

УДК 35.085

<https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2021.4.18>

Н.М. КОВАЛЬСЬКА

Херсонський національний технічний університет

ORCID: 0000-0002-5758-8373

## КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ЯК ЧИННИК ІНТЕГРАЦІЇ В ЄВРОПЕЙСКУ СИСТЕМУ ГУМАНІСТИЧНИХ ЦІННОСТЕЙ

*У статті проаналізовано термін «комунікативна толерантність» через призму значущості цього явища не лише в індивідуальному вимірі як показника зовнішньої культури особистості, але й у соціальному – як оцінки діяльності публічних управлінців із погляду громадян. З'ясовано думки науковців з цього приводу та позиції міжнародного законодавства, що трактують комунікативну толерантність як гуманістичну цінність, яка характеризує європейське суспільство та потрібна українцям для інтеграції в нього, що становить мету сучасної України. Акцентовано, що комунікативна толерантність публічного службовця визначається у двох вимірах – як складова його фахової компетентності та як показник довіри громадян загалом до органів державної влади та місцевого самоврядування. Це відповідає бінарній специфіці розгляду явища загальної толерантності – на індивідуальному та міжнародному рівнях, де перший передбачає більшою мірою гуманістичну спрямованість, а другий – актуальне на сьогодні прагнення до мирного розвитку відносин у світі.*

*Як висновки визначено дихотомічні пари: толерантність як соціальна байдужість, невпевненість – толерантність як ознака світоглядної активності; толерантність як терпіння чи поблажливості – толерантність як активне утвердження прав людини, демократії; толерантність як терпіння соціальної несправедливості, покірне прийняття чужих переконань – толерантність як збереження власної індивідуальності та визнання переконань інших людей.*

*У визначенні рис публічного управлінця відзначено елементи комунікативної толерантності: фахові (спілкування з громадянами); морально-етичні (оцінюються громадянами); власне комунікативні (створення довірливої атмосфери спілкування); адміністративні (формують оцінку громадянами публічної служби загалом і державного органу зокрема). Серед таких рис як провідні визначено координаційну та конструктивну, що полягають у передбаченні й нівелюванні потенційних конфліктів, які можуть відбутися в суспільстві та громаді.*

*Ключові слова: комунікативна толерантність, публічне управління, особистість, компетентність, ділове спілкування.*

Н.М. КОВАЛЬСКАЯ

Херсонский национальный технический университет

ORCID: 0000-0002-5758-8373

## КОМУНІКАТИВНАЯ ТОЛЕРАНТНОСТЬ В ПУБЛИЧНОМ УПРАВЛЕНИИ КАК ФАКТОР ИНТЕГРАЦИИ В ЕВРОПЕЙСКУЮ СИСТЕМУ ГУМАНИСТИЧЕСКИХ ЦЕННОСТЕЙ

*В статье проанализирован термин «коммуникативная толерантность» через призму значимости этого явления не только в индивидуальном измерении как показателя внешней культуры личности, но и в социальном – как оценки деятельности публичных управленцев с точки зрения граждан. Выяснено мысли ученых по этому поводу и позиции международного законодательства, что трактуют коммуникативную толерантность как гуманистическую ценность, которая характеризует европейское общество и нужна украинцам для интеграции в него, что составляет цель современной Украины. Акцентировано, что коммуникативная толерантность публичного служащего определяется в двух измерениях – как составляющая его профессиональной компетентности и как показатель доверия граждан в целом к органам государственной власти и местного самоуправления. Это соответствует бинарному специфике рассматриваемого явления общей толерантности – в индивидуальном и международном уровнях, где первый предполагает в большей степени гуманистическую направленность, а второй – актуальное на сегодня стремление к мирному развитию отношений в мире.*

*Как выводы определены дихотомические пары: толерантность как социальное безразличие, неуверенность – толерантность как признак мировоззренческой активности; толерантность как терпение или снисходительность – толерантность как активное утверждение прав человека, демократии; толерантность как терпение социальной несправедливости, покорное принятие чужих убеждений – толерантность как сохранение собственной индивидуальности и признание убеждений других людей.*

*В определении качеств публичного управленца отмечено элементы коммуникативной толерантности: профессиональные (общение с гражданами) морально-этические (оцениваются гражданами), собственно коммуникативные (создание доверительного атмосферы общения), административные (формируют оценку гражданами публичной службы в целом и государственного органа в частности). Среди таких черт как ведущие определены координационная и конструктивная, заключающиеся в предвидении и нивелировании потенциальных конфликтов, которые могут произойти в обществе и общине.*

*Ключевые слова: коммуникативная толерантность, публичное управление, личность, компетентность, деловое общение.*

N.M. KOVALSKA  
Kherson National Technical University  
ORCID: 0000-0002-5758-8373

## COMMUNICATIVE TOLERANCE IN PUBLIC GOVERNANCE AS A FACTOR OF INTEGRATION INTO THE EUROPEAN SYSTEM OF HUMANISTIC VALUES

*The article analyzes the term «communicative tolerance» through the prism of the significance of this phenomenon not only in the individual dimension as an indicator of the external culture of the individual, but also in the social – as an assessment of public managers in terms of citizens. The opinions of scholars on this issue and the positions of international law that interpret communicative tolerance as a humanistic value that characterizes European society and is needed by Ukrainians to integrate into it, which is the goal of modern Ukraine. It is emphasized that the communicative tolerance of a public servant is defined in two dimensions - as a component of his professional competence and as an indicator of citizens' trust in general in public authorities and local self-government. This corresponds to the binary specifics of considering the phenomenon of general tolerance – at the individual and international levels, where the first implies a more humanistic orientation, and the second – the current desire for peaceful development of relations in the world.*

*Dichotomous pairs are defined as conclusions: tolerance as social indifference, uncertainty - tolerance as a sign of worldview activity; tolerance as patience or indulgence – tolerance as an active affirmation of human rights, democracy; tolerance as a tolerance of social injustice, humble acceptance of other people's beliefs - tolerance as the preservation of one's own individuality and recognition of other people's beliefs.*

*In defining the features of a public manager, elements of communicative tolerance are noted: professional (communication with citizens); moral and ethical (evaluated by citizens); actually communicative (creating a trusting atmosphere of communication); administrative (form the assessment of citizens of public service in general and public authorities in particular). Among such features, the leading ones are coordination and constructive ones, which consist in anticipating and leveling potential conflicts that may occur in society and the community.*

*Key words: communicative tolerance, public administration, personality, competence, business communication.*

### Постановка проблеми

Толерантність у межах людської цивілізації була важливою завжди – у далекому минулому, коли відбувалися міжконфесійні та міжетнічні конфлікти, й сьогодні, коли однією з актуальних рис соціуму називається нетерпимість (расизм, сексизм тощо), що стосується не лише політичної чи релігійної сфери, але й інших, де людська сутність виявляє свою негативну рису егоцентричності, коли власне / групове Его ставиться на перше місце, а його продукти отримують пріоритет над такими ж продуктами мисленнєвої діяльності інших людей. Також протиставляються не лише Я і Ти чи Я і Вони, але й Ми і Вони, що призводить до силових протистоянь і навіть тероризму.

На противагу цьому небезпечному суспільному явищу толерантність передбачає терпимість до навіть ворожих поглядів, що вже навпаки – репрезентує релігійні постулати прагнення мирного співіснування людей. Тобто суто біологічне ставлення до світу та інших людей, що передбачає, як відомо, боротьбу видів за виживання, змінюється на свідоме цивілізаційне, що враховує розумний погляд на світ як непостійний і невічний, а отже, потребує захисту і стабільності.

Незважаючи на значний обсяг досліджень цього явища питання комунікативної толерантності в публічному управлінні залишаються недостатньо проаналізованими, адже крім психологічного й мовного аспектів це питання включає також соціальні параметри, за якими вимірюється довіра до чинної влади, і політичні, які передбачають прагнення до стабільного й цивілізованого вирішення як внутрішніх, так і зовнішніх проблем держави.

Оскільки наша держава орієнтована на європейський розвиток, це має враховувати цивілізаційні стандарти життя громадян, серед яких відзначаються насамперед моральна рівність і можливість вільного розвитку особистості. У таких нових умовах має відповідно розвиватися й публічна служба,

зокрема державного та місцевого самоврядування, яка мусить виявляти повагу, терпіння, дотримання власних обіцянок щодо громадян. Таке ставлення службовців виявляється насамперед у процесі спілкування, що має бути толерантним для реалізації вищенаведених завдань. Зазначена нова стратегія сприятиме не лише ефективності публічного управління, але й збільшенню поваги до кожного окремого службовця, який відповідає наведеним критеріям, а від цього – до всієї служби та Української держави загалом.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій**

Проблеми толерантності в суспільстві, зокрема у сфері комунікації як зовнішнього вияву цієї людської чесноти, вивчалися як психологами, так і філософами, а також державниками, адже вона є невід'ємною рисою сучасності. Так, М. Бабій [1] розглядає її з теоретичного та практичного боків, залучаючи до цього історичний екскурс; М. Синоруб [2] – як соціально значущу цінність; А. Скок [3] досліджує вже питання комунікативної толерантності, але конкретно викладача вишу, що має дидактичну спрямованість, адже надає рекомендації щодо успішності його спілкування зі студентом; І. Хожило [4] розглядає толерантність як складову фахової компетентності публічного службовця, відзначаючи насамперед її комунікативний аспект; В. Тернопільська [5] – як складову соціально-комунікативної культури особистості; О. Євдокімова та Я. Пономаренко [6] – комунікативну толерантність поліцейських як виконавців державних завдань, а О. Шаюк [7] – як сутнісну характеристику професійного спілкування взагалі.

#### **Формулювання мети дослідження**

Зважаючи на наведену вище актуальність поставленої проблеми, мета цієї статті – аналіз такої складової фахової компетентності публічного службовця, як комунікативна толерантність, із визначенням постулатів міжнародного співтовариства, що закликають до демократії та гуманізму. Також як завдання визначається висвітлення психологічного, соціального та психологічного аспектів цієї проблеми.

#### **Викладення основного матеріалу дослідження**

Відповідно до словника іншомовних слів термін «толерантність» означає «поблажливий, терпимий до чийось думок, поглядів, вірувань тощо» [8, с. 538], тобто головною ознакою визначається первинна латинська «терпимість». Як соціальне явище цей термін розширюється на рівень колективного виміру. Наприклад, у І. Хожило – це форма, що «виникає на основі взаємодії та взаємовідносин між <...> індивідами, соціальними групами, державами, політичними партіями» [4], де різноманітність поглядів, їх відмінності, протиставлення, які можуть викликати силове протиборство, зменшуються чи й навіть нівелюються за допомогою виявлення взаємної толерантності сторін-комунікантів.

Декларація принципів толерантності ЮНЕСКО 1995 року (далі – Декларація) надала визначення толерантності, що позначає на індивідуальному рівні такі гуманістичні явища, як повага, прийняття різноманітних національних культур, сприяння самовиявленню людської особистості, свобода думки, досягнення миру; на державному рівні – існування й дотримання справедливого законодавства, суду, правопорядку, доступності економічних і соціальних можливостей для кожної людини, ратифікація чинних міжнародних конвенцій із прав людини задля «забезпечення в суспільстві рівноправних відносин і рівних можливостей для всіх груп і кожної окремої людини»; на міжнародному рівні дотримання постулату про обов'язкове відрізнення народів між собою, збереження їх ідентичності [9]. Тобто відзначаємо бінарну специфіку розгляду явища толерантності – на індивідуальному та міжнародному рівнях, де перший передбачає більшою мірою гуманістичну спрямованість, а другий – актуальне на сьогодні прагнення до мирного розвитку відносин у світі.

М. Бабій робить визначення толерантності таким чином: «реакція на соціальні, політичні, релігійні вимоги в періоди значних соціально-політичних, світоглядних трансформацій», а також «морально-практичний орієнтир поведінки соціальних агентів (партій, церков, етнічних груп, окремих індивідів) у процесі їхніх взаємин» [1, с. 15]. І в такому разі відмова від насильницьких заходів, взаємоповага постають засобами регулювання міжлюдських / міжнародних конфліктів, що на сьогодні дуже важливо в умовах наявності небезпечних видів зброї масового ураження, а також нецивілізованих політичних режимів в окремих країнах і навіть імперських зазіхань на чужі території.

Хоча толерантність часто ототожнюють із соціальною неактивністю, байдужістю до навколишнього світу, невпевненістю, протиставляючи її таким чином активність, що, мовляв, буде майбутнє, проте людина, яка орієнтована на створення «мирних умов» – атмосфери взаємоповаги, рівності, незважаючи на принципову відмінність між релігійними чи політичними поглядами довоколишніх, і є активним перетворювачем сучасного світу. Це відповідає позиціям означеної вище Декларації, що проголошують такі дихотомійні пари: 1) попри те, що толерантність часто визначається як терпіння чи поблажливість, вона передбачає виявлення активної громадської позиції, адже сприяє «утвердженню прав людини, плюралізму», «демократії та правопорядку», утвердженню міжнародно-правових норм щодо прав людини; 2) попри те, що вона часто ототожнюється з терпінням соціальної несправедливості, підвладністю, покірним прийняттям чужих переконань, вона позначає визнання права

на дотримання своїх переконань іншими, але за умови збереження власної індивідуальності [9]. Тобто людина має зберегти власну гідність і водночас виявити повагу до думок і переконань інших.

Поряд із зазначеними М. Синоруб типами толерантності – гендерною (рівність статей), віковою (взаємна повага до представників іншого покоління), міжнаціональною та міжрасовою (недискримінація стосовно представників іншої нації чи раси), релігійною (терпляче ставлення до інших віросповідань), географічною (неупередженість щодо жителів меншого населеного пункту, зокрема села, із боку жителів більшого, зокрема столиці), міжкласовою (терпляче ставлення до бідних із боку багатих і навпаки), фізіологічною (ставлення з розумінням до інвалідів, хворих тощо) [2, с. 107-108] та іншими, що мають спільну ознаку – невиявлення нетерпимості до інших людей або груп, визначаємо й комунікативну, яка передбачає виявлення толерантного ставлення до співбесідника у процесі спілкування.

Відповідно в комунікаційній площині толерантність виявляється в діалозі, який передбачає пошуки істини, тобто потребує вирішення певної актуальної проблеми через пошук «шляхів до взаєморозуміння та злагоди» [1, с. 22]. Таким чином, діалог поєднує як відповідну мовну форму, так і соціально-психологічну форму взаємодії, адже, як зазначає А. Скок, толерантність «породжує довіру, готовність до співробітництва й компромісу, товариськість і дружельобність» [3, с. 113]. В. Тернопільська, розглядаючи толерантність у межах комплексу соціально-комунікативної культури людини, що передбачено взаємодією між суб'єктами спілкування – між людьми та людьми й соціумом, також акцентує на взаємодії – діалозі, коли висловлюється ставлення один до одного, відбувається інформаційне наповнення соціальних стосунків «на засадах толерантності, поваги, доброзичливості» [5, с. 92]. Саме тому комунікативна толерантність як фахова риса допоможе підвищити ефективність будь-якого управлінського процесу.

Розглядаючи толерантність як складову фахової компетентності публічного службовця, І. Хожило відзначає широкий спектр її визначення у світі: визнавати й поважати переконання інших людей, бути чуйним і доброзичливим, бути терплячим, готовим до примирення, делікатним, співчутливим, захищати від імперативного впливу, дозволяти діяльність опозиції в межах закону, але головне – ця риса властива саме демократичному суспільству [4]. М. Синоруб додає, що перед новим століттям постали й нові виклики, зокрема через глобалізацію, адже вона певною мірою «зіштовхує релігійні, національні й етнічні ідентичності різних культур і народів», а тому толерантність допомагає захищати фундаментальні цінності громадянського суспільства й демократії [2, с. 107]. Як бачимо, саме публічний службовець сполучає такі, здавалося б, різні за природою сфери у своїй фаховій діяльності.

Серед рис управлінця, які визначені вченими як такі, що допомагають ефективній комунікації [3, с. 114], відзначаємо елементи толерантності: фахові – знання комунікативної специфіки фахової діяльності (у публічному управлінні – обов'язкове спілкування з громадянами); морально-етичні – чесність, порядність, людяність, скромність, дотримання обіцянок (ці риси помічаються й оцінюються громадянами у першу чергу); власне комунікативні – увічливість, тактовність, повага, чуйність, уважливості (ці риси допомагають створити довірливу атмосферу спілкування); адміністративні – індивідуальний підхід, уміння ухвалити самостійне рішення, уміння координувати колективне спілкування, прагнення до інновацій (поряд із довірою громадян ці риси формують оцінку ними публічної служби комуніканта та загалом державного органу чи органу місцевого самоврядування).

І. Хожило відзначає як функцію комунікативної толерантності «спрямування розвитку потенційної конфліктної ситуації між органами публічної влади та громадськістю до конструктивного вирішення», що передбачає три рівні виявлення: диспозиційний (на основі цінностей окремої особистості), рефлексивний (на основі реагування на ситуацію та партнера по спілкуванню), поведінковий (на основі відповідних до ситуації форм комунікативної взаємодії). Практично це відбувається через проголошення певних декларацій, активізацію певних дій або просто за згодою сторін [4]. Тобто робимо висновок про конструктивну роль публічного службовця в передбаченні та нівелюванні потенційних конфліктів, що можуть відбутися в суспільстві.

Відповідно до конкретної публічно-фахової ситуації та кількості об'єктів управлінського впливу залучають різні форми ділового спілкування – бесіду, нараду, презентацію тощо. Управлінець, який володіє цими формами комунікативної діяльності, обов'язково є й толерантним, адже це потрібно для зворотного зв'язку з аудиторією. Тобто він виявляє інтелектуальну складову своєї особистості. Поряд із нею О. Шаюк називає також ціннісну, що включає світоглядні пріоритети особистості фахівця, етичну, що передбачає дотримання норм ділового спілкування, естетичну, що виявляє смаки суб'єкта, емоційну, що виявляє різноманітні рефлекси на ситуацію, енергодинамічну, що виявляє силу енергетичного поля фахівця, та деякі інші [7, с. 172-173].

Відповідно до цього фахівець публічного управління для ефективної взаємодії з колегами та громадянами мусить володіти знаннями з різних галузей науки – соціології, психології, менеджменту, політології, економіки, і при тому досконало володіти українською мовою (ситуативно – російською чи англійською), адже з використанням саме мовних форм відбувається ділова комунікація. Поряд із тим О. Шаюк зауважує, що професійне мовлення порівняно із загальною мовленнєвою поведінкою має свої

додаткові характеристики: психологічну – ділову спрямованість, урахування емоційного стану, ситуативного чинника, рольову відповідність; мовленнєву – володіння відповідною термінологією, уміння вести фаховий діалог, будувати виступ із фахової тематики, трансформувати свій виступ згідно зі зміною комунікативної ролі [7, с. 175]. Такими знаннями й навичками має забезпечити майбутнього фахівця освіта за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», що й передбачає таку широку підготовку.

Зрозуміло, що освітня складова у формуванні комунікативної толерантності також активно досліджується в науці. Так, А. Скок, досліджуючи це явище в навчально-виховному процесі, зазначає про загальну психологічну підготовку викладача, у межах якої така толерантність розглядається поряд із психологічною компетентністю [3, с. 113]. Річ у тім, що це здатність людини взаємодіяти з довколишніми, серед яких – колеги, друзі, рідні та громадяни, які звертаються до публічного службовця.

Тому ми виокремлюємо деякі комплексні чинники формування риси комунікативної толерантності, визначені вченими-психологами. Це, зокрема, знання певних особливостей людини – передусім психологічних, за якими ця людина оцінюється фахівцем-управлінцем (як вроджених, так і актуальних – ситуативних); здатність правильно емоційно реагувати на поведінку партнера-комуніканта (відповідно до цього вибирати й власну поведінку й відповідні формули спілкування); дотримання встановлених правил етикету – як загальнолюдських, так і внутрішньофахових і корпоративних. З іншого боку постають негативні чинники, що впливають на зниження ефективності фахової діяльності, – невміння враховувати психологічні обставини спілкування, зокрема риси партнера-комуніканта, його поведінку; невміння побудувати правильну комунікацію та керувати власними психологічними проблемами, що створює додаткові комунікативні бар'єри [3, с. 114].

Наука звертає увагу й на інші державні служби, де комунікативна діяльність відіграє визначальну роль. Так, з'ясовуються аспекти такої діяльності серед поліцейських в Україні – виявлення ставлення особистості до поведінки інших людей, особливо коли та характеризується негативними рисами. У такому разі особистість мусить мати сформовану комунікативну толерантність, що зрештою сприятиме і в житті, і в досягненні кар'єрних планів. О. Євдокімова й Я. Пономаренко зазначають, що для працівників поліції важливим є вміння вести складні перемовини, що відбуваються в небезпечних ситуаціях для населення [6, с. 102]. Уважаємо, що публічний службовець також мусить мати такі вміння, адже він потрапляє у проблемну ситуацію навіть частіше за поліцейського – нехай не таку екстремальну для життя та здоров'я, але важливу для існування громадян (наприклад, у плані захисту їх прав і свобод).

Отже, толерантність у спілкуванні, тобто комунікативна толерантність, за словами О. Шаюк, передбачає насамперед «дотримання правил гуманної поведінки і коректного спілкування» [7, с. 169], адже така мовленнєва поведінка буде гарантом ефективної трудової діяльності, міжособистісних стосунків, установами взаєморозуміння. Серед чинників виявлення толерантності у спілкуванні слід виділити й схарактеризувати відповідно до фахової спрямованості управлінської діяльності професійну комунікативну толерантність, що виявляється в обставинах роботи, де відбувається взаємодія з колегами, громадянами, різними соціальними й комунальними службами.

У таких умовах задіяно такі психологічні здатності: розуміти емоції співбесідника й керувати ними, керувати власними емоціями під час спілкування. При цьому виявляється чуйне ставлення до співрозмовника, а щодо власних – то гальмуються небажані негативні емоції та підтримуються позитивні [6, с. 103-104]. Зрозуміло, що фахівець, здатний керувати власними емоціями та розуміти чужі, використовуючи це для отримання ефективних результатів ділової комунікації, не лише здобуде авторитет серед колег і громадян, яким він надає інформаційні та соціальні послуги, але й досягне кар'єрних висот.

Недарма О. Шаюк, визначаючи широке й вузьке розуміння фахової комунікації, де перше передбачає обмін інформацією та досвідом із метою досягнення запланованого результату такої взаємодії, а друге – «досягнення цілей у професійній сфері суспільного виробництва», робить висновок, що саме тому фахівець-комунікатор має володіти набором відповідних знань і комунікативних умінь, а також загальноприйнятими етичними нормами – мовленнєвим і діловим етикетом [7, с. 172], що відомі певною мірою і його співбесідникові, і навіть пересічному громадянину.

Потрібно також з'ясувати й роль власне української складової як чинника формування комунікативної толерантності в публічного службовця. Так, означена вище Декларація 1995 року акцентує на тому, що оскільки сучасний світ розвивається в бік глобалізації економіки й інтеграції суспільства, важливою є роль комунікації, що відіграє в таких умовах конструктивну роль задля подолання наявних загроз, зумовлених, по-перше, нерівністю людей (проблеми соціально незахищених чи економічно відособлених людей, біженців, інвалідів), по-друге, нерозробленістю соціально-психологічних програм і методик (здійснення наукових досліджень за допомогою інформаційних мереж і технологій). Для цього потрібні відповідні освітні програми для вироблення взаєморозуміння, солідарності у спілкуванні як між окремими людьми, так і різноманітними групами – етнічними, релігійними, соціальними, мовними тощо [9].

Усі ці загрози існують і в Україні, але українці традиційно характеризуються як толерантна нація. Так, М. Бабій, проаналізувавши думки багатьох істориків і філософів (зокрема В. Вернадського й М. Костомарова), робить саме такий висновок, адже це виявляється насамперед у віротерпимості, відкиданні силових методів у вирішенні конфліктів. Зрозуміло, що це зумовлено історичним впливом Західної Європи [1, с. 21] на протиположні традиціям, які вкоренилися в сусідній Росії та впродовж кількох століть перебування України у складі Російської імперії впроваджувалися в українському менталітеті.

### Висновки

З'ясувавши поняття комунікативної толерантності та її значення в сучасному світі, зокрема в гуманістичному розвитку особистості та фаховій сфері державного управління, зроблено такі висновки:

– у визначенні природи цього явища спостерігаємо такі дихотомічні пари: 1) толерантність, з одного боку, це ознака соціальної неактивності, байдужості до навколишнього світу, невпевненості, з іншого – ознака світоглядної активності, орієнтованості на створення «мирних умов» (взаємоповагу, рівність), на перетворення сучасного світу; 2) з одного боку, це терпіння чи поблажливості, з іншого – активне утвердження прав людини, плюралізму, демократії та правопорядку, міжнародно-правових норм щодо прав людини; 3) з одного боку, терпіння соціальної несправедливості, підвладності, покірне прийняття чужих переконань, з іншого – визнання права на дотримання своїх переконань іншими, але за умови збереження власної індивідуальності;

– у визначенні рис публічного управлінця, що допомагають ефективній комунікації, відзначено елементи толерантності: фахові – знання комунікативної специфіки фахової діяльності (у публічному управлінні – обов'язкове спілкування з громадянами); морально-етичні – чесність, людяність, скромність, дотримання наданих обіцянок (ці риси помічаються й оцінюються громадянами у першу чергу); власне комунікативні – увічливість, тактовність, повага, уважливості (ці риси допомагають створити довірливу атмосферу спілкування); адміністративні – індивідуальний підхід, уміння ухвалити самостійне рішення, уміння координувати колективне спілкування, прагнення до інновацій (поряд із довірою громадян ці риси формують оцінку ними публічної служби комуніканта та загалом державного органу чи органу місцевого самоврядування);

– серед провідних функцій публічного службовця, що виявляються в діловому спілкуванні та передбачають дотримання толерантності стосовно громадян, визначено як найбільш ефективні координаційну та конструктивну, що полягають у передбаченні й нівелюванні потенційних конфліктів, що можуть відбутися в суспільстві та громаді.

### Список використаної літератури

1. Бабій М. Толерантність теоретичні та практичні засади. Українське релігієзнавство. – 1996. – № 4. – С. 13-23.
2. Синоруб М. Толерантність як соціально значуща цінність. Ціннісні орієнтири в сучасному світі: теоретичний аналіз та практичний досвід : збірник тез III Міжнародної науково-практичної конференції (13-14 травня 2021 р., м. Тернопіль). – Тернопіль : Вектор, 2021. – С. 107-110.
3. Скок А. Г. Комунікативна толерантність викладача вищого навчального закладу. Актуальні проблеми психології. Соціальна психологія. Організаційна психологія. Економічна психологія. – 2005. – № 15. – Т. 1. – С. 113-117.
4. Хожило І. І. Толерантність як складова професійної компетентності публічного службовця. Публічне адміністрування: теорія та практика. – 2010. – Вип. 2 (4). – Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Patp/2010\\_2/index.html](http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Patp/2010_2/index.html).
5. Тернопільська В. І. Толерантність як складова соціально-комунікативної культури особистості. Вісник Житомирського державного університету. – 2008. – Вип. 40. – С. 92-95.
6. Євдокімова О. О., Пономаренко Я. С. Комунікативна толерантність поліцейських у контексті вивчення їх емоційного інтелекту. Право і безпека. – 2019. – № 2 (73). – С. 101-108.
7. Шаюк О. Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування. Психологія суспільства. – 2010. – № 2. – С. 169-177.
8. Бибиц С. П., Сюта Г. М. Словник іншомовних слів: тлумачення, словотворення та слововживання. – Харків : Фоліо, 2006. – 623 с.
9. Декларація принципів толерантності. ООН, 28 сесія Генеральної конференції 25 жовтня – 16 листопада 1995 р. <https://don.kyivcity.gov.ua/files/2014/2/10/Deklaracija-tolerantnosti.pdf>

### References

1. Babiy M. 1996. Tolerantnist' teoretychni ta praktychni zasady. *Ukrayins'ke relihiyevnavstvo*, 4, 13-23 [in Ukrainian].

2. Synorub M. 2021. Tolerantnist' yak sotsial'no znachushcha tsinnist'. *Tsinnisni oriyentyry v suchasnomu sviti: teoretychnyy analiz ta praktychnyy dosvid*: zbirnyk tez III Mizhnarodnoyi naukovopraktychnoyi konferentsiyi. Ternopil' : Vektor, 107-110 [in Ukrainian].

3. Skok A. H. 2005. Komunikatyvna tolerantnist' vykladacha vyshchoho navchal'noho zakladu. *Aktual'ni problemy psykholohiyi. Sotsial'na psykholohiya. Orhanizatsiyna psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya*, 15, 1, 113-117 [in Ukrainian].

4. Khozhylo I. I. 2010. Tolerantnist' yak skladova profesiyanoi kompetentnosti publichnoho sluzhbovtsya. *Publichne administruvannya: teoriya ta praktyka*, 2 (4). URL: [http:// www.nbu.gov.ua/e-journals/Patp/2010\\_2/index.html](http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Patp/2010_2/index.html) [in Ukrainian].

5. Ternopil's'ka V. I. 2008. Tolerantnist' yak skladova sotsial'no-komunikatyvnoi kul'tury osobystosti. *Visnyk Zhytomyrs'koho derzhavnoho universytetu*, 40, 92-95 [in Ukrainian].

6. Yevdokimova O. O., Ponomarenko Ya. S. 2019. Komunikatyvna tolerantnist' politseys'kykh u konteksti vyvchennya yikh emotsiynoho intelektu. *Pravo i bezpeka*, 2 (73), 101-108 [in Ukrainian].

7. Shayuk O. 2010. Tolerantnist' yak sutnisna kharakterystyka profesiynoho spilkuvannya. *Psykholohiya suspil'stva*, 2, 169-177 [in Ukrainian].

8. Bybyk S. P., Syuta H. M. 2006. Slovnyk inshomovnykh sliv: tлумachennya, slovotvorennya ta slovovzhyvannya. Kharkiv : Folio [in Ukrainian].

9. Deklaratsiya pryntsyviv tolerantnosti. OON, 28 sesiya Heneral'noyi konferentsiyi 25 zhovtnya – 16 lystopada 1995 r. URL: <https://don.kyivcity.gov.ua/files/2014/2/10/Deklaracija-tolerantnosti.pdf> [in Ukrainian].