

АНОТАЦІЯ

Татарчук О. О. Толерантність як інтегральна особистісна властивість соціального працівника. – Рукопис.

Дослідження на здобуття ступеня вищої освіти «магістр» за спеціальністю 231 Соціальна робота, освітня програма «Соціальна робота» – Західноукраїнський національний університет. – Тернопіль, 2025.

Дослідження присвячене комплексному дослідженню феномену толерантності як соціокультурної та професійно-психологічної категорії, що визначає рівень цивілізованості суспільства і виступає фундаментом гармонійного співіснування людей у сучасному світі. У роботі розкрито сутність толерантності як інтегративної особистісної якості.

Особлива увага приділяється професійній толерантності соціального працівника як складовій його громадянської та етичної позиції. Обґрунтовано, що вона формується на основі гуманістичних цінностей, знань соціогуманітарних наук, володіння етичними нормами та комунікативною культурою. Здійснено аналіз психологічної структури толерантності, яка охоплює мотиваційно-ціннісний, когнітивний, емоційно-вольовий, поведінковий та рефлексивний компоненти.

ANNOTATION

Tatarchuk O. O. Tolerance as an integral personal property of a social worker. – Manuscript.

Research for the degree of higher education "Master" in the specialty 231 Social Work, educational program "Social Work" – West Ukrainian National University. – Ternopil, 2025.

The research is devoted to a comprehensive study of the phenomenon of tolerance as a socio-cultural and professional-psychological category that determines the level of civilization of society and serves as the foundation for harmonious coexistence of people in the modern world. The work reveals the essence of tolerance as an integrative personal quality that combines acceptance of otherness.

Special attention is paid to the professional tolerance of a social worker as a component of his civic and ethical position. It is substantiated that it is formed on the basis of humanistic values, knowledge of socio-humanitarian sciences, possession of ethical norms and communicative culture. An analysis of the psychological structure of tolerance, which includes motivational-value, cognitive, emotional-volitional, behavioral and reflective components, is carried out.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ТОЛЕРАНТНОСТІ ЯК ВІТАКУЛЬТУРНОГО ЯВИЩА.....	8
1.1. Сутність і соціально-психологічний аналіз толерантності	8
1.2. Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування соціального працівника.....	16
Висновки до розділу 1	24
Розділ 2. Особливості психосоціальної структури толерантності майбутніх соціальних працівників.....	26
2.1. Мотиваційно-ціннісні ресурси соціального працівника, як основний компонент толерантності	26
2.2. Афективно-регулятивні ресурси фахівця соціальної сфери як важливий чинник формування толерантності	31
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ПІЗНАВАЛЬНОГО ПОТЕНЦІАЛУ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА	45
3.1. Формування пізнавального потенціалу соціального працівника, як когнітивного компонента толерантності	45
3.2. Напрями формування професійної самосвідомості соціального працівника як основа толерантної взаємодії.....	53
Висновки до розділу 3	59
Висновки	61
Список використаної літератури	63

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Головне завдання сучасної професійної освіти полягає у формуванні компетентного, соціально активного та культурно розвиненого фахівця, здатного ефективно діяти в умовах динамічних соціальних, економічних і культурних змін. Основне завдання вищої школи сьогодні – не лише забезпечити здобувачів системою знань, умінь і навичок, а й розвивати їхні особистісні якості, критичне мислення, комунікативні здібності, креативність та готовність до безперервного саморозвитку.

Сучасний випускник має бути не лише кваліфікованим спеціалістом, а й суб'єктом професійної та міжособистісної взаємодії, здатним до прийняття рішень, роботи в команді, конструктивного діалогу та компромісу. Особливо це важливо у професіях соціальної сфери, де вирішальним є вміння взаємодіяти з людьми різних соціальних груп, віку, психотипів і культурних традицій.

Професійна підготовка майбутнього соціального працівника повинна включати не лише засвоєння теоретичних знань про соціальні процеси, комунікацію та психологію, а й виховання емпатії, толерантності, гуманізму, вміння слухати, підтримувати і допомагати. Уміння йти на компроміс, зберігати нейтральність у конфліктних ситуаціях, проявляти повагу до особистості клієнта – ключові компетенції, без яких неможлива ефективна соціальна робота.

Таким чином, сучасна професійна освіта у сфері соціальної роботи спрямована на розвиток інтегральної професійної компетентності, що поєднує когнітивний, діяльнісний і особистісно-ціннісний компоненти. Вона повинна створювати умови для гармонійного формування фахівця, здатного не лише надавати допомогу, а й сприяти соціальній стабільності, інтеграції та розвитку суспільства в цілому.

У контексті теоретичного обґрунтування сучасних підходів до вивчення толерантності українські науковці запропонували низку ідей, концептів, моделей і версій, які дозволяють глибше розкрити це складне соціально-психологічне явище повсякденного життя людини. Зокрема, праці О. Бичко, Н. Бахарєвої, Ж. Вірної, Я. Гошовського, Л. Засєкіної, З. Карпенко, О. Клепцової, П. Лушина, В. Москальця, В. Рибалки, О. Стрельцової, М. Шугай, Т. Щербан та інших

дослідників заклали наукові основи сучасного розуміння феномену толерантності в українському науковому просторі.

У наукових розвідках цих авторів толерантність розглядається як багатогранне соціально-психологічне утворення, що поєднує ціннісні, моральні, емоційні, поведінкові та комунікативні аспекти. Вона визначається як загальнолюдська та загальносуспільна цінність, без якої неможливий гармонійний розвиток міжособистісних відносин, формування демократичного суспільства та збереження культурного розмаїття. З психологічної точки зору толерантність розуміється як властивість особистості, що проявляється у прийнятті іншої людини, її поглядів, переконань, культурних традицій і поведінки, навіть якщо вони відмінні від власних.

У соціальному вимірі толерантність трактується як норма поведінки та форма соціальної взаємодії, яка забезпечує стабільність і згуртованість спільнот, сприяє розвитку емпатії, доброзичливості та партнерства. Вона водночас виступає механізмом спілкування і культурою ведення діалогу, що передбачає конструктивне розв'язання конфліктів, пошук компромісів і взаємоповагу у спілкуванні.

Особливе значення толерантність набуває у сфері професійної діяльності спеціалістів системи «людина – людина» (соціальних працівників, психологів, педагогів, медиків), де вона є професійно важливою якістю, що забезпечує успішність комунікації, довіру клієнтів та ефективність надання допомоги. Толерантна поведінка таких фахівців ґрунтується на гуманістичних принципах – прийнятті особистості клієнта незалежно від її соціального статусу, етнічного походження, релігійних переконань або психічних особливостей.

Таким чином, узагальнення сучасних наукових підходів дозволяє розглядати толерантність як інтегральну соціально-психологічну категорію, що має універсальне значення для розвитку особистості, суспільства і професійної культури фахівців соціономічних професій.

Мета дослідження – науково-емпіричне осмислення толерантності як інтегральної особистісної властивості соціального працівника.

Відповідно до визначеної мети дослідження передбачається вирішення

комплексу наукових завдань, спрямованих на глибоке осмислення феномену толерантності як складного психосоціального явища та визначення механізмів її формування у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, зокрема:

- обґрунтувати наукові засади психосоціального пізнання толерантності як вітакультурного явища, що означає розгляд толерантності у взаємозв'язку культурних, соціальних і психологічних контекстів;

- дослідити структуру толерантності особистості та психологічних особливостей її покомпонентного розвитку у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників.

- дослідити та обґрунтувати особливості психосоціальної структури толерантності майбутніх соціальних працівників

Розв'язання цих завдань забезпечить наукове підґрунтя для побудови ефективної моделі формування толерантності як професійно значущої якості соціального працівника, сприятиме удосконаленню змісту професійної освіти, розвитку ціннісно-гуманістичної парадигми навчання у вищій школі та формуванню нової культури міжособистісної взаємодії в соціальній роботі.

Об'єкт дослідження – толерантність як інтегральна особистісна властивість соціального працівника.

Предмет дослідження – особливості психосоціальної структури толерантності майбутніх соціальних працівників.

Методи дослідження: *теоретичні* – вивчення літературних джерел, аналіз, порівняння, абстрагування, підпорядкованих завданню сутнісного розуміння людської толерантності; *емпіричні* – спостереження, опитування, тестування («Опитувальник термінальних цінностей» (ОТеЦ) І. Сеніна, «Методика вимірювання мотивів і мотивації» В. Мільмана, Каліфорнійський і Фрайбурзький особистісні опитувальники і тест-опитувальник вольового самоконтролю Є. Ейдмана.

Практичне значення одержаних результатів. Отримані результати дослідження можуть бути використані: 1) в освітньому процесі ЗВО для цілеспрямованого формування професійної толерантності у здобувачів

соціального профілю; 2) практичними психологами, соціальними працівниками (педагогами, вихователями та ін.) для діагностики і дослідження толерантності клієнтів; 3) керівниками соціальних служб та організацій задля створення толерантної атмосфери у ділових відносинах працівників.

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до кожного з них, загального висновку, списку використаних літературних джерел, що нараховує найменування, з яких – іноземними мовами. Робота ілюстрована таблицями, рисунками та додатками.

РОЗДІЛ 1

НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ТОЛЕРАНТНОСТІ ЯК ВІТАКУЛЬТУРНОГО ЯВИЩА

1.1. Сутність і соціально-психологічний аналіз толерантності

Організація об'єднаних націй з ініціативи ЮНЕСКО проголосила 1992 рік «Міжнародним роком толерантності» і 16 листопада 1995 року була підписана «Декларація принципів толерантності» [47].

Отож питання проблематики толерантності, розмаїття культур, відмінностей між людьми стали предметом обговорення на численних конференціях як регіонального, так і міжнародного масштабів. Тематика, рівні та аспекти вивчення цього явища підтверджують наявність найрізноманітніших його інтерпретацій, розкривають багатоплановість і неоднозначність значеннєвого наповнення понять «толерантність», «терпимість», «співчуття».

Декларація проголошує, що ми живемо у вік великої мобільності, взаємозалежності народів і глобальних змін, де толерантність стає необхідною умовою миру та стабільного розвитку суспільства. У документі підкреслюється, що сучасна епоха характеризується активним обміном ідеями, знаннями, технологіями та культурними цінностями, але водночас – зростанням соціальної напруженості, етнічних і релігійних конфліктів, нерівності та ксенофобії. Саме тому толерантність визначається не як поступка чи байдужість, а як активна позиція, заснована на повазі, прийнятті та розумінні різноманітності культур, способів самовираження та індивідуальності кожної людини.

У ст. 1 Декларації зазначено: «Толерантність означає повагу, прийняття та правильне розуміння багатого розмаїття культур нашого світу, форм самовираження і способів прояву людської індивідуальності. Вона сприяє заміні культури війни культурою миру» [47].

Таким чином, Декларація визначає, що ми живемо в епоху глобальної взаємозалежності, у якій толерантність є фундаментальною умовою для гармонійного співіснування народів і розвитку людства. Її принципи покликані зміцнювати права людини, демократію, верховенство права та повагу до людської гідності.

Зміст поняття «толерантність» описує складне соціопсихологічне явище,

котре на сьогодні «є актуальним мульти- і міждисциплінарним об'єктом дослідження. Так, Дж. Лорсен, залежно від сфери наукового знання, виділяє такі типи толерантності: психологічну (милосердя, співчуття, ввічливість, стриманість і милість), правову або юридичну (перше принципове вивільнення від державної релігії), богословську та догматичну (толерантність широких богословських переконань до протилежних поглядів усередині них) та еклесіологічну (терпимість панівної церкви до інших церков)» [25].

Толерантність – це багатогранне соціально-психологічне явище, що проявляється у різних сферах життя людини та суспільства. У сучасній науці прийнято виокремлювати основні види (форми) толерантності, які відображають різні рівні її прояву – від індивідуального до соціального.

Особистісна (індивідуальна) толерантність. Це здатність людини приймати інших такими, якими вони є, без упередження, агресії чи дискримінації. Особистісна толерантність передбачає внутрішню гармонію, емоційну врівноваженість, вміння стримувати негативні реакції, а також повагу до людської гідності. Вона формується у процесі виховання, соціалізації та саморефлексії.

Міжособистісна толерантність. Виявляється у щоденній взаємодії людей – у родині, колективі, навчальному середовищі, на роботі. Вона характеризується доброзичливістю, емпатією, готовністю до компромісу та конструктивного діалогу. Міжособистісна толерантність – це основа ефективної комунікації та соціальної згуртованості.

Етнічна (міжетнічна) толерантність. Це повага до представників інших національностей, культур і традицій. Вона включає відмову від етноцентризму, расизму та ксенофобії, а також усвідомлення цінності культурного різноманіття. Етнічна толерантність є фундаментом міжкультурної взаємодії та основою стабільності в багатонаціональних суспільствах.

Релігійна толерантність. Означає прийняття права кожної людини сповідувати будь-яку релігію або залишатися невіруючою. Вона передбачає взаємоповагу між представниками різних конфесій, відмову від релігійного фанатизму й насильства, а також здатність вести діалог між релігіями на засадах рівності.

Політична толерантність. Характеризується визнанням права кожного на власні політичні переконання, участь у громадському житті, а також готовністю

сприймати альтернативні точки зору. Політична толерантність є основою демократичної культури, забезпечує стабільність і мирне співіснування різних ідеологічних груп.

Гендерна толерантність. Передбачає повагу до прав і гідності людини незалежно від її статі чи гендерної ідентичності. Цей тип толерантності сприяє подоланню стереотипів, дискримінації за ознакою статі та забезпеченню рівних можливостей у всіх сферах суспільного життя.

Професійна (корпоративна) толерантність. Є важливою складовою професійної культури, особливо у сфері «людина – людина» (соціальна робота, педагогіка, медицина, психологія). Вона полягає у вмінні співпрацювати, зберігати нейтральність, уникати конфліктів та поважати думку колег і клієнтів.

Культурна толерантність. Це здатність приймати різноманіття культур, традицій, норм і цінностей. Вона проявляється у відкритості до нових ідей, інтересу до інших культур, готовності до міжкультурного діалогу. Культурна толерантність формує засади мирного співіснування в глобалізованому світі.

Відтак, толерантність – це цілісна система морально-психологічних і соціокультурних якостей, яка забезпечує взаємоповагу, прийняття та співіснування людей у багатомірному світі. Усі її види тісно взаємопов'язані, а розвиток одного сприяє формуванню інших.

У науковій літературі існує системна класифікація видів толерантності, яка ґрунтується на двох критеріальних ознаках:

- за науковим упередженням (тобто відповідно до галузі знань або сфери, у якій вивчається феномен);
- за об'єктами нетерпимості (тобто щодо чого або кого виявляється або, навпаки, не виявляється толерантність) (рис. 1.1).

Як підсумок такого критеріального розмежування отримуємо два основних аспекти вивчення толерантності – як предмета наукового пізнання і як об'єкта практичної, у тому числі й соціальної мислєдїяльності.

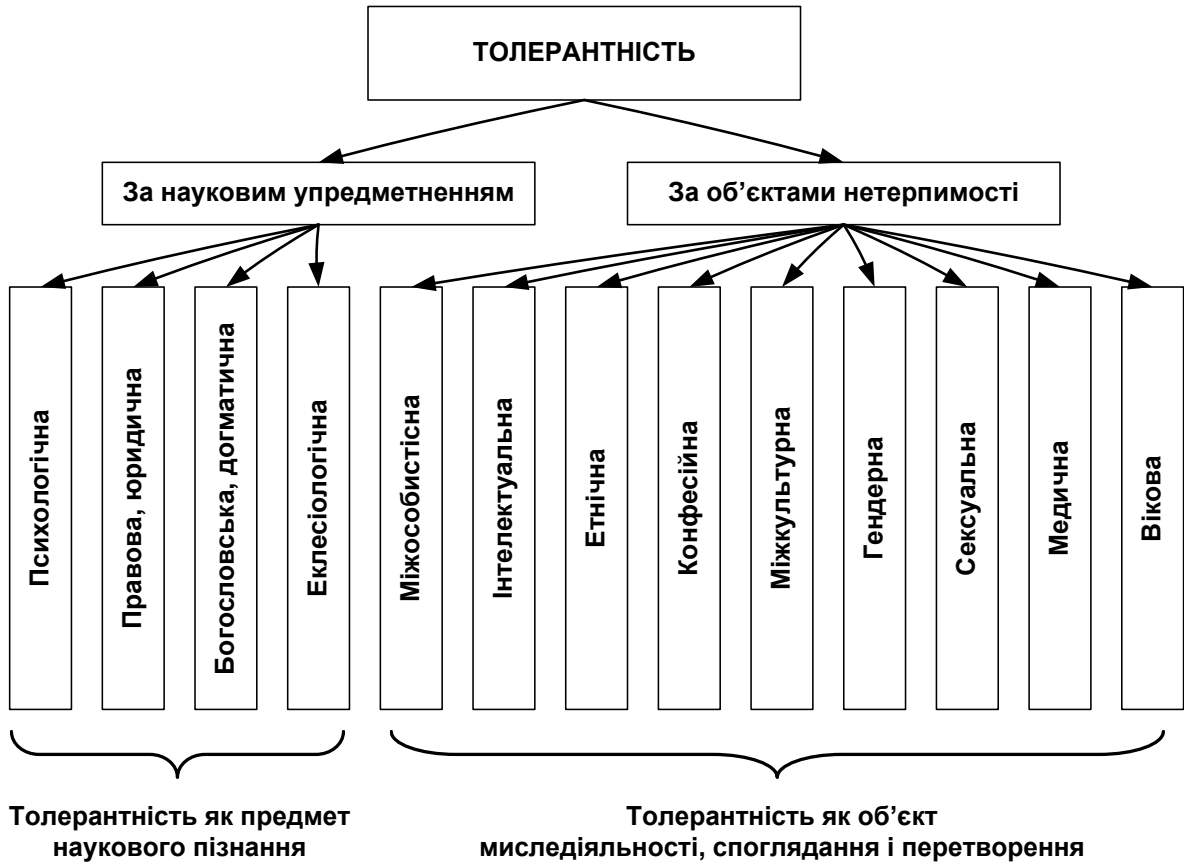


Рис. 1.1. Види толерантності у соціогуманітарному пізнанні [25]

Критичне осмислення проблеми толерантності у філософії, соціології, етиці, психології, медицині і біології, математиці та логіці дає підстави вказати на основні рівні наукового аналізу толерантності як загальнолюдської проблеми (рис. 1.2).

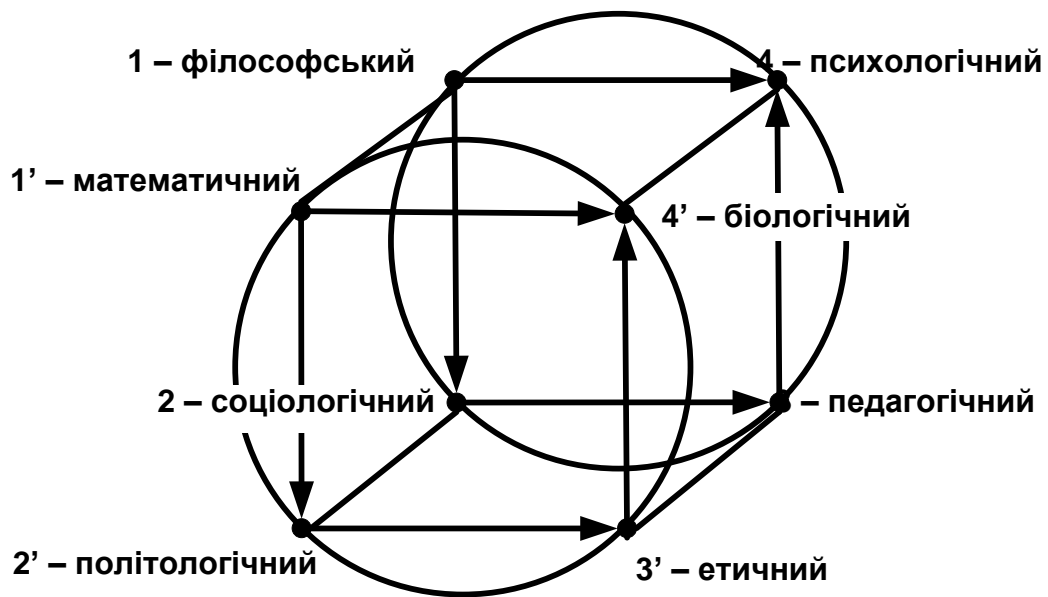


Рис. 1.2. Рівні наукового аналізу толерантності як загальнолюдської проблеми

Відповідно по-різному тлумачать поняття «толерантність» і більшість сучасних словників. Найчастіше термін «толерантність» розглядається як синонім терпимості. «Новий тлумачний словник української мови» за редакцією В. Яременка, О. Сліпушко дає наступне трактування «толерантний: це той, хто поблажливий, терпимий до чийось думок, поглядів, вірувань тощо» [7].

Крім того, багатозначне тлумачення поняття «толерантність» дає «Великий психологічний словник»: це – «установка ліберального прийняття моделей поведінки, переконань, цінностей іншого», «переносимість ліків», нарешті «здатність витримувати стрес без серйозної шкоди для себе».

Вище зазначене дійсно свідчить про те, що толерантність є багатовимірним феноменом, який потребує комплексного міждисциплінарного аналізу – як соціально-психологічна риса особистості, що визначає її взаємодію з іншими, так і як наукова категорія, яка відображає глибинні закономірності розвитку культури людських стосунків.

Як особистісна риса, толерантність проявляється у здатності людини контролювати власні емоції, приймати різноманіття точок зору, поважати іншу особистість незалежно від її світогляду, соціального статусу чи культурного походження. Вона формується у процесі соціалізації та є показником моральної зрілості й гуманістичної спрямованості особистості.

Як наукова категорія, толерантність є предметом дослідження різних наук – філософії, психології, педагогіки, соціології, культурології. У філософському аспекті вона трактується як ціннісна настанова людського співіснування; у психологічному – як інтегративна характеристика особистості, що відображає рівень емоційної зрілості та комунікативної культури; у соціологічному – як норма соціальної взаємодії, що забезпечує злагоду в суспільстві; у педагогічному – як мета і результат виховання гуманістично орієнтованої особистості.

Очевидно, що в сучасній науковій літературі існує множинність підходів до вивчення феномена толерантності, що пояснюється її поліфункціональністю та контекстною зумовленістю. Зокрема, виокремлюють:

- ціннісний підхід, який розглядає толерантність як загальнолюдську моральну норму;
- особистісно-орієнтований підхід, що наголошує на розвитку індивідуальної здатності до прийняття іншого;

– соціокультурний підхід, який пов’язує толерантність із культурним розмаїттям та міжкультурною взаємодією;

– професійно-етичний підхід, що підкреслює її значення у діяльності фахівців соціономічних професій (соціальних працівників, педагогів, психологів тощо).

Відтак, толерантність необхідно вивчати у системному вимірі – як особистісний феномен, як соціальну норму та як універсальну гуманістичну цінність, яка формує підґрунтя стабільного й демократичного суспільства.

У сучасних наукових дискусіях поняття толерантності набуло багатовимірного й неоднозначного трактування. Якщо раніше її розглядали як універсальну соціальну цінність, то сьогодні в академічному середовищі, особливо в західній гуманітарній традиції, спостерігається активне переосмислення її ролі та меж застосування. У цьому контексті сформувався два основних підходи – комунітаризм і теорія відмінностей, які найчастіше підтримують представники постмодерністського та феміністичного напрямів.

Таким чином, виняткова роль толерантності як безумовного морального орієнтиру ставиться під сумнів. Її значущість, на думку багатьох дослідників, має відносний характер і безпосередньо залежить від культурного рівня розвитку конкретного етносу чи нації, а також від традиційних духовних і соціальних норм, притаманних кожному суспільству [20].

Forst (2013, с. 32-34) аргументує, що «толерантність є нормативно залежним поняттям», тобто її зміст і межі «зумовлені соціальними і культурними контекстами» [25]. Walzer показує, що форми толерантності варіюють залежно від суспільного устрою та культурної традиції, що говорить про її відносний характер [36].

Багато сучасних дослідників наголошують на активному характері толерантності, підкреслюючи, що її не можна ототожнювати з байдужістю, апатією чи пасивною поступливістю. Толерантність передбачає не відмову від власних переконань, а здатність зберігати внутрішню переконаність, водночас визнаючи право інших на інші погляди, традиції та способи мислення. Вона вимагає внутрішньої напруги, оскільки поєднує в собі відданість власним цінностям із повагою до інакшості.

Толерантність часто аналізується з екзистенційно-гуманістичних позицій,

причому як зріла властивість-риси, котра є внутрішнім показником зрілості особистості, що виявляється у здатності приймати інших людей, їхні погляди, цінності та способи життя без упередження й агресії. З екзистенційно-гуманістичних позицій толерантність розглядається не як пасивна поблажливність, а як активна морально-психологічна установка, що ґрунтується на усвідомленні унікальності кожної людської особистості та визнанні її права на самовираження.

Вона є ознакою духовної зрілості, оскільки передбачає вміння долати власний егоцентризм, виходити за межі особистих стереотипів і взаємодіяти з людьми на основі поваги, довіри та співпереживання. Толерантна людина не просто «терпить» іншу точку зору, а розуміє її існування як природну складову багатоманітності людського буття.

У гуманістичній традиції (Е. Фромм, К. Роджерс, В. Франкл, Р. Мей) толерантність тлумачиться як вища форма самосвідомості, що поєднує свободу й відповідальність, розуміння й емпатію, прийняття й активну позицію. Вона розвивається в результаті особистісного досвіду, рефлексії та постійної роботи над собою.

З екзистенційно-гуманістичних позицій толерантність виступає показником духовної зрілості, самореалізації та гуманістичної спрямованості особистості, яка здатна зберігати власну ідентичність, не заперечуючи іншості інших.

Вітакультурний підхід до розуміння толерантності розглядає її не просто як соціальну чи етичну норму, а як особливий психодуховний стан людини, що відображає її внутрішню гармонію, відкритість і готовність до діалогу з іншими. У межах вітакультурної парадигми, яку протягом останнього десятиліття послідовно розробляє Анатолій Фурман, толерантність постає складовою системи духовно-культурних і психологічних цінностей особистості. Ця парадигма реалізується у кількох теоретико-прикладних напрямках – зокрема, у практичній психології [9], психокulturі української ментальності [10] та теорії освітньої діяльності [11; 12].

Вітакультурна парадигма виконує інтеграційну функцію – вона синтезує і трансформує (у «знятому» вигляді, за Гегелем) здобутки інших відомих наукових підходів. Йдеться не лише про запозичення певних цінностей, методологічних засад, методів і дослідницьких технік, а й про включення результатів, висновків і концептуальних положень різних теорій у пояснення, моделювання й

прогнозування соціогуманітарних процесів. Завдяки такій міждисциплінарній інтеграції вітакультурна парадигма виступає новою формою гуманітарного мислення, що поєднує філософські, психологічні та культурологічні знання в єдиному системному полі.

Ключову роль у цьому підході відіграють категорії “життя” і “культура”, які виступають методологічними універсалами, що дозволяють розглядати толерантність як життєтворчий феномен – не лише як соціально необхідну рису, а як життєву здатність до духовного співіснування, співпереживання й культурного зростання особистості у взаємодії з іншими людьми.

Останні, як «межові світоглядні універсалиї є вихідними концептами, що у взаємодії і поєднанні задають цілісний узагальнений образ людського світу, зосереджують історично накопичений соціальний досвід, організуються як своєрідні глибинні програми соціального життя груп, етносів, народів, тотально пронизують усі соціумні процеси, стани, властивості» [12, с. 47].

Толерантність часто аналізується з екзистенційно-гуманістичних позицій, відповідно до яких вона розглядається як зріла властивість особистості, що формується в процесі духовного і морального становлення людини. У цьому підході толерантність трактується не просто як соціальна норма поведінки, а як інтегральна характеристика особистості, що втілює її гуманістичну спрямованість, внутрішню свободу, здатність до саморефлексії та прийняття іншого як рівноправного суб'єкта.

З позицій екзистенційно-гуманістичної психології (К. Роджерс, В. Франкл, А. Маслоу, в Україні – З. Карпенко, Л. Засєкіна, П. Лушин) толерантність є ознакою духовної зрілості та глибинного усвідомлення унікальності кожної людини. Вона передбачає не пасивну терпимість, а активне прийняття Іншого як джерела взаємного збагачення досвіду. Такий підхід підкреслює, що толерантність — це не лише соціально значуща поведінкова риса, а й ціннісно-сміслова орієнтація, що втілює глибинну здатність особистості до любові, співчуття, співбуття і діалогу.

Таким чином, екзистенційно-гуманістичне розуміння толерантності дозволяє розглядати її як унікальне психокультурне утворення, що відображає зрілість особистості, її здатність до морального саморозвитку та діалогу культур. Толерантність у цьому сенсі — це не лише уміння мирно співіснувати, а й вияв

глибинної духовності, що сприяє розкриттю сутнісних потенцій людини та реалізації гуманістичних ідеалів людства.

1.2. Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування соціального працівника

Толерантність виступає насамперед як категорія міжособистісної взаємодії та соціального співіснування людей, що проявляється у здатності приймати іншу людину, її погляди, переконання й спосіб життя без ворожості чи агресії. Вона реалізується на рівні міжлюдських стосунків і лише через них набуває суспільного виміру. Таким чином, толерантність як соціальне явище можлива лише за умови толерантності окремих індивідів, тобто за наявності сформованого особистісного ставлення, що створює суб'єктивну основу для розвитку толерантно зорієнтованої суспільної свідомості.

У повсякденному житті толерантність найвиразніше проявляється у сфері спілкування, формуючи явище комунікативної толерантності. Саме вона є фундаментом взаєморозуміння, поваги й етичної поведінки в соціальних відносинах. Для фахівців соціальної сфери, зокрема соціальних працівників, комунікативна толерантність має особливе значення, адже передбачає високу культуру діалогу, вміння зберігати емоційну врівноваженість, дотримуватися норм гуманності, коректності та емпатії.

Толерантність у спілкуванні ґрунтується на усвідомленому прийнятті принципів гуманізму і поваги до гідності кожної людини. Комунікація є основою людської спільності та культури, адже люди існують і розвиваються лише у процесі взаємодії, діалогу та спільного творення смислів. Отже, толерантність не лише регулює поведінку в соціумі, а й забезпечує духовну єдність людей, виступаючи механізмом збереження цілісності суспільства.

Разом з тим, спілкування є базовим механізмом становлення, розвитку та самореалізації особистості, адже саме через нього людина входить у соціальний світ, засвоює культурні норми, формує власні цінності та світогляд. У психологічному розумінні спілкування – це багатоплановий процес взаємодії людей, який передбачає обмін інформацією, емоціями, досвідом і смислами, формування взаєморозуміння та координацію спільної діяльності.

Спілкування виконує кілька ключових функцій: комунікативну (обмін

знаннями та інформацією), інтерактивну (організація взаємодії між суб'єктами), перцептивну (взаємне пізнання та оцінка партнерів по спілкуванню), а також соціалізаційну – воно сприяє інтеграції особистості у суспільство, розвитку її моральних і етичних якостей.

У контексті професійної діяльності соціального працівника спілкування виступає не лише інструментом обміну інформацією, а й центральним компонентом його професійної компетентності. Воно вимагає високого рівня емоційного інтелекту, емпатії, здатності до активного слухання, вміння вести діалог і підтримувати клієнта навіть у кризових ситуаціях. Саме у процесі професійного спілкування реалізується толерантність як практична поведінкова якість – через прийняття, розуміння, довіру, безоцінкове ставлення до Іншого.

Воно є основним засобом гуманістичної взаємодії, що забезпечує становлення толерантності, соціальну згуртованість і духовний розвиток особистості. Воно не лише передає зміст, а й формує внутрішню культуру, здатність до співбуття й співпереживання – ключові риси зрілої, морально розвиненої людини.

Уміння спілкуватися є водночас природною властивістю людини та набутим мистецтвом, яке потребує постійного вдосконалення. Як багатоканальний процес передавання інформації, спілкування відображає рівень ефективності взаємодії між окремими особистостями та соціальними спільнотами. У процесі комунікації здійснюється передача та засвоєння соціального досвіду, відбуваються зміни у структурі взаємодії суб'єктів, формуються індивідуальні риси людини, реалізуються процеси соціалізації та саморозвитку особистості.

Таким чином, спілкування є не лише засобом обміну інформацією, а й фундаментальною умовою існування людини, засобом формування її духовного світу, ціннісних орієнтацій і соціальної ідентичності.

Спілкування слід розглядати не лише як соціальне, а й як психологічне явище, тісно пов'язане зі структурою індивідуальної свідомості людини. У психологічному контексті воно виступає складним феноменом, що відображає взаємодію внутрішнього світу особистості з навколишнім соціумом. Його природу визначають щонайменше чотири чинники:

– загальні закономірності функціонування психічної системи людини та психофізіологічні механізми мовлення, які забезпечують процес комунікації;

- етнопсихологічні особливості нації, що впливають на комунікативну поведінку, стиль взаємодії та рівень емоційної експресії;
- соціально-психологічні характеристики групи, до якої належить індивід, що визначають норми, цінності та моделі спілкування;
- індивідуально-психологічні властивості особистості — темперамент, характер, комунікативні здібності, рівень емпатії, емоційна стабільність тощо.

З іншого боку, спілкування є формою реалізації психічної активності й одночасно способом міжособистісної взаємодії, у якому проявляються психологічні риси людини, її темперамент і типологічні характеристики. Саме в процесі комунікації особистість формується, розвивається і самореалізується, адже спілкування виступає простором, де відбувається становлення її соціального досвіду, емоційного інтелекту, моральних установок та ціннісних орієнтацій.

Польський психолог Єжи Мелибруда наголошував, що саме спілкування робить можливою будь-яку спільну діяльність людей, оскільки воно є механізмом координації дій і обміну значеннями. У процесі комунікації кожна молода людина засвоює соціальний досвід, накопичений і систематизований попередніми поколіннями, оволодіває духовними, інтелектуальними й матеріальними цінностями культури, пізнає світ і саму себе. Він розглядає виклики для толерантності в польському суспільстві: чи є толерантність безумовною цінністю, чи вона має межі, чи не перетворюється на надмірну поблажливість і підкреслює, що зміст толерантності та її межі залежать від суспільно-культурного контексту [35].

Таким чином, спілкування є основним засобом соціалізації особистості: через нього відбувається адаптація до суспільних норм, формуються ціннісні орієнтації, здійснюються ситуативні корекції поведінки, а також забезпечується вчинкове самоствердження індивіда як активного суб'єкта соціальної взаємодії [35].

Комунікативна діяльність, подібно до будь-якого іншого виду людської активності, має чотири взаємопов'язані складові: мотиваційну, цільову, виконавчу та рефлексивну.

Мотиваційна сторона зумовлює виникнення потреби у спілкуванні, визначає внутрішні стимули, що спонукають людину до взаємодії з іншими. Цільовий компонент передбачає усвідомлення мети комунікації, постановку завдань і планування способів їх досягнення. Виконавча сторона реалізується через

конкретні дії, мовні засоби й поведінкові акти, які забезпечують процес взаєморозуміння. Нарешті, рефлексивна складова пов'язана з оцінкою ефективності спілкування, усвідомленням отриманого досвіду та корекцією власних дій у подальшій взаємодії.

Отже, розглядаючи комунікативну діяльність як систему мовленнєвих дій, можна стверджувати, що мовлення є окремим, спеціалізованим видом дії у межах ширшого процесу комунікативного діяння. Відтак воно підпорядковується загальним закономірностям діяльності, але має й низку специфічних рис, пов'язаних із психолінгвістичною природою спілкування.

Мовленнєві дії характеризуються кількома ключовими особливостями:

а) вони мають власну мету та завдання, спрямовані на створення, передавання й сприйняття змістовної інформації;

б) входять до структури комунікативної діяльності, взаємопов'язані з іншими діями, що передували або супроводжують акт мовлення, забезпечуючи цілісність процесу спілкування;

в) відзначаються внутрішньою структурованістю, яка включає мотиваційно-смісловий компонент (що саме потрібно передати), операційно-технологічний (як це здійснюється – за допомогою мовних засобів) та результативний (досягнення ефекту розуміння).

Таким чином, мовленнєва дія – це не лише механічна передача інформації, а психолінгвістичний акт, що відображає мислення, емоції та інтенції суб'єкта, єднаючи внутрішній (психічний) і зовнішній (мовний) аспекти людського спілкування.

Одним із найпоширеніших і найважливіших видів людської взаємодії у суспільстві є професійне спілкування, що становить основу ефективної діяльності в будь-якій сфері праці. Під цим поняттям розуміють мовленнєву взаємодію двох або більше осіб, у процесі якої здійснюється обмін інформацією, досвідом і діяльністю з метою досягнення певного результату, розв'язання професійних завдань або реалізації спільної мети. У вузькому значенні професійне спілкування визначають як спеціалізовану діяльність, спрямовану на задоволення професійних інтересів, досягнення виробничих чи управлінських цілей. Саме тому володіння знаннями про норми, форми, принципи й етику професійної комунікації є необхідною умовою результативної діяльності сучасного фахівця.

Професійне спілкування завжди має доцільний, цілеспрямований характер, оскільки використання мовних засобів у ньому зумовлене особистісною позицією комуніканта щодо певної проблеми та орієнтоване на досягнення позитивного практичного результату. Залежно від певних ознак воно класифікується за такими параметрами:

- усне або письмове (залежно від форми мовлення);
- діалогічне або монологічне (з погляду спрямованості висловлювання);
- міжособистісне або публічне (за кількістю учасників комунікації);
- безпосереднє або опосередковане (з огляду на наявність чи відсутність технічних посередників);
- контактне або дистанційне (залежно від просторової взаємодії суб'єктів спілкування).

Важливою формою професійного спілкування є ділова комунікація, яка завжди розгортається у конкретному соціальному контексті, що визначає її зміст, мету та характер. На стиль ділового спілкування впливають кількість учасників, рівень їхніх взаємин, комунікативні ролі та специфіка завдань. Відповідно до цього розрізняють такі основні форми ділової комунікації: ділова бесіда, нарада, публічний виступ, презентація. Оволодіння цими формами є невід'ємною складовою професійної компетентності сучасного спеціаліста.

Центральне місце у структурі професійного спілкування посідає комунікативна толерантність – здатність до сприйняття партнерів по спілкуванню з повагою, терпимістю, розумінням і визнанням їхньої індивідуальності. Для фахівця високої кваліфікації це не лише професійна, а й особистісна риса, що визначає стиль його поведінки, ефективність комунікації та успішність діяльності. Вона відображає рівень виховання, культури, досвіду взаємин, емоційної зрілості та етичних цінностей людини. У ній проявляються її установки, характер, темперамент, потреби, інтереси й типові емоційно-поведінкові реакції. Саме тому ця якість істотно впливає як на життєвий вибір і соціальну адаптацію особистості, так і на її професійне становлення та самореалізацію, забезпечуючи гармонійність взаємодії у будь-якому соціальному середовищі.

Комунікативна толерантність є складним психологічним феноменом, що формується під впливом цілісної структури особистості, до якої входять кілька взаємопов'язаних підструктур. Кожна з них визначає окремий аспект сприйняття,

мислення, емоцій і поведінки людини у процесі соціальної взаємодії.

Інтелектуальна підструктура відображає індивідуальну парадигму мислєдїяльностї, тобто спосіб сприйняття, осмислення і тлумачення дїйсностї. Вона охоплює звичні стереотипи мислення, логїчні операції, підходи до вирїшення проблем і прийняття рїшень.

Цїннїсна підструктура формує світоглядну базу особистостї – систему її ідеалів, цїлей, життєвих прїоритетів, оцїнок і мотиваційних орієнтирів, що визначають ставлення до інших людей і свїту загалом.

Етична підструктура охоплює моральні норми і принципи, якими керується людина у своїй поведінці. Вона задає внутрішні межї допустимого у взаєминах, формує почуття відповідальностї, гуманностї та справедливостї.

Естетична підструктура визначає сферу емоційно-чуттєвого сприйняття свїту, відображаючи індивідуальні смаки, уподобання, почуття гармонії, ставлення до прекрасного і потворного, комїчного й трагїчного.

Емоційна підструктура виявляє емоційні реакції та настрої особистостї — схильність до оптимїзму чи песимїзму, миролюбностї або агресивностї, врівноваженостї чи імпульсивностї, що істотно впливає на стиль комунїкації.

Сенсорна підструктура пов'язана з чуттєвим сприйняттям навколишнього свїту, особливостями функціонування сенсорних систем, що визначають чутливність до емоційних сигналів і невербальної поведінки партнерів по спілкуванню.

Енергодинамічна підструктура характеризує внутрішній енергетичний потенціал людини, інтенсивність її життєвих сил, працездатність, активність, що визначає ступїнь залученостї у комунїкативні процеси.

Алгоритмічна підструктура охоплює звички, навички, стиль дїяльностї, усталені моделї поведінки, ритуали і стратегії взаємодії, які забезпечують стабільність комунїкативної поведінки.

Характерологїчна підструктура включає стїйкі риси характеру, сформовані як у процесї виховання, так і під впливом соціального середовища. Вона визначає індивідуальний стиль реагування на труднощі, здатність до емпатії, самоконтролю та адаптації.

Функціональна підструктура відображає психофізіологїчні механізми, які забезпечують життєдїяльність особистостї, зокрема адаптацію, саморегуляцію,

підтримання внутрішнього комфорту та емоційної рівноваги.

Отже, комунікативна толерантність є інтегративним утворенням, що охоплює всі рівні особистісної організації. Вона виступає своєрідним індикатором гармонійного розвитку людини, поєднуючи інтелектуальні, моральні, емоційні й поведінкові якості, які визначають ефективність взаємодії в соціальному середовищі.

Залежно від спрямованості комунікативної взаємодії, дослідники виокремлюють кілька рівнів комунікативної толерантності, кожен із яких характеризує певну глибину й масштаб міжособистісного сприйняття.

Ситуативна толерантність проявляється у ставленні людини до конкретного індивіда в певній комунікативній ситуації. Вона формується під впливом моментальних емоційних станів, контексту взаємодії, особистісної симпатії чи антипатії, тому має переважно короткотривалий і варіативний характер.

Типологічна толерантність визначає ставлення особистості до певних соціальних чи культурних типів людей — представників окремої нації, соціального прошарку, професійної групи, вікової чи гендерної спільноти. Цей рівень відображає стереотипи соціального сприйняття, рівень усвідомлення культурних відмінностей та здатність приймати різноманіття людського досвіду.

Професійна комунікативна толерантність конкретизується у ставленні до людей, з якими індивід взаємодіє у межах професійної діяльності. Вона є особливо важливою для представників соціономічних професій (педагогів, лікарів, менеджерів, соціальних працівників тощо), оскільки відображає рівень професійної етики, емпатії, уміння слухати та конструктивно співпрацювати з колегами й клієнтами.

Загальна комунікативна толерантність є інтегральним рівнем цього феномену і відображає загальну тенденцію ставлення людини до інших людей у цілому. Вона формується під впливом життєвого досвіду, особистісних установок, моральних принципів, типу характеру та рівня психічного здоров'я. Саме від неї великою мірою залежать усі інші рівні толерантності – ситуативна, типологічна й професійна, адже вона задає загальну світоглядну орієнтацію людини на взаєморозуміння, співпрацю і гуманізм.

Таким чином, комунікативна толерантність виступає багаторівневою системою, у якій поєднуються когнітивні, емоційні та поведінкові складові

ставлення до інших людей, визначаючи здатність особистості підтримувати гармонійні міжособистісні стосунки в різних соціальних контекстах.

Фахівець сучасної соціогуманітарної сфери має бути не лише носієм знань, а й високоосвіченим професіоналом, здатним ефективно діяти у складному, динамічному соціокультурному середовищі. Він повинен володіти глибокими знаннями з соціології, практичної психології, ділової комунікації, розуміти закономірності функціонування соціальних організацій і служб, уміти орієнтуватися у швидкозмінному соціальному просторі, приймати самостійні рішення в умовах ризику, знаходити оригінальні шляхи розв'язання проблем і, головне, бути комунікабельним, толерантним та соціально адаптованим.

Професійна культура фахівця соціальної сфери охоплює широкий спектр компетенцій: володіння спеціальними знаннями, вміннями та навичками, дотримання канонів професійної поведінки, розвинену емоційну культуру, етику мовлення, культуру спілкування і професійний етикет. Саме культура мовлення є одним із ключових чинників професійної репутації спеціаліста та престижу організації, у якій він працює. Тому культура спілкування розглядається як фундаментальна складова професійної майстерності, зокрема й у галузі економічних і соціогуманітарних професій.

Професійне спілкування відбувається у межах мовленнєвої взаємодії спеціаліста з колегами, клієнтами чи партнерами у процесі виконання службових обов'язків. На відміну від загальної культури мовлення, що передбачає універсальні норми комунікативної поведінки, професійна культура спілкування висуває додаткові вимоги. Вона передбачає соціально-психологічну адекватність мовлення, тобто його відповідність емоційному стану співрозмовника, професійній ролі, змісту ситуації та соціальному статусу комунікантів.

У цьому зв'язку професійна комунікативність соціального працівника визначається як здатність до інтелектуально й емоційно врівноваженого спілкування, заснованого на професійних знаннях, нормах і вміннях. Вона є інтегральною частиною загальної комунікативної компетентності, показником професійної готовності фахівця соціогуманітарного профілю.

До основних складових професійної комунікативності належать:

– знання норм літературної мови та вміння точно, логічно й чітко формулювати думки;

- володіння професійною термінологією та стилістичною гнучкістю мовлення;
- здатність урахувати соціальні, вікові та індивідуальні особливості співрозмовника;
- уміння прогнозувати розвиток діалогу та реакції партнера;
- контроль емоційного стану, підтримання позитивної атмосфери спілкування;
- знання правил етикету й дотримання норм ділового мовного етикету;
- здатність до емпатії, саморегуляції та психологічної стабільності.

Наявність цих характеристик визначає загальнопрофесійний рівень діяльності фахівця і формує психологічний профіль особистості соціального працівника, для якого толерантність, культура спілкування та мовна компетентність є не просто професійними вимогами, а основою його соціального успіху та гуманістичної місії у суспільстві.

Висновки до розділу 1

Толерантність – це багатовимірне соціокультурне явище сучасного суспільства, що виявляється у здатності людини до терпимого, доброзичливого ставлення до інших, незалежно від їхніх переконань, культурних, релігійних чи соціальних відмінностей. Вона виступає необхідною передумовою ефективної взаємодії, успішного співробітництва, гармонійного спілкування та результативної професійної діяльності в будь-якій сфері.

Дотримання принципів толерантності передбачає активну життєву позицію, що ґрунтується на визнанні універсальних прав і свобод людини. Справжня толерантність виявляється у готовності до діалогу, взаєморозуміння та згоди, а не у байдужості чи пасивності. Вона забезпечує гармонійне поєднання різних поглядів, інтересів і мотивів, виключаючи застосування будь-яких форм насильства чи дискримінації як засобів досягнення порозуміння.

У сфері професійної діяльності соціогуманітарних спеціалістів толерантність виступає ключовою складовою професійної компетентності, визначаючи стиль комунікації, рівень емпатії та здатність до ефективної взаємодії з людьми. У контексті професійного спілкування соціальних працівників вона постає як інтегральна умова фахової майстерності, що забезпечує гуманістичну

спрямованість діяльності, підвищує її практичну результативність і сприяє зміцненню соціальної згуртованості в суспільстві.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ СТРУКТУРИ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Мотиваційно-ціннісні ресурси соціального працівника, як основний компонент толерантності

Мотиваційно-ціннісні ресурси соціального працівника становлять основу його професійної культури, світоглядної позиції та внутрішньої готовності до гуманістично орієнтованої діяльності. Цей компонент охоплює систему моральних, етичних, соціальних і духовних орієнтирів, що визначають ставлення фахівця до людей, суспільства та власної професії.

У структурі професійної толерантності мотиваційно-ціннісний компонент виступає ядром, яке зумовлює характер поведінки, спілкування та рішень соціального працівника. Він включає:

- мотиваційну складову, що виражається у прагненні допомагати, підтримувати, служити суспільному добру,
- ціннісну складову, яка ґрунтується на принципах гуманізму, рівності, справедливості, милосердя та поваги до людської гідності.

Соціальний працівник, керуючись високими моральними орієнтирами, демонструє готовність приймати клієнтів з різними життєвими історіями, переконаннями чи психічними особливостями, не виявляючи упередженості чи засудження. Його професійна мотивація має альтруїстичний характер — це прагнення не до зовнішньої винагороди, а до внутрішнього морального задоволення від допомоги іншій людині.

Мотиваційно-ціннісні ресурси є також джерелом емоційної стійкості та професійної рефлексії. Вони допомагають соціальному працівникові долати професійне вигорання, зберігати емпатію, витримку й гуманізм навіть у конфліктних або кризових ситуаціях. Завдяки ним формується внутрішня позиція, що узгоджується з принципами толерантності — прийняттям, повагою, готовністю до діалогу, здатністю бачити в кожній людині цінність.

Мотиваційно-ціннісні ресурси виступають інтеграційною основою професійної толерантності, визначаючи морально-етичний вектор діяльності соціального працівника. Їхній розвиток є стратегічним завданням професійної

освіти, оскільки без сформованої системи цінностей і гуманістичної мотивації неможливо забезпечити ефективну, етично виважену й толерантну соціальну допомогу.

Ціннісні орієнтації особистості є фундаментом її духовного світу та визначають спосіб засвоєння нею культурно-духовного потенціалу суспільства, перетворюючи соціальні й культурні вартості на мотиви поведінки та діяльності. Як одне з центральних утворень структури особистості, цінності відображають свідоме ставлення людини до соціальної реальності та виступають чинником формування її життєвої позиції. Саме через систему цінностей окреслюється мотиваційна основа поведінки, що впливає на всі сфери життєдіяльності — від особистісного самовизначення до професійної самореалізації (Б. Братусь, К. Клакхон, І. Кон, В. Отрут, А. Фурман та ін.).

Оволодіння певною системою цінностей, яке завжди має індивідуально-особистісний характер, означає формування життєвих орієнтирів і смисложиттєвих настановлень, що визначають напрям і зміст людських дій. У цьому контексті цінності виконують регулятивну функцію, перетворюючи суспільно значущі ідеали на внутрішні стимули активності та критерії оцінки власної поведінки.

Особливу роль відіграють ті цінності, що інтеріоризуються особистістю через процес сприйняття об'єктивної реальності, тобто засвоюються не лише на когнітивному, а й на емоційно-поведінковому рівні. Згодом вони проявляються у вчинковій сфері, стаючи конкретними проявами життєвої позиції людини. При цьому розмежовуються не окремі життєві ситуації, а загальні цілі діяльності, впорядковані у певній ціннісній ієрархії, відповідно до їхньої значущості для розвитку й самореалізації особистості.

1. Отже, система ціннісних орієнтацій є віссю духовного розвитку людини, визначаючи смисл її існування, характер соціальної поведінки та рівень інтеграції в культурний простір суспільства [2].

У сучасній соціогуманітарній науці прийнято розрізняти два основні класи цінностей – термінальні (цінності-цілі) та інструментальні (цінності-засоби). Такий поділ є фундаментальним для розуміння мотиваційної структури особистості й механізмів її соціальної поведінки.

Термінальні цінності становлять основоположні життєві орієнтири

людини, які відображають її довготривалу перспективу, визначають сенс буття та стратегічні цілі існування. Вони задають напрям життєвого шляху, окреслюють, що є для людини найвищим благом, надцінністю, заради якої вона діє та розвивається. До них належать такі універсальні смисли, як щастя, любов, свобода, творчість, справедливість, гідність, самореалізація, гармонія із собою та світом. Термінальні цінності мають екзистенційний характер, оскільки вони визначають не лише поведінкову мотивацію, а й філософію життя особистості, слугуючи мірилом її моральної зрілості.

Інструментальні цінності, навпаки, відображають засоби досягнення життєвих цілей. До них належать переконання, моральні норми, якості та вміння, що допомагають людині ефективно реалізовувати свої термінальні орієнтири. Зазвичай це чесність, відповідальність, толерантність, компетентність, дисциплінованість, комунікабельність, тобто ті риси, які забезпечують соціально значущу поведінку. З морально-психологічного погляду, інструментальні цінності виступають етичними орієнтирами, які узгоджують індивідуальні прагнення з колективними нормами співжиття, підпорядковуючи особисті інтереси спільному добру.

З позицій функціонального підходу інструментальні цінності активізуються як критерії оцінки модусів поведінки, тобто способів дії в конкретних ситуаціях, тоді як термінальні цінності визначають вибір цілей діяльності і засобів їх досягнення. Таким чином, перші регулюють «як діяти», а другі – «заради чого діяти».

Усі явища суспільного життя, включно з людськими вчинками, можуть бути охарактеризовані з точки зору втілення певних цінностей. При цьому кожна людина формує суб'єктивну систему оцінок, яка відображає її індивідуальне сприйняття важливості тих чи інших явищ для задоволення потреб, інтересів і намірів. Саме ця ціннісна система визначає морально-поведінкову спрямованість особистості, її ставлення до себе, до інших і до світу в цілому.

Цінності відображають вищий рівень розвитку людських потреб, оскільки вони є результатом усвідомлення індивідуальних прагнень у контексті суспільних норм і смислів. Коли особистісні потреби набувають соціальної значущості та осмислюються індивідом, вони трансформуються у цінності, які

виконують регулятивну функцію у соціальній поведінці людини. Саме через систему сталих ціннісних орієнтацій відбувається суб'єктивізація взаємин із навколишнім середовищем, забезпечується гармонійна взаємодія особистості зі світом і її соціально-культурна інтеграція.

Цінності є психологічними утвореннями високого рівня, які впливають на перебудову внутрішньої структури особистості, змінюючи її ставлення до себе, діяльності та суспільства. Вони формують ядро ціннісно-сислової сфери, навколо якої упорядковуються ідеали, моральні почуття, соціальні оцінки, прагнення та інтереси, що визначають життєву спрямованість людини.

Управління поведінкою особистості відбувається на двох взаємопов'язаних рівнях: свідомому (через систему цінностей, переконань і соціальних настановлень, які задають морально-етичні межі поведінки) і несвідомому (через елементарні установки, імпульси та стереотипи, які забезпечують автоматизм і сталість у реакціях людини).

При цьому людина постає як найвища цінність, що існує і розвивається в культурному просторі конкретного суспільства, під впливом його духовних, історичних і моральних традицій. Отже, спрямованість особистості є системою домінуючих цінностей і настановлень, які визначають логіку її дій, характер спілкування, стиль мислення й етичні пріоритети. Для соціального працівника це означає орієнтацію на конструктивну взаємодію з оточенням, що забезпечує гуманістичну результативність професійної діяльності.

Вищі цінності мають синтетичну природу, поєднуючи в собі етичні, естетичні та раціонально-логічні складники. На цьому рівні вони проявляються як ідеали, переконання, світоглядні позиції, що визначають сенс життя та мету діяльності. Завдяки цьому цінності стають еталоном оцінювання – вони задають норми і стандарти поведінки, дозволяють людині зіставляти власні вчинки з культурними і моральними зразками суспільства.

Вони виконують регулятивну, організаційну та спрямовуючу функції у професійній і життєвій діяльності людини. Для соціального працівника вони є внутрішнім орієнтиром гуманістичного служіння, відображають глибину його духовного світу, моральну зрілість і здатність до емпатійного, відповідального ставлення до інших людей.

Віктор Франкл, засновник логотерапії, розглядав пошук і реалізацію

смислів як основний рушій розвитку людини та головний чинник її психологічного благополуччя. У своїй концепції він підкреслював, що людська терпимість (толерантність) є невід'ємною складовою процесу самореалізації особистості, оскільки саме вона забезпечує здатність людини приймати іншу людину, інакшість, багатоманіття світоглядів і цінностей, не втрачаючи при цьому власної духовної цілісності [26].

На думку В. Франкла, прагнення людини до смислу не може здійснюватися в ізоляції від інших людей, адже сенс завжди соціально зумовлений і реалізується через взаємодію, співпереживання та співбуття. У цьому контексті толерантність постає як внутрішня передумова гуманістичного ставлення до світу, як прояв духовної зрілості та здатності до любові, що є вищим рівнем екзистенційного розвитку особистості.

Франкл вважав, що терпимість – це не пасивна байдужість, а активна духовна позиція, що ґрунтується на визнанні унікальності кожного індивіда та його права на власний шлях пошуку сенсу. Саме така толерантність, за Франклом, допомагає людині зберігати гідність навіть у найскладніших життєвих обставинах, долати страждання, не втратити віри в себе та в людство [26].

Очевидно, що особистісний вимір толерантності соціального працівника охоплює передусім ціннісно-смислову систему, у центрі якої перебуває повага до людини як до найвищої соціальної вартості. Ця система базується на визнанні невід'ємних прав і свобод кожного, рівноправності у виборі світоглядних позицій і життєвих стратегій, а також на відповідальності за власне життя та визнанні рівних можливостей розвитку для інших членів суспільства. Такий підхід формує етос гуманізму, який є основою професійної діяльності соціального працівника.

Толерантність у цьому контексті постає не лише як моральна норма, а як особистісна риса, що ґрунтується на процесі самоактуалізації — прагненні людини до реалізації власного потенціалу, досягнення внутрішньої цілісності й гармонії. Самоактуалізована особистість характеризується відкритістю до нового досвіду, гнучкістю мислення, свободолюбністю, внутрішньою незалежністю та мобільністю, тобто тими якостями, які є визначальними для толерантної поведінки.

У своїй найвищій, акмеологічній формі толерантність набуває рис загальної стратегії духовного зростання та самореалізації, що передбачає поєднання цілісності особистісного “Я” із його внутрішньою диференціацією, умінням розрізняти, аналізувати й приймати різноманіття життєвих позицій. Вона виявляється у здатності долати труднощі, зберігаючи емпатійність, відповідальність, самодостатність і опору на власні моральні принципи.

Таким чином, мотиваційно-ціннісний компонент толерантності ґрунтується на глибокому прийнятті терпимості як універсальної моральної категорії, що має свої витоки у філософсько-етичних і релігійних ученнях, де проголошуються ідеї добра, ненасильства, терпіння та смиренності. У цьому сенсі толерантність виступає не лише соціальною нормою, а й духовним орієнтиром, що визначає якість внутрішнього світу особистості.

Провідне мотиваційне поле діяльності соціального працівника формується навколо цінностей допомоги, співпраці, любові, підтримки, поступу, доброзичливості, поблажливості та щирої поваги до іншої людини, що невід’ємно поєднуються з високим рівнем самоповаги і внутрішньої гідності. Саме така ціннісна основа забезпечує соціальному працівникові здатність ефективно реалізовувати свою гуманістичну місію, сприяючи гармонізації стосунків у суспільстві та розвитку особистості як активного суб’єкта добра і співжиття.

2.2. Афективно-вольові ресурси соціального працівника, як важливий емоційно-вольовий компонент толерантності

Психоаналітичний підхід до розуміння феномена толерантності дає можливість глибше розкрити її внутрішню психологічну природу, співвідносячи її із механізмами психічного захисту, які формуються в особистості як реакції на стресові або екстремальні ситуації. У таких обставинах людина переживає внутрішній конфлікт, відчуття загрози власній цілісності, що супроводжується психічним напруженням і прагненням зберегти рівновагу між зовнішнім тиском і внутрішніми потребами.

У межах психоаналітичної парадигми (З. Фройд, А. Фройд, К. Хорні, Е. Фромм, К. Юнг) толерантність розглядається як результат адаптаційних процесів, спрямованих на гармонізацію суперечностей між внутрішніми

імпульсами та соціальними вимогами. Коли особа стикається з фрустрацією або конфліктом, вона вдається до механізмів психологічного захисту, які дозволяють мінімізувати емоційне напруження, зберегти самооцінку та відновити відчуття психологічної безпеки.

Завдяки цим механізмам людина пристосовується до складних життєвих обставин, навіть якщо не усвідомлює глибинних причин своїх реакцій. При цьому внутрішні суперечності не зникають, але компенсуються на неусвідомленому рівні, що виявляється у поведінці через толерантні або інтолерантні форми реагування.

До найтипівіших механізмів формування толерантності відносять:

- заперечення – як спосіб уникнення прийняття травматичної реальності, що тимчасово знижує рівень внутрішньої напруги;
- проекцію – перенесення власних небажаних якостей або почуттів на інших, що може зменшувати рівень агресії та сприяти більш усвідомленому ставленню до інакшості;
- ідентифікацію – ототожнення себе з іншою особою чи групою, яке знижує почуття відчуження та сприяє емпатійному прийняттю;
- раціоналізацію – інтелектуальне пояснення своїх дій і почуттів для збереження психологічного комфорту;
- стримування і витіснення – свідоме або несвідоме придушення емоційних реакцій, що дає змогу підтримувати соціально прийнятну поведінку;
- регресію – повернення до більш ранніх, простіших форм реагування як способу психологічного захисту в умовах стресу.

Окрім зазначених, у процесі формування толерантності можуть бути задіяні будь-які психічні процеси, що активізуються для збереження внутрішньої стабільності особистості – когнітивні, емоційні, вольові, а також професійна діяльність, яка виконує компенсаторну функцію.

Таким чином, у психоаналітичній інтерпретації толерантність постає не лише як етична чи соціальна категорія, а як результат складних психічних процесів самозбереження, які допомагають особистості підтримувати психологічну цілісність, збалансовувати внутрішні суперечності й адаптуватися до багатоманітності соціального світу [27]. Усе зазначене дозволяє в межах психоаналітичного підходу глибше розкрити емоційно-вольовий компонент

толерантності, який виступає її ключовою внутрішньою складовою. Саме цей компонент визначає здатність особистості усвідомлено регулювати власні емоційні стани, долати внутрішні конфлікти, стримувати деструктивні імпульси та спрямовувати енергію у конструктивне русло взаємодії з іншими людьми.

Емоційна складова толерантності проявляється у здатності до емпатії, стриманості у вираженні негативних почуттів, психологічній гнучкості та терпимості до фрустрацій. У свою чергу, вольова складова виявляється у контролі над афектами, умінні долати імпульсивні реакції, зосередженості на досягненні гармонії у стосунках і збереженні внутрішньої стабільності навіть за умов емоційного напруження.

Емоційно-вольовий компонент є тим психологічним ядром, що поєднує почуттєву глибину та силу волі, забезпечуючи зрілість і стійкість толерантної поведінки. Саме завдяки цьому компоненту толерантність виступає не лише як етична чеснота, а як вияв внутрішньої зрілості та психологічного здоров'я особистості, що здатна до прийняття різноманітності без втрати власної ідентичності.

У ситуаціях психологічної напруги людина використовує не лише несвідомі механізми психологічного захисту, а й усвідомлені адаптивні форми поведінки, які отримали назву копінг-стратегії (від англ. coping – «подолання»). Ці стратегії становлять систему свідомих дій, спрямованих на збереження внутрішньої рівноваги, зменшення стресу та відновлення контролю над ситуацією.

Одну з найвідоміших і найвпливовіших теоретичних моделей копінг-поведінки розробили Річард Лазарус і Сьюзан Фолькман [33]. У своїй процесуальній концепції вони визначають копінг як «когнітивні та поведінкові зусилля, що постійно змінюються, аби впоратися із зовнішніми або внутрішніми вимогами, які перевищують адаптаційні ресурси індивіда».

У межах цієї моделі виокремлюють кілька базових копінг-стратегій, що відображають різні шляхи реагування особистості на стрес:

- конфронтативний копінг – активне протистояння труднощам, що супроводжується емоційною напругою, ворожістю або ризикованими діями;
- пошук соціальної підтримки – звернення до інших людей з метою отримання емоційного розуміння, допомоги або поради;

- планування розв’язку проблеми – раціональний аналіз ситуації та послідовна організація дій, спрямованих на її подолання;
- самоконтроль – здатність регулювати власні емоції та поведінку, утримуючи внутрішню стабільність у стресовій ситуації;
- дистанціювання – свідоме зниження значущості події через когнітивне віддалення від неї, що допомагає зменшити емоційне напруження;
- позитивна переоцінка – прагнення побачити в складній ситуації нові можливості для особистісного зростання та розвитку;
- прийняття відповідальності – усвідомлення власної ролі у виникненні проблеми й готовність до активних дій для її вирішення;
- втеча або уникання – відмова від безпосереднього зіткнення з проблемою шляхом відволікання, заперечення або пошуку тимчасового емоційного полегшення [33].

З точки зору психології толерантності, найбільш релевантними є стратегії, пов’язані з прийняттям, самоконтролем, пошуком підтримки та позитивною переоцінкою, оскільки вони сприяють конструктивному переживанню стресу, розвитку емпатії та збереженню гармонійних взаємин з оточенням. Такі копінг-механізми тісно пов’язані із здатністю до адаптації, саморефлексії та прийняття інших, що становить сутність толерантної поведінки.

Копінг-стратегії є свідомими, цілеспрямованими формами поведінкової та емоційної адаптації, які допомагають людині долати життєві труднощі, підтримуючи психологічну рівновагу, самоповагу та позитивну взаємодію із соціальним середовищем.

У межах сучасного психологічного дискурсу питання толерантності як риси особистості часто розглядається у світлі взаємодії біологічного й соціального начал у структурі людської природи. Ця подвійність пояснює суперечливість поведінкових проявів людини – від природних, інстинктивних реакцій до соціально обумовлених форм співіснування та взаєморозуміння.

Особливу увагу цій проблемі приділяли представники неофройдизму, які прагнули поєднати психоаналітичну концепцію несвідомого з розумінням соціально-культурних детермінант розвитку особистості. Серед них Карен Хорні зробила значний внесок у пояснення природи міжособистісних відносин і механізмів психологічного самозахисту, які безпосередньо пов’язані з

феноменом толерантності.

На її думку, внутрішні конфлікти особистості виникають унаслідок протиріччя між біологічними потребами та соціальними вимогами середовища, що формує стан внутрішньої тривоги. У відповідь на цю тривогу людина розвиває певні моделі міжособистісної поведінки, які Хорні визначила як три основні типи руху:

– рух «до людей» – спрямований на пошук прийняття, підтримки, любові; характеризується потребою у співпраці та схильністю до компромісів;

– рух «від людей» – виражає прагнення до емоційної ізоляції, незалежності, уникнення міжособистісних контактів;

– рух «проти людей» – проявляється у прагненні до домінування, контролю та суперництва, що нерідко супроводжується агресивністю й нетолерантністю.

Толерантна поведінка, з точки зору неофрейдистської концепції, можлива лише за умов гармонійної інтеграції цих трьох тенденцій, коли особистість не пригнічує жодну зі складових, а вміє усвідомлено регулювати власні імпульси у взаємодії з іншими. Таким чином, толерантність виступає показником психологічної зрілості, здатності до саморефлексії, самоконтролю та прийняття соціальної різноманітності без внутрішнього конфлікту.

У цьому контексті толерантність постає не як вроджена властивість, а як результат динамічної взаємодії природних і соціокультурних чинників, що формує зрілу, інтегровану особистість, здатну до співіснування в умовах соціальної складності й різноманітності [15]. У системі міжособистісних орієнтацій, яку описала К. Хорні, кожен тип поведінки має власну мотиваційну основу, що визначає характер стосунків людини з оточенням. Особи, чия поведінка спрямована до інших людей, зазвичай прагнуть любові, схвалення й емоційного прийняття. Вони формують взаємини переважно для подолання почуття самотності, беззахисності чи непотрібності, намагаючись здобути емоційну безпеку через близькість і підтримку. Водночас зовнішня м'якість і доброзичливість таких людей може приховувати внутрішню напругу, пригнічену агресію або підсвідому потребу в домінуванні. Їхня життєва установка зводиться до переконання, що поступливість і лагідність забезпечують безпеку у взаєминах.

На думку К. Хорні, усі ці стратегії мають спільне коріння у почутті базальної тривоги, яке виникає через відсутність відчуття безпеки у міжособистісних відносинах. Це почуття породжує потребу в захисних механізмах, що з часом закріплюються як стійкі особистісні риси. Дослідниця виділяє десять так званих невротичних потреб, серед яких домінують прагнення до влади, самостійності, визнання, успіху й самодостатності.

У здорової, гармонійної особистості ці тенденції залишаються гнучкими – вона здатна змінювати поведінкові стратегії залежно від обставин, тоді як невротична фіксація на одній потребі призводить до емоційного дисбалансу, внутрішніх конфліктів і втрати здатності до конструктивної толерантної взаємодії з іншими. Таким чином, толерантність у концепції К. Хорні постає як ознака психологічної зрілості, що передбачає вміння гармонізувати внутрішню потребу у безпеці з відкритістю до соціального світу [15].

Е. Фромм, розвиваючи гуманістичну традицію психоаналізу, пропонує глибоко антропологічне розуміння толерантності як прояву зрілої свободи особистості. Він вважав, що справжня свобода не зводиться лише до відсутності зовнішнього примусу, а є наслідком внутрішнього звільнення від страху, залежності та підпорядкування авторитетам. Людина, яка не досягла цього рівня внутрішньої свободи, схильна тікати від неї – феномен, який Фромм описав у праці «Втеча від свободи» [28].

Таке прагнення «втечі від свободи» він пов'язував із трьома основними механізмами психологічного захисту:

- авторитаризмом, коли людина відмовляється від самостійності, підкоряючись сильнішому, або, навпаки, намагається панувати над іншими;
- деструктивністю, що проявляється у ворожості до світу, прагненні руйнувати все, що викликає тривогу чи відчуття безсилля;
- конформізмом, коли індивід відмовляється від власного «Я» і бездумно пристосовується до соціальних норм та очікувань.

На противагу цим деструктивним тенденціям Фромм висуває ідею позитивної свободи, яка досягається через спонтанну активність, творче самовираження, любов і відповідальність. Для нього толерантність є невід'ємною рисою людини, здатної жити у гармонії з іншими без втрати власної індивідуальності.

Відповідно до його концепції, усі людські взаємини можна умовно поділити на продуктивні й непродуктивні. Продуктивна орієнтація передбачає любов, турботу, повагу, здатність до співпереживання та самореалізації через взаємодію з іншими. Натомість непродуктивна форма характеризується егоїзмом, маніпулятивністю, підкоренням або прагненням контролю.

Таким чином, толерантна людина в інтерпретації Е. Фромма – це особистість, яка володіє внутрішньою свободою, здатна до творчого самовираження та побудови продуктивних взаємин із оточенням. Вона не тікає від свободи, а сприймає її як можливість для реалізації гуманістичних ідеалів – любові, взаєморозуміння та відповідальності [28].

Толерантність, у сучасному науковому розумінні, не зводиться лише до терпимості чи прийняття іншого – вона передбачає наявність психологічного простору взаємодії, у межах якого людина може зберігати власну цілісність і почуття Я, не розчиняючись у чужих впливах. Цей внутрішній простір є необхідною умовою для конструктивного діалогу, співіснування й кооперації, адже саме він забезпечує баланс між відкритістю до іншого і збереженням власної індивідуальності.

У центрі цього процесу перебуває его-ідентичність – здатність людини усвідомлювати власну унікальність, відчувати послідовність і сталість у часі, приймати свої цінності, переконання, життєві орієнтири. Ідентичність виступає внутрішнім регулятором поведінки, який визначає, як особистість взаємодіє з іншими людьми у процесі соціальної комунікації. Вона дозволяє не лише усвідомлювати межі власного Я, а й адекватно реагувати на зовнішні впливи, інтегруючи новий досвід без втрати внутрішньої цілісності.

Процес уподібнення або часткового ототожнення себе з іншими людьми є природним і необхідним механізмом соціального розвитку. Він полягає у вибіркового засвоєнні важливих характеристик партнера по взаємодії – його цінностей, моделей поведінки, норм та етичних орієнтирів. Завдяки цьому формується взаєморозуміння, що є базою для спільної діяльності, соціальної координації та інтеграції в групу.

Однак толерантна особистість не втрачає при цьому власну автономію: вона здатна зберігати межі особистісної ідентичності, навіть тоді, коли активно взаємодіє з іншими. Таким чином, толерантність постає не як пасивне

прийняття чи підкорення, а як усвідомлена форма соціальної зрілості, що дозволяє поєднати відкрите сприйняття іншого з глибоким розумінням і прийняттям себе.

Е. Еріксон у своїй теорії психосоціального розвитку запропонував глибоке розуміння процесу становлення особистості, центральним елементом якого є психосоціальна ідентичність — відчуття цілісності й безперервності власного «Я» у межах соціального середовища. Він розглядає розвиток людини як послідовність стадій онтогенезу, кожна з яких супроводжується певною кризою — переломним моментом, коли індивід стикається з необхідністю переосмислити себе, свої ролі та місце у світі.

На думку Еріксона, кожна стадія розвитку відображає зміну соціокультурного контексту існування людини. Кожна нова життєва ситуація ставить особистість перед вибором між альтернативними тенденціями — конструктивною, що сприяє зростанню, і деструктивною, яка веде до психологічної стагнації. Від того, як саме буде подолана криза, залежить формування стійких рис характеру, у тому числі толерантних або інтолерантних установок [23].

Е. Еріксон підкреслював, що Его-ідентичність формується поступово і є результатом інтеграції минулого досвіду, поточного самоусвідомлення та майбутніх прагнень особистості. Саме на стадії становлення Его-ідентичності людина усвідомлює власну індивідуальність, ототожнює себе з певними соціальними групами, професійними чи культурними спільнотами, визначає свої моральні та життєві орієнтири. Якщо цей процес не завершується успішно, виникає дифузія ідентичності — стан внутрішньої розмитості, невпевненості у власній ролі, що веде до нестійкої поведінки та суперечливих ціннісних орієнтацій.

Таким чином, концепція Е. Еріксона дозволяє розглядати толерантність не лише як моральну чи соціальну категорію, а як інтегративну рису психосоціальної зрілості, що є наслідком гармонійного розвитку Его та здатності людини зберігати почуття власної totoжності у процесі постійних змін і взаємодії з навколишнім світом [23].

Формування ідентичності відбувається як складний, динамічний процес, у якому визначальну роль відіграє рівень активності самої особистості. В одних

випадках цей процес має пасивний, неусвідомлений характер, коли індивід автоматично засвоює норми, моделі поведінки, способи мислення та цінності тієї соціальної групи, до якої належить. Така форма ідентичності не потребує рефлексії: людина відтворює задані зразки, не замислюючись над їхнім змістом і власною позицією. Протилежна ситуація спостерігається при усвідомленому формуванні ідентичності, коли особистість починає осмислювати себе, власні життєві цілі, цінності й мотиви, що визначають її ставлення до світу.

Усвідомлена ідентичність є показником зрілої самосвідомості, адже вона базується на рефлексії, критичному мисленні та здатності до саморегуляції. Розвинена ідентичність сприяє формуванню таких рис, як волява цілеспрямованість, здатність до відповідального прийняття рішень, усвідомлена відданість професійним і корпоративним цінностям, а також критичність до тих норм, які суперечать моральним переконанням людини. У межах організаційної культури це проявляється у підвищенні рівня переконливості та ефективності міжособистісної взаємодії, оскільки індивід діє не формально, а на основі внутрішніх переконань і цінностей.

Особливої уваги в контексті розвитку толерантності заслуговує емоційно-вольовий компонент, що забезпечує стабільність поведінки в умовах стресу чи фрустрації. Центральним психологічним механізмом тут виступає терпіння — здатність свідомо стримувати імпульсивні реакції та зберігати внутрішню рівновагу. Терпіння функціонує як основа толерантності, оскільки дозволяє регулювати емоційні стани, контролювати поведінку й запобігати деструктивним діям у складних ситуаціях.

Його сутність розкривається через вольові риси: витримку, самовладання та самоконтроль. Витримка проявляється у здатності відкласти дію до настання сприятливих умов, пригальмувати імпульси, що можуть завадити досягненню мети. Коли ж необхідно подолати страх, тривогу чи інші емоційні перешкоди, на перший план виходить самовладання, яке дозволяє людині перерозподіляти енергію між різними мотивами, спрямовуючи її у конструктивне русло.

Витримка і самовладання є фундаментальними психічними якостями, що безпосередньо впливають на становлення самоконтролю особистості — здатності свідомо регулювати власні емоції, думки й дії відповідно до моральних та соціальних норм. У їхній взаємодії формується гармонійний

механізм регуляції поведінки, який охоплює всі рівні психічної діяльності людини – від емоційно-афективного до когнітивного та вольового. Саме ця взаємодоповнюваність створює внутрішнє підґрунтя для виникнення толерантності як особистісної якості, що проявляється у повсякденній поведінці, комунікації та соціальних стосунках.

Таким чином, витримка, самовладання та терпіння функціонують як єдина система вольової саморегуляції, що підтримує внутрішній баланс людини та сприяє розвитку її толерантності. Вони не лише стримують деструктивні імпульси, а й забезпечують активне переосмислення ситуацій, спрямоване на конструктивний вихід із конфліктів. Саме завдяки цим якостям толерантність набуває реального психологічного змісту – стає не декларацією, а практичною формою самоконтролю, емоційної зрілості й моральної стабільності особистості.

Провідний психологічний механізм становлення толерантності ґрунтується на включенні іншої людини в особистісний простір індивіда через розвиток таких внутрішніх якостей, як розуміння, емпатія та асертивність. Саме вони формують основу для конструктивної взаємодії, взаємоповаги й прийняття різноманітності людського досвіду.

Здатність до прийняття – це не лише показник етичної зрілості, а й критерій психологічного розвитку особистості. Людина є тим більш зрілою, чим більше вона спроможна приймати інших у їхній автентичності, без прагнення змінити, підкорити чи оцінити їх за власними мірками. Це прийняття означає визнання унікальності іншої людини, її права бути собою та збереження власного внутрішнього балансу у взаємодії.

Розвиток такої спроможності неможливий без глибинного розуміння іншого, яке передбачає не лише когнітивне усвідомлення, але й емоційне співпереживання. Розуміння без особистісного залучення часто призводить до відчуження або дистанціювання, тоді як справжнє прийняття народжується у стані співчутливої залученості. Саме тому центральним елементом цього механізму є емпатія – здатність емоційно відчувати внутрішній світ іншої людини, інтуїтивно зрозуміти її переживання, мотиви та потреби.

Особливе значення має також асертивність, яка доповнює емпатію, забезпечуючи збереження власних меж у взаємодії. Вона дозволяє особистості

висловлювати свої почуття й думки відкрито, не пригнічуючи іншого, а також приймати іншу позицію без внутрішнього дискомфорту. Таким чином, асертивність підтримує баланс між повагою до себе і повагою до іншого, що є суттю толерантної поведінки.

Толерантність, формується як емоційно-ціннісна позиція, у якій поєднуються інтелектуальне розуміння, емпатійне співпереживання і вольова саморегуляція. Вона не є пасивною поблажливістю, а передбачає активну готовність сприймати іншого у його відмінності, зберігаючи при цьому власну ідентичність. Такий рівень внутрішньої інтеграції є ознакою зрілої особистості, для якої взаємодія з іншими стає не джерелом загрози, а можливістю для духовного й емоційного зростання.

Пілотне застосування Фрайбурзького та Каліфорнійського особистісних опитувальників у межах дослідження емоційно-вольового компонента толерантності здобувачів спеціальності «Соціальна робота» дало змогу отримати ґрунтовні емпіричні дані про специфіку розвитку ключових особистісних характеристик у процесі професійної підготовки.

1. Самооцінка.

Для більшості здобувачів виявлено тенденцію до дещо завищеної самооцінки, однак з помітною динамікою її поступового зниження від першого (53,8%) до другого (45,7%) і четвертого курсів (39,5%). Це свідчить про формування більш реалістичного самосприйняття у міру професійного дорослішання. Зменшення частки здобувачів із надмірно високою самооцінкою (14,4%, 4,3% і 6,0%) підтверджує зростання самокритичності та адекватного розуміння власних професійних можливостей.

2. Самоприйняття.

Більшість респондентів характеризується низьким або середнім рівнем самоприйняття (78,6% у першокурсників, 73,89% у другокурсників, 66,2% у четвертокурсників). Проте спостерігається стабільне зростання кількості осіб із високим (17,5%, 19,7%, 24,1%) та дуже високим (5,1%, 6,0%, 12,6%) рівнем самоприйняття, що свідчить про поступове утвердження внутрішньої гармонії, позитивного ставлення до себе та формування особистісної зрілості.

3. Емпатія.

Рівень розвитку емпатії у здобувачів загалом є помірним, однак

демонструє позитивну динаміку. Кількість осіб із низькими показниками емпатійності зменшується від першого до четвертого курсів (59,4%, 48,7%, 38,7%), тоді як зростає частка здобувачів із середнім (35,0%, 39,3%, 42,8%) та високим і дуже високим рівнями (8,3%, 14,7%, 21,9%). Ця тенденція вказує на розвиток емоційної чутливості, здатності до співпереживання та розуміння внутрішнього світу інших – важливих складових професійної толерантності соціального працівника.

4. Врівноваженість.

Показники врівноваженості перебувають на середньому рівні (44,7%, 43,8%, 49,2%), тоді як низькі й високі рівні розвитку цієї риси розподілені майже рівномірно, із тенденцією до зростання стабільності емоційно-вольової сфери у здобувачів старших курсів. Це вказує на формування внутрішньої регуляції поведінки, уміння зберігати спокій у стресових або конфліктних ситуаціях.

5. Емоційна стійкість.

Для більшості здобувачів характерні середній (33,9%, 37,1%, 38,0%) та низький або дуже низький (42,4%, 37,6%, 35,1%) рівні емоційної стійкості, хоча відзначається незначне збільшення осіб із високим і дуже високим рівнем (26,4%, 28,0%, 29,6%). Це свідчить про поступове формування адаптаційної готовності до професійних навантажень і стресів соціальної практики.

6. Вольовий самоконтроль (за методикою Ейдмана).

Методика дозволила кількісно визначити розвиток вольової складової толерантності через шкали «самовладання» та «наполегливість». Отримані результати показали, що більшість здобувачів мають середній індекс самоконтролю, який поступово зростає від молодших до старших курсів. Це відображає підвищення рівня саморегуляції, стресостійкості та відповідальності, які є базовими для професійного становлення фахівця соціальної роботи.

Таким чином, результати пілотного дослідження підтверджують, що в процесі навчання відбувається поступове дозрівання емоційно-вольової сфери здобувачів, що позитивно впливає на розвиток їхньої толерантності як ключової професійної компетентності. Цей висновок підкріплює доцільність системного впровадження тренінгів емоційної компетентності, саморегуляції та

емпатійної взаємодії у підготовку майбутніх соціальних працівників. (табл. 2.1)

Таблиця 2.1

Усереднені результати дослідження вольового самоконтролю здобувачів 1, 2 і 4 курсів ЗУНУ, одержані за методикою Є Ейдмана (м. Тернопіль, вересень-жовтень 2025 року, вибірка – 105 осіб, у %)

Рівень вольового самоконтролю	Самовладання			Наполегливість			Індекс ВСК		
	1 курс	2 курс	4 курс	1 курс	2 курс	4 курс	1 курс	2 курс	4 курс
Дуже низький	13,3	26,7	25,3	18,6	17,9	16,4	29,3	21,9	19,4
Низький	10,6	9,6	8,7	6,4	6,7	5,1	9,4	8,6	4,8
Середній	37	36,2	35,4	43,6	41,9	38,8	37,5	42,7	45,5
Високий	9,6	12,4	11,2	13,3	12,2	15,5	8,1	7,7	11,3
Дуже високий	29,5	15,1	19,4	18,1	21,3	24,2	15,7	19,1	19

Результати дослідження засвідчили, що самовладання майбутніх соціальних працівників як інтегральна особистісна характеристика має помірну позитивну динаміку впродовж навчання – від першого до четвертого курсу. Незважаючи на переважання середніх показників, спостерігається поступове зростання рівня емоційної стабільності, стриманості та вміння контролювати власні реакції, що є ключовими складовими емоційно-вольового компонента толерантності. Ця тенденція корелює із результатами за шкалою «емоційна стійкість» Фрайбурзького особистісного опитувальника, що підтверджує взаємозв'язок між умінням керувати емоціями та загальною здатністю до саморегуляції поведінки.

Шкала «наполегливість», яка відображає силу намірів, вольову спрямованість і здатність доводити розпочате до кінця, виявила позитивну динаміку від першого до четвертого курсів. Здобувачі з високими показниками за цією шкалою демонструють високу працездатність, послідовність і стійкість до перешкод, вони не схильні до імпульсивних рішень, відзначаються совісністю, соціальною відповідальністю та здатністю дотримуватися моральних норм.

Водночас низькі результати засвідчують наявність серед частини здобувачів емоційної лабільності, нерішучості, непослідовності у діях. Для таких осіб характерні імпульсивність і знижена концентрація уваги на

досягненні цілей. Проте навіть у цій групі виявляється певна гнучкість мислення, чутливість і адаптивність, що може виступати потенційним ресурсом у формуванні професійної стійкості.

За показниками вольового самоконтролю (ВСК) частина здобувачів продемонструвала високий рівень самодисципліни, внутрішньої зрілості та незалежності, що виражається у спокої, впевненості, відповідальності та здатності планомірно реалізовувати власні наміри. Вони усвідомлено контролюють поведінку, володіють розвинутим почуттям обов'язку, соціальною спрямованістю та здатністю до рефлексії. Проте у частини таких осіб фіксується підвищене внутрішнє напруження, зумовлене прагненням контролювати всі аспекти власної діяльності, що може створювати ризик емоційного вигорання.

Здобувачі з низькими показниками самоконтролю виявляють емоційну нестійкість, вразливість, невпевненість у собі. Їм бракує рішучості, цілеспрямованості, рефлексії щодо власних мотивів. Їхня поведінка характеризується імпульсивністю, схильністю до коливань у прийнятті рішень, що негативно впливає на розвиток професійної толерантності, яка вимагає врівноваженості, терпимості та гнучкості в міжособистісних стосунках.

У цілому отримані результати свідчать, що рівень розвитку емоційно-вольового компонента толерантності у здобувачів -соціальних працівників є недостатньо високим. Це проявляється у труднощах із прийняттям себе, регуляцією емоцій та адекватним розумінням емоцій інших. Такі особливості ускладнюють ефективне професійне спілкування, налагодження довірливих стосунків із клієнтами й колегами.

З огляду на це доцільним є впровадження інноваційних освітніх програм, спрямованих на розвиток емоційної компетентності, саморегуляції, емпатії та вольової стабільності. Практичні тренінги, групова психокорекційна робота, курси емоційного інтелекту та психології спілкування можуть стати ефективними засобами підвищення рівня толерантності, що є необхідною умовою професійної зрілості соціального працівника.

РОЗДІЛ 3

ФОРМУВАННЯ ПІЗНАВАЛЬНОГО ПОТЕНЦІАЛУ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

3.1. Формування пізнавального потенціалу соціального працівника, як когнітивного компонента толерантності

Згідно з положеннями теорії конструктивного альтернативізму, центральна ідея якої полягає у визнанні множинності можливих способів осмислення реальності, будь-яке явище може бути відтворене у свідомості людини через безліч індивідуальних когнітивних моделей і уявлень. Кожен індивід сприймає навколишній світ крізь призму власної системи переконань, досвіду та мисленнєвих конструкцій. Події самі по собі не мають фіксованого змісту – їхнє значення формується у процесі інтерпретації, коли людина наділяє їх особистісним смислом.

Саме інтерпретація визначає, як подія впливатиме на суб'єкта: вона набуває психологічної сили лише після того, як буде осмислена, співвіднесена із внутрішнім світом особистості. Таким чином, людина є творцем власної реальності, адже її досвід і поведінка зумовлюються не стільки об'єктивними обставинами, скільки тим, як вона їх сприймає і пояснює. Водночас індивід не є беспорядним заручником власних уявлень — він здатний змінювати життєву ситуацію, переглядаючи власні когнітивні схеми, тобто переосмислюючи те, як бачить себе, інших і світ у цілому.

Отже, сутність конструктивного альтернативізму полягає у визнанні того, що людське сприйняття не є дзеркальним відображенням реальності, а являє собою її творчо-інтерпретаційне моделювання. Змінюючи спосіб інтерпретації подій, особа змінює не лише своє розуміння світу, але й саму якість власного життя.

Ізабель Майєрс і Кетрін Бріггс, розвиваючи ідеї типології особистості Карла Густава Юнга, створили одну з найвідоміших моделей психологічної класифікації людей – індикатор типів Майєрс–Бріггс (Myers–Briggs Type Indicator, MBTI). У своїй концепції вони взяли за основу три юнгіанські дихотомії – екстраверсію й інтроверсію, сенсорику й інтуїцію, мислення й почуття – та доповнили їх четвертою власною шкалою, що стосується способу

взаємодії людини зі світом. Згідно з їхньою моделлю, особистість може бути орієнтована на структурування й планування або на відкритість і гнучкість.

На основі цього підходу всі люди поділяються на дві групи: тих, які виносять судження (*judging types*), і тих, які сприймають (*perceiving types*). Перші схильні до порядку, визначеності, системності мислення, вони намагаються швидко приймати рішення, завершувати справи й контролювати ситуації. Для них характерна орієнтація на логіку, дисципліну, організованість і стабільність. Другі, навпаки, більш відкриті, гнучкі та адаптивні, прагнуть спостерігати, аналізувати, збирати додаткову інформацію, перш ніж ухвалити рішення. Такі люди комфортно почуваються в умовах невизначеності, легко приймають нові ідеї та не обмежують себе рамками жорсткої структури.

Дихотомія «судження – сприймання» відображає глибинну різницю між людьми, які прагнуть до завершеності, і тими, хто тяжіє до відкритості. У професійному контексті, особливо в діяльності соціальних працівників, педагогів і психологів, цей вимір відіграє особливу роль, адже визначає гнучкість мислення, рівень толерантності, здатність до емпатії та ефективної міжособистісної взаємодії. Люди типу «сприймання» зазвичай більш терпимі до відмінностей, схильні до діалогу, приймають різноманіття точок зору, тоді як представники типу «судження» проявляють послідовність, відповідальність і прагнення до чіткості у професійних діях.

Таким чином, підхід Майєрс і Бріггс, що базується на ідеях Юнга, не лише поглиблює розуміння особистісних відмінностей, а й дозволяє пояснити, чому різні люди по-різному реагують на невизначеність, зміни чи конфлікти. Для професій соціономічного типу цей аспект є надзвичайно важливим, адже від рівня психологічної гнучкості та толерантності залежить якість взаємодії фахівця з клієнтами та ефективність соціальної допомоги [38].

Особи, схильні до чіткої структуризації навколишнього світу, зазвичай сприймають будь-яку діяльність у категоріях «правильно» чи «неправильно». Для них характерне прагнення до однозначності, упорядкованості й стабільності у власних судженнях та рішеннях. Вони схильні оцінювати події через призму власної системи норм, що обмежує їхню гнучкість мислення, але водночас забезпечує впевненість і передбачуваність поведінки.

Натомість індивіди іншого типу відзначаються адаптивністю, відкритістю

до нового досвіду та схильністю до пізнання. Їхня поведінка менш прогнозована, адже вони здатні пристосовуватися до змін середовища, сприймаючи навіть складні чи суперечливі ситуації як природний елемент життєвого процесу. Проте саме ця відкритість часто ускладнює прийняття остаточних рішень – такі люди схильні вичікувати, аналізувати та збирати інформацію, перш ніж діяти. Вони більше орієнтовані на пізнання, ніж на оцінку, на спостереження, ніж на втручання.

Натомість ті, хто прагне активно долати життєві труднощі, віддають перевагу оцінювальній та аналітичній позиції, що передбачає прийняття рішень, навіть у ситуації ризику чи неповноти інформації. Їхній тип свідомості відзначається більшою вольовою визначеністю, схильністю до дії та відповідальності за власні рішення. Проте така орієнтація нерідко поєднується зі спрощеними когнітивними структурами, коли події оцінюються в межах дихотомічних схем – «добре/погано», «своє/чуже», «правильне/помилкове».

Подібна категоричність мислення призводить до селективності сприйняття інформації – такі люди легше реагують на прямі, однозначні твердження, тоді як складні, багатопланові або суперечливі феномени сприймаються ними з недовірою або відкидаються. Це обмежує можливість формування діалектичного, гнучкого бачення світу, що є необхідною умовою розвитку справжньої толерантності як здатності приймати множинність точок зору та співіснування різних позицій у соціальній взаємодії.

Ступінь когнітивної складності людини безпосередньо визначає характер її ставлення до світу: від догматичного й спрощеного – до гнучкого, відкритого й толерантного, що відображає зрілість особистості у пізнанні, саморегуляції та соціальному спілкуванні.

Когнітивний компонент у структурі толерантної або інтолерантної поведінки відіграє роль посередника між внутрішньою установкою особистості та її реальними діями. Саме він визначає спосіб сприйняття ситуації, характер осмислення подій і організацію процесу пізнання навколишнього світу. Когнітивна сфера не лише формує індивідуальне бачення реальності, а й задає рамки для прогнозування можливих реакцій у ситуаціях, що вимагають прояву толерантності або, навпаки, породжують інтолерантність.

У сучасному соціокультурному контексті, де домінує інформаційно-

комунікативна природа взаємодії, людина все частіше має справу не з предметним світом у його безпосередньому вигляді, а з інформаційними образами, символами та інтерпретаціями. Таким чином, інформаційне середовище є не просто віддзеркаленням реальності, а її перетвореною, когнітивно опосередкованою формою. У цих умовах особливої ваги набуває когнітивна толерантність – здатність адекватно сприймати різноманітність інформаційних впливів, зберігаючи критичність мислення та відкритість до альтернативних точок зору.

Толерантність як соціально-психологічний феномен завжди базується на суб'єктивному тлумаченні реальності, тому витoki інтолерантності слід шукати у спотворених когнітивних структурах – забобонах, стереотипах, упередженнях, атрибуціях і фіксованих установках (атитюдах). Ці ментальні конструкції формують своєрідну фільтраційну систему, крізь яку людина сприймає соціальні події, обмежуючи здатність до прийняття інакшості.

Особливе значення у цьому контексті мають соціальні репрезентації — колективно сформовані когнітивні моделі, що відображають суспільно прийняті уявлення про світ. Вони не лише впорядковують соціальну реальність, але й визначають, як саме індивід інтерпретує, оцінює та переживає певні соціальні явища. На думку дослідників, соціальні репрезентації є своєрідними «когнітивними системами зі своєю власною логікою і мовою», у межах яких поєднуються елементи буденного мислення, теоретичних узагальнень і культурно зумовлених смислів.

Таким чином, когнітивний аспект толерантності є не лише інтелектуальною функцією, а й базовим механізмом соціального пізнання. Він забезпечує здатність людини орієнтуватися в інформаційно насиченому світі, розуміти різноманітність позицій та утримувати баланс між критичністю і прийняттям, що є фундаментом зрілої особистісної і професійної толерантності.

Теорія соціальних репрезентацій виступає важливим методологічним підґрунтям для пояснення механізмів формування, закріплення та відтворення толерантності в індивідуальній і колективній свідомості. Запропонована Сержем Московічі, вона трактує соціальні репрезентації як систему знань, переконань, символів і уявлень, через які люди інтерпретують соціальну реальність і конструюють спільне розуміння світу. Толерантність у межах цієї

теорії постає не лише як риса особистості, а як соціокультурний феномен, що формується в процесі комунікації та спільного досвіду, стає частиною соціальної пам'яті та колективної ідентичності.

З огляду на це, теорія соціальних репрезентацій вдало поєднується з концепціями когнітивної психології, зокрема із теоріями самокатегоризації (Дж. Тернер), особистісної відповідальності (К. Роджерс, А. Бандура) та когнітивного дисонансу (Л. Фестінгер). Взаємодія цих концептів дозволяє глибше зрозуміти, як у свідомості людини закріплюються соціальні уявлення про толерантність і як вони впливають на її поведінку у міжособистісних і міжгрупових відносинах.

Зокрема, концепція самокатегоризації Дж. Тернера пояснює, що індивід сприймає себе не лише як окрему особистість, а й як члена певної соціальної групи. Процес самокатегоризації полягає у співвіднесенні власного «Я» з певними соціальними категоріями (етнічними, професійними, культурними, релігійними тощо) і прийнятті норм, цінностей і моделей поведінки, характерних для цієї групи. У цьому контексті толерантність формується тоді, коли особистість усвідомлює себе не лише як представника певної групи, а як частину ширшої системи соціальної взаємодії. Самокатегоризація, отже, дозволяє людині узгоджувати власні переконання з культурними нормами, знижувати рівень міжгрупової напруги й розвивати здатність до прийняття різних точок зору.

Таким чином, поєднання теорії соціальних репрезентацій і концепції самокатегоризації створює методологічне підґрунтя для аналізу психокультурних механізмів становлення толерантності. Толерантність у цьому контексті розуміється як результат когнітивно-соціального процесу — осмислення, узгодження й засвоєння культурних цінностей, що визначають прийняття Іншого та готовність до конструктивної взаємодії [46].

Психологічна теорія відповідальності дає змогу глибше зрозуміти соціальну природу особистості, зокрема її здатність до морального самоконтролю, прийняття рішень та усвідомлення наслідків власних дій. Вона описує соціальну типовість особистості через рівень її інтегрованості у систему суспільних норм, правил і ролей. У цьому контексті відповідальність – це не лише зовнішній обов'язок, а внутрішня готовність людини діяти згідно з

моральними орієнтирами, приймати на себе наслідки власних вчинків і водночас визнавати право інших на самовизначення.

Толерантність, як і відповідальність, ґрунтується на нормативній системі особистості, що забезпечує її моральну стійкість та соціальну зрілість. З одного боку, саме здатність до відповідальної поведінки формує основу толерантності – адже лише особа, яка усвідомлює власні дії та їхній вплив на інших, може діяти справедливо, неупереджено й поважно. З іншого боку, відсутність відповідальності в інших часто провокує інтолерантне ставлення до них, коли суб'єкт приписує їм провину за певні дії чи обставини. Такий процес пояснюється механізмом атрибуції відповідальності, тобто інтерпретації поведінки інших через призму власних етичних стандартів.

Відомо п'ять рівнів особистої відповідальності, які можна трактувати як можливі ступені формування інтолерантності. Перший рівень – асоціація, коли між особою та подією немає причинно-наслідкового зв'язку (наприклад, коли дітей звинувачують у гріхах батьків). На другому рівні – причинність – особа мала можливість здійснити дію, але не мала намірів чи мотивів (типовий прояв – безпідставна підозра у зраді). Третій рівень – передбачливість, коли людині приписують те, що вона могла передбачити наслідки своїх дій, але не зробила цього; у сфері управління це часто виявляється як звинувачення у недбалості або безпечності. Четвертий рівень – навмисність, коли особа усвідомлено прагне до певного результату й відповідає за свої дії. П'ятий – виправдання, який передбачає, що дія була навмисною, але вчинена під тиском або примусом (прикладом може бути ставлення до мігрантів чи соціально вразливих груп, де їхня поведінка оцінюється крізь призму зовнішніх обставин, а не внутрішніх намірів).

Ця типологія демонструє, що рівень відповідальності безпосередньо впливає на формування толерантних чи інтолерантних установок. Люди з високим рівнем особистої відповідальності здатні критично оцінювати ситуацію, розуміти контекст дій інших, визнавати багатовимірність соціальних явищ, тоді як низький рівень відповідальності сприяє спрощеному, осудливому баченню світу. Таким чином, психологічна відповідальність є ключовим морально-когнітивним механізмом толерантності, який визначає глибину емпатії, готовність до діалогу й прийняття іншого як рівноправного суб'єкта

соціальних відносин. [37, 43, 48].

Формування пізнавального потенціалу соціального працівника як когнітивного компонента толерантності є одним із ключових напрямів розвитку його професійної та особистісної компетентності. Саме когнітивний компонент визначає інтелектуально-світоглядну основу толерантної поведінки, забезпечуючи здатність соціального працівника усвідомлено сприймати, осмислювати й оцінювати соціальне різноманіття, а також приймати обґрунтовані рішення в умовах ціннісного плюралізму та міжкультурних відмінностей.

З позицій сучасної соціальної психології та педагогіки, пізнавальний потенціал – це система знань, уявлень, переконань, когнітивних стратегій і навичок критичного мислення, що забезпечують здатність особистості розуміти складність соціальної реальності, адекватно інтерпретувати поведінку інших і будувати з ними ефективну взаємодію. У структурі толерантності він виконує інформаційно-рефлексивну функцію, адже саме через процес пізнання людина усвідомлює як власні установки, так і культурно-світоглядні відмінності між людьми.

Для соціального працівника когнітивна основа толерантності передбачає:

- знання соціокультурних, етнопсихологічних, правових і моральних особливостей клієнтів, із якими він взаємодіє;
- усвідомлення принципів гуманізму, рівності, недискримінації, що становлять основу професійної етики;
- уміння аналізувати соціальні конфлікти, розуміти їхні причини та наслідки, прогнозувати реакції учасників;
- здатність критично оцінювати власні судження й упередження, що є проявом професійної рефлексії.

Формування когнітивного потенціалу соціального працівника відбувається у процесі освіти, професійної підготовки та практичного досвіду. Воно передбачає розвиток таких інтелектуальних якостей, як відкритість до нового знання, гнучкість мислення, аналітичність, здатність до діалогу та самопізнання. У результаті з'являється пізнавальна готовність до розуміння іншого, що є фундаментом справжньої толерантності.

Згідно з концепцією А. Маслоу, пізнавальний розвиток особистості є

складовою процесу самоактуалізації, а отже, вищі когнітивні потреби – це потреби у розумінні, пізнанні та пошуку сенсу. Для соціального працівника це означає не лише опанування теоретичних знань, а й формування гуманістичного типу мислення, що дозволяє поєднувати раціональне та емоційне у професійних діях [34].

Отже, когнітивний компонент толерантності соціального працівника – це інтелектуальна готовність до сприйняття різноманітності, що включає знання, мисленнєві навички, світоглядну гнучкість і рефлексивність. Його розвиток забезпечує здатність спеціаліста приймати іншу людину без упередження, діяти на основі розуміння, а не стереотипів, та підтримувати конструктивний діалог навіть у складних соціальних ситуаціях. Саме цей компонент формує раціональний фундамент професійної толерантності, яка є передумовою ефективного соціального служіння і гуманістично орієнтованої практики.

Відтак, необхідно сформулювати основні напрями й шляхи цього формування:

–освітньо-теоретичний шлях – інтелектуальне збагачення та світоглядне розширення через поглиблення теоретичних знань соціального працівника про природу людини, суспільства, культурні відмінності й механізми соціальної взаємодії;

– психолого-педагогічний шлях – розвиток рефлексії та критичного мислення шляхом активізації пізнавальних процесів – уваги, пам'яті, мислення, уяви;

–професійно-практичний шлях – навчання через досвід за допомогою практичної діяльності, коли соціальний працівник стикається з різними життєвими ситуаціями та типами клієнтів;

–культурно-ціннісний шлях – інтеграція гуманістичних смислів в умовах засвоєння цінностей гуманізму, поваги, рівності, справедливості, що становлять морально-інтелектуальний фундамент толерантності;

–самоосвітній і рефлексивний шлях – безперервне професійне самовдосконалення.

Отже, формування пізнавального потенціалу соціального працівника як когнітивного компонента толерантності передбачає інтеграцію освітніх, психологічних, практичних, культурно-ціннісних і рефлексивних механізмів.

Це процес, у результаті якого соціальний працівник набуває не лише знань, а й здатності мислити критично, розуміти іншого, діяти усвідомлено та гуманістично.

Саме такий когнітивний фундамент забезпечує професійну зрілість, етичну виваженість і високу толерантність, без яких неможливе ефективне соціальне служіння в умовах сучасного різноманітного світу.

3.2. Напрями формування професійної самосвідомості соціального працівника як основа толерантної взаємодії

Професійна самосвідомість соціального працівника – це інтегрована система знань про себе як фахівця, рефлексивних здатностей, ціннісних орієнтацій і поведінкових установок, що забезпечують етичну, емпатійну та толерантну взаємодію з клієнтом і спільнотою. У полі соціальної роботи формування такої самосвідомості є водночас теоретичною та практичною вимогою професії, оскільки від рівня усвідомлення фахівцем власних ролей, меж відповідальності й впливу особистісних упереджень залежить якість допомоги, справедливості рішень і дотримання прав людини. На відміну від суто технічної компетентності, професійна самосвідомість містить ціннісно-етичне ядро, яке спрямовує діяльність соціального працівника у бік прийняття різноманіття та поваги до гідності іншого – це і є сутність толерантної взаємодії.

Толерантність у професійній практиці соціальної роботи розуміють не як пасивну терпимість, а як активну позицію, що базується на визнанні рівності та цінності відмінності, готовності до діалогу та взаємного навчання. Класичні теорії міжгрупової взаємодії (G. Allport) та емпіричні метааналізи ефектів контактів (Pettigrew & Tropp) показують, що підтримувані інституціями умови співпраці й рівний статус сторін зменшують упередження, посилюють емпатію та довіру. У професійній соціальній роботі ці умови конкретизуються через етичні кодекси, стандарти якості та освітні програми, які прямо визначають очікувані від фахівця компетентності: повагу до різноманіття, антидискримінаційну практику, саморефлексію та відповідальність. Згідно з Глобальною заявою про етичні принципи соціальної роботи (IFSW/IASSW), професійні цінності — гідність і цінність особи, соціальна справедливість, правозахисний підхід — є не декларацією, а операційним орієнтиром, який має

бути втілений у навчанні, супервізії та щоденній практиці. Саме тому формування професійної самосвідомості неможливе без системної етичної соціалізації фахівця, а сама толерантність постає як практикована чеснота, а не лише як особистісна риса.

Універсальним нормативним підґрунтям толерантної взаємодії є Декларація принципів толерантності ЮНЕСКО (1995), яка визначає толерантність як «активне ставлення, що ґрунтується на визнанні універсальних прав і основних свобод людини», а також як «гармонію в різноманітті». Цей документ має не лише декларативне значення: він канонізує ідею, що толерантність є умовою громадянського миру та соціальної згуртованості, а отже — і професійної відповідальності соціальних працівників. Для національних контекстів (у тому числі українського) це означає інтеграцію принципів толерантності в освітні стандарти, професійні етичні кодекси та організаційну політику служб соціальної сфери. У підготовці соціальних працівників та їх подальшому професійному розвитку принципи ЮНЕСКО виступають зовнішнім нормативом, який конвертується у внутрішню установку фахівця – складову його професійної самосвідомості.

Формування професійної самосвідомості має три взаємопов'язані виміри: освітньо-професійний, рефлексивно-психологічний і ціннісно-гуманістичний. Освітньо-професійний вимір охоплює засвоєння теорій, методів, технологій соціальної роботи та нормативно-правових засад допомоги. Тут ідеться не лише про знання, а про ідентифікацію з професією, прийняття її етичних меж і відповідальності. В Україні цей вимір інституціоналізований у державних стандартах вищої освіти за «Соціальна робота», де результати навчання формулюються в термінах компетентностей – у тому числі етичних, комунікативних, міжкультурних та рефлексивних. Відповідність освітніх програм цим стандартам, а також зв'язок компетентностей із Національною рамкою кваліфікацій (НРК) забезпечують прозорість очікуваних результатів та їхню кореляцію з Європейською рамкою кваліфікацій: здатність до автономного судження, рефлексії, прийняття відповідальних рішень і поваги до різноманіття прямо зафіксовані на рівнях бакалавра й магістра. Така компетентнісна логіка робить толерантність вимірюваною – через навчальні результати, індикатори якості освітніх програм і процедури акредитації.

Рефлексивно-психологічний вимір пов'язаний із розвитком здатності до

самопізнання, саморегуляції та критичної оцінки власних рішень. Класична концепція «рефлексивного практика» Д. Шёна описує, як фахівець навчається «в дії» і «після дії», перевіряючи свої припущення, переоцінюючи схеми інтерпретації та конструюючи професійну ідентичність на підставі досвіду. У соціальній роботі це означає постійне осмислення того, як власні установки й емоції впливають на контакт із клієнтом, особливо якщо клієнт належить до маргіналізованої або культурно відмінної групи. Систематична супервізія, інтервізійні групи, щоденники рефлексії, критичні інциденти – це інструменти, які перетворюють рефлексію на дисципліновану практику й мінімізують ризики упередженості та дискримінації. Емпіричні дослідження також свідчать, що розвиток емпатії та рефлексії корелює зі зниженням «сліпих зон» в оцінюванні клієнтів і зростанням довіри у взаємодії, що прямо впливає на ефективність інтервенцій.

Ціннісно-гуманістичний вимір актуалізує зміст професійної етики. Глобальна заява про етичні принципи задає канон цінностей і принципів – повага до гідності, соціальна справедливість, права людини, колективна відповідальність, чесність і професіоналізм — і описує їхні практичні наслідки: антидискримінаційний підхід, культурну компетентність, участь клієнтів у прийнятті рішень, прозорість і підзвітність. У межах українського правового поля цю етико-ціннісну рамку доповнюють національні норми соціального захисту та організації соціальних послуг (Закон України «Про соціальні послуги»), що вводять у професійну практику вимоги супервізії, профілактики професійного вигорання, дотримання стандартів якості та прав користувачів послуг. У підсумку толерантність стає професійним стандартом, закріпленим одночасно міжнародними й національними документами.

Зміст і механізми формування професійної самосвідомості визначаються також соціальним контекстом. Для України ключовими є впливи війни, масштабної внутрішньої міграції, зростання вразливості домогосподарств, а також прискорена цифровізація соціальної сфери. В цих умовах професійна ідентичність соціального працівника розширюється, включаючи компетентності кризового реагування, міжсекторальної взаємодії, кейс-менеджменту в умовах нестачі ресурсів і мультикультурної чутливості. Сучасні українські дослідження й аналітичні огляди вказують, що інституційний розвиток соціальної роботи й освіти за спеціальністю 231 від 1990-х років

донині супроводжувався стандартизацією змісту, підсиленням практикоорієнтованих форм навчання (практики, стажування, сервіс-лернінг), а також виокремленням етичної та правозахисної складових як обов'язкових індикаторів якості програм. У 2020-х роках ці тренди доповнилися вимогами до цифрової грамотності, навичок дистанційної комунікації та роботи з травмоінформованими підходами – усе це безпосередньо впливає на структуру й зміст професійної самосвідомості майбутніх і чинних фахівців.

У практичній площині формування професійної самосвідомості відбувається через освітні програми (бакалаврські та магістерські), післядипломне підвищення кваліфікації, супервізію, участь у професійних спільнотах і дослідницьких ініціативах. По-перше, освітні стандарти спеціальності 231 прямо прописують результати навчання, що відображають компоненти самосвідомості: здатність до рефлексії та самооцінювання діяльності; усвідомлення етичних принципів і правових норм; вміння вибудовувати толерантну комунікацію з клієнтами різних культурних і соціальних груп; спроможність діяти автономно і нести відповідальність за професійні рішення. У межах НРК ці результати співвіднесені з дескрипторами рівнів (знання, уміння, комунікація, автономія й відповідальність), що задає вимірювані орієнтири для навчальних курсів, практик і оцінювання. По-друге, у майже всіх провідних українських програмах соціальної роботи (державні та комунальні ЗВО) впроваджено модулі з професійної етики, прав людини, антидискримінаційної практики, міжкультурної комунікації; їх доповнюють тренінги з ненасильницької комунікації, медіації, фасилітації груп, роботи з конфліктами. По-третє, у післядипломному навчанні та в організаціях соціального захисту системно впроваджується супервізія – як профілактика вигорання і як механізм професійного рефлексування, що зміцнює етичну стійкість і толерантність фахівця в умовах складних кейсів.

Сутнісна риса професійної самосвідомості – рефлексивність. Вона формує «внутрішній компас» соціального працівника: здатність бачити власні когнітивні викривлення, вчасно ідентифікувати контрперенесення, критично оцінювати вплив організаційного середовища та структурної нерівності на клієнта. У критично-рефлексивній парадигмі соціальної роботи (Fook & Gardner) самосвідомість – не лише про «я», а про «я у владних відносинах»: фахівець навчається розрізняти, де його професійне рішення підтримує

автономію клієнта, а де – непомітно відтворює залежність. Толерантна взаємодія у такому баченні – це свідомий вибір неруйнівних, партисипативних способів комунікації: відкриті запитання, контрактування цілей і меж, інформована згода, мовна чутливість (avoidance of othering), спільне прийняття рішень.

Конкретні освітні методи, що довели свою ефективність у формуванні самосвідомості та толерантності, включають: проблемно-орієнтоване навчання (case-based learning), сервіс-лернінг, симуляції етичних дилем, міжкультурні «занурення» (short-term placements), міждисциплінарні проєкти з громадськими організаціями, та, особливо, супервізію як безпечний простір для рефлексії та навчання «на робочому місці». Досвід університетів і центрів соціальних служб показує, що регулярні супервізійні зустрічі (індивідуальні та групові) знижують тривожність новачків, підвищують толерантність до невизначеності та готовність працювати з «важкими» клієнтами: людьми з досвідом травми, ВПО, ветеранами, сім'ями в кризі. Після 2019 року на законодавчому рівні супервізія закріплена як елемент професійної підтримки надавачів соціальних послуг, що стало важливим системним маркером зрілості професії в Україні.

Важливою складовою самосвідомості є правова грамотність і розуміння національного нормативного середовища. В українських реаліях соціальний працівник оперує в полі прав людини, дитинства, людей з інвалідністю, протидії дискримінації, гендерної рівності, захисту ВПО, ветеранів, літніх людей. Формування професійної ідентичності передбачає вміння співвідносити етичні принципи з вимогами законодавства (процедури оцінки потреб, індивідуальні плани, захист персональних даних, інформована згода тощо), а також розуміння інституційної архітектури системи соціальних послуг і партнерських мереж на рівні громади. Цю нормативну рамку задає Конституція України (статті про соціальні гарантії), профільні закони та підзаконні акти. Інтеграція правових знань у професійну самосвідомість гарантує, що толерантність не зведеться до доброї волі, а буде оперта на права, процедури та стандарти, які захищають і клієнта, і фахівця.

Емпіричні українські огляди останніх років підкреслюють, що розбудова освіти з соціальної роботи супроводжується зсувом від «знанневої» до «компетентнісної» парадигми: університети переглядають навчальні плани з урахуванням європейських підходів до результатів навчання, зміцнюють

практичні компоненти та налагоджують співпрацю з громадами, державними й недержавними надавачами послуг. Це підвищує шанси на те, що випускник буде готовий не лише «знати про толерантність», а й застосовувати її як щоденну практику — у конфліктних ситуаціях, за умов дефіциту ресурсів, у міжвідомчих командах. Водночас дослідники наголошують на викликах: нерівномірність якості практик, потреба у масштабуванні супервізії, бракування часу на рефлексію в польових умовах, вторинна травматизація. Ці виклики не нівелюють поступ; радше вони вказують, де розміщені «точки росту» для подальшого зміцнення професійної самосвідомості та толерантної культури взаємодії в соціальній роботі України.

Цифровізація створює новий шар професійної самосвідомості: етика онлайн-комунікації, конфіденційність, захист персональних даних, безпечне використання соціальних мереж, дистанційна робота з клієнтом. Для соціального працівника це означає усвідомлення меж професійних контактів у цифровому середовищі, ризиків «розмивання» ролей (dual relationships), необхідність критичного мислення щодо алгоритмічної упередженості та цифрової нерівності. У контексті післяпандемійного та воєнного досвіду в Україні дистанційні канали часто є єдино можливими для підтримки клієнтів; отже, толерантність тут проявляється як цифрова чутливість – від вибору мови й тону до врахування доступності сервісів для людей з інвалідністю. Це вимагає включення відповідних модулів у освітні програми і внутрішню політику організацій (privacy by design, інформована згода онлайн, протоколи реагування на кризу в цифровому середовищі).

Взаємозв'язок самосвідомості та толерантності легко побачити на прикладах конкретних ситуацій. Коли соціальний працівник працює із сім'ями, що пережили переміщення, військову травму або бідність, він неминуче стикається зі «складними» емоціями: гнівом, недовірою, соромом, безнадією. Рефлексивна самосвідомість допомагає побачити, як власні реакції можуть підсилити або зменшити напруження; толерантність задає спосіб відповіді — без осуду, з фокусом на гідності, із запропонованим «простором вибору». У роботі з підлітками чи людьми похилого віку толерантність вимагає чутливості до вікових норм і субкультур; у роботі з ЛГБТКІ+, ромськими громадами, людьми з ментальними розладами — чутливості до стигми та історичного досвіду дискримінації. Коли в організації впроваджені супервізія, етичні

процедури розгляду скарг, стандарти інклюзивної комунікації, фахівець отримує не лише «вимоги», а й підтримку, що робить толерантну взаємодію стійкою у довгій дистанції.

Інституційні інструменти, що підсилюють формування самосвідомості й толерантної практики, включають: етичні кодекси (локальні адаптації Глобальної заяви IFSW/IASSW), регулярні етичні тренінги та кейс-конференції, внутрішні політики антидискримінації та рівності, механізми участі клієнтів у плануванні послуг, партисипативні оцінки якості, інтеграцію правозахисних підходів у методики роботи. На рівні державної політики важливими є узгодження освітніх стандартів зі Стандартами/результатами НРК, підтримка системи супервізії (зокрема через бюджетні програми або вимоги до договорів у соціальному замовленні), а також міжсекторальні програми розвитку культурної компетентності для фахівців соціальної та суміжних сфер. Саме так професійна самосвідомість перестає бути приватною «властивістю» і стає результатом упорядкованого освітньо-професійного маршруту.

Зрештою, у концептуальному підсумку професійна самосвідомість соціального працівника це динамічний конструкт, який підтримується освітніми інституціями, робочими середовищами та професійними спільнотами. Вона вкорінена у глобальних етичних принципах, національних стандартах і повсякденних рефлексивних практиках. Толерантна взаємодія в цій логіці – не «м'яка навичка», а критерій якості професійної діяльності, що проявляється у захисті прав клієнта, у партисипативному прийнятті рішень, у чутливості до влади та нерівності, у здатності витримувати невизначеність і різницю. У сучасній Україні – із контекстом травми, переміщення, бідності та цифрової трансформації – саме поєднання рефлексивної самосвідомості, етичної стійкості та компетентної толерантності визначає, чи буде соціальна робота ресурсом суспільної згуртованості та відновлення.

Висновки до розділу 3

Мотиваційно-ціннісний аспект толерантності визначається системою особистісних смислів і пріоритетів людини, серед яких провідними є повага до гідності та прав інших, визнання рівності у світоглядних позиціях, моральна відповідальність за власне життя і вчинки, а також усвідомлення необхідності надання рівних можливостей для розвитку та самореалізації всім учасникам соціальної взаємодії, у тому числі клієнтам.

Когнітивний компонент репрезентує процес формування в свідомості особистості складної системи знань і уявлень про соціальну дійсність. Саме в межах цієї системи відбувається осмислення суперечливих явищ, перебудова життєвих схем, народження нових когнітивних конструктів, атрибуцій і смислових установок, що зумовлюють характер соціального сприйняття та взаємодії.

Емоційно-вольовий компонент виражає механізм внутрішньої гармонізації особистості у стосунках із соціумом. Він забезпечує рівновагу між психологічною стабільністю та здатністю до змін, проявляється у вмінні контролювати власні емоції, долати дратівливість, зберігати самовладання, виявляти емпатію, любов і повагу до інших. Саме цей компонент виступає основою здатності до саморегуляції у складних міжособистісних ситуаціях.

Поведінковий (конативний) компонент має визначальне значення, адже саме через реальні дії, учинки та способи взаємодії людина реалізує свої внутрішні переконання, формує систему смислів і власну життєву стратегію. Поведінковий прояв толерантності є тим рівнем, на якому цінності набувають конкретного соціального змісту.

Рефлексивний компонент відображає здатність особи аналізувати, переосмислювати та коригувати неадекватні судження, стереотипи й установки. Він забезпечує готовність до соціально прийнятної, етичної поведінки та до гуманних рішень, а також передбачає усвідомлення власної відповідальності за міру вияву толерантності в міжособистісних відносинах.

Разом ці складові формують інтегральну структуру феномену толерантності, що поєднує когнітивну зрілість, емоційну врівноваженість і моральну відповідальність. Однак, сучасна система професійної підготовки у закладах вищої освіти України поки що недостатньо забезпечує формування цієї якості як необхідного елемента професіоналізму фахівця. Незважаючи на декларовану гуманізацію та демократизацію освітнього процесу, існує потреба в інноваційному оновленні навчально-виховної практики, що сприятиме розвитку особистісної толерантності здобувачів як ключового показника їхньої професійної компетентності.

ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Толерантність виступає складним соціокультурним феноменом сучасності, який відображає рівень цивілізованості суспільства і здатність його членів до гармонійного співіснування. Її сутність полягає у прийнятті й повазі до іншості, у здатності до співпереживання, діалогу та співпраці. Вона є важливою культурною передумовою результативного людського співробітництва, формує основу для злагоди у соціальних зв'язках і забезпечує ефективність комунікативних процесів як у побутовому, так і в професійному середовищі.

2. Толерантність фахівця соціальної сфери виявляється у його активній громадянській і професійній позиції, яка базується на визнанні невід'ємних прав і свобод людини. Її сутність полягає в прагненні до взаєморозуміння, узгодження різних мотивів і поглядів без застосування тиску чи сили. У внутрішньому вимірі вона формується як інтегральна властивість особистісного світу людини, що відображає її моральну зрілість і здатність до саморегуляції у взаємодії з іншими.

3. Професійна толерантність соціального працівника є цілісним особистісним утворенням, яке включає гуманістичне ставлення до людини та природи, глибокі знання у сфері соціогуманітарних наук, володіння соціальними нормами, цінностями та стандартами професійної етики. Вона також передбачає високий рівень комунікативної культури, навички конструктивного діалогу та досвід партнерської взаємодії у процесі соціальної роботи.

4. З психологічного погляду толерантність має складну внутрішню структуру, що поєднує кілька взаємопов'язаних елементів – мотиваційно-ціннісний, когнітивний, емоційно-вольовий, поведінковий (конативний) і рефлексивний компоненти. Кожен із них відіграє власну роль у забезпеченні гармонійної взаємодії особистості із соціальним середовищем.

5. Емпіричні спостереження засвідчують, що у значної частини студентів соціальних спеціальностей рівень сформованості толерантності є недостатнім. Це проявляється у поверховому засвоєнні гуманістичних цінностей, переважанні егоцентричних мотивів, низькому рівні самоконтролю та емоційної стійкості, а також у відсутності навичок конструктивної поведінки й

рефлексії щодо власних дій. Такі характеристики ускладнюють професійну самореалізацію та міжособистісну взаємодію.

6. Толерантність у сфері ділового спілкування постає як показник професійної компетентності соціального працівника. Вона відображає його готовність до ефективної взаємодії з клієнтами, здатність будувати рівноправні відносини, застосовувати відповідні методи комунікативної поведінки, що базуються на взаємоповазі, відкритості й відповідальності.

7. Професійна комунікативність фахівця соціогуманітарної сфери є проявом інтелектуальної взаємодії, у якій поєднуються знання, досвід, моральні орієнтири та комунікативні вміння. Саме завдяки ефективному спілкуванню соціальний працівник здатен обирати оптимальні форми дії, досягати поставлених завдань і забезпечувати результативність соціальної допомоги.

8. Ділове спілкування у соціальній роботі – це особливий тип міжособистісної взаємодії, спрямований на досягнення професійних цілей через координацію зусиль, узгодженість дій і дисциплінованість учасників. Його моральною основою є взаємоповага, чесність, відповідальність, добросовісність та справедливість – риси, які втілюють зміст толерантної особистості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бистрицький, Є. Конфлікт культур і філософія толерантності. Політична думка / гол. редактор Є. Бистрицький. 1997. №1. С. 130–150.
2. Вірна, Ж. П. Мотиваційно-сміслова регуляція у професіоналізації психолога: Дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.01. Волинський держ. ун-т ім. Лесі Українки. Луцьк, 2004. 437 с.
3. Закон України «Про соціальні послуги». № 2671-VIII від 17.01.2019 (зі змінами). (Офіційно визначає організаційно-правові засади, вводить супервізію як професійну підтримку).
4. Менеджмент персоналу. Навчально-методичний посібник за заг. ред. М. М. Шкільняка. Тернопіль. 2021. 334 с.
5. Менеджмент соціальної роботи : підруч. / авт.-упоряд. : Т. Л. Надвична, С. А. Надвичний. Тернопіль : ЗУНУ, 2023. 370 с.
6. Національна рамка кваліфікацій України (НРК). Аналітичні огляди ETF та НАК (НАК Нац. агентство кваліфікацій). (Описує дескриптори рівнів, ув'язує з ЄКР/Рамкою вищої освіти).
7. Новий тлумачний словник української мови : В 4-х томах / Укл. В. Яременко, О. Сліпущко. В 3-х т. К. : Аконті, 2004. 910с.
8. Семігіна, Т. (2025). Social work education and profession in post-socialist Ukraine (розділ у збірнику). Riga: Baltija Publishing. (Огляд історії, інституціоналізації та сучасних викликів).
9. Фурман, А. В. Вітакультурне обґрунтування практичної психології. Практична психологія і соціальна робота / гол. редактор О. В. Губенко. 2003. №4. С. 9–13.
10. Фурман, А. В. Ідея професійного методологування : [монографія] / Анатолій Васильович Фурман. Ялта-Тернопіль : Економічна думка, 2008. 207 с.
11. Фурман, А. В. Психокультура української ментальності : [наук. вид.] / Анатолій Васильович Фурман. Тернопіль : Економічна думка, 2002. 132 с.
12. Фурман, А. В. Теорія освітньої діяльності : концепти і фундаментації : [мографія] / Анатолій Васильович Фурман. Тернопіль : Економічна думка, 2010. 392 с.

13. Фурман, А. В. Теорія освітньої діяльності як. Психологія і суспільство / гол. редактор А. В. Фурман. Тернопіль : Економічна думка, 2001. № 3. С. 105–144; №3-4. –С. 20–58
14. Хайдеггер, М. Время и бытие. пер. с нем. В. В. Бибихина. Харьков : Фолио, 2003. – 256 с.
15. Хорні К. *Невротична особистість нашого часу*. Київ: Центр учбової (навчальної) літератури, 2025. 234 с. ISBN 978-611-01-3502-3
16. Шаюк, О. Я. Методологічний аналіз толерантності як загальнолюдської проблеми. Вітакультурний млин / наук. консультант-редактор А. Фурман. 2009. Модуль 8. С. 34–38.
17. Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Addison-Wesley.
18. Allport, G. *On the Nature of Prejudice*./ Gordon W. Allport. Publisher : Basic Books, 1979. 576 p.
19. Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work* (4th ed.). Palgrave Macmillan.
20. Decety, J., & Ickes, W. (Eds.). (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. MIT Press.
21. Dominelli, L. (2002). *Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice*. Palgrave Macmillan.
22. Drahomanov Univ. (2022). *Professional training of future social workers (аналітичний огляд стандартів і освітніх практик)*.
23. Erikson Erik H. *Childhood and Society*. Norton and Compny Inc. New York. 1950. 600 p.
24. Fook, J., & Gardner, F. (2007). *Practising Critical Reflection: A Resource Handbook*. Open University Press.
25. Forst, R. (2013). *Toleration in Conflict*. Cambridge University Press., 2013. pp. 17 – 35. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9781139051200.004>
26. Frankl, V. E. *Man's Search for Meaning: An Introduction to Logotherapy*. Beacon Press, 2006. 160 p.
27. Freud, S. (1915). *The Unconscious* London: Hogarth (Standard Edition, vol. 14, pp. 159-190).
28. Fromm, Erich. *Escape from Freedom*. New York: Farrar & Rinehart, 1941. 257 p.

29. Fromm, Erich. *To Have or To Be?* New York: Harper & Row, 1976. 176 p.
30. Garnsey, P. Religious toleration in classical antiquity. Persecution and toleration. Padstow :T. J. Press add., 1984. – P. 1-12
31. Gerdes, K. E., & Segal, E. A. (2011). Importance of empathy for social work practice. *Journal of Social Work Education*, 47(2), 237–252.
32. IFSW / IASSW. (2018). Global Social Work Statement of Ethical Principles. magnanimitas.cz
33. Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
34. Maslow A. H. *Motivation and Personality*. New York, NY: Harper & Row Publishers, 1954.
35. Mellibruda J. Wyzwania dla polskiej tolerancji: tolerancja czy nierozróżniona pobłażliwość» <http://polskatolerancja.tezeusz.pl>
36. Michael Walzer. *On Toleration*. Yale University Press, 1997 (нове видання). ISBN: 978-0-300-07600-4.
37. Moscovici, S. *The phenomenon of social representations*. Cambridge University Press, 1984.]
38. Myers, I. B., McCaulley, M. H., Quenk, N. L., & Hammer, A. L. *The MBTI® Manual: A Guide to the Development and Use of the Myers-Briggs Type Indicator®* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1998. ISBN 978-0-89106-130-3.
39. Payne, M. (2014). *Modern Social Work Theory* (4th ed.). Palgrave Macmillan.
40. Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(5), 751–783.
41. Rainer Forst. *Toleration in Conflict: Past and Present*. Cambridge University Press, 2013. DOI/ISBN: 978-0-521-88577-5.
42. Rosenbach, M. Tugenden oder Werte? Toleranz. Kardinaltugend der Demokratie URL: [http://bebis.cidsnet.de/weierbildung-sps/allgemein/bausteine/erziehung.Werte Erziehung/Toleranz/htm](http://bebis.cidsnet.de/weierbildung-sps/allgemein/bausteine/erziehung.Werte%20Erziehung/Toleranz/htm).
43. Rotter, J. B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 1966.

44. Ruch, G. (2007). Reflective practice in contemporary child care social work. *British Journal of Social Work*, 37(4), 659–680.
45. Schön, D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Basic Books.
46. Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J. *Rediscovering the Social Group: A Self-Categorization Theory*. — Oxford: Blackwell, 1987.
47. UNESCO. Declaration of Principles on Tolerance. Adopted by the General Conference of UNESCO, 16 November 1995. URL: <https://www.oas.org/dil/1995%20Declaration%20of%20Principles%20on%20Tolerance%20UNESCO.pdf>
48. Weiner, B. *Judgments of Responsibility: A Foundation for a Theory of Social Conduct*. New York: Guilford Press, 1995.