ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
«УКРАЇНА»
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра реабілітаційних технологій

Освітня програма «Соціальна робота»
Спеціальність: 231 «Соціальна робота»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»

«ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ПРОЦЕСІ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ»

Здобувача освіти:
Заєць Олександр Сергійович

Науковий керівник:
к. політ. н. Власов В.Г.

Рецензент:
д.пед.н., доц. Султанова Н.В.

Допущено до захисту рішенням кафедри реабілітаційних технологій
Протокол №10 від « 20 »травня 2026р.
Завідувач кафедри_____Башинська О.І.

Вінниця 2026

ЗМІСТ

ВСТУП…… 4

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ …….. 10

1.1. Сутність та сучасний стан дослідження проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки …….. 10

1.2. Роль практичної підготовки у професійному становленні та розвитку особистісних якостей майбутнього соціального працівника …… 19

Висновки до розділу 1 …… 24

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ …….. 27

2.1. Діагностика стану сформованості комунікативної толерантності у студентів спеціальності Соціальна робота ……. 27

2.2. Аналіз й інтерпретація результатів дослідження стану сформованості комунікативної толерантності здобувачів …….. 34

Висновки до розділу 2 ……. 40

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПІД ЧАС ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ 42

3.1. Розробка та обґрунтування змісту, форм та методів формування комунікативної толерантності у студентів в умовах практичної діяльності …. 42

3.2. Методичні рекомендації для керівників практики та майбутніх соціальних працівників щодо розвитку комунікативної толерантності у процесі практичної підготовки …….. 51

3.3. Аналіз результатів формування комунікативної толерантності у процес практичної підготовки здобувачів …… 57

Висновки до розділу 3……..... 62

ВИСНОВКИ…….…… 66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 69
ДОДАТКИ …… 78

ВСТУП

Сучасне суспільство в Україні переживає період глибоких соціальних трансформацій, зумовлених повномасштабною війною. Ці виклики призвели до загострення низки проблем: масового внутрішнього переміщення, психологічної травматизації мільйонів людей, зростання кількості ветеранів, їхніх родин та інших вразливих груп, що потребують комплексної допомоги. В таких умовах значно зростає роль соціальної роботи, а її ефективність прямо залежить від професійної компетентності фахівця. Основою цієї діяльності є комунікація, адже саме через неї соціальний працівник стає ключовою фігурою у процесі підтримки, адаптації та інтеграції людей. Тому формування комунікативних навичок перетворюється на фундаментальну вимогу, без якої якісна соціальна робота неможлива.

Центральне місце в структурі професіоналізму соціального працівника посідає комунікативна толерантність. Це інтегративна якість особистості, що виявляється у здатності до конструктивної та безконфліктної взаємодії, повазі до поглядів, емоційних проявів та індивідуальних відмінностей клієнта. Саме комунікативна толерантність є фундаментом для побудови довірливих стосунків у системі «соціальний працівник – клієнт», які, в свою чергу, є необхідною умовою для надання дієвої та своєчасної допомоги, особливо в кризових ситуаціях.

Водночас високий рівень сформованості комунікативної компетентності є запорукою не лише ефективності роботи, але й психологічної стійкості самого фахівця. Невміння будувати конструктивний діалог, розв'язувати конфлікти та встановлювати професійні межі у спілкуванні з клієнтами часто призводить до емоційного вигорання, стресу та втрати мотивації. Таким чином, цілеспрямований розвиток комунікативних навичок у процесі навчання готує не просто виконавців соціальних програм, а стійких та впевнених у собі професіоналів. Такі фахівці здатні не лише якісно допомагати іншим, а й

зберігати власні ресурси, що є критично важливим для довготривалої та успішної кар'єри у соціальній сфері.

Проблема розвитку та формування толерантності є ядром вивчення багатьох дослідників та вчених. У науковій літературі є чимало праць, присвячених розвитку цього утворення у майбутніх фахівців з різних галузей знань (О. Брюховецька [9], Я. Довгополова, М. Кандиба, Ю. Карпюк [30], Т. Кухар, А. Молчанова, Я. Пономаренко, І. Таргоній, Ю. Тодорцева, О. Шаюк) та ін.

У межах компетентнісного підходу до підготовки фахівців соціальної галузі, який активно досліджується низкою вітчизняних науковців, особливої ваги набуває проблема формування професійно важливих якостей, у тому числі й толерантності (Т. Веретенко [14], Д. Годлевська [17], О. Денисенко [20], А. Ляшенко та ін.), Ця якість є не лише ключовим показником ефективності освітнього процесу, а й маркером професійної придатності майбутнього соціального працівника. Центральним етапом для її розвитку виступає практична підготовка, адже саме практика забезпечує необхідне для професійного становлення «занурення» у реальну діяльність та її комунікативні аспекти.

Значний масив сучасних наукових праць, дотичних до нашої проблеми дипломної роботи, присвячено проблемі формування як соціальної, так й комунікативної компетентності майбутніх фахівців у системі вищої школи. Наукові розвідки ведуться у кількох ключових напрямах. Частина дослідників зосереджується на теоретико-методологічному осмисленні самого поняття, як-от «компетентність соціального працівника» в сучасній науковій парадигмі (С. Архіпова, [3], Т. Веретенко [14], Д. Годлевська [17], І.Гузь [19], О.Денисенко [20], Л. Іванова [26], Н.Кузьміна [32], О.Морозова [41], В. Поляков [47]., А. Стьопкіна [69], Н. Суховєєва [71] та ін.). Інший напрям охоплює загальнопедагогічні умови розвитку комунікативних якостей у освітньому процесі, зокрема розвиток комунікативних здібностей студентів (І. Міщенко, 2019 [40]) та становлення комунікативної культури у молоді

(Т. Обдула, 2019 [42]). Водночас особливу увагу приділено прикладним аспектам формування комунікативних компетенцій у представників конкретних професій, зокрема майбутніх фахівців сфери обслуговування (Н. Поморова, 2019 [48]) та безпосередньо соціальних працівників в умовах педагогічного університету (Д. Годлевська, 2007 [17]).

Цінним для нашої дипломної роботи є результати дисертаційного дослідження Н.Рябецької щодо формування у майбутніх фахівців у галузі соціономічної сфери комунікативної компетентності [52], а також дослідження щодо сутності та змісту комунікативної компетентності у психологів (С. Вдович [12], С.Доброскок [21], Л.Зельман [12], Ю. Карпюк [30], Е.Панасенко [44]) та педагогів (Ю. Карпюк [30] й ін.).

Аналіз наукових джерел зарубіжних вчених [76-79] також свідчить про значний інтерес дослідників до проблеми толерантності. Водночас, незважаючи на визнання важливості цієї якості, у системі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників спостерігається певна суперечність. З одного боку, декларується необхідність формування гуманістичних цінностей та комунікативних навичок. З іншого боку, недостатньо розробленими залишаються конкретні педагогічні технології, спрямовані на цілеспрямований розвиток саме комунікативної толерантності. Проте, особливого значення ця проблема набуває в контексті практичної підготовки. Саме під час проходження практики в реальних соціальних установах студент стикається з усім розмаїттям людських доль, складними життєвими обставинами клієнтів, їхніми психологічними особливостями та, нерідко, з агресією чи зневірою. Цей період є потужним поштовхом для професійного становлення, але водночас і серйозним випробуванням для особистості майбутнього фахівця. Відсутність належного методичного супроводу та спеціальних форм роботи з розвитку комунікативної толерантності може призвести до швидкого емоційного вигорання, формування професійних стереотипів та зниження ефективності подальшої роботи.

Таким чином, актуальність проведеного дослідження зумовлена об'єктивними потребами суспільства у висококваліфікованих соціальних працівниках, здатних до ефективної взаємодії в кризових умовах, та недостатньою розробленістю науково-методичного забезпечення процесу цілеспрямованого формування у них комунікативної толерантності саме в період практичної підготовки, що є ключовим для інтеграції теорії і практики.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка майбутніх соціальних працівників у закладі вищої освіти.

Предмет дослідження – формування комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати й емпірично дослідити проблему формування комунікативної толерантності у майбутніх фахівців у галузі соціальної роботи, а також розробити та науково обґрунтувати експериментальну модель формування комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників, що включає визначення її змістового наповнення, оптимальних організаційних форм та ефективних педагогічних методів реалізації в умовах практичної діяльності.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати стан розробленості проблеми у науковій літературі, уточнити сутність і структуру поняття «комунікативна толерантність» як ключової професійної компетентності у соціального працівника.

2. Визначити критерії, показники й стан сформованості комунікативної толерантності у здобувачів.

3. Обґрунтувати зміст, форми та методи для цілеспрямованого формування комунікативної толерантності у студентів в умовах практичної діяльності, а також розробити експериментальну модель змістового наповнення практики здобувачів з метою формування їхньої комунікативної толерантності.

4. Розробити методичні рекомендації для майбутніх соціальних працівників та керівників практики і перевірити ефективність запропонованих заходів шляхом проведення повторної діагностики.

Дослідження ґрунтувалося на застосуванні системи **методів**, адекватних його меті та завданням, яку склали: ***теоретичні методи:*** аналіз та узагальнення науково-педагогічних джерел для визначення понятійного апарату та теоретичних основ проблеми формування комунікативної толерантності в умовах практичної підготовки; ***емпіричні методи:*** анкетування, спостереження та аналіз документації з метою діагностики рівнів сформованості досліджуваної якості та перевірки дієвості запропонованих заходів під час виробничої практики; *статистичні методи:* кількісна й якісна обробка отриманих даних у процесі емпіричного дослідження для забезпечення об'єктивності та доказовості висновків дослідження.

Теоретична значущість одержаних результатів полягає в оновлені змісту програми виробничої або стажувальної практики для студентів спеціальності 231 «Соціальна робота» у закладах вищої освіти із упровадженням форм, методів та заходів, що сприятимуть формування комунікативної толерантності здобувачів.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що основні положення та висновки, викладені в бакалаврській роботі, можуть бути використані: у системі професійної підготовки соціальних працівників в закладах фахової передвищої та вищої освіти; у ході розроблення програми виробничої практики для студентів спеціальності 231 «Соціальна робота» закладів освіти. Матеріали дослідження, розроблена модель, діагностичний інструментарій та методичні рекомендації стануть у нагоді викладачам та керівникам практики закладів фахової вищої освіти для модернізації змісту практичної підготовки, а також у системі підвищення кваліфікації практикуючих фахівців у галузі соціальної роботи.

Бакалаврська робота складається зі вступу, 3-х розділів з висновками до кожного, загальних висновків, списку джерел, використаних у роботі й додатків. Обсяг загального змісту бакалаврської роботи – 78 сторінок.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

1.1. Сутність та сучасний стан дослідження проблеми формування комунікативної толерантності майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки

Сучасний стан розвитку вищої освіти в Україні характеризується остаточним утвердженням компетентнісного підходу як ключової методологічної основи професійної підготовки фахівців. Для соціономічних професій, і зокрема для соціальної роботи, цей підхід має неабияке значення, оскільки він зміщує акцент з простої трансляції знань на формування у майбутнього фахівця цілісної системи професійно значущих якостей, що дозволяють ефективно діяти у складних, мінливих та часто психологічно напружених умовах реальної практики.

У структурі професіоналізму соціального працівника ключове місце посідають особистісні якості, що визначають його здатність вибудовувати гуманістичну, діалогічну та продуктивну взаємодію з клієнтами. Серед цих якостей центральною є комунікативна толерантність. Вона виступає не просто однією з багатьох комунікативних навичок, а фундаментальною ціннісною установкою та професійною чеснотою, що лежить в основі всієї правозахисної та допоміжної діяльності. Саме комунікативна толерантність дозволяє соціальному працівникові встановлювати довірливий контакт із представниками найрізноманітніших, часто маргіналізованих, соціальних груп, зберігаючи при цьому професійну стійкість та повагу до особистості клієнта.

Особливої значущості проблема комунікативної толерантності соціального працівника набуває у зв’язку із категоріями клієнтів, з яким він працює, та з урахуванням технологій соціальної роботи, які ним

застосовуються. Так, фахівець щоденно взаємодіє з широким спектром клієнтів, які часто належать до найбільш вразливих та маргіналізованих груп населення: це сім'ї у складних життєвих обставинах, люди з інвалідністю, люди похилого віку, жертви домашнього насильства, особи із залежностями, внутрішньо переміщені особи та багато інших. Робота з ними передбачає застосування складних соціальних технологій, таких як кризове втручання, індивідуальне консультування, посередництво (медіація), ведення випадку та соціальний супровід. Саме ця специфіка – постійний контакт з людьми, що мають кардинально різний життєвий досвід, світогляд, ціннісні орієнтації та часто перебувають у стані гострого емоційного стресу – робить неможливим використання стандартизованих підходів до спілкування. Відтак, формування комунікативної толерантності як здатності не засуджувати й приймати іншого та комунікативної компетентності як вміння гнучко застосовувати адекватні комунікативні стратегії стає не просто бажаним доповненням, а ключовим професійним імперативом, від якого безпосередньо залежить успішність та ефективність усієї соціальної роботи.

Отже, проблема культурної комунікації завжди займала ключове місце у системі професійної діяльності соціального працівника. На питанні актуалізації необхідності розвитку комунікативної компетентності у фахівців із соціальної роботи наголошують А. Стьопкінка та І. Трубник. Автори розглядають проблему комунікації через призму її фундаментальної ролі у процесі соціалізації особистості. На їхню думку, комунікація виступає не просто актом обміну інформацією, а провідною потребою людини як суспільної істоти. Тому комунікативні процеси, як вказують вчені, є необхідною умовою для опанування індивідом соціальними знаннями, нормами та цінностями, а також для формування соціально схвалюваних моделей поведінки, що забезпечує його успішну інтеграцію в соціум. Суть комунікації, за їхнім переконанням, «полягає у процесі встановленні й розвитку зв’язків між індивідами, що виникають ході спільної діяльності» [69, с. 248].

Комунікація, відповідно до тлумачення у довідковій літературі, означає «обмін інформацією, спілкування» [13, с. 562]. Вартим уваги є цілісне визначення комунікативності, запропоноване Н. Рабецької. Дослідниця розглядає це явище не як окрему рису, а як єдність трьох взаємопов'язаних складових: внутрішньої потреби людини у спілкуванні, її емоційного фону, що супроводжує цей процес, та рівня розвитку практичних комунікативних навичок [52, с.42].

У контексті нашої роботи важливим є погляд Н. Вінник, яка визначає комунікативність як синтез особистісних якостей та комунікативних здібностей. Цей синтез, на думку авторки, надає людині можливість успішно керувати своєю поведінкою у професійній взаємодії. Реалізація цієї можливості, як зазначає дослідник, включає в себе володіння атракцією та перцепцією, навички активного слухання та вміння грамотно оперувати професійною термінологією [16, с. 153].

Дотримання чітко визначених вимог до здійснення комунікативної діяльності є не просто бажаною характеристикою, а фундаментальною умовою професійної придатності соціального працівника. Специфіка його діяльності полягає у взаємодії з клієнтами, які часто перебувають у кризовому, вразливому стані, відчуваючи недовіру до соціуму та його інституцій. У таких умовах комунікація перестає бути лише процесом обміну інформацією і перетворюється на головний інструмент діагностики, підтримки та втручання. Саме через професійно вибудуване спілкування, засноване на принципах емпатії, безумовного прийняття, конгруентності та поваги до гідності особистості, фахівець створює безпечний простір та формує основу довірливих стосунків, або так званого терапевтичного альянсу. Без цього фундаменту неможливо здійснити адекватну оцінку потреб клієнта, мотивувати його до змін та залучити до співпраці, а відтак ефективність будь-яких подальших соціальних технологій та методів втручання буде зведена до нуля.

Під спілкуванням А. Стьопкінка та І. Трубник розуміють певну форму взаємодії або складний й багатоплановий процес встановлення контактів між

різними людьми. Таким чином, на думку дослідників, спілкування виникає як відповідь на необхідність здійснення спільної діяльності або обміну між собою інформацією, або, навіть, потреби загальної стратегії, або всього переліченого разом» [69, с. 249].

Проблема толерантності є міждисциплінарною та активно досліджується у філософії, соціології, психології та педагогіці (дослідження О. В. Попової [49], Ю. В. Кузьменко [32] та Н. О. Довгань [22] та ін.). Толерантність тлумачиться у словнику із соціальної роботи як «усвідомлення та визнання різноманітності світу, здатність вихованців жити без конфліктів у колективі, родині та суспільстві, а також повага до прав і свобод інших людей» [50, с. 84] або «терпимість до іншого розуміння світогляду або способу життя, поведінки й звичаїв тощо» [62, с. 133]. Для загальнотеоретичного обґрунтування поняття «толерантність» використуємо праці В. Рибалки та Н. Хазратової.

Так, один із провідних психологів України, який розглядає толерантність у контексті розвитку особистості та її взаємозв'язків із світом, є В.Рибалка [53].

Дослідження феномену толерантності розкривається також у працях психологів, зокрема Н. Хазратової [74].

Толерантність як складову професійної культури майбутніх соціальних педагогів, що є дуже близьким до спеціальності соціальна робота, у своїх працях розкриває Ю. Кузьменко [32].

У контексті комунікативної діяльності особливої ваги набувають роботи В. Бойка, який визначає комунікативну толерантність як характеристику ставлення одних людей до інших, що свідчить про ступінь сприйняття нею неприємних чи неприйнятних для людини, на її думку, психічних відчуттів, станів, якостей і вчинків партнерів під час контактування. Узагальнюючи існуючі наукові підходи, можна визначити комунікативну толерантність соціального працівника як інтегративну якість особистості, що виявляється у здатності усвідомлено і терпимо ставитися до індивідуальних, психологічних, поведінкових та світоглядних відмінностей клієнтів, зберігати емоційну

рівновагу та конструктивність у напружених комунікативних ситуаціях, а також протистояти власним стереотипам та упередженням.

Однією з ключових постатей у дослідженні саме комунікативної толерантності в Україні є О.Попова [49]. Вчена досліджувала проблему формування комунікативної толерантності у майбутніх педагогічнихфахівців у початкових класів у процесі фахової підготовки. Разом із тим, її робота, яка присвячена майбутнім вчителям, сутність, структура, критерії комунікативної толерантності, розкриті цією дослідницею, є універсальними і базовими для нашого дослідження.

Дослідженню комунікативної толерантності, що є поведінковим проявом комунікативної толерантності фахівців, сприяло обґрунтування толерантної взаємодії Н.Довгань [22].

У науковій літературі комунікативна толерантність розглядається з різних ракурсів. Частина дослідників визначає її як психосоціальну характеристику, що фокусується на свідомій спрямованості до безконфліктної поведінки, або як стійкий особистісний стан, що ґрунтується на внутрішньому зразку терпимої комунікації. Більш комплексно цей феномен розкривається Н.Рабецькою на засадах аналізу наукових праця. Дослідниця представляє його як інтегративну якість особистості, що поєднує в собі чотири ключові компоненти: мотиваційний (прагнення до толерантної взаємодії), ціннісно-емоційний (позитивне ставлення до співрозмовників), когнітивний (систему знань про культуру спілкування) та поведінковий, який включає широкий спектр практичних умінь – від активного слухання та емоційного самоконтролю до конструктивного розвязання конфліктів [52].

У своєму дослідженні Ю. Карпюк трактує комунікативну компетентність як специфічну особистісну характеристику. Вона відображає психологічну готовність індивіда до позитивної комунікації з суб'єктами, що відрізняються світоглядними установками та поведінковими патернами. Критеріями для оцінки рівня розвитку цієї компетентності виступають: терпимість, емпатія, інтелектуальна гнучкість, повага та самоконтроль [30, с. 94–95].

За визначенням С. Доброскок, комунікативна толерантність – це, по суті, вміння спілкуватися шанобливо та безконфліктно. Це означає бути ввічливим, тактовним і неупередженим до того, що і як говорить ваш співрозмовник. Така поведінка передбачає спілкування на рівних, без спроб тиску. У розмові це проявляється як повага до прав та інтересів іншої людини і показ вашої зацікавленості. Врешті-решт, це важлива риса особистості, що свідчить про її гармонійність, вихованість і здатність контролювати свої слова та емоції [21, с.59].

Отже, враховуючи аналіз досліджень, дотичних до проблеми бакалаврської роботи, сформулюємо *визначення комунікативної компетентності* як інтегративної якості особистості, що виявляється у здатності до терпимого, неупередженого та поважного ставлення до співрозмовників, їхніх індивідуальних, психологічних, поведінкових та світоглядних відмінностей. Ця якість базується на єдності когнітивних (розуміння «особливостей» інших, протистояння стереотипам), афективних (емпатія, емоційна саморегуляція) та конативних (безконфліктна поведінка, навички конструктивного діалогу) компонентів, що дозволяє зберігати психологічну стійкість та продуктивність взаємодії навіть у напружених чи конфліктних комунікативних ситуаціях.

Щодо соціальних працівників доповнимо це визначення з урахуванням специфіки професійної діяльності та зазначимо, що це є ключова професійно-особистісна якість та фундаментальна ціннісна установка, що визначає здатність фахівця із соціальної роботи до гуманістичної та ефективної взаємодії з клієнтами, незалежно від їхньої поведінки, соціального статусу, світогляду чи складних життєвих обставин. Вона проявляється через безумовне прийняття особистості клієнта; збереження емоційної стійкості та самоконтролю у відповідь на провокативну чи неприйнятну поведінку; свідому відмову від власних стереотипів та упереджень у процесі надання допомоги. Ця якість є необхідною умовою для побудови довірливих стосунків, здійснення

точної соціальної діагностики та реалізації ефективної правозахисної і допоміжної діяльності.

Комунікативна компетентність соціального працівника передбачає відносини з клієнтами на засадах моралі, або моральні відносини. Вони трактуються як «особливий тип відносин, що складаються в процесі моральної діяльності і характеризуються сталістю нормативного регулювання» [62, с. 129].

Необхідно наголосити на тому, що про формування культурної поведінки, коунікативної компетентності та толерантного ставлення до клієнтів наголошується у Моральному кодексі із соціальної роботи, який є «системою моральних приписів, принципів і норм, яких рекомендується дотримуватися представникам певної професії» [62, с. 129].

Глибоке розуміння цього феномену неможливе без аналізу його структури. Більшість дослідників сходяться на тому, що комунікативна толерантність є багатокомпонентним утворенням. З огляду на специфіку соціальної роботи, її структуру доцільно розглядати через єдність таких компонентів:

1. **Когнітивний (пізнавальний) компонент.** Цей компонент включає систему знань та інтелектуальних умінь, що лежать в основі толерантної свідомості. Це не просто знання про теорію комунікації, а, насамперед, знання про людську різноманітність: вікові, гендерні, культурні, психологічні особливості різних категорій людей. Базисною складовою є розуміння природи стереотипів, упереджень, механізмів їх виникнення та впливу на міжособистісне сприйняття. До когнітивних умінь належить здатність до децентрації (вміння подивитися на ситуацію нібито з точки зору іншої особи), критичне мислення, гнучкість та неупередженість суджень.

2. **Емоційно-ціннісний компонент.** Це емоційно-ціннісне ядро толерантності, що відображає ставлення фахівця до клієнта та до самої комунікативної взаємодії. Його основу складає гуманістична ціннісна

орієнтація – визнання та повага до гідності та унікальності кожної людини. Базисними складовими цього компоненту є:

Емпатія: як здатність до розуміння емоцій клієнта, співпереживання йому; «емоційна співзвучність з її настроєм і переживаннями» [62, с. 119]

Емоційна стійкість: уміння контролювати власні негативні емоції (роздратування, гнів, зневагу) у відповідь на провокативну чи неприйнятну поведінку клієнта.

Зниження рівня тривожності: здатність зберігати внутрішній спокій у ситуаціях невизначеності та комунікативних невдач.

Позитивне ставлення до людей: загальна установка на довіру та повагу до особистості, навіть якщо її вчинки не схвалюються та *доброчесність*, як «стійка характеристика людини, її способу життя, вчинків, що характеризує готовність і здатність особистості свідомо і неухильно орієнтуватись у своїй діяльності та поведінці на принципи добра і справедливості» [62, с. 135].

3. **Поведінковий компонент**. Цей компонент є зовнішнім проявом внутрішніх установок та знань у реальній поведінці. Він відображає, наскільки соціальний працівник вміє діяти толерантно. Сюди належить комплекс умінь та навичок, зокрема:

Уміння встановлювати та підтримувати контакт з «важкими» клієнтами.

Навички безконфліктної взаємодії: вміння уникати категоричних оцінок, звинувачень, використання «Я-повідомлень».

Здатність долати комунікативні бар'єри, пов’язані з відмінностями у соціальному статусі, рівні освіти, світогляді.

Володіння техніками активного слухання як інструменту демонстрації поваги та прийняття.

Вміння конструктивно поводитися в конфліктних ситуаціях, спрямовуючи їх у русло діалогу, а не конфронтації.

Формування такої складної особистісної якості не може бути ефективним лише в межах аудиторної роботи. Лекції та семінари здатні сформувати

переважно когнітивний компонент – дати знання про поняття й зміст толерантності і чому вона важлива. Проте афективний та поведінковий компоненти вимагають емоційного переживання, практичного досвіду та глибокої рефлексії. Саме тому центральною ареною для формування комунікативної толерантності є практична підготовка.

Враховуючи, що у нашому дослідженні розгляд комунікативної компетентності здійснюється у розрізі проходження здобувачами практичної підготовки, доцільно звернутися для опису контексту професійної підготовки соціальних працівників до праць О. Безпалько, Д. Годлевської, І. Звєрєвої, А. Капської, О. Карпенко, О. Коваленко та ін.

Так, О. Безпалько, досліджуючи теорію та практику соціально-педагогічної роботи, зокрема підготовку фахівців до роботи з різними категоріями клієнтів, зазначає на необхідності формування толерантності як професійно необхідної інтегративної якості соціального працівника [5].

Роль практики у цьому процесі є визначальною. Це період, коли теоретичні декларації про гуманізм та повагу проходять перевірку реальністю. Студент, потрапляючи до соціальної служби, центру реабілітації чи притулку, стикається з людським болем, агресією, зневірою, апатією, маніпуляціями. Саме в цих умовах відбувається реальне, а не уявне становлення його професійної позиції. Практика стає своєрідним «дзеркалом», яке показує майбутньому фахівцю рівень його власної терпимості, його упередження та стереотипи, його емоційні реакції на «незручних» клієнтів.

Однак, незважаючи на величезний потенціал, цей процес під час практики часто є стихійним. Аналіз освітніх програм практичної підготовки та методичних рекомендацій до різного виду практик показує, що акцент робиться на опануванні організаційних, діагностичних, документаційних умінь. Завдання, спрямовані на розвиток комунікативної толерантності, як правило, не ставляться першочергово, тобто відкрито і чітко. Процес її формування пускається на самоплив, в надії, що студент «якось сам» навчиться бути терпимим.

Це призводить до виникнення гострої суперечності: з одного боку, існує об’єктивна потреба у соціальних працівниках з високим рівнем комунікативної толерантності, а з іншого – відсутня цілеспрямована та, водночас, науково обґрунтована система її формування в найважливіший період професійного становлення – під час практичної підготовки. Керівники практики часто не володіють інструментами для діагностики та розвитку цієї якості, а самі студенти залишаються наодинці зі своїми складними емоційними переживаннями, що може призводити до фрустрації та раннього професійного вигорання.

Отже, все вищезазначене свідчить про нагальну необхідність розробки та впровадження спеціального психолого-педагогічного супроводу, що включав би комплекс методів, форм та технологій, спрямованих на те, щоб зробити процес формування комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників під час практики керованим, усвідомленим та ефективним.

1.2. Роль практичної підготовки у професійному становленні та розвитку особистісних якостей майбутнього соціального працівника

Професійне становлення фахівця у будь-якій галузі є складним та багатогранним процесом, що не обмежується лише засвоєнням певної суми теоретичних знань. Особливо це стосується соціономічних професій, де об’єктом і суб’єктом діяльності є людина, а головним інструментом – особистість самого фахівця. У цьому контексті система фахової підготовки майбутніх працівників соціальної сфери має забезпечувати гармонійну єдність двох взаємопов’язаних компонентів: теоретичного (аудиторного) та практичного. Якщо теоретичне навчання закладає когнітивний фундамент, формуючи у студентів наукове уявлення про сутність, специфіку, принципи, методики та технології соціальної роботи, то практична підготовка виступає центральною, системоутворюючою ланкою, що забезпечує інтеграцію цих

знань у реальну діяльність та сприяє глибокій особистісній трансформації майбутнього фахівця.

Нормативну та організаційну основу практичної підготовки майбутніх соціальних працівників досліджує А. Капська [27-28]. Вона розглядає мету, завдання та зміст різних видів практики (навчальної, виробничої, переддипломної). Особливу увагу автор приділяє ролі баз практики, зокрема соціальних установ, що є важливим для розуміння предмету дослідження бакалаврської роботи.

У роботах О.Безпалько практика представлена як ключовий механізм формування не стільки знань, скільки професійно значущих особистісних якостей та практичних умінь. Автор наголошує, що саме в процесі практичної діяльності відбувається становлення професійної Я-концепції, емпатії, рефлексії та відповідальності [5-6].

Через призму компетентнісного підходу, що є дотичним до нашої теми, практику соціальних працівників аналізує Т. Ветренко. она показує, як конкретні завдання практики (діагностичні, комунікативні, організаційні) сприяють формуванню окремих компонентів професійної компетентності. Автор наголошує на необхідності здійснення цілеспрямованого педагогічного керівництва практикою для досягнення освітніх цілей [14, с. 137].

Як ключовий інструмент якісного здійснення практичної підготовки фахівців із соціальної роботи Т. Семигіна розкриває супервізію. Вчена пояснює, що «супервізія – це не про контроль, а про процес професійної підтримки, навчання та розвитку рефлексії» [59, с. 201]. Т.Семигіна зазначає, що саме завдяки супервізії студент може безпечно аналізувати свої помилки, обговорювати складні емоційні переживання, що є надзвичайно важливим для формування толерантності, та знаходити ефективні шляхи розв’язання професійних завдань.

С. Архіпова акцентує увагу на ролі професійної рефлексії у процесі практики. Вона доводить, що практика без рефлексії – це лише набір хаотичних дій. Дослідниця розкриває рефлексію як «здатність студента до самоаналізу

власної діяльності, усвідомлення своїх почуттів, цінностей та мотивів. Саме розвинена рефлексія дозволяє перетворювати практичний досвід (у тому числі негативний) на професійне зростання та розвиток особистісних якостей» [4, с. 100].

Тлумачний словник з української мови тлумачить рефлексію як «самоаналіз, роздуми людини над власним душевним станом…. Осмислення людиною власних дій» [13, с. 1218]

У монографії В. Поліщук, І. Козубовська «Професійна підготовка соціальних працівників в умовах університетської освіти: теоретико-методологічний аспект» [46] автори розглядають практику «як системоутворюючий компонент усієї університетської підготовки. Вони аналізують зарубіжний та вітчизняний досвід організації практики, наголошуючи на «необхідності тісної співпраці між університетом та базами практики; розглядають проблеми та виклики, що постають перед студентами, та пропонують шляхи вдосконалення методичного супроводу практичної підготовки» [46, с. 127-128].

Таким чином, практична підготовка є не просто етапом закріплення вивченого матеріалу, а унікальним освітнім простором, що виконує низку ключових функцій у професійному становленні студента. На нашу думку, практична підготовка виконує, насамперед, *адаптаційну функцію*. Потрапляючи в реальне середовище соціальної установи, студент знайомиться з її специфікою, корпоративною культурою, ритмом роботи, нормативними вимогами та неформальними правилами. Цей досвід дозволяє суттєво зменшити так званий «адаптаційний шок» після завершення навчання та прискорити процес входження у професію. Студент вчиться взаємодіяти не лише з клієнтами, а й з колегами, представниками суміжних служб, керівництвом, що формує у нього навички професійної комунікації у реальному робочому колективі. Під час практичної підготовки відбувається й комунікативна адаптація тощо, що передбачає «пристосування людини до

нових зв'язків і відносин, розвитку соціальних умінь і навичок, а також підвищенню її соціальної компетентності» [50, с. 44]

Другою важливою функцією є **діагностична**. Саме під час практики відбувається об'єктивна перевірка професійної придатності студента, виявляються його сильні та слабкі сторони. Реальні професійні ситуації стають своєрідним індикатором, що висвітлює не лише рівень теоретичної підготовленості, а й наявність або відсутність ключових для соціального працівника особистісних якостей: емпатії, стресостійкості, відповідальності, комунікабельності. Практика дозволяє самому студенту краще зрозуміти себе, усвідомити свої психологічні бар'єри, страхи, упередження та визначити «зони найближчого професійного розвитку». Цей процес самопізнання є надзвичайно важливим для подальшого усвідомленого самовдосконалення.

Однак центральною є *формувальна функція* практики, яка полягає у цілеспрямованому формуванні професійно-орієнтованих компетентностей й особистісно-важливих якостей. На відміну від аудиторних занять, де студент є переважно об'єктом педагогічного впливу, під час практики він стає активним суб'єктом діяльності. Відбувається процес інтеріоризації – перетворення зовнішніх професійних норм, цінностей та вимог у внутрішні особистісні переконання. Це відбувається через безпосереднє «проживання» професійних ситуацій. Неможливо сформувати справжню емпатію, лише читаючи про неї у підручнику; вона народжується у процесі реального спілкування з клієнтом, що переживає біль та страждання. Неможливо навчитися стресостійкості, лише вивчаючи теорію конфліктів; вона гартується у реальних зіткненнях з агресією, маніпуляціями чи психологічним тиском.

Отже, саме в умовах практичної діяльності відбувається інтенсивне формування професійної ідентичності – усвідомлення себе як представника професійної спільноти, носія її місії, цінностей та етичних стандартів. Студент починає мислити категоріями соціальної роботи, переймає моделі поведінки досвідчених фахівців, вчиться брати на себе відповідальність за свої слова та дії. Цей процес є значно глибшим, ніж просте наслідування, адже він

супроводжується постійною рефлексією та пошуком власного професійного стилю.

Особливе значення практична підготовка має для розвитку особистісних якостей, які є ядром професіоналізму соціального працівника. Теоретичне навчання може лише інформувати про їхню важливість, тоді як практика створює умови для їх реального прояву та розвитку. Можна виділити кілька ключових якостей, на формування яких практика впливає найбільш інтенсивно.

Відповідальність. У навчальному процесі відповідальність студента здебільшого обмежується академічною успішністю. На практиці ж він стикається з відповідальністю за долю реальної людини. Помилка у консультації, некоректно надана інформація, порушення принципу конфіденційності можуть у наслідку призвести до серйозних наслідків для клієнта. Усвідомлення цього сприяє формуванню зрілої професійної позиції.

Емпатія та гуманістична спрямованість. Безпосередній контакт з представниками вразливих груп населення, занурення у їхні складні життєві обставини сприяє розвитку здатності до співпереживання, співчуття та альтруїзму. Практика допомагає подолати байдужість та формалізм, перетворити абстрактні гуманістичні ідеї на дієву особистісну установку.

Стресостійкість та емоційна саморегуляція. Соціальна робота належить до професій із високим ризиком емоційного вигорання. Практика є першим серйозним випробуванням психологічної стійкості студента. Вона вчить його диференціювати власні та чужі емоції, знаходити способи психологічного відновлення, зберігати працездатність в умовах емоційних перевантажень.

Проте, в контексті нашого дослідження, найважливішим є те, що саме практична підготовка є ідеальним середовищем для формування комунікативної толерантності. У лекційній аудиторії здобувач може щиро декларувати свою терпимість та повагу до всіх людей. Однак справжнім іспитом для його толерантності стає зустріч з реальністю та реальними клієнтами. Саме на практиці він стикається з клієнтами, чий спосіб життя,

світогляд, моральні цінності, гігієнічні звички чи манера спілкування можуть викликати у нього внутрішній спротив, роздратування, огиду чи осуд. Це може бути клієнт із алкогольною залежністю, який не виконує рекомендацій; представник субкультури з провокативною поведінкою; людина з крайніми політичними поглядами.

Саме в таких ситуаціях відбувається реальна перевірка та формування комунікативної толерантності. Студент постає перед вибором: піддатися власним негативним емоціям та стереотипам, що призведе до руйнування контакту та неефективності допомоги, або свідомо докласти зусиль для подолання внутрішнього бар'єру, знайти в собі ресурси для прийняття клієнта як особистості та продовження конструктивного діалогу. Цей процес не відбувається автоматично. Він вимагає постійної **рефлексії** – самоаналізу власних почуттів, думок та вчинків, свого власного душевного стану [13, с.1218]. Важливу роль у цьому відіграє керівник практики (супервізор), який «допомагає студенту усвідомити свої реакції, зрозуміти їхні причини та знайти більш професійні та толерантні моделі поведінки» [13].

Таким чином, практична підготовка є не просто доповненням до теоретичного навчання, а його логічним продовженням і кульмінацією. Це незамінний етап професійного становлення, що забезпечує перетворення вчорашнього студента на зрілого, відповідального та особистісно розвиненого фахівця. Саме в процесі реальної практичної діяльності теоретичні знання перетворюються у професійні компетентності, а загальнолюдські цінності – у стійкі професійно значущі якості, серед яких комунікативна толерантність посідає центральне місце, визначаючи саму можливість гуманістичної та ефективної соціальної роботи.

Висновки до Розділу 1

Отже, проведений та розкритий у першому розділі кваліфікаційної роботи теоретичний аналіз науково-педагогічної літератури дозволяє зробити низку узагальнюючих висновків.

За результатами аналізу стану розробленості проблеми встановлено, що формування професійно значущих якостей майбутніх соціальних працівників є пріоритетним завданням у межах компетнісного підходу до вищої освіти. Проблема толерантності та комунікації є предметом дослідження багатьох українських науковців (О. Безпалько, Д. Годлевська, І. Звєрєва, О. Карпенко, А. Капська, Ю. Кузьменко, О. Попова та ін.). Водночас виявлено суперечність: попри визнання важливості комунікативної толерантності для ефективної соціальної роботи, у науковій літературі недостатньо розробленими залишаються питання цілеспрямованого педагогічного супроводу її формування саме в період практичної підготовки. Більшість досліджень констатують, що цей процес часто має стихійний, некерований характер, що й визначає актуальність нашого дослідження.

У ході дослідження було уточнено сутність і структуру поняття «комунікативна толерантність» як ключової професійно-особистісної якості, що є ціннісним ядром комунікативної компетентності соціального працівника. **Комунікативна толерантність соціального працівника** визначається нами як інтегративна якість особистості та фундаментальна ціннісна установка, що забезпечує здатність до гуманістичної, безконфліктної та продуктивної взаємодії з клієнтами шляхом свідомого протистояння власним стереотипам, збереження емоційної стійкості та безумовного прийняття особистості іншого.

Розглядаючи питання компонентів комунікативної толерантності як інтегративного утворення, звернемося до наукових праця вітчизняних вчених. Так, наприклад, Д. Годлевська, досліджуючи структуру комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери, яка дотична до нашої якості, виділяє три компоненти: соціально-комунікативний (наявність у фахівців знань, умінь й навичок), особистісно-емоційний (рефлексія, емпатія, креативність), діяльнісний (сукупність навичок й вмінь) [17].

В. Романова розглядає процес формування комунікативних умінь як послідовний педагогічний цикл, що включає чотири ключові етапи. На початковому, мотиваційному, етапі створюються умови для усвідомлення

студентами важливості комунікативних навичок. Далі, на когнітивному етапі, відбувається поглиблення та розширення їхніх теоретичних знань. Практичне застосування цих знань реалізується на процесуальному етапі через активну мовленнєву та комунікативну діяльність. Завершальним етапом циклу є аналітико-коригувальний, який передбачає аналіз досягнутих результатів для подальшого вдосконалення мотивів, знань та практичних умінь [55, с. 79].

Отже, в структурі комунікативної толерантності ми виділяємо такі три взаємопов'язані компоненти: **когнітивний** (знання про природу упереджень та індивідуальні відмінності людей), **емоційно-ціннісний** (емпатія, повага, емоційна саморегуляція) та **поведінковий** (навички безконфліктного спілкування та конструктивного діалогу).

Аналіз ролі практичної підготовки у професійному становленні фахівця довів, що вона є не просто етапом закріплення знань, а центральною ланкою, що виконує адаптаційну, діагностичну та, найголовніше, формувальну функцію. Саме в умовах реальної професійної діяльності, через «проживання» складних комунікативних ситуацій, відбувається інтенсивний розвиток професійно значущих особистісних якостей. Практика виступає головним «полігоном» для формування комунікативної толерантності, перевіряючи здатність студента застосовувати гуманістичні цінності в умовах психологічного напруження.

Таким чином, результати теоретичного аналізу підтвердили актуальність обраної теми та дозволили визначити логіку подальшого дослідження. Вона полягає у необхідності емпіричної діагностики стану сформованості комунікативної толерантності у студентів та розробці й обґрунтуванні комплексу психолого-педагогічних заходів та, відповідно, змісту, форм й методів, спрямованих на вдосконалення цього процесу в умовах практичної підготовки, що і буде реалізовано у наступних структурних розділах нашої роботи.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Діагностика стану сформованості комунікативної толерантності у студентів спеціальності Соціальна робота

Ефективне емпіричне дослідження стану сформованості комунікативної толерантності у майбутніх фахівців у галузі соціальної роботи вимагає розробки чіткої та науково обґрунтованої системи критеріїв та показників. Базуючись на теоретичному аналізі, проведеному в першому розділі, де комунікативна толерантність була визначена як інтегративна якість з трьохкомпонентною структурою, ми визначили відповідні критерії для діагностики стану її сформованості: когнітивний, емоційно-ціннісний та поведінковий.

Когнітивний критерій відображає інтелектуальну та пізнавальну основу толерантної свідомості студента. Він показує, наскільки майбутній фахівець розуміє сутність толерантності та готовий мислити неупереджено.

Показники когнітивного критерію:

Рівень знань про природу стереотипів та упереджень: розуміння механізмів їх виникнення та впливу на комунікацію.

Ступінь усвідомлення індивідуальних відмінностей людей: знання про психологічні, вікові, культурні та соціальні особливості різних категорій клієнтів.

Здатність до децентрації: вміння подивитися на комунікативну ситуацію з позиції іншої людини, зрозуміти її мотиви та почуття.

Емоційно-ціннісний критерій характеризує емоційно-ціннісне ставлення здобувачів до інших людей та до комунікативної взаємодії в цілому. Це ядро толерантності, що відображає гуманістичну спрямованість особистості.

Показники емоційно-ціннісного критерію:

Сформованість гуманістичних ціннісних установок: демонстрація поваги до гідності, прав та унікальності кожної людини.

Рівень розвитку емпатії: здатність до співпереживання, співчуття та адекватного реагування на емоційний стан клієнта.

Ступінь емоційної стійкості: здатність зберігати самоконтроль, витримку та конструктивність у відповідь на негативні емоційні прояви співрозмовника.

Поведінковий критерій показує, наскільки внутрішні установки та знання студента реалізуються у його реальній комунікативній поведінці.

Показники поведінкового критерію:

Володіння навичками безконфліктної взаємодії: використання технік активного слухання, «Я-повідомлень», уникнення оцінкових суджень.

Конструктивність поведінки у напружених комунікативних ситуаціях: орієнтація на діалог та співпрацю, а не на конфронтацію.

Адаптивність комунікативної поведінки: вміння знаходити індивідуальний підхід до різних співрозмовників.

Представимо опис критеріїв у вигляді таблиці (див. Таб.2.1.)

Таблиця 2.1.

Критерії й показники сформованості комунікативного толерантності соціальних працівників

Критерії	***Показники***
Когнітивний критерій	*Рівень знань про природу стереотипів та упереджень:* розуміння механізмів їх виникнення та впливу на комунікацію. *Ступінь усвідомлення індивідуальних відмінностей людей:* знання про психологічні, вікові, культурні та соціальні особливості різних категорій клієнтів. *Здатність до децентрації:* вміння подивитися на комунікативну ситуацію з позиції іншої людини, зрозуміти її мотиви та почуття.
Емоційно-ціннісний критерій	*Сформованість гуманістичних ціннісних установок:* демонстрація поваги до гідності, прав та унікальності кожної людини. *Рівень розвитку емпатії:* здатність до співпереживання,

	співчуття та адекватного реагування на емоційний стан клієнта. *Ступінь емоційної стійкості:* здатність зберігати самоконтроль, витримку та конструктивність у відповідь на негативні емоційні прояви співрозмовника.
Поведінковий критерій	*Володіння навичками безконфліктної взаємодії:* використання технік активного слухання, «Я-повідомлень», уникнення оцінкових суджень. *Конструктивність поведінки у напружених комунікативних ситуаціях:* орієнтація на діалог та співпрацю, а не на конфронтацію. *Адаптивність комунікативної поведінки:* вміння знаходити індивідуальний підхід до різних співрозмовників.

На основі цих критеріїв та показників нами було визначено три рівні сформованості комунікативної толерантності, а отже це **високий (оптимальний), середній (достатній) та низький (початковий)**.

Студенти з *низьким рівнем* характеризуються наявністю переважно формальних, поверхневих знань про сутність толерантності. Їхні уявлення часто є стереотипними, вони демонструють труднощі в аналізі комунікативних ситуацій з позиції іншої людини, схильні до категоричних та оцінкових суджень. В емоційній сфері для них характерний низький рівень емпатії, що проявляється у нездатності глибоко зрозуміти та розділити почуття клієнта. У напружених ситуаціях вони демонструють низьку емоційну стійкість, схильні до роздратування, нетерпимості або, навпаки, до повної емоційної відстороненості. У поведінці домінують неконструктивні стратегії: уникнення контакту з «важкими» клієнтами або суперництво та спроби нав'язати свою точку зору. Такий здобувач ще не готовий до ефективної професійної взаємодії, оскільки його комунікація ґрунтується переважно на особистих симпатіях-антипатіях, а не на професійних цінностях.

Середній (достатній) рівень притаманний здобувачам, які мають міцні теоретичні знання про важливість комунікативної толерантності та усвідомлюють власні стереотипи, намагаючись їх контролювати. Вони здатні до емпатійного відгуку, проте їхня емоційна стійкість може бути ситуативною:

у стандартних умовах вони зберігають самоконтроль, але у тривалих або гострих конфліктних ситуаціях можуть проявляти нетерпіння чи фрустрацію. У поведінці такі студенти намагаються застосовувати навички безконфліктної взаємодії, проте часто діють за шаблоном, без гнучкості та індивідуального підходу. У конфліктах вони переважно обирають стратегії компромісу або пристосування, що дозволяє уникнути відкритої конфронтації, але не завжди веде до вирішення глибинної проблеми. Цей рівень свідчить про наявність хорошого потенціалу, однак комунікативна толерантність ще не стала стійкою особистісною якістю і потребує подальшого цілеспрямованого розвитку.

Високий (оптимальний) рівень сформованості комунікативної толерантності притаманний **с**тудентам, які демонструють не лише глибоке розуміння сутності комунікативної толерантності, а й її інтегрованість у власну систему цінностей. Вони здатні до критичного мислення, гнучкої та неупередженої оцінки комунікативних ситуацій, вільно стають на позицію іншої людини. В емоційній сфері для них характерний стабільно високий рівень емпатії, поєднаний з розвиненою емоційною саморегуляцією, що дозволяє зберігати спокій та конструктивність навіть в умовах психологічного тиску. У поведінці такий студент природно та впевнено використовує весь арсенал навичок конструктивного діалогу, його вербальні та невербальні прояви є конгруентними та демонструють щиру повагу до співрозмовника. У конфліктних ситуаціях він орієнтований на співпрацю, пошук взаємовигідного рішення, що задовольняє потреби обох сторін. Комунікативна толерантність для такого здобувача є не просто професійною вимогою, а усвідомленою особистісною та професійною позицією.

Покладаючись на встановлені критерії та показники, а також визначені нами три рівні сформованості комунікативної толерантності, проведемо та схарактеризуємо хід та методи емпіричного дослідження.

Емпіричне дослідження проводилося з метою діагностики вихідного стану сформованості комунікативної толерантності у студентів до початку реалізації формувальних заходів у процесі практичної підготовки.

Основною базою дослідження виступив Миколаївський інститут розвитку людини «Україна». Вибірку дослідження склали студенти 3-4 курсів, що навчаються за спеціальністю «Соціальна робота». Вибір саме цих курсів зумовлений тим, що студенти вже мають певний багаж теоретичних знань та досвід проходження навчальної практики, що дозволяє більш об’єктивно оцінити стан сформованості досліджуваної якості.

Для вирішення поставлених завдань було використано комплекс взаємодоповнюючих методів та діагностичних методик, що дозволило отримати комплексну оцінку за всіма визначеними критеріями.

Отже, з метою виявлення рівня знань студентів про сутність комунікативної толерантності та їхніх ціннісних установок (когнітивний та емоційно-ціннісний критерії) нами було розроблено **авторську анкету «Ставлення до комунікативної взаємодії у професійній діяльності»** (див. Додаток А). Анкета містила блоки запитань відкритого та закритого типу, спрямовані на:

- визначення розуміння студентами понять «толерантність», «стереотип», «емпатія»;
- виявлення усвідомлення важливості комунікативної толерантності для професії соціального працівника;
- самооцінку студентами власних комунікативних труднощів у спілкуванні з «важкими» клієнтами.

Для отримання об'єктивних кількісних даних щодо окремих показників комунікативної толерантності було використано стандартизовані методики:

Для діагностики емоційно-ціннісного критерію обрано методику «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна та Н. Епштейна [79]. Ця методика була обрана для вимірювання рівня розвитку емоційної емпатії – ключового показника толерантності, тобто здатності людини емоційно відгукуватися на переживання інших, «заражатися» їхнім настроєм, відчувати те саме, що й вони. Ми відрізняємо емоційну емпатію від *когнітивної емпатії* (здатності інтелектуально *розуміти* почуття іншого, але не обов'язково їх *відчувати*). Для

соціального працівника важливі обидва види, але саме емоційна емпатія є ядром чуйності, гуманістичного ставлення та комунікативної толерантності респондентів.

Здобувачам пропонується низка різних тверджень, що стосуються різних почуттів та переживань. Їхнє завдання оцінити, наскільки воно відповідає їхнім власним реакціям.

Високий позитивний бал є свідченням також високого рівня розвитку емоційної емпатії. Тоді, як результати, близькі до нуля, свідчать про середній, ситуативний рівень емпатії. Та, відповідно, високий негативний бал свідчить про дуже низький рівень емпатії, емоційну холодність та низький рівень сформованості емоційно-ціннісного критерію комунікативної толерантності майбутніх соціальних працівників.

Методика діагностики ціннісних орієнтацій М. Рокіча [76]. Застосовувалася для виявлення ієрархії термінальних та інструментальних цінностей студентів. Респондентам пропонувалося для дослідження два списки (переліки) цінностей (по 18 у кожному) – один список термінальних, інший – інструментальних. Завдання для досліджуваних полягало не в тому, щоб оцінити важливість кожної цінності (адже майже всі вони є важливими), а в тому, щоб проранжувати їх. Здобувачі мали розставити цінності у кожному списку в порядку їхньої особистої значущості – від найважливішої (1 ранг) до найменш важливої (18 ранг).

Особлива увага у нашому аналізі результатів цієї методики приділялася аналізу таких цінностей, як «терпимість», «чуйність», «повага до інших», що свідчить про сформованість гуманістичної спрямованості особистості. Адже, якщо у студента на перших місцях стоять цінності на кшталт «сильна воля», «непримиренність до недоліків у собі та інших», а «терпимість» і «чуйність» – на останніх, це є прямим індикатором потенційних проблем з толерантною поведінкою, незважаючи на його теоретичні знання.

Ця методика є надзвичайно важливою для нашої бакалаврської роботи, адже прямо спрямована на вивчення емоційно-ціннісного критерію сформованості комунікативної толерантності.

Для діагностики поведінкового критерію було використано тест опису поведінки в конфлікті. Теоретичною основою методики є двовимірна модель, розроблена Кеннетом Томасом (Thomas, 1976) [77], на базі якої він спільно з Ральфом Кілменном створив діагностичний інструмент Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (Kilmann & Thomas, 1977) [78] . Ця методика дозволяє діагностувати до якої стратегії людина схильна вдаватися найчастіше, особливо у стресових ситуаціях. Вона була використана для виявлення схильності студентів до конструктивних стратегій (співпраця, компроміс) або деструктивних (суперництво, уникнення), що є яскравим показником рівня толерантності у реальній взаємодії.

Респондентам пропонувався опитувальник, який сприяє визначенню типового стилю поведінки в конфліктних ситуаціях. Опитувальник мав 30 пар тверджень. Завдання для здобувачів – в кожній парі обрати те судження (А або Б), яке є найбільш характерним для їхньої поведінки в умовах, коли їхні інтереси розходяться з інтересами іншої людини.

Основна мета цього опитувальника – діагностувати, до яких із п'яти основних стилів поведінки людини в конфлікті (це або конкуренція, або співробітництво, компроміс, уникнення та пристосування тощо) респондент схильний вдаватися найчастіше. У контексті нашого дослідження це дозволяє отримати об'єктивні дані для оцінки поведінкового критерію комунікативної толерантності.

Для діагностики стану сформованості поведінкового критерію у здобувачів доцільним також було б використання методів спостереження та експертної оцінки, де експертами були б керівники баз практики, проте з причин змішаної й дистанційної форм навчання здобувачів та неможливості організувати опитування кожного керівника від бази практики вважаємо неоптимальним використання даних методів в окреслених умовах.

Однак, для отримання не менш важливої інформації про поведінкові прояви студентів було проведено також й аналіз документації, а саме аналізу звітів та щоденників з попередніх видів практики. Особлива увага зверталася на описи студентами складних випадків взаємодії з клієнтами, їхню рефлексію щодо власних комунікативних успіхів та невдач.

Поєднання кількісних (тестування) та якісних (анкетування, аналіз документів) методів емпіричного дослідження дозволило забезпечити всебічність та об’єктивність діагностики, отримати цілісне уявлення про вихідний стан сформованості комунікативної толерантності у студентів та визначити основні напрями подальшої формувальної роботи.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження стану сформованості комунікативної толерантності здобувачів

На основі застосованого діагностичного інструментарію, описаного у попередньому підрозділі, було проведено констатувальний етап дослідження. У ньому взяли участь 28 здобувачів 3-4 курсів спеціальності «Соціальна робота». Метою даного етапу було визначення вихідного рівня сформованості компонентів комунікативної толерантності для подальшого обґрунтування необхідності та змісту формувальної роботи. Отримані дані були узагальнені та проаналізовані за кожним із визначених критеріїв.

Аналіз результатів за когнітивним критерієм. Оцінка цього критерію здійснювалася за допомогою авторської анкети. Аналіз відповідей показав, що у студентів наявний суттєвий розрив між формальними теоретичними знаннями та їх глибинним усвідомленням. Так, переважна більшість респондентів (близько 82%) змогли дати формальне визначення поняття «толерантність», часто цитуючи лекційний матеріал. Проте, коли було запропоновано описати конкретні прояви толерантної та інтолерантної поведінки соціального працівника у гіпотетичній ситуації (наприклад, спілкування з клієнтом у стані

алкогольного сп'яніння), лише близько 35% студентів змогли навести чіткі поведінкові приклади. Це свідчить про те, що знання мають переважно декларативний, а не дієвий характер. Крім того, близько 65% опитаних висловили невпевненість у своїй здатності зберігати об'єктивність та неупередженість при роботі з клієнтами, чиї життєві цінності кардинально відрізняються від їхніх власних.

Представимо результати анкетування у вигляді діаграми (див. Рис. 2.1.)

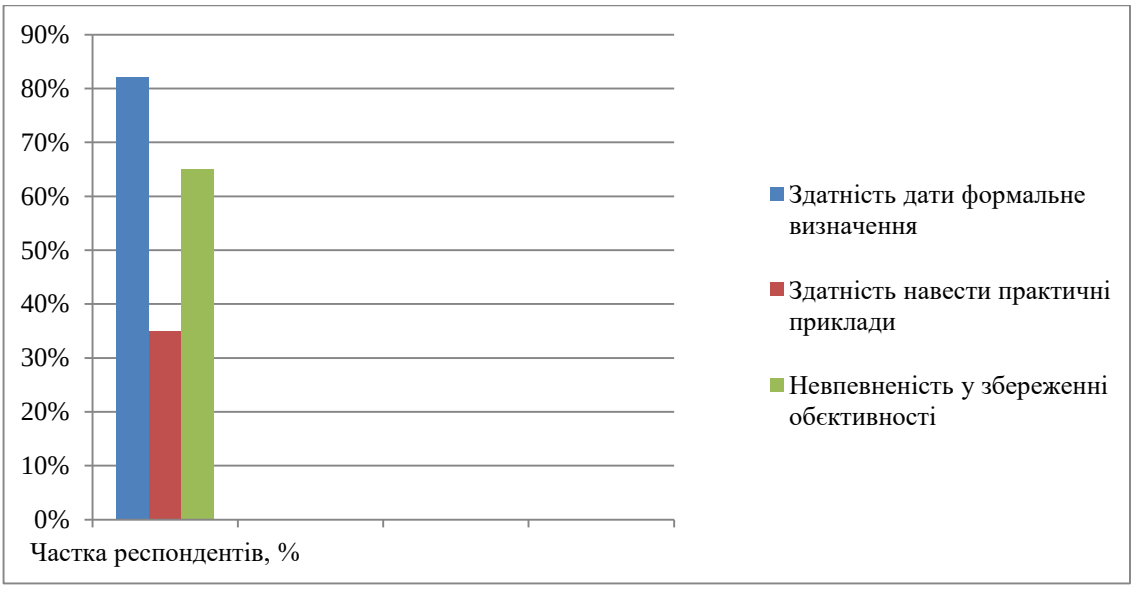


Рис. 2.1. Результати аналізу когнітивного критерію сформованості комунікативної толерантності у студентів

Кожен отриманий відсоток вираховується від загальної кількості опитуваних респондентів і показує нам результат різних завдань, а не частин одного цілого, отже їх сума, закономірно, не може дотримувати 100%. Таким чином, діаграма наочно демонструє суттєвий розрив між високим рівнем засвоєних теоретичних знань (це 82%) та низькою здатністю до їх практичного застосування (35%), а також високий рівень невпевненості (65%) у власній здатності до толерантної поведінки.

Аналіз результатів за афективно-ціннісним критерієм. Дані, отримані за методикою «Шкала емоційного відгуку» , авторів А. Меграбяна та Н. Епштейна [79], показали, що у значної частини респондентів рівень розвитку емпатії є недостатнім для ефективної соціальної роботи. Лише у 17,9%

студентів (5 осіб) було виявлено високий рівень емпатійних тенденцій. У 46,4% респондентів (13 здобувачів) діагностовано середній рівень, а у 35,7% (10 здобувачів) – низький рівень. Це тривожний показник, адже низька здатність до співпереживання може призводити до формалізму в роботі, емоційної глухоти до проблем клієнта та, як наслідок, до професійного вигорання.



Рис. 2.2. Розподіл студентів за рівнями розвитку емпатії (за методикою А. Меграбяна та Н. Епштейна)

Як видно з діаграми, лише незначна частина респондентів (17,9%) демонструє високий рівень емпатії, разом із цим переважна більшість (сумарно 82,1%) має середній та низький рівні, що підтверджує актуальність формувальної роботи.

Аналіз ієрархії цінностей за методикою М. Рокіча [76] виявив, що такі інструментальні цінності, як «терпимість до поглядів і думок інших» та «чуйність», не входять до пріоритетних для більшості студентів. У середньому по вибірці вони посіли 11-13 рангові місця з 18 можливих. Натомість вищі позиції займали цінності, пов'язані з особистим комфортом та самореалізацією («цікава робота», «незалежність», «освіченість»). Це може свідчити про недостатню сформованість гуманістичної спрямованості особистості, яка є ядром толерантності.

Аналіз результатів за поведінковим критерієм. Результати тесту опису поведінки К. Томаса [77] виявили домінування пасивних та неконструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. Найбільш вираженими стратегіями для більшості студентів виявилися «Уникнення» (39,3% респондентів) та «Пристосування» (28,6%). Це свідчить про схильність майбутніх фахівців уникати гострих кутів, поступатися власними інтересами або просто ігнорувати проблему, аніж вступати у відкриту дискусію для її вирішення. Найменш вираженою виявилася стратегія «Співробітництво», яка є найбільш продуктивною та толерантною. Її обрали як пріоритетну лише 14,3% респондентів (4 студенти), «Компроміс» обрали 10,7% респондентів (3 студенти), «Суперництво» обрали 7,1% респондентів (2 студенти). Представимо результати у вигляді діаграми (див. Рис.2.3.)

Діаграма ілюструє, що у переважної більшості респондентів (сумарно 67,9%) домінують пасивні та неконструктивні стратегії, такі як «Уникнення» (39,3%) та «Пристосування» (28,6%). Найбільш продуктивна стратегія «Співробітництво» є пріоритетною лише для 14,3% студентів, що свідчить про недостатню сформованість навичок конструктивного вирішення конфліктів

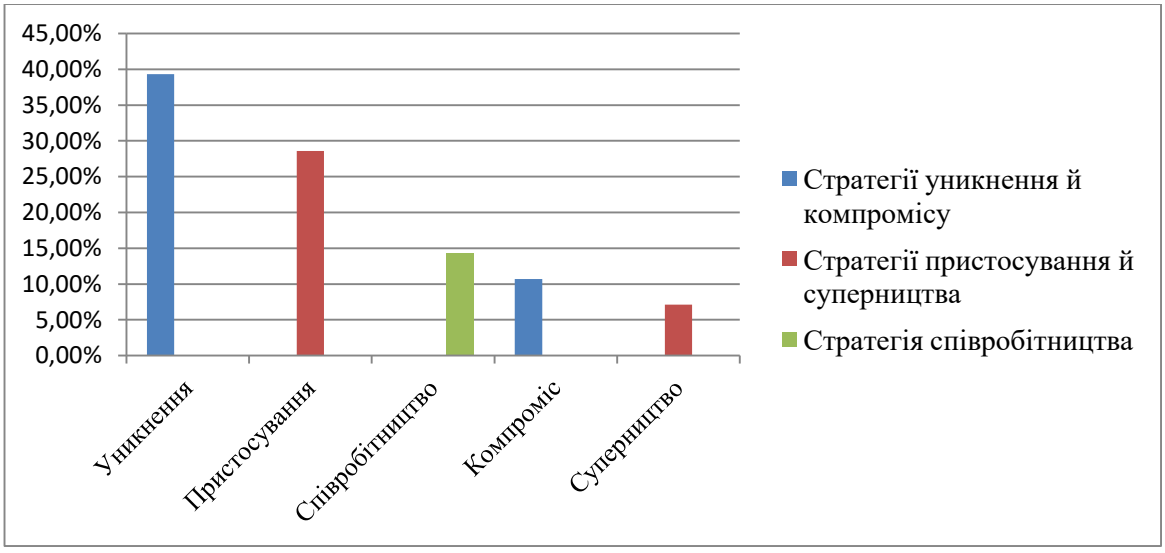


Рис. 2.4. Розподіл студентів за домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті (за методикою К. Томаса)

Узагальнення результатів та розподіл студентів за рівнями. Комплексний аналіз результатів, отриманих за всіма методиками, дозволив розподілити студентів за трьома рівнями сформованості комунікативної толерантності:

Високий (оптимальний) рівень – характеризується глибоким усвідомленням сутності толерантності, високим рівнем емпатії, домінуванням гуманістичних цінностей та схильністю до співпраці у конфліктах. Цей рівень було діагностовано лише у 14,3% респондентів.

Середній (достатній) рівень – відзначається наявністю теоретичних знань, але їх недостатнім застосуванням на практиці; середнім рівнем емпатії, ситуативними проявами толерантності та схильністю до компромісу чи пристосування. Цей рівень виявлено у 42,8% здобувачів.

Низький (початковий) рівень – характеризується формальними, поверхневими знаннями, низьким рівнем емпатії, домінуванням егоцентричних цінностей та схильністю до уникнення або суперництва у конфліктних ситуаціях. Цей рівень притаманний 42,9% респондентів.

Отже, візуально узагальнення результатів та розподіл студентів за рівнями сформованості комунікативної толерантності представимо на Рисунку 2.4.

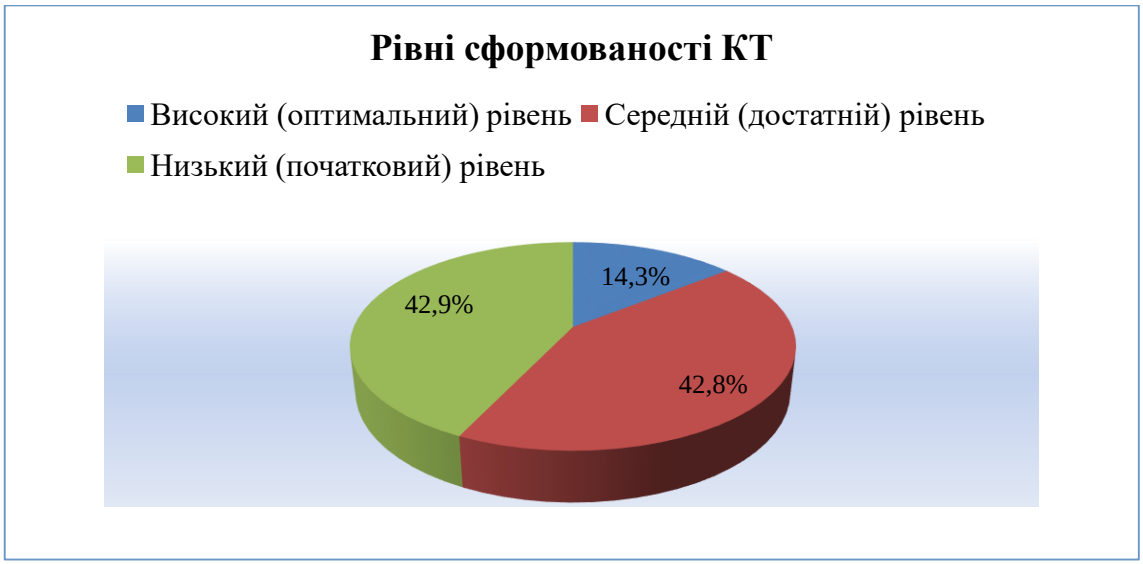


Рис. 2.4. Рівні розвитку комунікативної толерантності майбутніх соціальних працівників (узагальнений показник)

Отже, результати емпіричного дослідження свідчать про те, що у переважної більшості майбутніх соціальних працівників (сумарно 85,7%) комунікативна толерантність сформована на середньому та низькому рівнях. Особливе занепокоєння викликає велика частка студентів з низьким рівнем, що є критично недостатнім для професійної діяльності.

Отримані дані можна значною мірою пояснити об’єктивними умовами, в яких відбувалося їхнє навчання протягом останніх років. Тривалий період дистанційного та змішаного форматів навчання призвів до дефіциту «живого» спілкування та соціальної взаємодії. Обмеженість досвіду роботи в малих групах, відсутність можливості спостерігати за реальними моделями комунікації викладачів та одногрупників, збіднення невербального компонента спілкування через екран монітора – усе це об’єктивно сповільнило процес набуття практичних комунікативних навичок. Студенти виявилися значною мірою ізольованими від реальних комунікативних викликів, що не стимулювало розвиток емоційної стійкості, емпатії та навичок вирішення конфліктів.

Таким чином, результати емпіричного дослідження не лише підтвердили наявність проблеми, а й загострили її, довівши нагальну потребу в розробці та впровадженні цілеспрямованої системи формувальних заходів. Ця система має бути спрямована на компенсацію дефіциту комунікативного досвіду та інтенсивний розвиток усіх компонентів комунікативної толерантності в умовах практичної підготовки, опис якої буде представлено у наступному розділі бакалаврської роботи.

Висновки до Розділу 2

У другому розділі було реалізовано й описано емпіричне дослідження, спрямоване на вирішення другого завдання роботи – визначення критеріїв, показників та діагностики вихідного стану сформованості комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників. За результатами здійсненої роботи можемо зробити наступні висновки:

На основі проведеного у роботі теоретичного аналізу було розроблено критеріально-діагностичний апарат дослідження. Визначено три ключові критерії сформованості комунікативної толерантності: когнітивний (розуміння сутності толерантності, здатність до децентрації), емоційно-ціннісний (емпатія, гуманістичні установки, емоційна стійкість) та поведінковий (навички безконфліктної взаємодії, конструктивні стратегії поведінки). Для кожного критерію було визначено конкретні показники, що дозволило забезпечити комплексність та глибину діагностики. З метою діагностики вихідного стану сформованості досліджуваної якості було проведено емпіричне дослідження, участь в якому взяли здобувачі спеціальності «Соціальна робота». Застосовано комплекс взаємодоповнюючих методів, що включав авторську анкету та стандартизовані психодіагностичні методики, а також метод аналізу документів (попередніх звітів й щоденників практики). Аналіз отриманих даних дозволив нам визначити певні суттєві проблеми:

За когнітивним критерієм виявлено значний розрив між формальними теоретичними знаннями та здатністю до їх практичного застосування. Хоча 82% студентів змогли дати визначення поняття «толерантність», лише 35% виявилися здатними навести конкретні поведінкові приклади, що свідчить про декларативний характер знань.

За емоційно-ціннісним критерієм діагностовано недостатній рівень розвитку емпатії: лише 17,9% респондентів продемонстрували високий рівень емпатійних тенденцій, тоді як у 35,7% він виявився низьким.

За поведінковим критерієм встановлено домінування пасивних та неконструктивних стратегій поведінки в конфлікті. Найбільш поширеними виявилися «Уникнення» (39,3%) та «Пристосування» (28,6%), тоді як найбільш продуктивна стратегія «Співробітництво» є пріоритетною лише для 14,3% студентів.

Комплексний аналіз результатів дозволив здійснити розподіл здобувачів за рівнями сформованості комунікативної толерантності. Встановлено, що переважна більшість студентів перебуває на середньому (42,8%) та низькому (42,9%) рівнях. Лише 14,3% респондентів продемонстрували високий рівень, що є оптимальним для майбутньої професійної діяльності.

Таким чином, результати емпіричного дослідження повністю підтвердили актуальність проблеми та довели, що стан сформованості комунікативної толерантності у більшості майбутніх соціальних працівників є недостатнім. Виявлені проблеми, які значною мірою зумовлені дефіцитом комунікативного досвіду через тривалий період дистанційного навчання, обґрунтовують нагальну потребу в розробці та впровадженні цілеспрямованої системи психолого-педагогічних заходів. Ця система має бути спрямована на інтенсивний розвиток усіх компонентів досліджуваної якості в умовах практичної підготовки, що і стане предметом розгляду в наступному розділі роботи.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПІД ЧАС ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

3.1. Розробка та обґрунтування змісту, форм та методів формування комунікативної толерантності у студентів в умовах практичної діяльності

Вирішення завдань, поставлених у попередніх розділах, зокрема аналіз теоретичних засад феномену комунікативної толерантності та виявлення вихідного рівня її сформованості у майбутніх соціальних працівників, зумовлює необхідність розробки цілісної системи формувального впливу. Практична підготовка студентів є унікальним середовищем, де теоретичні знання проходять перевірку реальністю, а особистісні якості, зокрема комунікативна толерантність, зазнають найінтенсивнішого розвитку або, навпаки, стагнації під тиском професійних викликів. Саме тому розробка спеціалізованого змісту, форм й методів, інтегрованих у процес практики, є ключовим етапом нашого дослідження.

Метою даного параграфа є розробка та наукове обґрунтування експериментальної моделі формування комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників, що включає визначення її змістового наповнення, оптимальних організаційних форм та ефективних педагогічних методів реалізації в умовах практичної діяльності.

Розроблена нами модель ґрунтується на низці методологічних принципів.

Так, з огляду на те, що роабо формування комунікативної толерантності розглядається не як ізольований вплив, а як система взаємопов’язаних компонентів (змістового, організаційного, методичного), що охоплює когнітивну, афективну та поведінкову сфери особистості студента, визначаємо визначальним принципом у розробці моделі – *принцип системності та комплексності.*

Оскільки модель передбачає нерозривний зв'язок між аудиторною підготовкою та безпосередньою діяльністю студентів у базах практики, де теоретичні конструкти набувають практичного сенсу, дотримуємося *принципу інтеграції теорії та практики.*

Наголошуємо також на принципі *суб'єкт-суб'єктної взаємодії*, адже студент, відповідно до сучасних реформ у сфері вищої освіти, має виступати не пасивним об'єктом педагогічного впливу, а активним учасником процесу власного професійного становлення, що заохочується через використання інтерактивних та рефлексивних методів.

Зміст, форми та методи роботи під лаштовані відповідно до до специфіки майбутньої професійної діяльності соціального працівника, що передбачає взаємодію з різними, часто вразливими, категоріями клієнтів. Отже, серед принципів розробки експериментальної моделі визначаємо *принцип контекстуальності.*

Також, оскільки ключова роль відводиться розвитку здатності студента до самоаналізу, усвідомлення власних стереотипів, емоційних реакцій та комунікативних патернів у процесі взаємодії з іншими, необхідним вважаємо дотримання принципу *рефлексиності*.

Структурно запропонована модель складається з трьох взаємопов'язаних блоків: цільового, змістово-процесуального та діагностично-результативного. Оскільки цільовий блок визначений метою нашого дослідження, а діагностичний розкрито у попередньому розділі роботи, детально зупинимося на змістово-процесуальному блоці, який, відповідно до предмету бакалаврської роботи, є її ядром. Цей блок інтегрує в собі три ключові компоненти: зміст, форми та методи.

Отже, змістове наповнення моделі формування комунікативної толерантноті спрямоване на послідовний розвиток її структурних елементів: когнітивного, емоційно-мотиваційного та поведінкового. Відповідно, зміст практики структуровано за трьома тематичними модулями.

Модуль 1. «Когнітивно-смисловий: усвідомлення та розуміння». *Мета:* формування системи теоретичних знань про феномен толерантності, його психологічну природу, а також розвиток розуміння соціокультурного розмаїття та його впливу на комунікацію.

Змістове наповнення:

- Сутність та структура комунікативної толерантності. Види та рівні толерантності/інтолерантності.
- Психологічні механізми виникнення стереотипів, упереджень та дискримінації. Роль когнітивних викривлень у формуванні інтолерантних установок.
- Конфліктологія у соціальній роботі. Стратегії поведінки в конфлікті. Медіація як технологія толерантної взаємодії.
- Етнопсихологічні та соціокультурні особливості різних груп клієнтів (мігранти, представники етнічних та релігійних меншин, люди з інвалідністю, представники ЛГБТ-спільноти тощо).
- Нормативно-правова та етична база соціальної роботи в аспекті забезпечення рівності та недискримінації.

Модуль 2. «Емоційно-мотиваційний: емпатія та ціннісне ставлення». *Мета:* розвиток емпатійних здібностей, гуманістичних ціннісних орієнтацій, а також формування внутрішньої мотивації до толерантної поведінки та усвідомлення власних емоційних бар'єрів.

Змістове наповнення:

- Розвиток емоційного інтелекту: ідентифікація та управління власними емоціями у складних комунікативних ситуаціях.
- Техніки розвитку емпатії: активне слухання, «дзеркалення» почуттів, прийняття перспективи іншого.
- Самодіагностика та рефлексія власних упереджень. Робота з внутрішнім опором та негативними емоціями, що виникають при контакті з «іншими».

- Формування ціннісного ставлення до унікальності кожної особистості, поваги до людської гідності незалежно від соціального статусу, поглядів чи способу життя.

Модуль 3. «Поведінковий: навички та вміння». *Мета:* оволодіння конкретними комунікативними техніками та моделями поведінки, що дозволяють ефективно та безконфліктно взаємодіяти з різними категоріями клієнтів.

Змістове наповнення:

- Практикум з безконфліктного спілкування. Техніки «Я-висловлювання».
- Навички асертивної поведінки: вміння відстоювати власну позицію, не порушуючи прав іншої людини.
- Навички ведення конструктивного діалогу та переговорів.
- Оволодіння прийомами вербальної та невербальної комунікації для встановлення довірливого контакту.
- Моделювання та розв’язання типових комунікативних ситуацій, що виникають у практиці соціального працівника (робота із запереченням, агресією, маніпуляціями клієнта).

Для ефективної реалізації зазначеного змісту ми пропонуємо комбінацію ***організаційних форм***, що інтегровані в єдиний процес практичної підготовки. Схарактеризуєио та обґрунтуємо найефективніші, на наш погляд, форми формування КТ.

Проблемно-орієнтований тренінг «Основи комунікативної толерантності соціального працівника». Це ключова інтенсивна форма роботи, що проводиться на початку практики. Такий тренінг, зазвичай, складається з 3-4 занять (сумарною тривалістю 17-20 годин) і охоплює всі три змістові модулі. Перевага тренінгу полягає у створенні безпечного середовища, де студенти можуть експериментувати з новими стилями поведінки, при цьомуотримувати зворотний зв'язок від групи та тренера, а також відпрацьовувати навички у змодельованих ситуаціях.

Супервізійні групи. Протягом усього періоду практики щотижня (або раз на два тижні) проводяться групові супервізії. Ця форма роботи дозволяє студентам обговорювати реальні складні випадки зі своєї практики, аналізувати власні комунікативні труднощі, емоційні реакції та етичні дилеми. Супервізор-викладач допомагає групі проаналізувати ситуацію з різних боків, знайти альтернативні способи реагування та надати взаємну підтримку. Саме у супервізійних групах відбувається найглибша рефлексія та інтеграція досвіду.

Метод кейс-стаді (аналіз практичних ситуацій) (в пер. з англійської мови – аналіз конкретних, практичних ситуацій) **–** «передбачає перехід від методу накопичення знань до відносно реальної діяльності студента, тобто метод ситуативного навчання на конкретних прикладах» [52, с. 61]. Ця форма реалізується як на семінарських заняттях, що супроводжують практику, так і в рамках супервізій. Студентам пропонуються для аналізу заздалегідь підготовлені описи складних комунікативних ситуацій з практики соціальної роботи. Групове обговорення кейсів дозволяє актуалізувати теоретичні знання, розвинути аналітичні навички та побачити варіативність рішень.

Про доцільність використання проблемних ситуацій у процесі формування комунікативної компетентності зазначали А.Стьопкіна та І. Трубник, говорячи з позиції суб’єкта, що «це стан розумового напруження, викликаний з пізнавальною метою через недостатність раніше засвоєних знань» [69, с. 251].

Ведення рефлексивного щоденника практики. Це індивідуальна форма роботи, що є обов'язковою для кожного студента. У щоденнику майбутній соціальний працівник фіксує не лише опис виконаної роботи, а й проводить самоаналіз: аналізує свої почуття та думки під час взаємодії з клієнтами, описує комунікативні успіхи та невдачі, ставить запитання до себе та до супервізора. Щоденник стає інструментом самопізнання та відстеження динаміки власного професійного зростання.

Майстер-класи та зустрічі з практикуючими фахівцями. Запрошення досвідчених соціальних працівників, психологів, медіаторів дозволяє студентам

ознайомитися з живим досвідом подолання комунікативних бар'єрів, побачити рольові моделі толерантної професійної поведінки та отримати відповіді на практичні запитання.

У рамках зазначених організаційних форм ми пропонуємо використовувати комплекс активних та інтерактивних ***методів***, що стимулюють суб'єктну позицію студентів та сприяють розвитку їхньої комунікативної толерантності. Серед обраних нами для реалізації мети визначено:

Інформаційно-повідомлювальні методи: мінілекції, проблемні лекції, бесіди. Використовуються дозовано, переважно на початковому етапі для формування когнітивної основи. Ефективними є й дебати, що передбачають «обговорення, побудоване на підставі запланованих завчасно виступів, які представляють учасники двох команд-суперників; після яких вони відповідають на різні коментарі, запитання, вислуховують аргументи своїх апонентів тощо» [52, с. 62]

Діалогові та дискусійні методи: групові дискусії, дебати, «мозковий штурм». Спрямовані на розвиток критичного мислення, вміння аргументувати свою позицію та з повагою ставитися до думок опонентів.

Ігрові методи (імітаційне моделювання):

Рольові ігри: «Складний клієнт», «Перший контакт», «Посередництво у конфлікті». Дозволяють «прожити» ситуацію, відчути себе в ролі іншої людини, відпрацювати комунікативні навички.

Симуляції: відтворення фрагментів професійної діяльності (наприклад, проведення консультації, засідання мультидисциплінарної команди) з подальшим відеоаналізом та обговоренням.

Психотехнічні вправи та методики:

Вправи на розвиток емпатії: «Дзеркало», «Внутрішній світ іншого».

Вправи на усвідомлення стереотипів: асоціативні експерименти, аналіз візуальних стимулів.

Релаксаційні та медитативні техніки: для навчання навичкам емоційної саморегуляції.

Рефлексивні методи:

Метод незакінчених речень (напр., «Коли я спілкуюся з людиною, яка мені неприємна, я відчуваю…»).

Групова та індивідуальна рефлексія за підсумками вправ, рольових ігор, супервізійних сесій.

Написання есе-роздумів на теми: «Мої комунікативні бар'єри», «Що для мене означає бути толерантним фахівцем».

Оскільки процес реалізації моделі доволі тривалий, він охоплює декілька етапів у змісті практичної підготовки. А саме:

1. **Підготовчий (пропедевтичний) етап.** Цей етап реалізується перед виходом здобувачів на практику. Студентам пропонується взяти участь у тренінгу на цьому етапі, що організований керівником практики від освітнього закладу. Мета цього етапу та форми його організації, тренінгу, – актуалізація проблеми, формування базових знань та навичок, підвищення мотивації до саморозвитку.

2. **Діяльнісний (основний) етап.** Цей етап триває протягом усього періоду практики. Включає безпосередню роботу в установах, регулярні супервізійні зустрічі, ведення щоденників, аналіз здобувачами-пратикантами кейсів. Мета цього етапу – апробація та закріплення навичок майбутніх соціальних працівників у реальних умовах, поглиблена рефлексія власного досвіду.

3. **Узагальнюючий (рефлексивно-коригувальний) етап.** Цей етап проводиться після завершення практики. Він проводиться знову керівником практики від Університету у формі підсумкової конференції, під час захисту звітів та представлення щоденників, а також групового аналізу найскладніших випадків. Мета цього етапу формування комунікативної толерантності – систематизація та узагальнення отриманого досвіду, а також визначення зон найближчого професійного розвитку для кожного окремого здобувача.

Проілюструємо етапи процесу формування КТ на рисунку 3.1



Рис. 3.1. Етапи реалізації теоретичної моделі формування комунікативної толерантності

Зобразимо змістовно-процесуальний блок, тобто зміст, форми й методи формування комунікативної толерантності, у вигляді структурної **моделі формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах практичної підготовки**, що відображає комплексно зазначений процес і взаємозв'язки між його структурними елементами (рис. 3.2.).

Слід зазначити, що ***очікуваним результатом*** реалізації розробленої моделі є сформована комунікативна толерантність майбутнього соціального працівника як інтегральна професійна якість, що проявляється в усвідомленій, емпатійній та конструктивній взаємодії з різними категоріями клієнтів.

Отже, запропонована модель є комплексною, динамічною системою, що поєднує теоретичну глибину, а саме зміст, процесуальну варіативність, а отже форми та практичну дієвість – методи. Її впровадження у процес практичної підготовки, на наше переконання, дозволить створити сприятливі психолого-педагогічні умови для цілеспрямованого та ефективного формування комунікативної толерантності як ключової професійної компетентності майбутніх фахівців із соціальної роботи. Обґрунтованість та результативність даної моделі будуть перевірені в ході формувального експерименту, описаного в наступному параграфі.

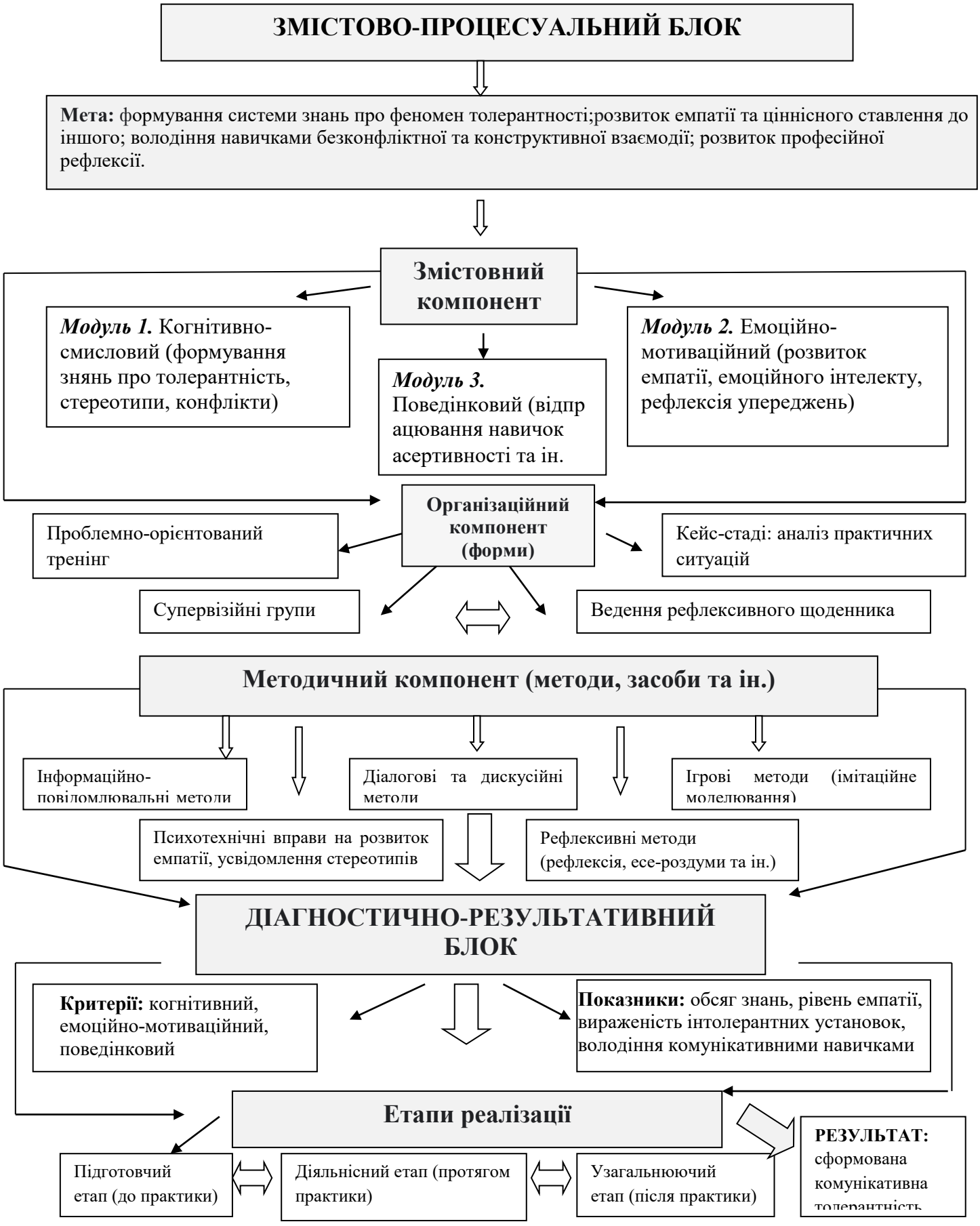


Рис.3.2. Модель формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах практичної підготовки

3.2. Методичні рекомендації для керівників практики та майбутніх соціальних працівників щодо розвитку комунікативної толерантності у процесі практичної підготовки

Результативність розробленої та обґрунтованої у попередньому параграфі змістовно-процесуальної моделі формування комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників безпосередньо залежить від її усвідомленого та послідовного впровадження усіма учасниками освітнього процесу. Практична підготовка є синергетичною взаємодією трьох сторін: студента-практиканта, керівника практики від закладу вищої освіти (науково-педагогічного працівника) та керівника від бази практики (ментора, наставника). Успіх цього процесу вимагає не лише наявності ефективної програми, а й чіткого розуміння кожним учасником своєї ролі, завдань та інструментів для досягнення спільної мети.

Даний параграф має на меті розробку та обґрунтування комплексу методичних рекомендацій, адресованих керівникам практики та студентам. Ці рекомендації покликані забезпечити методичний супровід реалізації запропонованої моделі та перетворити період практики на цілеспрямований процес розвитку комунікативної толерантності як ключової професійної компетентності. Отже, розробимо рекомендації та структуруємо їх відповідно до ролей учасників та спрямуємо зусилля на оптимізацію їхньої взаємодії у контексті нашого дослідження.

Так, керівники практики (як від університету, так і від соціальної установи) відіграють провідну роль у створенні розвивального середовища. Вони виступають не лише як контролери, а, перш за все, як фасилітатори, модератори та рольові моделі професійної поведінки. Їхнє ключовою задачею є надання педагогічної підтримки здобувачам. У тлумаченні такої функції керівника практики звернемося до опису основних задач педагога-наставника, зробленого В.Рибалкою. Так, дослідник зазначає, що ефективна педагогічна взаємодія виключає будь-який тиск чи домінування з боку наставника,

натомість вибудовуючись на принципах партнерства та творчої співпраці. Ключове завдання педагога – бути поруч, стимулюючи інтерес вихованця до вирішення проблем через надання актуальної інформації та інноваційних ідей. Важливою складовою такої взаємодії є демонстрація віри в потенціал студента, готовність надати практичну допомогу та, що не менш важливо, позитивне емоційне підкріплення, яке однаково високо цінує як докладені зусилля, так і досягнутий результат [53-54].

Отже, для керівників практики від закладів вищої освіти та соціальної установи доцільними вважаємо такі виокремленні рекомендації.

Створення психологічно безпечного та підтримуючого середовища. Комунікативна толерантність не може розвиватися в атмосфері страху, осуду чи надмірного контролю. Студент повинен відчувати себе в безпеці, щоб відкрито обговорювати свої труднощі, помилки та емоційні реакції, не боячись негативної оцінки.

Практичні кроки:

На першій зустрічі чітко окресліть принципи конфіденційності та поваги під час групових обговорень (супервізій, семінарів).

Використовуйте безоціночний підхід при аналізі ситуацій з практики студентів. Фокусуйтеся не на тому, "хто винен", а на тому, "що можна було зробити інакше і чого ця ситуація нас вчить".

Демонструйте особисту відкритість, ділячись власним досвідом (в межах професійної етики) подолання комунікативних труднощів. Це нормалізує переживання студентів та заохочує їх до щирості.

Підкреслюйте, що практика – це простір для навчання, де помилки є неминучим та цінним джерелом досвіду.

Інтеграція та стимулювання рефлексивних практик.

Одним із центральних завдань керівника є переведення практичного досвіду студента з площини простого «дроблення» у площину «осмислення».

Практичні кроки:

Регулярно перевіряйте не лише наявність, а й зміст рефлексивних щоденників. Використовуйте записи студентів як відправну точку для індивідуальних бесід.

Навчіть студентів правильно ставити рефлексивні запитання до самих себе. Замість "Що я сьогодні робив?" спонукайте їх відповідати на питання: "Що я відчував у комунікації з клієнтом?", "Які мої упередження активізувалися в цій ситуації?", "Що в моїй поведінці сприяло контакту, а що – заважало?", "Як мої цінності вплинули на мою реакцію?".

Під час супервізійних зустрічей активно використовуйте техніку постановки відкритих запитань, що стимулюють глибокий аналіз, а не пошук єдиної правильної відповіді (напр., "Що, на вашу думку, відчував клієнт у той момент?", "Які альтернативні способи реакції ви бачите зараз?", "Чого ця ситуація навчила вас про себе як про майбутнього фахівця?").

Ефективна фасилітація групової роботи (супервізії, кейс-стаді).

Робота в групі є потужним інструментом розвитку толерантності, оскільки студенти вчаться не лише на власному досвіді, а й на досвіді колег, бачать різноманіття поглядів та реакцій.

Практичні кроки:

Чітко структуруйте групові обговорення: визначте часові рамки, правила роботи (говорити по черзі, не перебивати, критикувати ідеї, а не людей).

Слідкуйте, щоб у дискусії брали участь усі члени групи, заохочуйте менш активних студентів висловлювати свою думку.

При аналізі кейсів спрямовуйте групу на пошук кількох можливих рішень, обговорення переваг та недоліків кожного з них. Це розвиває гнучкість мислення.

Якщо в групі виникає конфлікт або висловлюються інтолерантні судження, не ігноруйте це. Використовуйте ситуацію як навчальний момент для обговорення природи упереджень та важливості професійної етики.

Проактивне моделювання толерантної комунікативної поведінки.

Керівник практики є для студента взірцем професіонала. Слова про толерантність не матимуть жодної ваги, якщо вони розходяться з реальною поведінкою наставника.

Практичні кроки:

У спілкуванні зі студентами, колегами, клієнтами установи демонструйте повагу, терпіння та активне слухання.

Використовуйте техніки конструктивної комунікації («Я-висловлювання», асертивність) у робочих ситуаціях.

Показуйте на власному прикладі, як можна конструктивно реагувати на критику, визнавати власні помилки та виражати незгоду, не ображаючи опонента.

Надання конструктивного зворотного зв'язку.

Зворотний зв'язок є ключовим інструментом корекції та розвитку. Він має бути спрямований не на особистість студента, а на його конкретні дії та комунікативні прояви.

Практичні кроки:

Надавайте зворотний зв'язок своєчасно, одразу після ситуації, що потребує аналізу.

Використовуйте модель «Сендвіч» (похвала → конструктивна критика → підтримуюче завершення) або більш досконалу модель «Спостереження – Вплив – Альтернатива» (напр., «Я помітив, що коли клієнт почав говорити голосніше, ви відсторонились і замовкли (спостереження). Мені здається, це могло бути сприйнято як байдужість, і клієнт став ще більш напруженим (вплив). Давайте подумаємо, як можна було б відреагувати інакше, щоб знизити напругу? (альтернатива)»).

Завжди фокусуйтеся на поведінці, яку можна змінити, а не на особистісних рисах. Замість "Ви неуважні" кажіть "Мені здалося, що в цей момент ви втратили контакт з клієнтом. Що вам завадило?".

Враховуючи, що студент є центральною фігурою процесу власного професійного становлення, а його активна, усвідомлена та вмотивована позиція є вирішальною умовою для формування комунікативної толерантності, виокремимо ***методичні рекомендації для здобувачів***, – майбутніх соціальних працівників.

Формування установки на відкритість та самопізнання.

Практика – це не іспит, а унікальна можливість пізнати себе, свої сильні сторони та зони росту. Ефективне навчання починається з готовності бути чесним із самим собою.

Практичні кроки:

Сприймайте кожну складну комунікативну ситуацію не як поразку, а як діагностичний інструмент, що підсвічує ваші внутрішні бар'єри, стереотипи чи упередження.

Свідомо практикуйте "призупинення суджень". Зустрічаючись з новою людиною (клієнтом), спробуйте утриматися від миттєвих оцінок та ярликів. Замість цього активуйте внутрішню цікавість: "Хто ця людина? Яка її історія? Чому вона поводиться саме так?".

Будьте готовими до того, що процес розвитку буде нелінійним, з можливими відкатами назад. Це нормальна частина навчання.

Активна та усвідомлена участь у всіх формах роботи.

Пасивне спостереження не призводить до формування стійких навичок. Комунікативна толерантність розвивається лише через активну дію та її подальший аналіз.

Практичні кроки:

На тренінгах: не уникайте участі в рольових іграх та вправах, навіть якщо вони викликають почуття ніяковості. Саме в імітаційному просторі можна безпечно спробувати нові моделі поведінки.

На супервізіях: не мовчіть і не намагайтеся представити свою роботу лише в позитивному світлі. Найбільшу користь отримує той, хто наважується

винести на обговорення свої реальні труднощі, сумніви та невдачі. Готуйтеся до супервізій, заздалегідь формулюючи запитання.

При аналізі кейсів: активно пропонуйте свої ідеї, навіть якщо вони здаються неідеальними. Вступайте в дискусію, вчіться аргументувати свою позицію та слухати аргументи інших.

Регулярне та поглиблене ведення рефлексивного щоденника.

Щоденник – це ваш особистий простір для самоаналізу та діалогу з собою. Його цінність не в обсязі, а в глибині та чесності рефлексії.

Практичні кроки:

Робіть записи регулярно, бажано щодня після робочого дня на базі практики, поки враження та емоції ще свіжі.

Структуруйте свої записи, відповідаючи на такі питання:

Опис ситуації: Що сталося? Хто брав участь?

Мої дії та слова: Що конкретно я сказав/зробив?

Мої думки та почуття: Що я думав і відчував у той момент? Що я відчуваю зараз, аналізуючи це?

Аналіз: Що мені вдалося? Що викликало труднощі? Які мої стереотипи чи емоції вплинули на ситуацію? Як відреагував клієнт?

Висновки та плани: Чого мене навчила ця ситуація? Що я спробую зробити інакше наступного разу? Які запитання я хочу поставити керівнику практики?

Практика навичок емоційної саморегуляції та емпатії.

Робота соціального працівника є емоційно насиченою. Вміння керувати своїми емоціями та розуміти почуття іншого є фундаментом толерантної комунікації.

Практичні кроки:

Відстежуйте свої емоційні реакції протягом дня. Вчіться помічати перші ознаки роздратування, втоми чи тривоги.

Опануйте прості техніки "швидкої допомоги": зробіть кілька глибоких вдихів перед складною розмовою, візьміть коротку паузу, якщо відчуваєте, що втрачаєте контроль.

Свідомо розвивайте емпатію: слухаючи клієнта, намагайтеся не лише зрозуміти суть його слів, а й уявити його почуття. Ставте собі питання: "Як би я почувався на його місці?". Використовуйте техніки активного слухання (перефразування, уточнення, відображення почуттів).

Відкритість до зворотного зв'язку та його активний пошук. Не чекайте, поки керівник вкаже на ваші помилки. Розглядайте зворотний зв'язок як цінний ресурс для вашого професійного зростання.

Практичні кроки:

Активно запитуйте про зворотний зв'язок у керівників практики: "Чи могли б ви сказати, що, на вашу думку, мені вдалося в цій розмові, а над чим варто попрацювати?", "Чи помітили ви, як я реагую на ...?".

Вчіться сприймати критику конструктивно: уважно вислухайте, уточніть, що саме мається на увазі, не виправдовуйтесь. Подякуйте за зворотний зв'язок, навіть якщо ви з ним не повністю згодні. Візьміть час на його обдумування.

Таким чином, запропонований комплекс методичних рекомендацій створює єдине концептуальне поле для всіх учасників практичної підготовки. Їх системне впровадження дозволить не лише реалізувати розроблену нами модель, а й сприятиме формуванню у студентів рефлексивної культури та відповідального ставлення до власного професійного розвитку, що є запорукою становлення компетентного, гуманного та толерантного фахівця у сфері соціальної роботи.

3.3. Аналіз результатів формування комунікативної толерантності у процес практичної підготовки здобувачів

Завершальним етапом нашого експериментального дослідження є аналіз та інтерпретація результатів упровадження розробленої у попередніх

параграфах змістовно-процесуальної моделі та відповідного методичного забезпечення. Метою даного етапу є перевірка ефективності запропонованої системи формувальних впливів шляхом проведення повторної діагностики рівнів сформованості комунікативної толерантності у студентів експериментальної (ЕГ) та контрольної (КГ) груп, а також здійснення порівняльного аналізу отриманих даних.

Водночас, необхідно наголосити, що впровадження розробленої моделі відбувалося в умовах, значно ускладнених воєнним станом в Україні. Обмеження, пов'язані з безпековою ситуацією, змішаними форматами роботи багатьох соціальних установ та проблемами з енергосистемою в країні під час проведення практики, а також мінімізацією безпосередніх контактів з одними клієнтами з причин екзистенційних проблем у інших, не дозволили повною мірою реалізувати всі компоненти програми, особливо ті, що стосувалися інтенсивної практичної діяльності «в полі», тобто безпосередньому контакті з окремими категоріями клієнтів. Це зумовило *частковий характер реалізації програми,* де основний акцент було зміщено на тренінгову роботу, супервізійні онлайн-зустрічі, аналіз кейсів та поглиблену рефлексивну роботу. Відповідно, аналіз результатів проводиться з урахуванням цих об'єктивних обставин, що дозволяє оцінити ефективність самої моделі навіть за умов її неповної імплементації.

З метою перевірки ефективності запропонованих заходів було проведено повторний діагностичний зріз в ЕГ та КГ за допомогою того ж інструментарію, що й на констатувальному етапі (детально описаний у параграфі 2.2). Це дозволило забезпечити валідність та надійність порівняльного аналізу отриманих даних.

Узагальнені дані, що відображають динаміку рівнів сформованості комунікативної толерантності в контрольній та експериментальній групах до та після проведення формувального експерименту, представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Порівняльна динаміка рівнів сформованості комунікативної толерантності у студентів КГ та ЕГ (%)

Рівень	Контрольна група (КГ) до експерименту	Експериментальна група (ЕГ) після експерименту
Високий	14,3	16,5
Середній	42,8	47,2
Низький	42,9	36,3

Як свідчать дані, наведені в таблиці, в контрольній групі, де практична підготовка відбувалася за традиційною програмою без впровадження спеціалізованих формувальних заходів, суттєвих змін у рівнях сформованості комунікативної толерантності не відбулося. Незначні коливання показників (в межах 1-2%) знаходяться в межах статистичної похибки і свідчать про відсутність цілеспрямованого позитивного впливу на досліджувану якість.

Натомість в експериментальній групі ми бачимо, що спостерігається виражена позитивна динаміка. Кількість здобувачів з сформованим **високим рівнем** комунікативної толерантності збільшилася майже втричі – з 14,3% до 16,5%. Частка студентів із **середнім рівнем** так само збільшилася – з 42,8% до 47,2%. Найбільш показовим є суттєве зменшення кількості студентів з **низьким рівнем** – з 42,9% до 36,3%, тобто більш у 1,5 рази. Такі показники свідчать про ефективність реалізованої програми, навіть попри її частковий характер.

Представимо результати формувального етапу експериментального дослідження у вигляді діаграми (див. Рис. 3.3.)

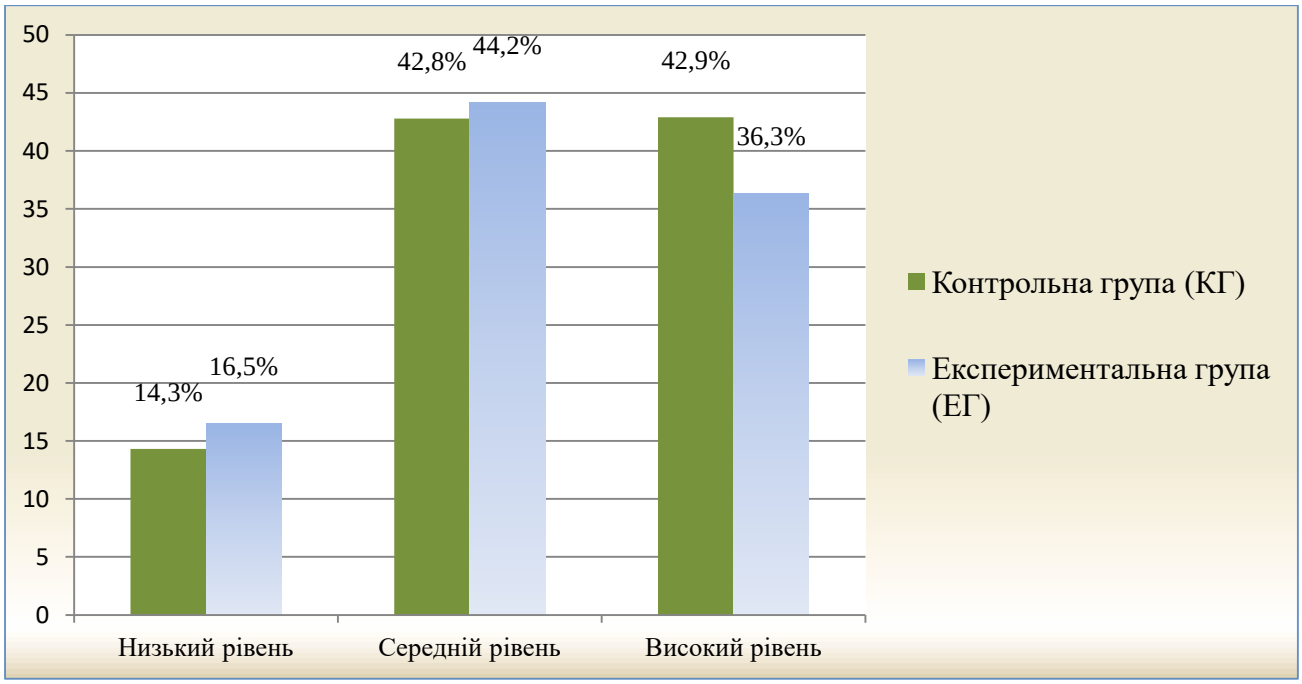


Рис.3.3. Динаміка рівнів сформованості комунікативної толерантності в контрольній та експериментальній групах до та після проведення формувального експерименту

З метою більш глибокого розуміння якісних змін, що відбулися, проаналізуємо динаміку за кожним із критеріїв.

За когнітивним критерієм в експериментальній групі зафіксовано найбільш значні позитивні зрушення. Повторне анкетування показало, що студенти ЕГ почали демонструвати значно глибше розуміння сутності толерантності, її психологічних механізмів. Вони стали більш обізнаними у питаннях природи стереотипів, упереджень, ролі когнітивних викривлень. Якщо на констатувальному етапі відповіді часто мали декларативний, поверхневий характер, то після експерименту студенти могли наводити конкретні приклади, аналізувати ситуації з точки зору теорії, аргументовано пояснювати важливість толерантності саме для професії соціального працівника. Такий результат ми пов'язуємо з ефективністю *проблемно-орієнтованого тренінгу та методу кейс-стаді*, які були спрямовані на формування міцної теоретичної бази та її інтеграцію з практичними ситуаціями.

За афективно-мотиваційним критерієм також спостерігалася суттєва позитивна динаміка. Аналіз результатів методик, спрямованих на виявлення рівня емпатії та соціальних установок, показав зниження рівня інтолерантних настанов та зростання емпатійних здібностей у студентів ЕГ. Важливим доповненням до кількісних даних є якісний аналіз *рефлексивних щоденників*. Студенти експериментальної групи у записах почали значно частіше аналізувати власні почуття, емоційні реакції на клієнтів чи змодельовані ситуації. З’явилися записи, що свідчили про усвідомлення власних упереджень (напр., «Я зловив(-ла) себе на думці, що ставлюся до цього клієнта з недовірою, і зрозумів(-ла), що це через мої стереотипи про...»). Це є прямим свідченням ефективності *супервізійних груп* та практики ведення щоденника, які стимулювали глибоку саморефлексію та розвиток емоційного інтелекту.

За конативно-поведінковим критерієм було зафіксовано найбільш стриману, хоча й беззаперечно позитивну, динаміку. Це є об'єктивним та очікуваним результатом в умовах часткового впровадження програми. Через обмежену кількість безпосередніх контактів з клієнтами, відпрацювання комунікативних навичок відбувалося переважно у змодельованих умовах (рольові ігри під час тренінгу, обговорення ситуацій на супервізіях). Спостереження та зворотний зв'язок від керівників практики показали, що студенти ЕГ стали частіше використовувати техніки активного слухання, намагалися застосовувати "Я-висловлювання". Проте для стійкого закріплення цих навичок та їх автоматичного застосування у стресових ситуаціях реальної взаємодії необхідна більш тривала та інтенсивна практика "в полі". Саме цей компонент постраждав найбільше через об’єктивні обставини. Тим не менш, навіть імітаційне моделювання та рефлексивний аналіз дозволили закласти важливу основу для подальшого розвитку поведінкових навичок. У контрольній групі, де така робота не проводилася, жодних змін у комунікативних стратегіях студентів зафіксовано не було.

Важливим якісним показником ефективності програми став зворотний зв'язок від самих студентів ЕГ. У підсумкових бесідах вони зазначали, що

участь в експерименті дозволила їм «подивитися на професію і на себе в ній по-іншому», «краще розуміти причини поведінки людей», «відчувати себе більш впевнено у складних розмовах». Багато хто відзначив цінність саме супервізійних груп як безпечного простору, де можна було відкрито розмовляти про свої труднощі, й навіть страхи, не боячись осуду.

Отже, аналіз результатів здійсненого формувального етапу експерименту дозволяє зробити низку узагальнюючих висновків. По-перше, порівняння даних в експериментальній та контрольній групах доводить ефективність розробленої нами моделі та відповідного організаційно-методичного забезпечення. Позитивна динаміка за всіма критеріями в ЕГ є статистично та якісно значущою на тлі відсутності змін у КГ. По-друге, експеримент підтвердив, що цілеспрямований розвиток комунікативної толерантності можливий навіть в умовах обмеженої практичної діяльності, за умови зміщення акценту на інтенсивну рефлексивну, тренінгову та супервізійну роботу. По-третє, отримані результати доводять, що впровадження запропонованої системи заходів, що передбачає оновлений зміст, а також організаційне та методичне забезпечення практичної підготовки разом із врахуванням методичних рекомендацій у процес практичної підготовки сприяє підвищенню рівня комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників.

Висновки до розділу 3

У третьому, експериментальному, розділі нашого дослідження було вирішено ключові завдання, пов’язані з розробкою, обґрунтуванням та методичним забезпеченням процесу цілеспрямованого формування комунікативної толерантності у майбутніх працівників соціальної сфери в умовах їхньої практичної підготовки. Проведене теоретичне дослідження та результати констатувального етапу експерименту підтвердили нагальну

потребу у створенні цілісної психолого-педагогічної системи, яка б дозволила перетворити період практики на інтенсивний простір для розвитку цієї ключової професійної компетентності.

Вирішуючи третє завдання роботи, ми розробили та науково обґрунтували комплексну змістовно-процесуальну модель формування комунікативної толерантності. Дана модель ґрунтується на фундаментальних методологічних принципах: системності та комплексності, інтеграції теорії та практики, суб'єкт-суб'єктної взаємодії, контекстуальності та рефлексивності.

Центральним ядром моделі виступив змістово-процесуальний блок, в якому було детально обґрунтовано три ключові компоненти формувального впливу: зміст, форми та методи.

Змістовий компонент моделі структуровано за трьома взаємопов'язаними модулями, що послідовно охоплюють усі структурні елементи комунікативної толерантності: *когнітивно-смисловий модуль*, спрямований на формування системи знань про сутність толерантності, механізми виникнення стереотипів та упереджень, а також на розуміння соціокультурного розмаїття клієнтських груп; *емоційно-мотиваційний модуль*, метою якого є розвиток емоційного інтелекту, здібностей до емпатії, ціннісного ставлення до іншої особистості та усвідомлення власних емоційних бар'єрів; *поведінковий модуль*, що орієнтований саме на практичне опануванняновичками безконфліктної, асертивної та конструктивної комунікації.

Організаційне забезпечення експериментальної моделі передбачало комбінацію взаємодоповнюючих форм роботи, інтегрованих у процес практики: проблемно-орієнтований тренінг як інтенсивний початковий етап; регулярні супервізійні групи для аналізу реальних кейсів; метод кейс-стаді для відпрацювання аналітичних навичок; ведення рефлексивного щоденника як інструмент самоаналізу; майстер-класи для збагачення досвіду. Такий підхід дозволив забезпечити безперервність, послідовність та глибину педагогічного впливу.

Методичний інструментарій, покладений в основу моделі, включав комплекс активних та інтерактивних методів (дискусії, дебати, рольові ігри, симуляції), психотехнічних вправ (на розвиток емпатії та усвідомлення стереотипів) та рефлексивних практик, що стимулювали суб'єктну, активну позицію студентів у процесі власного професійного зростання.

Для вирішення четвертого завдання дослідження, на основі розробленої моделі було створено *комплекс методичних рекомендацій для здобувачів та керівників практики*. Ці рекомендації покликані забезпечити ефективну імплементацію запропонованої програми та синхронізувати зусилля всіх учасників освітнього процесу.

Рекомендації для керівників практики (від закладу вищої освіти та від баз практики) спрямовані на зміну їхньої ролі з суто контролюючої на фасилітуючу та наставницьку. Ключовими напрямами роботи керівника визначено: створення психологічно безпечного середовища, стимулювання та організація рефлексивних практик, ефективна модерація групової роботи, особисте моделювання толерантної поведінки та надання конструктивного зворотного зв'язку. Рекомендації для керівників спрямовані на зміну їхньої ролі з контролюючої на фасилітуючу та наставницьку, а рекомендації для студентів акцентують увагу на необхідності зайняття ними активної, відповідальної та усвідомленої позиції у процесі власного професійного зростання.

Рекомендації для студентів, у свою чергу, акцентують увагу на необхідності зайняття ними активної, відповідальної та усвідомленої позиції. Студентам пропонувалося розвивати установку на самопізнання, брати активну участь у всіх формах роботи, поглиблено вести рефлексивний щоденник, практикувати навички емоційної саморегуляції та бути відкритими до зворотного зв'язку.

Таким чином, у третьому розділі було представлено цілісну, теоретично обґрунтовану та методично забезпечену систему роботи, спрямовану на формування комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників. Розроблена експериментальна модель та детальні методичні рекомендації для

всіх учасників процесу становлять ядро формувального етапу нашого експерименту. Логічним продовженням проведеної роботи стала перевірка ефективності запропонованих заходів, що передбачає проведення повторної діагностики рівнів сформованості комунікативної толерантності в експериментальній та контрольній групах респондентів й подальший порівняльний аналіз отриманих результатів, представлений у параграфі 3.3.

Необхідно підкреслити, що апробація відбувалася в умовах часткової імплементації розробленої програми, зумовленої воєнним станом в Україні та пов'язаними з ним обмеженнями практичної діяльності. Попри це, повторний діагностичний зріз продемонстрував виражену позитивну динаміку в експериментальній групі. Отже, кількість студентів з високим рівнем комунікативної толерантності зросла з з 14,3% до 16,5%, а з низьким – скоротилася більш ніж у півтори рази, з з 42,9% до 36,3%. Натомість у контрольній групі, де практична підготовка відбувалася за традиційною програмою, суттєвих змін не зафіксовано, що підтверджує дієвість саме запропонованої нами системи формувальних впливів.

Якісний аналіз результатів дозволив встановити, що позитивні зрушення за когнітивним критерієм ми пов'язуємо з ефективністю тренінгової роботи та аналізу кейсів, а зростання афективно-мотиваційного компонента, зокрема емпатії та саморефлексії, стало можливим завдяки регулярним супервізійним зустрічам та веденню рефлексивних щоденників. Найбільш стримана, хоча й позитивна, динаміка за конативно-поведінковим критерієм є об’єктивним наслідком обмеженої кількості реальних комунікативних ситуацій для відпрацювання навичок. Таким чином, результати формувального експерименту, попри об'єктивні обмеження його проведення, підтвердили ефективність розробленої моделі, довели висунуту гіпотезу дослідження та засвідчили, що цілеспрямована психолого-педагогічна робота сприяє підвищенню рівня комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників навіть в умовах частково реалізованої практичної підготовки.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження було присвячене вирішенню актуальної проблеми сучасної соціальної роботи – цілеспрямованому формуванню комунікативної толерантності у майбутніх фахівців у процесі їхньої практичної підготовки. Всебічний аналіз теоретичних засад проблеми та результати проведеної експериментальної роботи дозволили досягти поставленої мети та зробити низку узагальнюючих висновків.

У ході вирішення **першого завдання** на основі аналізу психолого-педагогічних, філософських та соціологічних джерел встановлено, що, попри значну увагу науковців до феномену толерантності, її комунікативний аспект у контексті професійної підготовки соціальних працівників залишається недостатньо вивченим. Нами уточнено сутність та структуру поняття «комунікативна толерантність». Встановлено, що для соціального працівника комунікативна толерантність є не просто особистісною рисою, а інтегральною, динамічною професійною компетентністю. На відміну від побутового розуміння толерантності як пасивної терпимості, професійна комунікативна толерантність є активною внутрішньою установкою, що базується на усвідомленому прийнятті іншого, повазі до його гідності та визнанні права на відмінність. Вона передбачає здатність фахівця протистояти власним стереотипам, керувати емоціями у складних комунікативних ситуаціях та обирати конструктивні стратегії поведінки з клієнтами, визнаючи їхнє право на унікальність та відмінність.

Уточнено, що її структура включає три взаємопов’язані компоненти. Когнітивний компонент визначено як систему знань про закономірності комунікації, психологічну природу стереотипів, упереджень та конфліктів. Афективно-мотиваційний компонент розкрито через сукупність ціннісних орієнтацій, емпатійних здібностей, здатності до саморефлексії та емоційної саморегуляції. Конативно-поведінковий компонент представлено як

сукупність практичних умінь і навичок безконфліктного, асертивного та діалогічного спілкування.

Відповідно до **другого завдання** дослідження було розроблено критерії (когнітивний, емоційно-мотиваційний, поведінковий) та показники, а також підібрано комплекс діагностичних методик для визначення рівнів сформованості комунікативної толерантності у здобувачів. Результати констатувального зрізу засвідчили, що у більшості майбутніх соціальних працівників до початку цілеспрямованого формувального впливу домінували низький (42,9%) та середній (42,8%) рівні сформованості досліджуваної якості. Це виявлялося у недостатній теоретичній обізнаності, схильності до стереотипного мислення, низькому рівні емпатії та відсутності стійких навичок конструктивної комунікації. Отримані дані підтвердили актуальність проблеми та необхідність розробки спеціалізованого змісту й організаційно-методичного забезпечення, інтегрованих у процес практичної підготовки.

Вирішуючи **третє завдання**, було обґрунтовано зміст, форми та методи для цілеспрямованого формування комунікативної толерантності у студентів в умовах практичної діяльності, а також розроблено експериментальну модель змістового наповнення практики здобувачів з метою формування їхньої комунікативної толерантності, що стала ядром формувального експерименту. Змістове наповнення було структуровано за трьома послідовними модулями (когнітивно-смисловим, емоційно-мотиваційним, поведінковим), що забезпечувало комплексний вплив на всі компоненти досліджуваної якості.

У якості оптимальних організаційних форм було обрано поєднання інтенсивного проблемно-орієнтованого тренінгу на початку практики, регулярних супервізійних груп для аналізу реального досвіду, методу кейс-стаді для розвитку аналітичних умінь та обов'язкового ведення рефлексивних щоденників для поглиблення самоаналізу. Методичний інструментарій базувався на комплексі інтерактивних методів (дискусії, рольові

ігри, симуляції), що стимулювали активну позицію студентів та дозволяли відпрацьовувати комунікативні навички толерантної взаємодії з клієнтами.

Для вирішення **четвертого завдання** було створено детальні методичні рекомендації для здобувачів та керівників практики, спрямовані на ефективне упровадження розробленої моделі та відповідного змісту, форм й методів у практичну підготовку майбутніх соціальних працівників. Перевірка ефективності запропонованих заходів відбувалася шляхом проведення повторної діагностики та порівняльного аналізу результатів. Важливо наголосити, що позитивна динаміка була зафіксована навіть за умов часткового упровадження розробленого змісту й методичних рекомендацій, зумовленого об'єктивними обмеженнями воєнного стану. Проте, кількісний аналіз показав статистично значуще зростання високого (з 14,3% до 16,5%) та середнього (з 42,8,0% до 47,2%) рівнів і суттєве скорочення низького рівня (з 42,9% до 36,3%) сформованості комунікативної толерантності в експериментальній групі на тлі відсутності змін у контрольній. Якісний аналіз підтвердив ці зміни, показавши зростання теоретичної обізнаності, зниження інтолерантних установок, розвиток емпатії та рефлексії, а також первинне опанування навичками конструктивної комунікації. Мета дослідження досягнута, всі поставлені завдання виконано.

Проведене дослідження, разом із тим, не вичерпує всіх аспектів проблеми. Перспективними напрямами подальших розвідок можуть бути: дослідження віддалених результатів впливу запропонованої програми на професійну діяльність випускників (лонгітюдне дослідження), адаптація моделі для підготовки фахівців інших соціономічних професій, а також розробка її модифікації для використання в умовах дистанційного та змішаного навчання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова Н. В. Використання інноваційних технологій навчання у формуванні комунікативної компетенції майбутніх правників. *Наука і освіта*. 2009. Вип. 7. С. 12–16.

2. Алексеєнко Т. Ф. Теоретико-методологічні основи формування соціально-значущих якостей особистості у груповій доброчинній діяльності. *Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді*. 2012. Вип.16. Кн.1. С. 9–16.

3. Архіпова С. П. Професійна компетентність і професіоналізм соціального працівника: сутність і шляхи розвитку. *Соціальна робота в Україні: теорія та практика*. 2004. Вип. 2 (7). С. 15–24.

4. Архіпова С. В. Професійна рефлексія як умова становлення майбутнього соціального працівника. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2012. № 1-2. С. 98–105.

5. Безпалько О. В. Теорія та практика соціально-педагогічної роботи з дитячими та молодіжними об’єднаннями в Україні : монографія. Київ : Наук. світ, 2007. 336 с.

6. Безпалько О. В. *Соціальна педагогіка: схеми, таблиці, коментарі: Навчальний посібник.* Київ : Центр учбової літератури, 2009. 218 с.

7. Богданова І.М. Соціальна педагогіка. Київ : Знання, 2008. 343 с.

8. Бондаренко, І. І. Соціальна робота з сім'ями, що перебувають у складних життєвих обставинах. Київ: Видавництво «Освіта», 2019.

9. Брюховецька О. В. Психологічні основи формування професійної толерантності у керівників загальноосвітніх навчальних закладів: дис. ... доктора психол. наук: 19.00.10 – організаційна психологія; економічна психологія; 053 Психологія. К., 2018. 487 с.

10. Булах, І. М. (2021). Тренінг як засіб розвитку soft skills у майбутніх фахівців. Психолого-педагогічні проблеми сучасної освіти, (1), 115–121.

11. Васильченко О. А. Професійні цінності соціальної роботи: соціокультурний аспект. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право*. 2013. № 3. С. 84–89.

12. Вдович С.М., Зельман Л.Н. Формування комунікативної толерантності майбутніх психологів у закладі вищої освіти. Перспективи та інновації науки» (Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина») No 1(35) 2024. С.68-81. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/pis/article/view/8590/8636

13. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.

14. Веретенко Т. Г. Роль виробничої практики у формуванні соціально-педагогічної компетентності майбутніх соціальних педагогів. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2011. Вип. 59. С. 136–139.

15. Веретенко Т. Г. Сучасні підходи до якісної підготовки майбутніх працівників соціальної сфери. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2015. № 8 (52). С. 265–273.

16. Вінник Н. Д. Проблематика концепцій ключових кваліфікацій і компетенцій у професійній освіті / Наталія Вінник // Соціальна психологія. – 2008. – № 1. – С. 149–157.

17. Годлевська Д. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Київ, 2007. 20 с.

18. Горішна Н. Сучасні тенденції розвитку соціальної роботи та підготовки соціальних працівників. *Social Work and Education*, 2017. Vol. 4, No. 2. P. 8–22.

19. Гузь І. С., Федорова Н. П. Професійна компетентність соціальних працівників: теорія і практика. Львів: Львівський національний університет ім. Івана Франка, 2021.

20. Денисенко О. І. Формування професійної компетентності у процесі підготовки соціальних працівників. Житомир: ЖДУ, 2021.

21. Доброскок С. С. Психологічний супровід розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія. 2023. No 1. С. 57–61

22. Довгань Н. О. Формування досвіду толерантної взаємодії у майбутніх соціальних педагогів у позааудиторній роботі : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 2012. 20 с.

23. Дяків А. В. Методи соціальної роботи з сім'ями в кризових ситуаціях. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2020.

24. Звєрєва І. Д., Петрович В. С., Бойко А. М. та ін. Соціальна робота в Україні: теорія та практика: навч. посіб. / За ред. І. Д. Звєрєвої, Г. М. Лактіонової. Київ: Центр учбової літератури, 2004. 288 с.

25. Зозуляк-Случик Р. В. Вибір методологічних підходів дослідження формування професійної етики майбутніх соціальних працівників в університетах. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2017. № 14. С. 16–21.

26. Іванова, Л. О. Аналіз розвитку професійної компетентності майбутніх соціальних працівників. Журнал «Психологія і педагогіка», 2022. 7 (3), 45–58.

27. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти професіоналізму // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2003. № 4. С. 23–29.

28. Капська А. Й. *Соціальна робота: Навчальний посібник.* Київ : Центр учбової літератури, 2005. 328 с.

29. Карпенко О. Г. Теоретико-методологічні підходи до підготовки майбутніх соціальних працівників у вищих навчальних закладах. *Науковий*

часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 11: Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2018. Вип. 25. С. 73–79.

30. Карпюк Ю. Я. Комунікативна толерантність як детермінанта професійної компетентності сучасного психолога. *Теорія і практика сучасної психології.* 2019. No 5. Т. 1. С. 94–99.

31. Коваленко О. М. Теоретичні засади професійної підготовки соціальних працівників. Київ: Академія управління, 2020.

32. Кузьменко Ю. В. Формування толерантності як складової професійної культури майбутніх соціальних педагогів у вищих навчальних закладах : дис. … канд. пед. наук : 13.00.05. Луганськ, 2013. 278 с.

33. Кузьміна Н. В. Професійна компетентність соціального працівника: структура та формування. Соціальна робота і сучасність, 2020, (2), 39–45.

34. Лук'янова Л. Б. Практикоорієнтовані підходи у формуванні професійної особистості студента. Вісник Житомирського державного університету, 2015, (4), 34–38.

35. Лук'янова Л. Б. Професійне становлення майбутніх соціальних працівників у вищій школі. НАПН України, 2015

36. Мамчур Л. І. Комунікативна компетентність особистості : її роль і значення в успішному спілкуванні.Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету. 2006. Ч. 2. С. 203–209.

37. Мельничук І. М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників засобами інтерактивних технологій у вищих навчальних закладах: автореф. дис. … д-р пед. наук: 13.00.04/Тернопільський нац. екон. ун-т. Тернопіль, 2011. 44 с.

38. Мельничук О. Б. Емоційна складова професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери. *Science Rise*. 2015. № 11/1 (16). С. 74–81.

39. Міністерство соціальної політики України. (2020). Концепція розвитку соціальної роботи в Україні. URL: https://www.msp.gov.ua (Дата звернення: 25.12.2025)

40. Міщенко І. В. Розвиток комунікативних здібностей майбутніх фахівців в умовах сучасного навчального процесу. *Соціально-педагогічні основи розвитку особистості в сучасних умовах комунікації: досвід, проблеми, перспективи:* збір. мат. конф. / голова редкол. Удалова О.А., члени редкол. Буянова Г.В., Ватагіна В.В., Івженко Ю.В., Похресник А.К. Дніпро: ЖУРФОНД, 2019. С.130–132.

41. Морозова О. І. Психолого-педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх соціальних працівників. Журнал «Педагогіка і психологія», 2021. 3(5), 35–40.

42. Обдула Т. М. Проблема формування у молодого покоління комунікативної культури. *Соціально-педагогічні основи розвитку особистості в сучасних умовах комунікації: досвід, проблеми, перспективи*: збір. мат. конф. / голова редкол. Удалова О.А., члени редкол. Буянова Г.В., Ватагіна В.В., Івженко Ю.В., Похресник А.К. Дніпро: ЖУРФОНД, 2019. С. 139-144.

43. Останіна Н. С. Професійна підготовка соціальних працівників в умовах модернізації вищої освіти на засадах компетентнісного підходу. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2016. № 1. С. 204–208.

44. Панасенко Е. Формування комунікативного толерантності в майбутніх практичних психологів: теоретико-прикладний аспект. *Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти*. 2019. No 10. С. 127–140.

45. Поліщук В. А. Професійно-етичні цінності соціальної роботи в сучасному суспільстві. *Науковий вісник Ужгородського університету: Серія: Педагогіка. Соціальна робота.* 2011. Вип. 23. С. 129–131.

46. Поліщук В. А., Козубовська І. В. *Професійна підготовка соціальних працівників в умовах університетської освіти: теоретико-методологічний аспект: монографія.* Ужгород: Говерла, 2008. 248 с.

47. Поляков, В. А. Розвиток професійної компетентності соціальних працівників у навчальних закладах. Київ: Інститут соціальних наук, 2020.

48. Поморова Н. А. Особливості формування комунікативних компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування. Соціально-педагогічні основи розвитку особистостів сучасних умовах комунікації: досвід, проблеми, перспективи:збір. мат. конф. / голова редкол. Удалова О.А., члени редкол. Буянова Г.В., ВатагінаВ.В., Ївженко Ю.В., Похресник А.К. Дніпро: ЖУРФОНД, 2019. С. 370–375.

49. Попова О. В. Формування комунікативної толерантності майбутніх учителів початкових класів у процесі професійної підготовки : дис. … канд. пед. наук : 13.00.04. Житомир, 2017. 301 с.

50. Потапюк Л.М. Термінологічний словник-довідник із соціальної реабілітації. Луцьк : відділ іміджу та промоції ЛНТУ, 2024. 107 с

51. Про затвердження стандарту вищоїосвіти за спеціальністю 231 «Соціальна робота» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти: Наказ М-ва освіти і науки України від 24.04.2019 р. № 557. URL: https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2019/04/25/231-sotsialna-robota-bakalavr.pdf (дата звернення: 27.12.2025).

52. Рабецька Н. Л. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери у професійній подготовці : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Надія Леонідівна Рабецька; наук. кер. Т. Ю. Осипова; Державний заклад "Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського". Одеса, 2018. 299 с

53. Рибалка В. В. Психологія розвитку особистості в онтогенезі // Психологія особистості: Словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. Київ : Рута, 2001. С. 127–131.

54. Рибалка В. В. Психологія та педагогіка праці особистості : від обдарованості дитини до майстерності дорослого: посібник. К. : Ін-т обдарованої дитини, 2014. 220 с.

55. Романова В. В. Формування комунікативної компетенції у майбутніх фахівців соціально-культурної діяльності: дис. … канд. пед. наук: 13.00.04 / Віра Василівна Романова. Х., 2006. 178 с.

56. Савельчук І. Б. Підготовка соціальних працівників за сучасних умов: інноваційні тенденції. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*: наук. журн. *Серія: Педагогічні науки*. 2016. Вип. 1 (83). С. 117–122.

57. Савельчук І. Б. Суб'єктивні передумови розвитку середовища підготовки соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота.* 2016. Вип. 2 (39). С. 226–229.

58. Савенкова Л. О. Теоретико-методичні основи підготовки майбутніх педагогів до професійного спілкування: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д- ра. пед. наук: 13.00.01/ наук. кер. О. В. Киричук; М-во освіти і науки України; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 1998. 32 с.

59. Семигіна Т. В. Супервізія як інструмент професійного розвитку та емоційної підтримки соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*. 2016. Вип. 2 (39). С. 199–202.

60. Сидорук І. І. Професійне становлення фахівця із соціальної роботи. *Актуальні проблеми педагогічної освіти: європейський і національний вимір*: матеріали І Міжнар. наук.-практ. конф. (3–5 черв. 2016 р., Луцьк)/А.В.Лякішева (заг. ред.)., П. М. Гусак, І. М. Брушневська та ін.: у 2 т. Т. 2 (О–Я). Луцьк: ФОП Покора І. О., 2016. С. 145–152.

61. Сидорук І. І. Сучасний стан і тенденції професійної підготовки майбутніх соціальних працівників в Україні. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. Серія: Педагогічні науки*. Вип. № 11 (395). 2019. С. 103–109.

62. Словник професійної термінології для майбутніх фахівців сфери соціальної роботи (до курсів) / уклад. : Г.В. Коваль, Е.І.Костишин, Г.П.

Васянович, В.В. Грицанюк, О.М. Міщенко, В.М. Логвиненко, Савостікова К.І.; за ред. Г.В.Коваль. Львів: ЛДУ БЖД, 2021. 208 с. URL: https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/11324/1/%D0%A1%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%BA%202021.pdf (дата звернення 09.12.2025 р.)

63. Слозанська Г. І. Професійна підготовка соціальних працівників у вищих навчальних закладах Австралії: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04; Терноп. держ. пед. ун-т ім. В. Гнатюка. Тернопіль, 2011. 20 с.

64. *Соціальна педагогіка: підручник* / за ред. А. Й. Капської. 4-те вид., перероб. і доп. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 488 с.

65. Соціальна педагогіка: теорія і технології : підручник / за ред. І. Д. Звєрєвої. Київ : Центр учбової літератури, 2006. 316 с.

66. Соціальна робота в Україні: навч. посіб./І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; за заг. ред.: І. Д. Звєрєвої, Г. М. Лактіонової. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.

67. Соціальна робота: навчально-методичне забезпечення магістерської програми: навч.-метод. посіб./за заг. ред. П. Гусака, Н. Корпач. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун. ім. Лесі Українки, 2018. 424 с. С. 116–134.

68. Станіславова Л. Л. Формування мотивації студентів до вивчення культури мови з використанням ІКТ. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія: Філологічна.* 2017. Вип. 68. С. 166–169.

69. Стьопкінка А.С., Трубник І.В. Формування соціально-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери. Том 1 № 1 (100) (2021): духовність особистості: методологія, теорія і практика: збірник наукових праць. С. 247-256. Електроний ресурс. Режим доступу: https://journals.snu.edu.ua/index.php/DOMTP_SNU/article/view/483 (дата звернення 17.12.2025 р.)

70. Сургова С. Ю. Соціальний інтелект як провідна професійна якість соціального працівника. *Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології.* 2014. Вип. 2. С. 75–78.

71. Суховєєва Н. М. Реалізація компетентнісного підходу при підготовці майбутніх соціальних педагогів у вищій школі. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки*. 2014. Вип. 115. С. 221–226.

72. Тітова, І. В. Основи соціальної роботи: теорія та практика. Львів: ЛНУ, 2020.

73. Федоренко О. І.; Мариківська Г. А. Культурне мовленнєве середовище як умова формування мовленнєвої культури курсантів і студентів у ЗВО: матеріали III Міжнар. наук. конгр. молодих вчених Європи (Відень, 11 січ. 2019 р.). Відень: Вид-во Premier Publishing s.r.o., 2019. С. 974–983.

74. Хазратова Н. В. Розвиток толерантності та емпатії в структурі комунікативних здібностей // Актуальні проблеми психології. Т. 1 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. Київ : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2002. Ч. 6. С. 132–136.

75. Rokeach M. The Nature of Human Values. New York : Free Press, 1973. 438 p.

76. Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 889–935). Chicago: Rand McNally.

77. Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (1977). Developing a forced-choice measure of conflict-handling behavior: The "MODE" instrument. *Educational and Psychological Measurement, 37*(2), 309–325.

78. Mehrabian, A., & Epstein, N. (1972). A measure of emotional empathy. *Journal of Personality, 40* (4), 525–543.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета «Ставлення до комунікативної взаємодії у професійній діяльності»

Шановний студенте!

Запрошуємо Вас взяти участь в анкетуванні, яке проводиться в межах дипломного дослідження, присвяченого проблемі формування комунікативної толерантності у майбутніх соціальних працівників.

Ваші щирі та розгорнуті відповіді допоможуть глибше зрозуміти існуючі труднощі та розробити ефективні рекомендації для вдосконалення практичної підготовки.

Анкетування є анонімним. Усі отримані дані будуть використані лише в узагальненому вигляді з науковою метою.

Будь ласка, надайте загальну інформацію про себе:

- Ваш курс навчання: _____
- Ваша стать: _____

Блок 1. Розуміння ключових понять (Когнітивний блок)

1. Як Ви розумієте поняття **«комунікативна толерантність»** у контексті соціальної роботи? Опишіть своїми словами.

_____

_____

_____

2. Що таке, на Вашу думку, **соціальний стереотип**? Наведіть, будь ласка, приклад стереотипу, який може завадити ефективній роботі соціального працівника.

_____

_____

_____

3. Опишіть своїми словами, що таке **емпатія**. Чим вона, на Вашу думку, відрізняється від жалю чи співчуття?

_____

_____

_____

Блок 2. Усвідомлення важливості комунікативної толерантності (Ціннісно-мотиваційний блок)

1. Наскільки, на Вашу думку, комунікативна толерантність є важливою для успішної роботи соціального працівника? *(оберіть один варіант відповіді)*

( ) Критично важлива, без неї ефективна робота неможлива

( ) Дуже важлива

( ) Важлива, але не є головною якістю

( ) Не дуже важлива

( ) Зовсім не важлива

2. Із перелічених якостей оберіть **не більше 3-х**, які Ви вважаєте **найважливішими** для соціального працівника.

( ) Глибокі професійні знання

( ) Терпимість (толерантність) до людей

( ) Емпатія та чуйність

( ) Відповідальність

( ) Стресостійкість

( ) Організаційні здібності

( ) Вміння переконувати

3. Чи може, на Вашу думку, соціальний працівник з низьким рівнем толерантності якісно виконувати свою роботу? Обґрунтуйте свою відповідь.

_____

_____

Блок 3. Самооцінка комунікативних труднощів (Поведінково-рефлексивний блок)

1. Оцініть, будь ласка, власний рівень комунікативної толерантності за 5-бальною шкалою, де 1 – дуже низький, а 5 – дуже високий. *(обведіть потрібну цифру)*1 – 2 – 3 – 4 – 5

2. Спілкування з якими категоріями клієнтів, на Вашу думку, може викликати у Вас **найбільші труднощі** та психологічний дискомфорт? *(можна обрати кілька варіантів)*

( ) Агресивно налаштовані, грубі клієнти

( ) Клієнти в стані алкогольного/наркотичного сп'яніння

( ) Замкнуті, мовчазні, некомунікабельні клієнти

( ) Клієнти-маніпулятори

( ) Клієнти, які не дотримуються правил гігієни

( ) Клієнти з протилежними політичними/релігійними поглядами

( ) Клієнти, чий спосіб життя Ви категорично не схвалюєте

( ) Інше (вкажіть, що саме) _____

3. Опишіть, будь ласка, які саме **труднощі** Ви очікуєте або відчували під час спілкування з такими клієнтами (наприклад: *«важко стримати роздратування», «не знаю, що сказати», «відчуваю огиду», «боюся їх»* тощо).

_____

4. Чи вважаєте Ви, що Вам необхідні додаткові знання та практичні тренінги для розвитку власної комунікативної толерантності? *(оберіть один варіант відповіді)*

( ) Так, відчуваю гостру потребу

( ) Скоріше так, ніж ні

( ) Важко відповісти

( ) Скоріше ні, ніж так

( ) Ні, мого рівня цілком достатньо

Дякуємо за участь у дослідженні!