття нових, незнайомих, ризикованих ситуацій як стимулюючих, бажаних, активний пошук ситуацій невизначеності як можливість отримати новий досвід та ін. А. Гусев [1] досліджує толерантність до невизначеності у зв'язку з проблемою ідентичності особистості, а Е. Носенко і М. Шаповал [3] – як системоутворювальний особистісний чинник творчої обдарованості. Ці аспекти толерантності до невизначеності дуже актуальні для формування особистості майбутніх менеджерів з персоналу.

Для успішної соціальної та професійної взаємодії багато важить емоційний інтелект як здатність суб'єкта до розуміння своїх і чужих емоцій та ефективно регулювати їх. До цього конструкту J. D. Mayer, P. Salovey включили вміння безпомилково сприймати свої емоції, розрізняти, генерувати їх таким чином, аби покращити своє мислення, зрозуміти емоції інших людей та ідентифікувати почуття, а також рефлексивно скерувати їх на інтелектуальний розвиток особистості [6, с. 434]. Н. Gardner у структурі емоційного інтелекту виокремлює 1) міжособистісний емоційний інтелект як здатність розуміти інших людей, мотиви їх поведінки в тій чи іншій ситуації, ставлення до роботи та колег та ін., 2) внутрішньо-особистісний емоційний інтелект як спроможність суб'єкта розуміти причини власних емоцій, їх можливі наслідки та вміння керувати цими емоціями [5, с. 62]. Емоційний інтелект як інструментальна складова, що відповідає за прийняття рішень на основі відображення та осмислення емоцій, входить до когнітивної підструктури комунікативної толерантності. На думку Е. Носенко і Н. Ковриги, роль емоційного інтелекту в досягненні життєвих успіхів людини ґрунтується на спроможності суб'єкта адекватно розпізнавати витоки власних емоцій та емоцій інших людей, здійснювати на цьому підґрунті самоконтроль, підтримувати доброзичливі стосунки з іншими людьми, самотивувати власну діяльність, виявляти наполегливість у досягненні поставленої мети [2, с. 37].

З проаналізованих джерел випливає, що розглянуті нами такі особистісні властивості, як міжособистісна або комунікативна толерантність, толерантність до невизначеності та емоційний інтелект справляють істотний вплив на успішність соціально-психологічної адаптації індивіда в широкому її розумінні. Логічно припустити, що інтегруючу функцію в цій тріаді властивостей має виконувати комунікативна толерантність як ціннісно-когнітивний конструкт. Емоційний інтелект і толерантність до невизначеності виконують інструментальну функцію.

Постановка завдання. Мета статті – проаналізувати особливості взаємозв'язків показників комунікативної толерантності з толерантністю до невизначеності та емоційним інтелектом майбутніх менеджерів з персоналу освітніх організацій і визначити їх потенційні можливості успішно адаптуватися до складних реалій життя та у професійній сфері.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Емпіричне дослідження проводилось упродовж 2021 – 2022 років серед магістрантів факультету психології та соціальної роботи зі спеціальності «Менеджмент в освіті» стаціонарної та заочної форми навчання на базі НДУ імені Миколи Гоголя. Вибірка складала 25 осіб.

До психодіагностичного інструментарію дослідження увійшли: методика *Комунікативна толерантність* (В. Бойко), *Шкала толерантності до невизначеності* (С. Баднер,

модифікація Т. Корнілової, М. Чумакової (2014)), *Тест на визначення емоційного інтелекту* Н. Холла (*Emotional Quotient, EQ*).

Методика *Комунікативна толерантність* діагностує діапазон терпимості неприємних, неприйнятних для суб'єкта психічних станів, індивідуальних властивостей та манери поведінки осіб, з якими йому доводиться контактувати, або, принаймні, деякий час ділити спільний простір (приміщення, транспорт та ін.). Конструкт *комунікативна толерантність* поєднує в собі низку схильностей індивіда, що визначають його ставлення і вміння пристосовуватися до певних категорій і типів людей, психофізіологічних особливостей їх станів, акцентуацій, рис характеру та манери поведінки, а також включає здатність суб'єкта до децентрації, форму його реагування на впливи інших людей, ставлення до оточення взагалі. Усе це, так чи інакше, обумовлено провідними комунікативними установками особистості, її набутим позитивним або негативним досвідом спілкування, поєднанням провідних і другорядних рис характеру, морально-етичними принципами і переконаннями, загальним станом психічного здоров'я.

У табл. 1. відображено показники (компоненти) комунікативної толерантності майбутніх менеджерів.

Таблиця 1

Показники комунікативної толерантності магістрантів-менеджерів

Компоненти установки	Толерантний рівень	Середній рівень	Інтолерантний рівень
Неприйняття або незрозуміння індивідуальності іншого	50 %	44 %	6%
Орієнтація на себе, як на еталон при оцінці інших	46 %	48 %	6 %
Категоричність або консерватизм в оцінках інших	31 %	67 %	2 %
Невміння приховувати або пом'якшувати неприємні почуття при зіткненні з некомунікабельними якостями партнерів	23 %	67 %	10%
Прагнення переробити, перевиховати партнера	31 %	59 %	10 %
Прагнення підігнати партнера під себе, зробити його зручним	46 %	48 %	6 %
Невміння вибачати іншому помилки, незграбність, ненавмисно завдану вам шкоду	35 %	56 %	9 %
Нетерпимість до фізичного або психологічного дискомфорту партнера	44 %	50 %	6 %
Невміння пристосовуватися до партнерів	40 %	52 %	8 %
Сумарний показник	29 %	67 %	4 %

Отже, загальний рівень комунікативної толерантності магістрантів дещо вищий за середній, а толерантні значення більшості показників на порядок вищі за інтолерантні. З огляду на ситуативну комунікативну толерантність, яка виявляє ставлення суб'єкта до певної конкретної людини, скажімо, шлюбного партнера, співбесідника, випадкового попутника та ін., це виглядає цілком прийнятним, однак, зважаючи на критерії професійної комунікативної толерантності, майбутнім менеджерам слід краще усвідомити свої умонастрої та змінити неконструктивні стратегії поведінки. Особливо це стосується невміння стримувати неприємні почуття у випадку зіткнення з некомунікабельними якостями партнерів; прагнення змінити, перевиховати партнера; невміння пробачати іншому його помилки та ін.

Методика діагностики *толерантності до невизначеності* (С. Баднер, модифікація Т. Корнілової, М. Чумакової (2014)) складається з 33 пунктів, які групуються в 3 шкали:

1) толерантність до невизначеності; 2) інтолерантність до невизначеності; 3) міжособистісна інтолерантність до невизначеності. При цьому кожній відповіді присвоюється від 1 до 7 балів.

За першою шкалою високий рівень толерантності до невизначеності (ТН) діагностований у 18,8 % досліджуваних. Для цієї категорії магістрантів ТН виявляється у прагненні до змін, новизни і оригінальності, готовності до ризику і схильністю обирати складніші завдання та розглядати альтернативні відповіді. Вони не бояться виходити за встановлені обмеження і покладаються на самостійність, інтуїцію. Показники 81,2 % досліджуваних відповідають середньому рівню ТН. Магістрантів з низьким рівнем ТН не виявлено.

«Інтолерантність до невизначеності» (ІТН) на високому рівні виявлена у 31,9 % досліджуваних. Ці магістранти виявляють тенденцію сприймати й інтерпретувати ситуацію як стресогенну, як загрозу власному благополуччю або джерело емоційного дискомфорту; відзначаються консерватизмом, надають перевагу чіткості вказівок, прагнуть упорядкованості у справах і планах, не приймають варіабельність, невідомість. Їм притаманне полярне розведення правильних і неправильних способів вирішення складних питань, думок і цінностей, бракує самостійності в прийнятті рішень в ситуації невизначеності й творчого підходу. Лише 2,1% магістрантів готові виявляти необхідну гнучкість і варіабельність поведінки, здатні продуктивно мислити і діяти в ситуації вибору та приймати рішення в умовах недостатньої інформованості. У 66 % досліджуваних виявлено середній рівень інтолерантності до невизначеності.

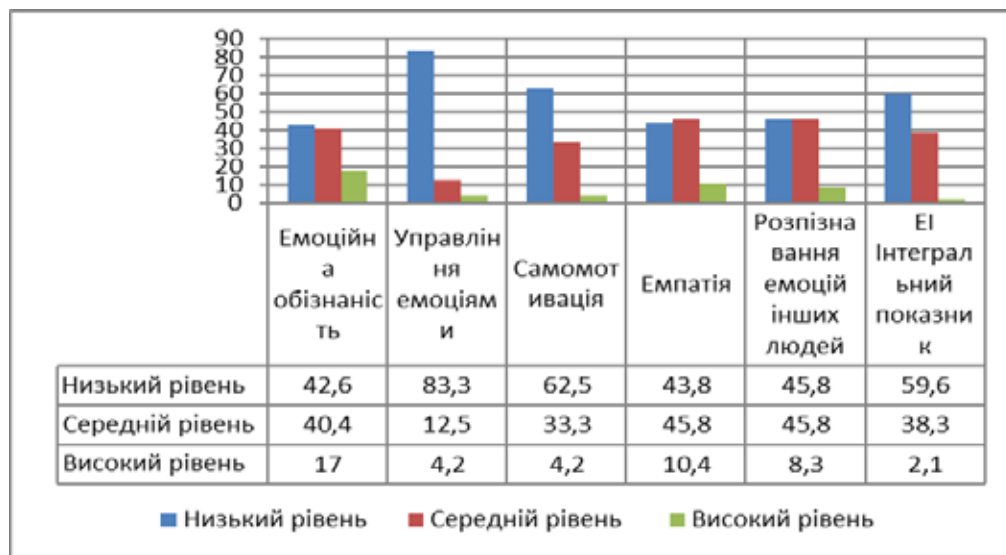
За шкалою «Міжособистісна інтолерантність до невизначеності» (МІТН) високий рівень діагностовано в 23, 4 % досліджуваних. Вони прагнуть до прозорості й контролю в міжособистісних стосунках, переживають дискомфорт у випадку невизначеності стосунків з іншими людьми. Для них характерні нестійкість стосунків, монологічність спілкування, страх відкритися партнеру, що негативно впливає на подальший розвиток стосунків. Низький рівень МІТН констатовано в 14,9 % магістрантів, які не бояться експериментувати у сфері міжособистісного спілкування та орієнтовані на розвиток стосунків, їх діалогічність. У 61,7% досліджуваних виявлено середній рівень міжособистісної інтолерантності до невизначеності.

Тест на визначення емоційного інтелекту Н. Холла (*Emotional Quotient, EQ*) призначений для вияву здатності суб'єкта розуміти нюанси міжособистісних стосунків, відображених в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі раціонального прийняття рішень.

Результати цього тесту-опитувальника представлені в Діаграмі 1. Вони засвідчили критично низький рівень управління емоціями (83,3%), тобто переважна більшість досліджуваних визнали, що їм бракує емоційної гнучкості, самовладання, контролю над своїми емоціями в стресових ситуаціях, навіть якщо цього вимагають інтереси справи. Та сама проблема спостерігається також у сфері самомотивації: 62,5% досліджуваним не вдається ефективно скеровувати свої емоції для посилення власної мотивації, вони уникають можливих невдач і ризику в прийнятті рішень. Інші показники методики також не високі, що у підсумку й зумовило низький інтегральний показник (59,6 %).

Кореляційний аналіз отриманих показників показав, що найбільше зв'язків існує між методиками «Толерантність до невизначеності» і «Комунікативна толерантність». Так, «міжособистісна інтолерантність до невизначеності» позитивно корелює з «категоричністю або консерватизмом в оцінках інших» ($r = 0,57$ при $p \leq 0,01$); «загальним показником КТ» ($r = 0,4$ при $p \leq 0,01$); «орієнтацією на себе, як на еталон, при оцінці інших» ($r = 0,35$ при $p \leq 0,01$); з «прагненням перевиховувати партнера» ($r = 0,3$ при $p \leq 0,05$) та «невмінням пристосовуватися до партнера» ($r = 0,33$ при $p \leq 0,05$). Також «міжособистісна

інтолерантність до невизначеності» негативно корелює з двома показниками емоційно-го інтелекту: «управління емоціями» ($r = 0,34$ при $p \leq 0,05$) та «емоційною обізнаністю» ($r = 0,32$ при $p \leq 0,05$). Хоча ці кореляції нижче середніх, але цілком очікувані.



Діаграма 1. Результати тесту Н. Холла на визначення EQ

«Інтолерантність до невизначеності» позитивно корелює з «категоричністю або консерватизмом в оцінках інших» ($r = 0,45$ при $p \leq 0,01$); «нетерпимістю до фізичного або психологічного стану дискомфорту в партнера» ($r = 0,32$ при $p \leq 0,05$) та «загальним показником КТ», тобто, чим він вищий, тим сильніше проявляється інтолерантність до невизначеності.

«Толерантність до невизначеності» не має жодної кореляції з показниками КТ і позитивно корелює лише з «емоційною обізнаністю» ($r = 0,32$ при $p \leq 0,05$).

Отже, найбільше зв'язків за результатами кореляційного аналізу містить методика «Толерантність до невизначеності», у якій особливо виділяється показник «міжособистісна інтолерантність до невизначеності» (МІТН), який має 7 кореляцій з іншими методиками. З огляду на те, що 23,4 % досліджуваних мають високий рівень МІТН, оцінюючи їх комунікативну толерантність, можна констатувати її конформістський, неконструктивний характер.

Висновки й перспективи подальших розробок. Теоретичний аналіз понять «комунікативна толерантність», «толерантність до невизначеності» та «емоційний інтелект» показав, що у їх змісті існують спільні точки перетину. Насамперед це стосується когнітивної та емоційної складової цих конструктів. Разом вони істотно впливають на успішність соціально-психологічної адаптації індивіда. Інтегруючи функцію в цій тріаді властивостей виконує комунікативна толерантність як ціннісно-когнітивний конструкт, емоційний інтелект – інструментальну функцію. Толерантність до невизначеності виконує роль конструктивного перехідного феномену, який задає програму подальшого когнітивного та особистісного розвитку в напрямку підвищення стресостійкості, емоційної гнучкості, інтуїції, відкритості до сприйняття нового, самостійності в прийнятті рішень.

Перспективним напрямком дослідження є умови і технології розвитку цих професійно необхідних для менеджерів з персоналу якостей.

Список використаної літератури

1. Гусев А.І. Проблематика до невизначеності в аспекті розвитку ідентичності особистості // Збірник наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка. – К., 2007. – Т. 9, ч. 2. – С. 93 – 99.
2. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. – К.: Вища школа, 2003. – 159 с.
3. Носенко Е., Шаповал М. Толерантність до невизначеності як системоутворювальний особистісний чинник творчої обдарованості // Психологія і суспільство. – 2002. – № 1. – С. 97 – 106.
4. Пісоцький В.П., Горянська А.М. Дослідження комунікативних якостей магістрантів-менеджерів // Молодий вчений. – Херсон : Вид-во «Молодий вчений», 2018. – № 7 (59). – С. 403 – 407.
5. Gardner, H. Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books, 1983.
6. Mayer J. D. The intelligence of emotional intelligence / J. D. Mayer, P. Salovey // Intelligence. – N.Y., 1993. – P. 433 -442.

FEATURES OF THE INTERCONNECTION OF COMMUNICATIVE TOLERANCE OF FUTURE MANAGERS WITH INDICATORS OF THEIR EMOTIONAL INTELLIGENCE AND TOLERANCE TO UNCERTAINTY

Vadym Pesotskyi

*Mykola Gogol Nizhyn State University,
2, Graftska Str., Nizhyn, Chernihiv Region, Ukraine, 16600
e-mail: pesotskie2@gmail.com*

Angela Horyanska

*Mykola Gogol Nizhyn State University,
2, Graftska Str., Nizhyn, Chernihiv Region, Ukraine, 16600
e-mail: pesotskie2@gmail.com*

The article presents the results of the theoretical analysis of the following notions: "tolerance", "communicative tolerance", "tolerance to uncertainty" and "emotional intelligence". Accordingly to philosophical and psychological sources, tolerance is defined as a stable value-semantic attitude of the subject, readiness to treat differences in views, tastes, and preferences impartially and aims at their recognition, provided that they do not limit the personal freedom and dignity of a person. It is shown that the accommodation of the subject to the individual differences of others depends on the level of communicative tolerance, which determines the beginning of communication and is a condition for mutual understanding and constructive interaction. Tolerance towards uncertainty is an attitude that reflects the subject's level of awareness and acceptance of the uncertainty of the external environment and reveals the ability to experience the novelty and instability of one's own development. Emotional intelligence as a person's ability to understand one's own and others' attitude to an object, person or event, which are represented in emotions, and to manage the emotional sphere based on analysis and synthesis is an instrumental component of the cognitive substructure of communicative tolerance.

For a practical study of the peculiarities of the interrelationship of indicators of these constructs in master's students – future managers, the following methods were applied: "Communicative tolerance", "Uncertainty tolerance scale", "Test for determination of emotional intelligence". The correlation analysis

of the indicators of these methods showed that the "Tolerance to Uncertainty" method was the central one, in which the "Interpersonal Intolerance to Uncertainty" indicator (MITN) stands out, which has 7 correlations with other methods. Considering the fact that 23.4% of the subjects have a high level of MITN, assessing their communicative tolerance, it is possible to ascertain its forced, non-constructive nature. This feature should be taken into account when developing a program for the development of these professionally important qualities of a manager's personality.

Key words: emotional intelligence, tolerance, tolerance to uncertainty, communicative tolerance, interpersonal intolerance to uncertainty.