

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ
УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
Кафедра практичної психології та психодіагностики**

На правах рукопису

БОГОСЛАВСЬКИЙ МИКОЛА ЮРІЙОВИЧ

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ
ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ
ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ**

Спеціальність: 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Практична психологія
(психологічне консультування та психотерапія)»
Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:

КОЗАК ГАЛИНА АНАТОЛІЇВНА,

кандидат психологічних наук, доцент кафедри
практичної психології та психодіагностики

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № __

засідання кафедри практичної психології
та психодіагностики

від __ _____ 202__ р.

Завідувач кафедри

_____ Людмила Магдисюк

ЛУЦЬК – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Факультет психології

Кафедра практичної психології та психодіагностики

Освітній ступінь «Магістр»

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітня програма «Практична психологія (психологічне консультування та психотерапія)»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

»___» _____ 2024 року

ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЕКТ)
СТУДЕНТУ

Богославський Микола Юрійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема роботи (проекту): **Психологічні особливості формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів.**

Керівник роботи (проекту): Козак Галина Анатоліївна, кандидат психологічних наук, доцент.

Строк подання студентом роботи (проекту): __.__.202__.

Мета та завдання випускної кваліфікаційної роботи (проекту) полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному розгляді психологічних особливостей професійної толерантності працівників правоохоронних органів.

Завдання дослідження:

Теоретично дослідити та проаналізувати зміст проблеми в науковій літературі.

Охарактеризувати чинники, що впливають на розвиток професійної толерантності та здійснити аналіз особливостей професійної толерантності працівників правоохоронних органів.

Емпірично дослідити професійну толерантність працівників правоохоронних органів з різним стажем професійної діяльності.

Розробити тренінгову програму формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів.

Дата видачі завдання: _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

з/ п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи (проекту)	Примітка
1.	<p>На <i>першому етапі</i> дослідження на основі попереднього знайомства з проблемою та результатів попереднього її вивчення основна увага була зосереджена на виборі напряму дослідження, опрацюванні мети та завдань, визначенні об'єкту, предмету та методів дослідження, виборі можливих джерел інформації</p>	18.12-30.12.2023	
2.	<p><i>Другий етап</i> дослідження був присвячений вивченню сучасних наукових підходів до феномену професійної толерантності</p>	01.02-20.02.2024	
3.	<p>Протягом <i>третього етапу</i> дослідження було проведено емпірико-діагностичне дослідження.</p> <p>Цей етап включав підготовку до проведення діагностичного дослідження, розробку та уточнення інструкції для респондентів, попередню її перевірку на простоту й зрозумілість та діагностику респондентів.</p> <p>На основі розробленої процедури та методики дослідження вивчити психологічні особливості професійної толерантності працівників правоохоронних</p>	21.02-01.05.2024	

	органів з різним стажем професійної діяльності. Отримані при цьому результати стали підставою провести відповідні організаційні заходи щодо подальшого планування магістерської роботи (визначення завдань, розробки програми дослідження і збору матеріалу, визначення етапів дослідження, вибір методів та завдань дослідження, кількісного та якісного аналізу отриманих даних тощо)		
4.	<i>На четвертому етапі</i> здійснювався емпіричний аналіз психологічних особливостей професійної діяльності працівників правоохоронних органів з різним стажем роботи.	01.05-01.06.2024	
5.	<i>П'ятий етап</i> дослідження передбачав розробку комплексної тренінгової програми формування професійної толерантності.	01.06-30.09.2024	
6.	На основі теоретичного опрацювання наукових джерел, проведеного емпіричного дослідження та аналізу результатів окреслення висновків та узагальнення	01.10-25.10.2024	
7.	Остаточне оформлення роботи	25.10-15.11.2024	

Студент

(підпис)Богославський М.Ю.
(прізвище та ініціали)Керівник роботи
(проекту)_____
(підпис)Козак Г.А.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Богославський Микола Юрійович. Психологічні особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 053 «Психологія» – Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

Дослідження присвячене вивченню психологічних аспектів професійної толерантності працівників правоохоронних органів як важливої якості, необхідної для ефективної взаємодії з різноманітною спільнотою. Дослідження має на меті теоретично обґрунтувати та емпірично проаналізувати нюанси професійної толерантності, зосередившись на її формуванні та впливі на правоохоронну діяльність.

Дослідження починається з всебічного огляду літератури, що окреслює історичні та теоретичні рамки концепції толерантності. Виокремлено різні компоненти професійної толерантності: когнітивний, мотиваційно-ціннісний, емоційно-вольовий та поведінковий. На ці компоненти впливають особистісні, організаційні та соціальні чинники, які сприяють загальному розвитку толерантності у правоохоронців.

Емпіричне дослідження передбачало використання різних психодіагностичних методик, зокрема опитувальника індексу толерантності, методики діагностики комунікативних установок, шкали самооцінки та тестів на ригідність. Результати свідчать про переважання серед опитаних офіцерів помірного рівня толерантності, зі значними варіаціями, пов'язаними з вислугою років.

Молодший склад(зі стажем менше 5 років) демонструють більшу поширеність негативних комунікативних установок, тоді як ті, хто служить більше 5 років, демонструють підвищену стійкість і стратегії подолання. Це підкреслює необхідність цілеспрямованих втручань для розвитку толерантності у молодих офіцерів.

На основі результатів дослідження була розроблена тренінгова програма, спрямована на розвиток професійної толерантності, яка складається з декількох сесій, що мають на меті допомогти учасникам розвинути емпатійні здібності, пом'якшити негативні комунікативні установки та покращити взаємодію з громадою. Також були надані практичні рекомендації щодо подальшого розвитку в цій сфері.

Таким чином, це дослідження підкреслює важливу роль професійної толерантності в правоохоронній діяльності, виступаючи за безперервну освіту та психологічну підтримку для створення атмосфери поваги, взаєморозуміння та ефективної комунікації в правоохоронних органах та з громадськістю. Майбутні напрямки дослідження можуть бути зосереджені на подальшій оцінці та адаптації запропонованої навчальної програми з метою підвищення її ефективності та застосовності в різних контекстах правоохоронної діяльності.

Ключові слова: професійна толерантність, правоохоронні органи, комунікативні установки, тренінгова програма, професійне середовище, професійна група, психологічні особливості

SUMMARY

Bohoslavskiy Mykola Yuriiovich. Psychological features of forming professional tolerance among law enforcement officers. - Qualification scientific work submitted as a manuscript. Master's thesis for obtaining educational degree "Master" in specialty 053 "Psychology" - Volyn National University named after Lesya Ukrainka, Lutsk, 2024.

The research is devoted to the study of psychological aspects of professional tolerance of law enforcement officers as an important quality necessary for effective interaction with a diverse community. The study aims to theoretically substantiate and empirically analyze the nuances of professional tolerance, focusing on its formation and impact on law enforcement.

The study begins with a comprehensive literature review that outlines the historical and theoretical framework of the concept of tolerance. The author identifies various components of professional tolerance: cognitive, motivational and value, emotional and volitional, and behavioral. These components are influenced by personal, organizational and social factors that contribute to the overall development of tolerance in law enforcement officers.

The empirical study involved the use of various psychodiagnostic techniques, including the tolerance index questionnaire, methods for diagnosing communication attitudes, self-esteem scales, and rigidity tests. The results indicate a predominance of moderate levels of tolerance among the surveyed officers, with significant variations related to length of service.

Younger officers (those with less than 5 years of service) demonstrate a higher prevalence of negative communication attitudes, while those with more than 5 years of service demonstrate increased resilience and coping strategies. This emphasizes the need for targeted interventions to develop tolerance in young officers.

Based on the results of the study, a training program aimed at developing professional tolerance was developed, consisting of several sessions to help participants develop empathic skills, mitigate negative communication attitudes, and

improve community relations. Practical recommendations for further development in this area were also provided.

In summary, this study emphasizes the important role of professional tolerance in law enforcement, advocating for continuous education and psychological support to create an atmosphere of respect, mutual understanding and effective communication within law enforcement and with the public. Future research directions could focus on further evaluation and adaptation of the proposed curriculum to increase its effectiveness and applicability in different law enforcement contexts.

Key words: professional tolerance, law enforcement agencies, communication attitudes, training program, professional environment, professional group, psychological characteristics

ЗМІСТ

ВСТУП	11
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ	14
1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномену професійної толерантності .	14
1.2. Чинники, які впливають на формування професійної толерантності	17
1.3. Особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів.....	21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ	27
2.1. Процедура та методика дослідження	27
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження	32
Розділ 3. Розробка програми формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів	40
3.1. Програма формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів.	40
3.2. Практичні рекомендації по формуванню професійної толерантності для працівників правоохоронних органів.....	51
ВИСНОВКИ	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ	63

ВСТУП

Актуальність дослідження. У світі, що стає все більш різноманітним, мультикультурним і поляризованим, правоохоронці відіграють ключову роль у підтриманні правопорядку та забезпеченні громадської безпеки. При цьому, їхня здатність до толерантної, неупередженої та конструктивної взаємодії з громадянами є вирішальним фактором для ефективного виконання професійних обов'язків. В умовах, коли правоохоронці стикаються з різноманітними, часто стресовими ситуаціями, толерантність стає ключовою навичкою, що дозволяє ефективно виконувати службові завдання, зберігаючи при цьому етичні норми та дотримуючись прав людини.

Професійна толерантність є динамічною та багатокомпонентною характеристикою особистості, яка забезпечує ефективну та етичну діяльність правоохоронців у складних умовах. Останні дослідження у вивченні професійної толерантності показали, що вона поєднує в собі когнітивний, мотиваційно-ціннісний, емоційно-вольовий та поведінковий компоненти, що формуються під впливом особистісних, організаційних і соціальних факторів. Професійна толерантність формується під впливом численних факторів, що діють на різних рівнях — від особистісного до макросоціального. Особливостями професійної толерантності працівників правоохоронців є наявність розвиненої ауто толерантності, емпатії, відсутність негативних комунікативних установок, а також розвиненої здатності швидко реагувати на динамічні умови професійної діяльності, що проявляється в мобільності фахівців.

Крім того, на сучасному етапі існує потреба в удосконаленні системи професійної підготовки правоохоронців, яка б включала цілісний підхід до розвитку професійної толерантності. Недостатнє розуміння та недостатньо розроблені методики її формування і розвитку свідчать про необхідність проведення ґрунтовних наукових досліджень у цій сфері, які сприятимуть не лише покращенню професійної підготовки працівників правоохоронних органів, але й загальному підвищенню ефективності їхньої діяльності в умовах сучасних викликів.

Об'єкт дослідження: професійна толерантність

Предмет дослідження: психологічні особливості формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів

Мета дослідження: полягає в теоретичному та емпіричному вивченні психологічних особливостей професійної толерантності працівників правоохоронних органів, розробки практичних інструментів для її формування.

Мета дослідження передбачає вирішення таких **завдань:**

1. Теоретично дослідити та проаналізувати зміст проблеми в науковій літературі.
2. Охарактеризувати чинники, які впливають на формування професійної толерантності.
3. Визначити особливості професійної толерантності правоохоронців.
3. Емпірично дослідити психологічні особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів з різним стажем професійної діяльності.
4. Розробити тренінгову програму формування працівників правоохоронних органів.

Теоретико-методологічну основу дослідження Проблематиці розвитку толерантності присвячені дослідження таких вчених, як Е. Еріксон, Л.М. Єфіменко, М.О. Кандиба, Я.Ю. Карпюк, Г.У. Оллпорт, Ж. Вірна, О. Саннікова, М. Кандиба, Л. Каширіна, Г. Гайдук. Визначення толерантності, як психологічної категорії досліджували Дж. Локк, П. Рікер. Питання толерантності в діяльності поліції переважно опрацьовується в аспекті спілкування поліцейських із різними категоріями громадян В. Литвин, О. Беца, І. Ващенко, Л. Вовенарг, Ф. Хміль, Ю. Шрейдер, Р. Шрейдер та ін.

1. **Методи дослідження:** теоретичний аналіз, синтез, порівняння; емпіричні стандартизовані методики дослідження особистості: Методика експрес-опитувальник «Індекс толерантності», Методика діагностики комунікативної установки за В.В. Бойком, Методика «Шкала самооцінки» С.В. Ковальова, Тест ригідності, статистичний, кількісний та якісний математичні аналізи.

База дослідження: Луцьке районне управління поліції ГУНП у Волинській області. Вибірку нашого дослідження склали 60 осіб віком від 23 до 55 років та з різним стажем професійної діяльності (30 осіб мали стаж роботи менше 5 років, а 30 осіб мали стаж роботи більше 5 років).

Новизна дослідження полягає в спробі узагальнити та структурувати дані про професійну толерантність, визначити особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів, а також прослідкувати особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів з різним стажем професійної діяльності.

Практичне значення полягає в тому, що результати емпіричного дослідження можуть бути використані для подальшого вивчення феномену професійної толерантності для різних професійних груп, розробки програм психологічного супроводу працівників правоохоронних органів з розвитку особистісних якостей фахівця. Представлена тренінгова програма може бути використана практичними психологами, що працюють з правоохоронцями.

Апробація результатів: Основні положення магістерської роботи були висвітлені в рамках XVIII науково-практичного семінару «Актуальні проблеми практичної психології у волинському регіоні» м. Луцьк, 18–25 жовтня 2024 року:

Богославський М.Ю., Козак Г.А. Психологічні особливості професійної толерантності співробітників правоохоронних органів. Актуальні проблеми практичної психології у волинському регіоні: Матеріали XVIII науков-практичного семінару (Луцьк, 18-25 жовтня 2024 р.). ВНУ імені Лесі Українки. С.30-33

Структура і обсяг роботи: наукова робота складається з вступу, трьох розділів та додатків. Містить 3 рисунки та 4 таблиць. Список використаних джерел налічує 51 найменування. Повний обсяг роботи складає 59 сторінок.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномену професійної толерантності

Сьогодні, разом зі змінами українського суспільства, до особистості фахівця висуваються нові специфічні вимоги, які полягають у набутті людиною навичок пристосування до динамічного сьогодення, готовності приймати інших такими, якими вони є, терпимості до звичаїв, культури почуттів, що відображається у професійній толерантності.

Поняття толерантності від лат. *tolerantia* — терпіння [20], у сучасному тлумачному психологічному словнику, розуміється як: відсутність або ослаблення реагування на який-небудь несприятливий фактор у результаті зниження чутливості до його впливу [44]. У психологічному словнику В.В. Синявського, О.П. Сергєєнкова «толерантність» – це характеристика особистості, що проявляється у терпимості до різних поглядів, чужих думок, зовнішніх впливів, у витривалості по відношенню до несприятливих емоційних факторів, у психічній стійкості за наявності фрустраторів і стресорів [28].

Загалом поняття толерантності за своєю природою та внутрішньою структурою є набагато складнішим явищем, ніж «терпимість та «ненасилля» [29]. Цей феномен виступає швидше парадигмою поведінки, яка включає в себе: визнання і повагу до різних культур, релігій, етнічних груп, гендерних ідентичностей, сексуальних орієнтацій та інших соціальних категорій; здатність розуміти та співпереживати іншим людям, враховувати їхні почуття; створення умов, у яких усі люди мають рівні можливості та права; здатність вести конструктивний діалог, слухати інших і обговорювати різні точки зору без агресії та конфліктів; здатність аналізувати власну поведінку, упередження та установки; усвідомлення відповідальності за свої дії та їхні наслідки для інших людей і

суспільства в цілому; здатність ефективно працювати з іншими, враховуючи їхні інтереси та потреби [10]. У визначення психологічних особливостей толерантної поведінки значний внесок зробили К. Роджерс, Г. Олпорт, А. Маслоу, М. Бенетт, А. Бандура та ін [9].

Толерантність в основному описується як визначальна особливість компетентного фахівця та виступає визначальною характеристикою успішної самореалізації та діяльності загалом. Сьогодні є неповними уявлення про змістовні характеристики толерантності у житті професіонала, проте такі науковці як Ж. Вірна, О. Саннікова, М. Кандиба, Л. Каширіна, Г. Гайдук у свої дослідженнях розробляють цілісну картину цього явища [8].

Проаналізувавши основні підходи до вивчення професійної толерантності ми виділили такі її компоненти: когнітивний, мотиваційно-ціннісний, емоційно-вольовий, поведінковий [26]. Когнітивний компонент професійної толерантності включає в себе професійний світогляд, що базується на прийнятті ідеї толерантності, соціальне мислення, орієнтація на конструктивні стратегії професійної діяльності з врахуванням принципів толерантності і професійної етики. Мотиваційно-ціннісний компонент професійної толерантності включає в себе гуманістичну спрямованість особистості фахівця, прийняття етичних цінностей (толерантності, ненасилля), орієнтацію на цінності, що притаманні певній професії [45]. Емоційно-вольовий компонент професійної толерантності відображає сформованість навичок саморегуляції в складних професійних умовах, емоційну стійкість, рівень самоконтролю, розвиток сензитивних навичок [46]. Поведінковий компонент включає в себе здатність особистості забезпечувати конструктивну взаємодію та професійну поведінку, володіння навичками саморозвитку та самореалізації в професійній діяльності [26].

Професійна толерантність виступає інтегральною характеристикою особистості, яка характеризує здатність фахівця працювати та діяти в складних та нестандартних умовах, при цьому не відходячи за межі професійної поведінки. Тобто, можна сказати, що у професійній толерантності відображається стійкість до професійного стресу, збереження соціально-психологічної адаптивності фахівця,

вміння, через розуміння та сприйняття різних точок зору, вирішувати конфліктні ситуації що виникають в професійній діяльності, відмова від професійних стереотипів, здатність до саморозвитку [33]. Дана точка зору дозволяє інтерпретувати професійну толерантність як інтегральну якість особистості, свого роду світоглядну позицію, норму поведінки, які є досить важливими в контексті професійної етики [22].

Професійна толерантність формується на двох рівнях: через мотиваційно-ціннісні відносини та взаємодію учасників професійної діяльності, а також через прояви цієї толерантності в поведінці професіонала. Дослідники вважають, що основним критерієм формування толерантності є поведінка, яка виступає як зовнішній вираз сукупності дій індивіда [1].

На сьогоднішній день у системі професійної підготовки майбутніх спеціалістів відсутня цілісна концепція формування толерантності [19]. Науковою основою для цього є дані про особливості розвитку людини, які формуються під час навчання, у міжособистісних відносинах та під впливом навколишнього середовища на особистість майбутнього фахівця.

Отже, професійна толерантність відображає здатність фахівця діяти у складних та нестандартних умовах, зберігаючи при цьому етичні принципи, соціальну адаптивність та психологічну стійкість. Вона включає в себе когнітивний, мотиваційно-ціннісний, емоційно-вольовий та поведінковий компоненти, що у сукупності забезпечують ефективну та конструктивну професійну діяльність.

Значення толерантності виходить за межі простої терпимості або ненасилля; це складний феномен, який включає визнання та повагу до різноманіття, здатність до емпатії та конструктивного діалогу, а також усвідомлення відповідальності за власні дії. Проте, на сьогоднішній день у системі професійної підготовки бракує цілісної концепції формування цієї важливої якості, що потребує подальшого наукового дослідження та розробки методик, спрямованих на розвиток професійної толерантності у майбутніх спеціалістів.

1.2. Чинники, які впливають на формування професійної толерантності

З теоретичного аналізу, ми визначили, що толерантність означає прийняття людини такою, якою вона є; розуміння її стану, переживань. Толерантність як атрибут зрілої особистості це результат дії багатьох факторів, що діють в одному напрямку і чим більше таких факторів, тим більш толерантною стає особистість [16]. Доцільно виділити різні групи чинників, що діють різних рівнях – це макрорівень, середній рівень і мікрорівень, які взаємодіючи між собою та діючи одночасно сприяють розвитку професійної толерантності [40].

Фактори мікрорівня:

1. Особистісні якості: Індивідуальні риси, такі як відкритість до нового досвіду, емпатія, емоційна стабільність та високий рівень самоконтролю, є основою для розвитку толерантності в професійній діяльності [11].

2. Комунікативні навички: Вміння ефективно спілкуватися, слухати та вести діалог з різними категоріями людей, навіть у складних і стресових ситуаціях, сприяє підтримці толерантних взаємин [50].

3. Мотивація та цінності: Особиста мотивація до виконання службових обов'язків, заснована на принципах поваги до прав і свобод інших людей, значно впливає на рівень професійної толерантності.

4. Міжособистісні стосунки: Здорові та конструктивні взаємини з колегами та керівництвом сприяють розвитку толерантності, оскільки створюють атмосферу довіри та підтримки [14].

5. Професійний досвід: Різноманітний досвід взаємодії з різними соціальними групами та вирішення конфліктних ситуацій формує здатність до терпимого ставлення та професійного підходу в різних ситуаціях.

6. Зворотній зв'язок: Регулярне отримання зворотного зв'язку від колег та керівництва щодо ефективності власної поведінки і взаємодії допомагає працівнику коригувати свою поведінку у бік більшої толерантності.

7. Навчання та розвиток: Підвищення кваліфікації через тренінги, семінари та курси, спрямовані на розвиток соціальних та емоційних навичок, підвищує здатність до толерантності у професійній діяльності.

8. Саморефлексія: Здатність до критичного осмислення власної поведінки та ставлення до інших людей сприяє формуванню більш толерантного підходу до виконання професійних обов'язків [32].

Фактори середнього рівня:

1. Організаційна культура: Атмосфера в організації, де панує взаємоповага, підтримка та відкритість, сприяє формуванню толерантності. Якщо організація цінує різноманітність думок і підходів, це створює умови для толерантного ставлення серед працівників [34].

2. Керівництво та менеджмент: Стиль управління керівництва, що включає демократичний підхід, заохочення участі всіх членів колективу у прийнятті рішень, підтримку ініціатив та визнання заслуг, сприяє формуванню толерантного середовища.

3. Соціальна підтримка: Наявність підтримки з боку колег, можливість отримання допомоги у складних ситуаціях, обмін досвідом та порадами сприяють зміцненню толерантності.

4. Професійне середовище: Стосунки з колегами, які базуються на взаємоповазі, довірі та співпраці, створюють позитивний контекст для формування професійної толерантності [35].

5. Етичні норми: Чітко встановлені етичні стандарти поведінки в організації та дотримання їх усіма працівниками сприяють формуванню толерантного ставлення до інших.

6. Професійна освіта та тренінги: Систематичне проведення тренінгів та навчальних програм з питань толерантності, культури спілкування, етики та вирішення конфліктів допомагають формувати толерантні установки серед працівників.

7. Відносини з громадськістю: Практика взаємодії з різними соціальними групами у громаді, що включає врахування їхніх потреб і поглядів, сприяє розвитку толерантності [18].

8. Групова динаміка: Наявність здорової конкуренції, позитивна групова динаміка та командна робота, де цінуються індивідуальні внески кожного, сприяють формуванню толерантного середовища.

Фактори макрорівня:

2. Законодавча база [30]: Закони та нормативно-правові акти, що регулюють діяльність правоохоронних органів, можуть сприяти формуванню толерантності, якщо вони включають принципи рівності, захисту прав людини та недискримінації.

3. Політичний клімат: Стабільність політичної системи та підтримка правопорядку з боку держави створюють сприятливі умови для формування толерантних підходів у правоохоронних органах. Політика, що підкреслює важливість прав людини, культурного різноманіття та соціальної справедливості, також сприяє розвитку толерантності [15].

4. Культурні та соціальні норми: У суспільствах, де цінуються рівність, повага до різноманіття та права людини, правоохоронці будуть більше схильні до толерантної поведінки. Культурні та соціальні норми, які підкреслюють важливість взаємної поваги і співіснування, мають значний вплив на формування професійної толерантності [37].

5. Освітня політика: Загальна система освіти, яка включає навчальні програми, спрямовані на розвиток толерантності, громадянської відповідальності та розуміння культурних відмінностей, сприяє формуванню толерантних установок у майбутніх працівників правоохоронних органів [49].

6. Медіа та громадська думка: Засоби масової інформації, які популяризують толерантність, взаємоповагу та соціальну відповідальність, можуть впливати на формування позитивного образу толерантної поведінки серед правоохоронців. Громадська думка також відіграє важливу роль у підтримці або критиці певних професійних практик [38].

7. Міжнародні стандарти та рекомендації: Участь у міжнародних програмах та виконання міжнародних зобов'язань у сфері прав людини та

правоохоронної діяльності може сприяти підвищенню стандартів професійної толерантності.

8. Соціально-економічний стан країни: Стабільна економічна ситуація, низький рівень соціальної напруги та доступність соціальних послуг сприяють створенню умов, у яких толерантність стає важливою цінністю у правоохоронній діяльності.

9. Глобалізація та інтеграція: Процеси глобалізації та міжнародної інтеграції сприяють поширенню ідей про важливість толерантності, культурної взаємодії та співіснування різних етнічних і соціальних груп, що впливає на професійну діяльність правоохоронців на макрорівні [39].

Отже, професійна толерантність, як важливий аспект діяльності правоохоронців, формується під впливом численних факторів, що діють на різних рівнях — від особистісного до макросоціального. Розвиток цієї якості у фахівців залежить від особистісних рис, комунікативних навичок, мотиваційних установок, організаційної культури, законодавчої бази, а також соціокультурних і політичних умов. Взаємодія цих факторів сприяє формуванню толерантної поведінки, яка є невід'ємною складовою професійної етики та ефективної правоохоронної діяльності.

На мікрорівні важливу роль відіграють особистісні якості та професійні навички, які сприяють розвитку здатності до конструктивного спілкування, ефективного саморозвитку та саморефлексії. На середньому рівні фактори, такі як організаційна культура, стиль керівництва, етичні норми та підтримка колег, формують сприятливе середовище для розвитку толерантності. На макрорівні вплив законодавчої бази, політичного клімату, соціальних норм і міжнародних стандартів створює загальні умови, що сприяють підтримці та розвитку професійної толерантності.

1.3. Особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів

Вивчення професійної толерантності особистості фахівця дозволяє уточнити визначення толерантності, розширити уявлення про поняття «толерантність», перевести розгляд цієї проблеми на новий теоретичний рівень, визначити психологічний зміст толерантності та специфіку її прояви у фахівців різних видів професій.

Розглядаючи процес становлення людини як фахівця, необхідно враховувати, що студент адаптується до професії приблизно три роки, при цьому прогнозована модель спеціаліста реалізується у кращому випадку за 8 років. Темп та траєкторія цього процесу детермінуються наявністю у працівника певного набору професійних характеристик, здатних забезпечити успішне пристосування, адаптацію до вимог професії [36].

Для кожної професії є відносно стійкі ансамблі ключових компетенцій і, відповідно, свій ансамбль професійних деформацій: «синдром хронічної втоми», зумовлений постійним емоційним контактом з багатьма людьми, «синдром психічного вигорання», що виявляється у стані фізичного, емоційного та розумового виснаження, негативному самосприйнятті у професійному плані [21]. Такого роду професійні деформації найчастіше з'являються у представників соціономічних професій, які передбачають суб'єкт-суб'єктні відносини у професійній діяльності, роботу з людьми та надання їм допомоги [2]. У зв'язку з цим все частіше обговорюється питання про необхідності розвитку толерантності спеціаліста соціальної сфери діяльності.

У нашому дослідженні толерантність розглядається у структурі професійно важливих якостей фахівця, як елемент його загального професійного розвитку суб'єкта праці. Сукупність підходів до розгляду поняття толерантності дозволяє розглядати толерантність як інтегральну характеристику індивіда, що визначає його здатність у проблемних, напружених ситуаціях виявляти стійкість, опір, здатність ефективно протистояти труднощам, зберігаючи продуктивність діяльності. Особа,

яка не має толерантності, позбавляється можливості не тільки успішного функціонування, а й конструктивного професійного розвитку.

Толерантність як важлива якість особистості необхідна для всіх професій сфер «людина-людина». Очевидно, що для працівників правоохоронних органів вона має важливе значення, оскільки службова діяльність таких фахівців обумовлена правовими нормами, які потребують регулювання міжособистісних відносин, що впливає на його поведінку у ситуаціях професійного ризику [23].

Професійна толерантність працівників правоохоронних органів виражається засобами взаємодії з іншими людьми у різних службових ситуаціях.

Найважливішими основами відбору та конкретизації показників професійної толерантності правоохоронців можна виділити наступні:

- толерантність не тільки індивідуальна характеристика особистості, а й професійно-групова, в якій проявляються не лише особисті, але передусім професійні цінності [24];

- професійна толерантність – не постійна якість, а динамічна властивість, що виражається проявом певних соціально-професійних дій, обумовлених множиною факторів (особистісних, ситуаційних, поведінкових);

- формування професійної толерантності здійснюється в умовах певної групи людей з урахуванням того, що індивідуальні особливості особистості, безсумнівно, впливають на толерантність/інтолерантність її установок та детермінують вихідний психофізіологічний обумовлений рівень професійної толерантності (наприклад, емоційна стійкість може визначати «природну» толерантність врівноваженої особистості; авторитарний тип особистості схильний до деструктивності, агресії, упередженості та стереотипності);

- проявів професійної толерантності вимагають не всі професійні ситуації, а ті, що характеризуються можливістю негативного відношення, неприйняття іншого з різних причин: особистісних, поведінкових, ситуативних, етнічних, конфесійних, соціальних та і т.д. [48].

Таким чином, професійна толерантність працівників правоохоронних органів, як властивість та якість особистості, виробляється в процесі професійної взаємодії,

виявляється у конструктивному, неагресивному вирішенні професійних ситуацій різного рівня складності, сприяє високій продуктивності службової діяльності [51].

Працівники правоохоронних органів по-різному розуміють зміст поняття толерантності. Одні відносять толерантність до особистісних якостей (терпимість, стриманість, спокій), інші – до взаємин з людьми інших національностей, іншого віросповідання, треті розглядають толерантність у тісному зв'язку зі своєю службовою діяльністю та функціональними обов'язками, говорячи про толерантність як про правовий аспект [25].

На шляху формування толерантності, на індивідуальному рівні стоїть ворожість, яку часто розглядають як комунікативну установку особистості. Взагалі термін «ворожість» є невизначеним, однак у контексті картини світу особистості неприязнь присутня як особливий вид досить усталеного ставлення людини до «іншого», як один із елементів такого ставлення: когнітивний (ворожість), емоційний (гнів) та поведінковий (агресія) [12]. До характеристик ворожих почуттів зазвичай відносять такі: різні градації агресії, антипатію, бажання нашкодити, заздрість, невпевненість (або впевненість) у собі, образу, страх, азарт. Поведінковий компонент ворожості характеризують вербальна агресія, невербальні прояви напруженості, демонстрація негативного ставлення, агресія, ігнорування (людини, групи тощо), провокація конфлікту, демонстрація впевненості у собі та інших [12].

Професійна толерантність працівників правоохоронних органів є складним психологічним конструктом, що охоплює сукупність установок, поведінкових патернів і емоційних реакцій, які забезпечують ефективну та етичну взаємодію з різноманітними суб'єктами професійної діяльності. Дана якість є ключовою для забезпечення соціальної стабільності та правопорядку в суспільстві, а також для підтримки психоемоційної рівноваги самих працівників [13].

Важливим елементом професійної толерантності працівників правоохоронних органів є їхня ауто толерантність. Вона виступає комплексом професійно важливих якостей, що виявляються у прийнятті себе, автентичності, соціальному інтересі, адекватній самооцінці, що включає впевненість у собі, об'єктивну оцінку реальності, відповідальне ставлення до своєї професійної діяльності, здатність аналізувати свої

дії та висловлювання, а також робити висновки зі своїх помилок. Основою ауто толерантності є прагнення до свободи, яке урівноважується відповідальністю, що працівник добровільно та усвідомлено приймає, зберігаючи внутрішню і зовнішню рівновагу. Особливе значення мають саморозвиток та особистісне зростання, що становлять фундамент ауто толерантності в правоохоронній діяльності.

Професія правоохоронця базується на постійній взаємодії з різними групами людей [7], що є частиною його повсякденної роботи. Особливості цієї взаємодії можуть формувати негативні комунікативні установки, які суттєво впливають на професійну толерантність [41]. Негативні комунікативні установки часто базуються на стереотипах та упередженнях, які визначають те, як людина сприймає інших. Установки, що супроводжуються агресією, зневагою чи нерозумінням, ускладнюють ефективну комунікацію [42]. Також вони можуть знижувати здатність до емпатії, тобто до розуміння та співчуття іншим людям. Відсутність емпатії знижує здатність працівника бути терпимим та розуміючим у складних ситуаціях, що є ключовим для підтримки професійної толерантності [3].

Важливим елементом розвитку професійної толерантності правоохоронців є їх здатність швидко реагувати на виклики, які постають в непередбачених ситуаціях їх діяльності [4]. Часто правоохоронці є ригідними та стійкими до нових ідей, підходів або змін у робочих процесах. Ригідність обмежує здатність працівника сприймати і приймати різні думки та погляди, що є необхідним для ефективної взаємодії в складних і багатокультурних середовищах. Ригідні правоохоронці можуть бути схильним до використання стереотипів як основи для прийняття складних рішень, що призводить до необ'єктивного ставлення до певних груп людей або ситуацій, що знижує рівень професійної толерантності [43].

Ригідні працівники часто мають труднощі з адаптацією до нових ситуацій або умов роботи та негнучке мислення, що зумовлює велику кількість конфліктів, оскільки ригідний працівник не схильний до компромісів або врахування інтересів інших. Це створює напруженість у взаємодії з іншими та знижує здатність до толерантного ставлення.

Таким чином, особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів показують, що ця якість є критично важливою для ефективної та етичної діяльності в умовах складних та багатогранних взаємодій з громадськістю [31]. Професійна толерантність визначається як динамічна характеристика особистості, яка формується під впливом різних факторів, включаючи особистісні риси, комунікативні навички, а також умови професійного середовища.

Одним з важливих аспектів професійної толерантності є ауто толерантність [5], яка передбачає прийняття себе, адекватну самооцінку, здатність до саморефлексії та аналізу власних дій. Ауто толерантність виступає основою для розвитку внутрішньої рівноваги та відповідального ставлення до професійної діяльності. Вона допомагає працівникам зберігати психоемоційну стабільність, що є необхідним для ефективного вирішення складних ситуацій та уникнення професійних деформацій [6].

Толерантність як професійна якість не є стабільною, вона постійно розвивається і адаптується до нових викликів і ситуацій, що виникають у роботі правоохоронців. Основні перешкоди на шляху до формування професійної толерантності включають ворожість, яка часто базується на стереотипах та упередженнях, і ригідність, яка перешкоджає гнучкості мислення та адаптації до нових умов. Подолання цих негативних факторів є ключем до розвитку високого рівня професійної толерантності, що сприятиме не лише ефективному виконанню службових обов'язків, але й підтриманню психоемоційної рівноваги працівників.

Висновок до першого розділу

У першому розділі представлені результати теоретичного аналізу феномену професійної толерантності працівників правоохоронних органів. Відповідно до цього професійна толерантність є динамічною та багатокомпонентною характеристикою особистості, яка забезпечує ефективну та етичну діяльність правоохоронців у складних умовах. Вона включає когнітивний, мотиваційно-ціннісний, емоційно-вольовий та поведінковий компоненти, що формуються під

впливом особистісних, організаційних і соціальних факторів. Професійна толерантність формується під впливом численних факторів, що діють на різних рівнях — від особистісного до макросоціального. Особливостями професійної толерантності працівників правоохоронців є наявність розвиненої ауто толерантності, емпатії, відсутність негативних комунікативних установок, а також розвиненої здатності швидко реагувати на динамічні умови професійної діяльності, що проявляється в мобільності фахівців.

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

2.1. Процедура та методика дослідження

Емпіричне дослідження психологічних особливостей професійної толерантності працівників правоохоронних органів проходило у три етапи.

Перший етап включав в себе теоретичний аналіз досліджуваної проблеми. В процесі цього етапу було проаналізовані погляди провідних дослідників, які займались вивченням даної тематики, поняття толерантності та професійної толерантності, узагальнено основні чинники, що впливають на розвиток професійної толерантності та охарактеризовано особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів. Також було підібрано методики, які допомогли б виявити психологічні особливості професійної толерантності працівників правоохоронних органів.

На другому етапі проводилась організація власне самої процедури дослідження, яка включала в себе підготовку інструкцій бланків та допоміжних матеріалів для проведення емпіричного дослідження психологічних особливостей професійної толерантності працівників правоохоронних органів.

Вибірку нашого дослідження склали 60 осіб, які працюють в Національній поліції. Усі досліджувані віком від 23 до 55 років та з різним стажем професійної діяльності (30 осіб мали стаж роботи менше 5 років, а 30 осіб мали стаж роботи більше 5 років).

Для реалізації поставлених завдань кваліфікаційної роботи нами було використано ряд психодіагностичних методик:

1. Методика експрес-опитувальник «Індекс толерантності». (Додаток А)
2. Методика діагностики комунікативної установки за В.В.Бойком. (Додаток Б)

3. Методика «Шкала самооцінки» С.В. Ковальова. (Додаток В)
4. Тест ригідності [47]. (Додаток Д)

1. Методика експрес-опитувальник «Індекс толерантності».

Використовується для визначення рівня етнічної та соціальної толерантності, толерантності як риси особистості, загального рівня толерантності.

Методика містить 22 твердження, які досліджений має співвіднести з собою та оцінити свою згоду за наступними критеріями: абсолютно не згодний, не згодний, скоріше не згодний, скоріше згодний, згодний, повністю згодний.

Для кількісного аналізу підраховується загальний результат, без розподілу на субшкали.

Кожній відповіді на пряме твердження привласнюється бал від 1 до 6 («абсолютно не згодний» — 1 бал, «повністю згодний» — 6 балів). Відповідям на зворотні твердження привласнюються реверсивні бали («абсолютно не згодний» — 6 балів, «повністю згодний» — 1 бал). Потім отримані бали підсумуються.

Індивідуальна або групова оцінка виявленого рівня толерантності здійснюється по наступних ступеням:

22-60 — низький рівень толерантності. Такі результати свідчать про високу інтолерантність людини й наявність в неї виражених інтолерантних установок стосовно навколишнього світу й людей.

61 —99 — середній рівень. Такі результати показують респонденти, для яких характерна комбінація як толерантних, так і інтолерантних рис. В одних соціальних ситуаціях вони поведуться толерантно, в інших можуть проявляти інтолерантність.

100-132 — високий рівень толерантності. Представники цієї групи мають виражені риси толерантної особистості. У той же час необхідно розуміти, що результати, що наближаються до верхньої границі (більше 115 балів), можуть свідчити про розмивання в людини «границь толерантності», пов'язаного, приміром, із психологічним інфантізмом, тенденціями до потурання, поблажливості або байдужності. Також важливо враховувати, що респонденти, що потрапили в цей

діапазон, можуть демонструвати високий ступінь соціальної бажаності (особливо якщо вони мають уявлення про погляди дослідника й мету дослідження).

2. **Методика діагностики комунікативної установки за В.В.Бойком.**

Методика діагностики типу комунікативної установки дозволяє визначити наявність та ступінь виразності негативних комунікативних установок, що відображають готовність недобррозичливо ставитись до більшості оточуючих. Такі установки формуються під впливом несприятливого досвіду людського взаємодії, і навіть внаслідок яскраво виражених емоцій негативного спектра.

Методика містить 25 питань на які досліджуваним потрібно дати відповідь «так» або «ні».

Після збору даних, бали за відповідями респондента сумуються та аналізуються. Кожен тип установки отримує свій власний показник, що дозволяє оцінити, які саме установки переважають у респондента.

На основі отриманих даних можна визначити, які комунікативні установки найбільше впливають на поведінку респондента, які з них є домінуючими. Це допомагає зрозуміти, як респондент взаємодіє з іншими людьми, який стиль спілкування для нього є характерним.

Шкали методики:

1. Замаскована жорстокість по відношенню до людей, у судженнях про них.
2. Відкрита жорстокість по відношенню до людей.
3. Обґрунтований негативізм у судженнях про людей.
4. Схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів в сфері взаємини з партнерами та в спостереженнях за соціальною дійсністю.
5. Негативний особистий досвід спілкування з оточуючими.

3. Методика «Шкала самооцінки» С.В. Ковальова. Методика призначена для діагностики рівня самооцінки особистості. Ця методика допомагає визначити, як людина оцінює власні здібності, якості та досягнення, і наскільки адекватно її самооцінка відповідає реальним можливостям. В контексті нашого

дослідження ця методика призначена для непрямого дослідження ауто толерантності, оскільки скільки ауто толерантність (внутрішня толерантність до себе) є частиною загального сприйняття себе.

Досліджуваному пропонується тест-опитувальник, який містить 32 твердження, з приводу яких можливі 5 варіантів відповідей, кожний із яких кодується балами за схемою: дуже часто – 4 бали, часто – 3 бали, іноді – 2 бали, рідко – 1 бал, ніколи – 0 балів.

Обробка та аналіз результатів: Кожній відповіді досліджуваного приписується певна сума балів відповідно до шкали: дуже часто – 4 бали, часто – 3 бали, іноді – 2 бали, рідко – 1 бал, ніколи – 0 балів. Для того щоб визначити рівень самооцінки, необхідно додати бали кожного із 32 суджень.

Інтерпретація результатів:

Сума балів від 0 до 43 засвідчує *високий рівень самооцінки*, за якого людина, як правило, виявляється не обтяженою «комплексом неповноцінності». Особистість адекватно реагує на зауваження інших і рідко сумнівається у своїх діях. Характеризує впевнену у своїх діях людину.

Сума балів від 43 до 86 вказує на середній рівень самооцінки, за якого людина рідко страждає від «комплексу неповноцінності» і лише час від часу старається пристосуватися до думки інших.

Сума балів від 86 до 128 вказує на низький рівень самооцінки, за якого людина хворобливо переносить критичні зауваження на свою адресу, сумнівається у правильності своїх дій, старається завжди рахуватися з думкою інших і часто страждає від «комплексу неповноцінності».

4. Методика діагностики ригідності. Дана методика використовується для оцінки рівня ригідності особистості. Ригідність (від лат. *rigidus* – жорсткий, твердий) – це індивідуальна психологічна характеристика, що проявляється у сповільненості реакцій і мислення, труднощах у зміні одного разу прийнятого рішення або способу дій, а також в інертності та нездатності адаптуватися до змінених умов. Вона включає когнітивний, афективний і мотиваційний аспекти. Ригідність характеризується неготовністю змінювати програму дій відповідно до

нових ситуацій, використанням неадекватних стереотипів поведінки, відсутністю гнучкості у сприйнятті та мисленні.

Запропонована методика складається з 50 запитань, на які необхідно відповісти «так» або «ні». Інтерпретація результатів: 0-13 балів – мобільність, 14-27 балів – наявність рис як ригідності, так і мобільності, 28 балів і більше – виражена ригідність.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Дослідження психологічних особливостей професійної толерантності працівників правоохоронних органів здійснювалось комплексно та систематично. При цьому емпіричне дослідження спиралось на особливості конструкту професійної толерантності працівників правоохоронних органів. Підбір психодіагностичного інструментарію дозволив нам всебічно дослідити психологічні особливості професійної толерантності правоохоронців.

Першим кроком в емпіричному дослідженні стало визначення індексу толерантності у вибірці нашого дослідження за допомогою методики експрес-опитувальника «індексу толерантності», результати якого представлені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1.

Результати діагностики рівня толерантності за методикою експрес-опитувальника «індексу толерантності»

Рівень толерантності	Заг. для вибірки, %	Стаж до 5 років	Стаж більше 5 років
Низький рівень	11,7%	13,3%	10%
Середній рівень	75%	80%	70%
Високий рівень	13,3%	6,6%	20%

Наступним кроком в інтерпретації даних за цією методикою став аналіз результатів працівників, що мають стаж професійної діяльності до 5 років та більше 5 років. Результати цього порівняння представлені на рис. 2.1.

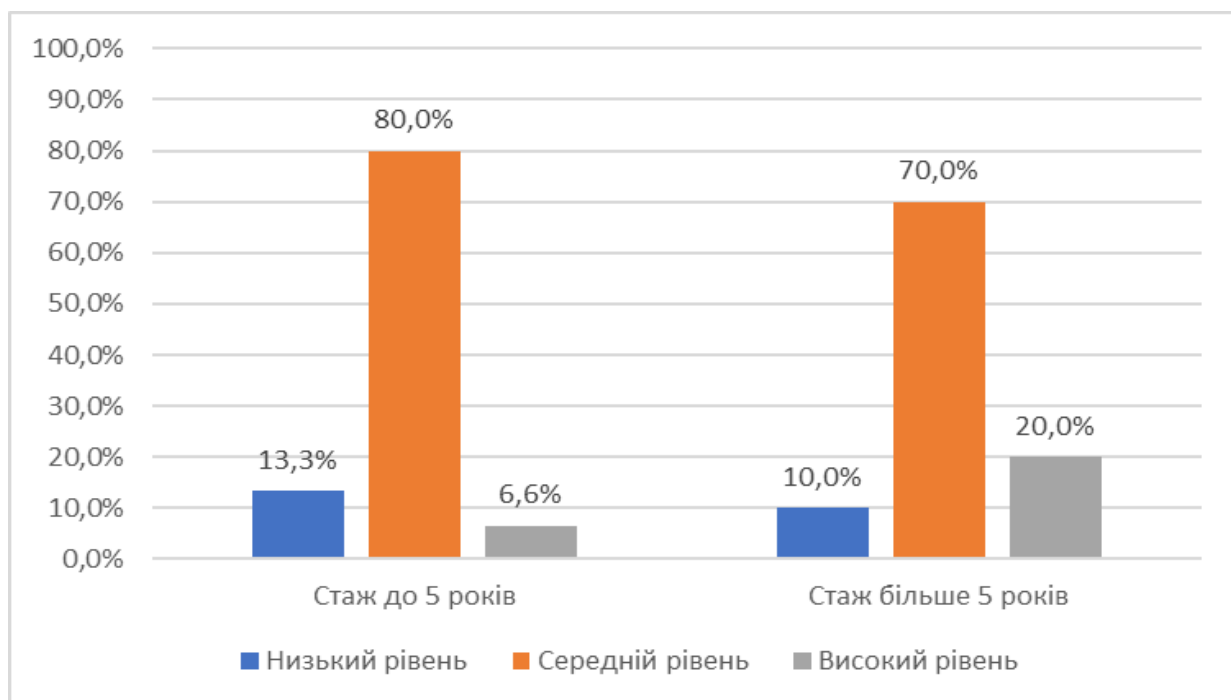


Рис. 2.1. Порівняльний аналіз рівня толерантності правоохоронців з різним стажем професійної діяльності

Отже, як ми бачимо з результатів дослідження для всієї вибірки досліджуваних притаманний середній рівень толерантності 75% вибірки, що свідчить про те, що правоохоронці здатні підтримувати достатній рівень терпимості та поваги до різних точок зору, що дозволяє їм ефективно взаємодіяти з колегами та громадськістю, також вони здатні адаптуватися до різних соціальних і професійних умов, але іноді можуть відчувати труднощі у взаємодії з людьми, які мають відмінні від їхніх цінності або переконання. Такий рівень толерантності вказує на те, що працівники мають базові навички терпимості, але є можливість для подальшого розвитку їхніх соціально-перцептивних і комунікативних навичок, що може підвищити ефективність професійної діяльності. Працівники з середнім рівнем толерантності, як правило, можуть уникати відкритих конфліктів, але в деяких ситуаціях можуть мати труднощі з ефективним вирішенням суперечок або подоланням напруженості в колективі.

Низький рівень толерантності притаманний для 11,7% вибірки, що свідчить про високу інтолерантність цих досліджуваних й наявність в них виражених інтолерантних установок стосовно навколишнього світу й людей.

У 13,3 % респондентів виявився високий рівень толерантності, такі правоохоронці мають чітко виражені риси толерантної особистості, що проявляються в психологічному інфантілізмі, схильністю до потурання, поблажливості або байдужості. Високі показники за цією шкалою проявляють бажання особистості бути соціально бажаною, тобто діяти у спосіб, який вона вважає соціально прийнятним чи очікуваним, намагатися показати себе у кращому світлі, демонструючи підвищену толерантність.

Для визначення різниці між рівнями вираження рівня толерантності для правоохоронців з різним стажем професійної діяльності ми використали t-критерій Стьюдента, за результатами якого визначено, що $t=2,8$; $p \leq 0,01$, що свідчить про вищий рівень толерантності в працівників правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності більше 5 років.

Наступною методикою дослідження професійної толерантності працівників правоохоронних органів стала методика діагностики комунікативної установки за В.В.Бойком, результати якої представлені в Табл. 2.2.

Таблиця 2.2.

Результати діагностики комунікативної установки за В.В. Бойком

	1. ЗЖЛ Σ (ср.знач)	2. ВЖЛ Σ (ср.знач)	3. ОНЛ Σ (ср.знач)	4. УНФ Σ (ср.знач)	5. НДС Σ (ср.знач)
Стаж до 5 років	15,1	21,2	1,2	3,8	15,7
Стаж більше 5 років	12,1	21,5	1,4	2,4	9,5

Як ми бачимо з результатів дослідження у рівень прояву комунікативних установок в досліджуваних з різним стажем професійної діяльності мають певні відмінності. В осіб зі стажем професійної діяльності до 5 років в негативних комунікативних установках найбільше проявляється замаскована жорстокість по відношенню до людей та судженнях про них, схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів в сфері взаємини з партнерами та в спостереженнях за соціальною дійсністю, і на останок, негативний особистий досвід спілкування з оточуючими. Подібні комунікативні установки можуть негативно впливати на якість виконання службових обов'язків молодими фахівцями, негативно позначатись на взаємовідносинах з колегами і громадянами, що вимагає особливої

уваги до розвитку навичок ефективної комунікації та емоційної стійкості серед молодих працівників правоохоронних органів.

В досліджуваних зі стажем професійної діяльності більше 5 років в комунікативних установках більшою мірою проявляється відкрита жорстокість по відношенню до людей та обґрунтований негативізм у судженнях про людей, що виявляється в об'єктивно обумовлених негативних висновках про окремі типи людей та певні сторони взаємодії. Подібні установки є результатом накопиченого досвіду, який формує більш критичне і навіть цинічне ставлення до оточуючих, що може мати як захисний характер, так і впливати на зниження ефективності професійної діяльності та міжособистісної взаємодії.

Застосування t-критерію Стьюдента для отриманих результатів за методикою діагностики комунікативної установки за В.В. Бойком показали, що по показниках «відкритої жорстокості» ($t=1,89$; $p\leq 0,10$) та «обґрунтованого негативізму» ($t=1,93$; $p\leq 0,10$) немає статистично значимої різниці.

В той же час виявлена статистична різниця у вираженні негативних комунікативних установок, таких як «замаскована жорстокість» ($t=2,65$; $p\leq 0,01$), «негативний особистий досвід спілкування з оточуючими» ($t=2,73$; $p\leq 0,01$) та «узагальнення негативних фактів» ($t=2,68$; $p\leq 0,01$). Такі статистичні значення вказують на те, що працівників правоохоронних органів з стажем роботи до 5 років, показники за цими шкалами вищі, з чого можна зробити висновок, що з набуттям досвіду у правоохоронців рівень негативних комунікативних установок зменшується.

Наступним кроком нашого дослідження стало вивчення ауто толерантності особистості яка здебільшого проявляється у позитивному сприйнятті себе та адекватній самооцінці. Щодо цього питання нами була проведена методика діагностики самооцінки, результати якої представлені в табл. 2.3., рис 2.2.

Таблиця 2.3.

Результати дослідження самооцінки працівників правоохоронних органів

Самооцінка	Заг. для вибірки, %	Стаж до 5 років	Стаж більше 5 років
Високий рівень	26,7%	26,7%	26,7%
Середній рівень	56,6%	53,3%	54%
Низький рівень	16,7%	20%	19,3%

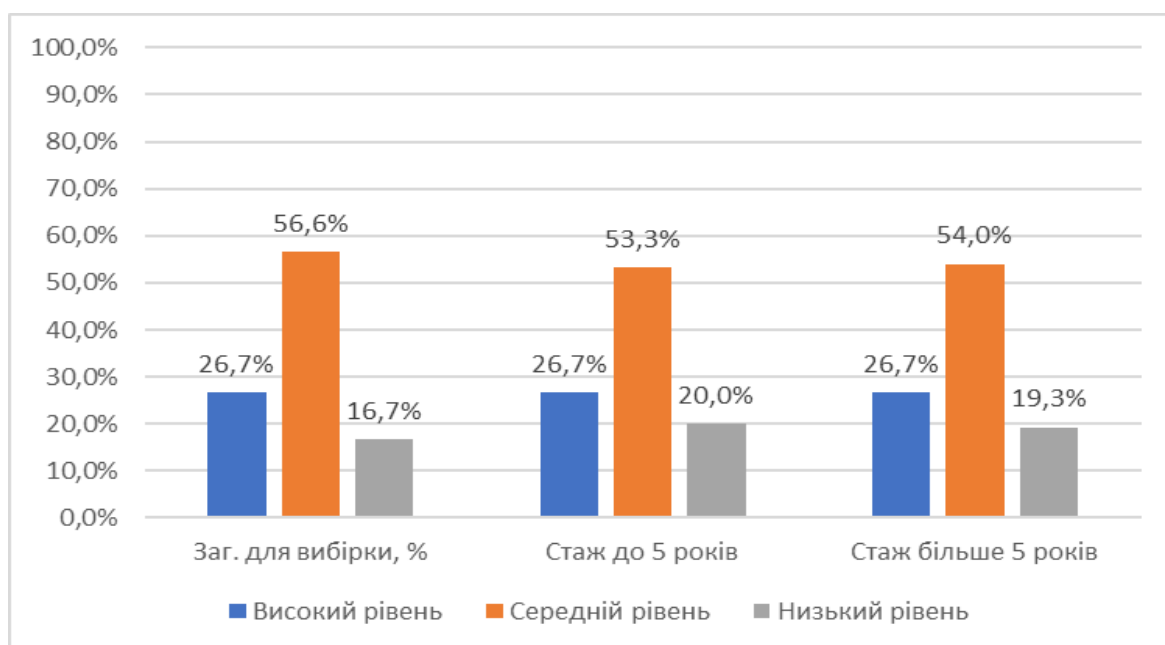


Рис. 2.2. Показники рівня самооцінки працівників правоохоронних органів

Як ми бачимо з результатів дослідження самооцінки в працівників правоохоронних органів у загальній вибірці досліджуваних переважає середній рівень самооцінки (56,6%). Такий показник свідчить про те, що правоохоронці рідко страждають від «комплексу неповноцінності», вони здатні підтримувати здорове ставлення до себе. Така людина має достатньо розвинену аутолерантність, що означає прийняття своїх власних недоліків та переваг без надмірної самокритики або самозниження. Вона вміє бути критичною до себе, але без крайнощів, зберігаючи внутрішній баланс. Це дозволяє їй не тільки адекватно реагувати на

професійні виклики, але й ефективно взаємодіяти з іншими, не перенавантажуючи себе емоційно і не втрачаючи здатність до самовдосконалення.

У 26 % респондентів проявився високий рівень самооцінки свідчить про високий рівень самоприйняття та внутрішньої гармонії. Такі правоохоронці, мають позитивне сприйняття себе, що дозволяє їм бути відкритими до зворотного зв'язку, не сприймаючи його як загрозу для своєї самооцінки. Вони можуть оцінювати власні дії та вчинки об'єктивно, зберігаючи при цьому впевненість у своїх силах і компетентності.

Низький рівень самооцінки притаманний для 16,7% досліджуваних правоохоронців. Такі особи хворобливо переносять критичні зауваження на свою адресу, сумніваються у правильності своїх дій, стараються завжди рахуватися з думкою інших і часто страждають від «комплексу неповноцінності»

Порівнюючи відмінності між працівниками правоохоронних органів зі стажем роботи до 5 років та після 5 років за t-критерієм Стьюдента ($t=-0,989$), можна сказати про відсутність статистично значимої різниці в самооцінці працівників з різним стажем професійної діяльності.

Наступним кроком вивчення психологічних особливостей професійної толерантності працівників правоохоронних органів стало дослідження ригідності, результати якого представлені в табл.2.4. та на рис. 2.3.

Таблиця 2.4.

Результати діагностики ригідності працівників правоохоронних органів

Рівень ригідності	Заг. для вибірки, %	Стаж до 5 років	Стаж більше 5 років
Мобільний	18,3%	16,7%	20%
Виявляє риси ригідності та мобільності	53,4%	43,3%	63,4%
Ригідний	28,3%	40%	16,6%

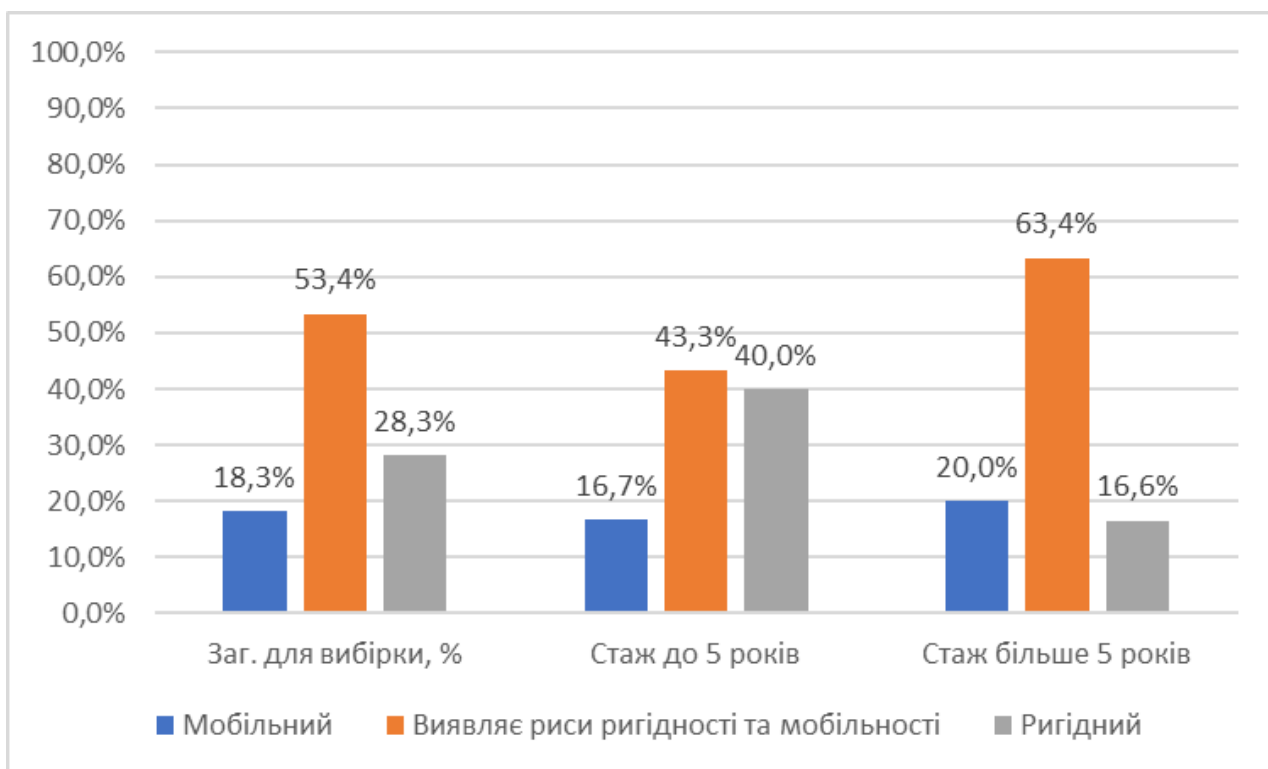


Рис. 2.3. Візуальне представлення результатів діагностики ригідності правоохоронців.

Отже, як ми бачимо з результатів 53,4% досліджуваних проявляють як і риси ригідності так і риси мобільності, що свідчить про певні труднощі у гнучкому адаптуванні до змінних умов або нових ситуацій, але при цьому не є крайніми, що може дозволити працівникам зберігати певну гнучкість у своїй діяльності. Вони можуть мати стабільний підхід до виконання своїх обов'язків, проте можливі деякі труднощі з адаптацією до нових або нестандартних ситуацій. Високий рівень мобільності проявляється у 28,3% респондентів, такі особи здатні ефективно адаптуватися до змін у професійній діяльності та в умовах роботи. Вони демонструють гнучкість у своїх підходах, швидко реагують на нові виклики та швидко пристосовуються до змінних умов.

Використання t-критерію Стюдента показав статистично значущі ($t=2,74$; $p \leq 0,01$) відмінності в прояві ригідності/мобільності. Що вказує на те що у вибірки досліджуваних зі стажем професійної діяльності більше 5 років мобільність вища.

Висновки до другого розділу

У результаті проведеного нами емпіричного нам вдалося виявити різницю в психологічних особливостях професійної толерантності у працівників правоохоронних органів з різним стажем професійної діяльності. Зокрема було встановлено, що в працівників правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності більше 5 років вищий рівень толерантності, з набуттям досвіду у правоохоронців рівень прояву негативних комунікативних установок зменшується, а також, що у досліджуваних зі стажем професійної діяльності більше 5 років мобільність вища.

Оперуючи одержаними емпіричними показниками, ми пропонуємо тренінгову програму для формування професійної толерантності для правоохоронців зв стажем роботи до 5 років.

Розділ 3. Розробка програми формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів

3.1. Програма формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів.

Перед початком розробки програми формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів ми враховували результати емпіричного дослідження. Використання статистичного аналізу даних за допомогою t-критерію Стьюдента ми виявили, що існує різниця в психологічних особливостях професійної толерантності у працівників правоохоронних органів з різним стажем професійної діяльності. Зокрема було встановлено, що в працівників правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності більше 5 років вищий рівень толерантності, з набуттям досвіду у правоохоронців рівень прояву негативних комунікативних установок зменшується, а також, що у досліджуваних зі стажем професійної діяльності більше 5 років мобільність вища. Ці результати дозволили звузити цільову аудиторію нашої програми, відповідно чого вона призначена для формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності до 5 років.

Метою даної програми є підвищення загального рівня толерантності корекції негативних комунікативних установок та підвищення рівня мобільності працівників правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності до 5 років.

Мета програми передбачає виконання таких **завдань**:

1. Зниження рівня негативних комунікативних установок у працівників зі стажем професійної діяльності до 5 років, з метою покращення взаємодії з громадськістю та колегами.

2. Розвиток мобільності в міжособистісних стосунках, стимулювання гнучкості та адаптивності у професійній діяльності молодих фахівців, що сприятиме підвищенню ефективності роботи та покращенню сприйняття змін у робочому середовищі.

3. Збільшення загального рівня толерантності за рахунок розвитку толерантного ставлення до різних точок зору, культурних та соціальних особливостей оточуючих.

4. Підвищення емоційної стійкості, що дозволить ефективно управляти власними емоціями, які виникають під час виконання професійних обов'язків.

5. Формування емпатії та навичок активного слухання, здатності розуміти та враховувати емоції та переживання інших людей, що сприятиме більш ефективній комунікації в професійній діяльності.

Форма роботи: групова

Цільова аудиторія: працівники правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності до 5 років.

Організація роботи: програма складається з трьох занять, які проводяться раз на тиждень. Тривалість кожного заняття становить від 1 до 1,5 години.

Місце проведення: кабінет установи, орієнтований на проведення різноманітних навчальних заходів.

Правила поведінки під час реалізації програми:

1. Не перебивати інших, уважно слухати кожного.

2. Дотримуватись принципу «тут і тепер» – обговорювати лише те, що хвилює в даний момент і що відбувається в групі.

3. Бути відвертими у спілкуванні – висловлювати тільки справжні почуття, говорити правду або залишатися в мовчанні. Відкрито виражати свої емоції стосовно дій інших учасників.

4. Зберігати конфіденційність – те, що відбувається під час занять, не обговорюється за їх межами. Особиста інформація учасників не розповсюджується поза групою.

5. Учасник має право відмовитися від виконання будь-якої справи, якщо не бажає брати в ній участь.

Програма формування професійної толерантності працівників правоохоронних органів

Заняття 1.

Тривалість: 1,5 години

Мета: Розвиток толерантності у правоохоронців через підвищення усвідомлення власних упереджень, розвиток емпатії та покращення комунікативних навичок.

I. Вступна частина (10 хвилин)

Вправа «Снігова куля»

Мета: знайомство учасників групи.

Ведучий пропонує учасникам представитися під такими іменами, якими їм хотілося б, щоб їх називали в групі (наприклад, використовуючи псевдоніми). Учасники сідають у коло.

Починає представлення ведучий. Потім наступний учасник зліва від нього називає ім'я ведучого та своє власне. Кожен наступний учасник по черзі повторює імена всіх, хто вже представився, і додає своє. Таким чином, останній учасник кола має згадати імена всіх членів групи.

Оголошення цілей та завдань заняття: Ознайомлення учасників із темою та метою тренінгу, пояснення важливості толерантності у професійній діяльності правоохоронців.

Правила роботи групи: Короткий огляд основних правил поведінки під час тренінгу (принципи конфіденційності, активного слухання, поваги до думок інших).

II. Основна частина.

2. Вправа «Коло толерантності» (15 хвилин)

Мета: Усвідомлення різних аспектів толерантності та виявлення спільних цінностей у групі.

Час виконання: 15 хвилин

Учасники сідають у коло. Тренер дає завдання кожному учаснику по черзі назвати одну якість, яка, на їхню думку, є важливою для толерантності. Кожен наступний учасник повинен назвати нову якість, яка ще не була згадана.

3. Вправа «Перевзутись у чужі черевики» (20 хвилин)

Мета: Розвиток емпатії та розуміння відчуттів та поведінки інших.

Час виконання: 20 хвилин

Учасники отримують картки з різними життєвими ситуаціями або ролями (наприклад, іноземець, бездомна людина, людина з обмеженими можливостями). Вони повинні подумки «перевзутись» у ці «черевики» і висловити свої відчуття, уявляючи себе на місці цієї людини.

4. Вправа «Діалог без слів» (15 хвилин)

Мета: Покращення навичок невербального спілкування та підвищення чутливості до невербальних сигналів.

Час виконання: 15 хвилин

Учасники об'єднуються в пари. Один учасник має описати ситуацію, яка вимагає толерантного підходу (наприклад, конфлікт на роботі), використовуючи лише міміку та жести, а другий учасник повинен здогадатися, про що йде мова.

Приклади ситуацій:

Ситуація 1. Поліція затримує людину, яка виявляє ознаки психічного розладу, наприклад, агресивна або дезорієнтована. Важливо проявити розуміння та забезпечити її безпеку, надавши необхідну медичну допомогу і уникнути фізичного насильства. **Приклади толерантного підходу:** Ввічливість, намагання зрозуміти ситуацію, запрошення спеціалістів (психологів, медиків) для адекватного оцінювання стану затриманого.

Ситуація 2. Поліція розслідує справу про домагання на основі статі або сексуальної орієнтації. Важливо забезпечити нейтральність і неупередженість, а також проявити чуйність до постраждалої особи. **Приклади толерантного підходу:** Активне слухання, запобігання дискримінації, забезпечення конфіденційності, надання підтримки та консультацій.

Ситуація 3. Поліція реагує на інцидент, що виник через міжетнічні чи міжрелігійні конфлікти. Важливо неупереджено оцінювати ситуацію і діяти так, щоб уникнути ескалації конфлікту. **Приклади толерантного підходу:** Проявляти

повагу до культурних та релігійних особливостей, забезпечувати справедливе ставлення до всіх сторін конфлікту.

Ситуація 4. Поліція затримує, або перевіряє документи в особи, яка має фізичні або психологічні порушення. **Приклади толерантного підходу:** Забезпечення фізичної доступності, використання спеціального обладнання при необхідності, уникнення дискримінації.

Ситуація 5. Поліція взаємодіє з бездомними людьми, які можуть бути в складних життєвих обставинах. Важливо забезпечити гуманний підхід і надати відповідну допомогу. **Приклади толерантного підходу:** Проявляти повагу і чуйність, надавати інформацію про ресурси та допомогу, уникати стереотипів та упереджень.

Ситуація 6. Поліція стикається з особами, які не володіють місцевою мовою або мають культурні особливості, що можуть вплинути на їхню поведінку. **Приклади толерантного підходу:** Використання перекладачів, забезпечення чіткої комунікації, навчання працівників культурним особливостям.

5. Вправа «Обговорення результатів» (15 хвилин)

Мета: Закріплення отриманих знань і вражень, рефлексія особистих змін.

Час виконання: 15 хвилин

Групова дискусія, в якій учасники обговорюють, що вони відчували під час виконання попередніх вправ, які думки виникали, які труднощі або відкриття з'явилися.

III. Заключна частина

6. Підсумкова частина (15 хвилин)

Огляд основних моментів заняття: Короткий підсумок того, що було обговорено та досягнуто під час тренінгу.

Зворотній зв'язок: Учасники можуть поділитися своїми враженнями та дати зворотній зв'язок щодо заняття.

Заключне слово тренера: Мотивуючий підсумок з акцентом на важливість подальшого розвитку толерантності в професійній діяльності.

Заняття 2. Подолання негативних комунікативних установок

Тривалість: 1,5 години

Обладнання: листи паперу і маркери, роздаткові матеріали (для вправ), таймер, стільці і столи (для групових вправ)

I. Вступна частина (10 хв)

Мета: Ознайомити учасників з темою тренінгу та його цілями.

Інформаційне повідомлення «Негативні комунікативні установки»

Комунікативна установка особистості визначається як певна готовність реагувати на різні типи партнерів у спілкуванні, яка формується на основі особистого досвіду, оцінок і переживань, пов'язаних з їхніми поглядами і поведінкою. Вона виступає як певне «кліше» реагування, яке відображає звичку відповідати певним чином на повторювані життєві ситуації та типи людей. Таким чином, комунікативна установка слугує як «зберігач» психічної енергії, допомагаючи економити наші психічні та фізичні ресурси.

Комунікативні установки мають значний інформаційно-енергетичний заряд. Негативна комунікативна установка має тісний зв'язок із сенсорними системами партнера. Проблеми можуть виникати навіть тоді, коли особа намагається приховати негативне ставлення до оточуючих. Таке стримування викликає постійну напругу, яка може призвести до стресу або нервового зриву. Час від часу ця напруга може розряджатися в родині, у спілкуванні з друзями або в громадських місцях.

Основні компоненти комунікативних установок включають:

1. Знання про певні типи партнерів (можуть бути достовірними, сумнівними або хибними).
2. Переживання досвіду спілкування з конкретними партнерами (може бути глибоким, поверхневим або неглибоким).
3. Оцінювання конкретних партнерів (позитивні, негативні або нейтральні).
4. Прагнення виявити установки до конкретних типів партнерів.

Комунікативні установки мають суб'єктивний характер, формуючи свідоме чи несвідоме ставлення до партнерів у спілкуванні, що генерує потік позитивної чи негативної енергії, який впливає на формування установки.

Позитивна комунікативна установка характеризується готовністю особистості доброзичливо ставитися до оточуючих. Вона формується на основі позитивного досвіду спілкування, позитивних переживань і оцінок життєвих ситуацій.

Негативна комунікативна установка відображає схильність до недоброзичливого ставлення до більшості людей і формується на основі негативного досвіду взаємодії та яскраво виражених негативних емоцій.

У повсякденній взаємодії комунікативна установка відіграє важливу роль. Вона формується на основі всього досвіду спілкування з людьми в різних сферах життя – в побуті, на роботі, в громадських місцях. З часом установка, яка закріплюється на свідомому чи несвідомому рівні, починає впливати на сприйняття і взаємодію з конкретними учасниками спільної діяльності.

II. Основна частина.

2. Вправа «Розпізнавання негативних установок» (15 хв)

Мета: Виявити і усвідомити власні негативні комунікативні установки.

Учасники заповнюють авторську розробку анкети (Додаток Е), після чого обговорюють результати в малих групах.

3. Вправа «Рольова гра» (20 хв)

Мета: Виявити негативні комунікативні стилі через рольові ігри та обговорити їх вплив.

Учасникам пропонується зіграти рольову гру, що містить негативну комунікативну установку. Після чого відбувається обговорення

Сценарій для рольової гри

Ведучий пояснює учасникам мету гри: розпізнати і зрозуміти замасковану жорстокість у спілкуванні. Та надає коротку інформацію що таке замаскована жорстокість.

Ведучий ділить учасників на групи по 2-3 особи. Роздайте картки з описом ролей і ситуацій для кожної групи.

Опис ролей:

Роль 1 (Замаскована жорстокість): Ваша мета – бути критичним до колег у формі «допомоги» або «поради», але так, щоб це виглядало як конструктивний фідбек.

Роль 2 (Потерпіла сторона): Реагуйте на коментарі як на конструктивну критику, навіть якщо це викликає дискомфорт.

Роль 3 (Спостерігач): Спостерігайте за ситуацією і відзначайте прояви замаскованої жорстокості.

Ситуація для розігрування:

На службі один з колег постійно вказує на недоліки у виконанні завдань іншого, використовуючи фрази типу «Я просто хочу допомогти, але ти не вмієш нічого робити...», «Ти повинен був знати, що це так не працює, але ти не можеш справитись». Проте його коментарі підривають впевненість і створюють непотрібний стрес.

Після розігрування ситуації ведучий, запитує учасників:

Які прояви замаскованої жорстокості були помічені?

Як це вплинуло на взаємодію між персонажами?

Як можна було б змінити поведінку, щоб уникнути замаскованої жорстокості?

4. Вправа «Впровадження позитивного комунікативного стилю» (20 хв)

Мета: Розвинути навички позитивного спілкування як альтернативи негативним установкам.

Обладнання: Практичні вправи для покращення комунікаційних навичок (наприклад, активне слухання, використання конструктивної критики).

Учасники працюють у парах або малих групах, де вони практикують позитивні комунікаційні техніки на основі сценаріїв, які змінюються під час вправи.

5. Вправа «Аналіз ситуацій з реального життя» (20 хв)

- **Мета:** Розвивати здатність ідентифікувати негативні комунікативні установки в реальних ситуаціях та знаходити способи їх подолання.

Учасники аналізують ситуації реальних прикладів негативних комунікативних установок (з досвіду учасників або з наданих кейсів) і розробляють

стратегії для їх вирішення, пропонують варіанти вирішення і обговорюють їх у групі.

III. Заключна частина

6. Підведення підсумків і обговорення (15 хв)

Мета: Підсумувати отримані знання та навички, обговорити плани щодо їх застосування.

Обговорення та рефлексія, що було корисно, які навички були здобуті, як можна застосувати їх у реальному житті.

Заключне слово від тренера, можливість задати питання, обмін враженнями і планами на подальшу роботу.

Заняття 3. «Розвиток мобільності у правоохоронців»

Мета: Розвинути здатність адаптуватися до змін у професійній діяльності, підвищити відкритість до нових підходів та покращити ефективність роботи в змінних умовах.

Тривалість: 1 година

Обладнання: фліпчарт або дошка, маркери, листи паперу і ручки, картки з описом ситуацій для рольових ігор, таймер

I. Вступна частина

Вступне слово тренера

Тривалість: 5 хвилин

Пояснення учасникам мети тренінгу: розвиток адаптивності до змін та відкритості до нових методів роботи.

Визначення основних термінів заняття:

Ригідність: Нездатність адаптуватися до нових умов або методів роботи, переважання старих підходів.

Мобільність: Здатність ефективно адаптуватися до змін, відкритість до нових ідей та гнучкість у роботі.

Завдання для учасників

Тривалість: 5 хвилин.

Обговоріть, як ригідність може впливати на ефективність правоохоронної діяльності, взаємодію з колегами та громадськістю.

II. Основна частина:

Вправа 1. «Адаптація до Змін»

Тривалість: 15 хвилин

Розділіть учасників на пари.

Кожна пара отримує сценарій, в якому один учасник має адаптувати свій підхід до ситуації, а інший виступає в ролі «супротивника» або колеги, який пропонує нові ідеї.

Приклад сценаріїв:

Сценарій 1: Патрульні отримують нові правила взаємодії з громадянами. Як ви адаптуєтеся до цих змін?

Сценарій 2: Ваша команда має реагувати на новий тип загрози, який не був передбачений у попередніх планах. Як ви вносите зміни в свою тактику?

Сценарій 3: Ваша підрозділ має співпрацювати з новими агентствами або організаціями, що вплине на вашу діяльність. Як ви інтегруєте нові методи роботи?

Учасники обговорюють ситуації в парах, знаходять рішення і стратегії для адаптації до нових умов.

Після обговорення, кожна пара представляє свої висновки групі.

Обговорення

Які нові підходи і рішення були знайдені?

Які труднощі виникли під час адаптації і як їх можна подолати?

Вправа 2. «Гнучкість у реакції»

Тривалість: 20 хвилин

Розділіть учасників на три групи. Кожна група отримує картку з описом сценарію, в якому їм потрібно адаптуватися до несподіваних змін у роботі.

Приклад сценаріїв:

Сценарій 1: Ваш підрозділ отримує нові інструкції від керівництва щодо проведення операцій. Як ви адаптуєте свою діяльність до нових вимог?

Сценарій 2: Ваша команда стикається з технічними проблемами під час важливого операційного заходу. Як ви знайдете рішення для продовження роботи?

Сценарій 3: Ваша роль в команді змінюється внаслідок реорганізації. Як ви адаптуєтесь до нових обов'язків і зміненого робочого середовища?

Кожна група обговорює свій сценарій і розробляє план дій для адаптації до змін.

Кожна група представляє свої рішення всім учасникам.

Обговорення

Які стратегії були найбільш ефективними для адаптації?

Які основні труднощі виникли і як їх можна подолати?

III. Заключна частина

Рефлексія

Тривалість: 10 хвилин.

Запитайте учасників про їхні враження від вправ. Що нового вони дізналися про свою здатність адаптуватися до змін? Обговоріть, як отримані навички можуть бути використані в реальних ситуаціях правоохоронної діяльності.

Підсумуйте ключові моменти заняття і надайте рекомендації для подальшого розвитку гнучкості.

Завершення (5 хвилини). Подякуйте учасникам за активну участь. Наголосіть на важливості постійного розвитку адаптивності для успішної роботи в змінюваних умовах.

3.2. Практичні рекомендації по формуванню професійної толерантності для працівників правоохоронних органів.

Розвиток професійної толерантності у працівників правоохоронних органів є важливим аспектом, що впливає на ефективність їхньої діяльності, взаємодію з громадськістю, а також на загальний рівень суспільної довіри до правоохоронних інституцій. В умовах зростаючої складності соціальних взаємодій, різноманітності культурних і соціальних контекстів, толерантність стає ключовою якістю, яка забезпечує гармонійне співіснування та продуктивну співпрацю.

Тому ми окрім програми розвитку професійної толерантності правоохоронців пропонуємо рекомендації для її розвитку. Ці рекомендації базуються на теоретичних засадах практичної психології, а також на результатах емпіричних досліджень, що дозволило комплексно представити практичні інструменти для досягнення бажаних змін у професійній поведінці та ставленні правоохоронців.

I. Розвивайте загальну толерантність.

Практикуйте емпатію: Спробуйте зрозуміти емоції та переживання інших людей, навіть якщо вони відрізняються від ваших власних. Це допоможе вам краще зрозуміти мотивації та дії інших людей.

Розширюйте свої знання: Ознайомлюйтесь з культурами, традиціями та переконаннями, які відрізняються від ваших. Це сприятиме розвитку поваги до різноманітності.

Практикуйте терпимість до невизначеності: Вчіться сприймати ситуації, де немає чітких відповідей, як виклики, а не загрози.

II. Позбувайтесь негативних комунікативних установок

Аналізуйте власні реакції: Спробуйте відслідковувати ситуації, в яких виникають негативні комунікативні установки. Проаналізуйте причини цих установок і працюйте над їх корекцією.

Слухайте активніше: Прагніть слухати інших без упереджень і висновків. Намагайтеся не перебивати і не нав'язувати свою думку.

Уникайте узагальнень: Намагайтеся не робити загальних висновків на основі окремих негативних випадків. Спробуйте оцінювати людей і ситуації об'єктивно, базуючись на фактах.

III. Розвивайте в собі мобільність.

Будьте відкритими до нових ідей: Практикуйте гнучкість у своїх підходах і поглядах. Прагніть бути відкритими до змін і нових методів роботи.

Навчайтеся новим навичкам: Розвивайте в собі здатність швидко адаптуватися до нових умов і технологій. Це допоможе знизити рівень ригідності і підвищити ефективність у роботі.

Переосмислюйте свої дії: Регулярно аналізуйте свою поведінку та рішення, оцінюючи, чи вони відповідають сучасним вимогам і умовам.

IV. Підтримуйте своє емоційне благополуччя

Практикуйте релаксаційні техніки: Включіть у свій розклад вправи для зниження стресу, такі як медитація, йога чи дихальні практики.

Звертайте увагу на своє самопочуття: Якщо відчуваєте емоційне виснаження або ознаки вигорання, не соромтеся звернутися за допомогою до практичного психолога.

V. Вдосконалюйте власні комунікативні навички

Відпрацьовуйте конструктивне спілкування: Навчайтеся виражати свої думки і емоції чітко і без агресії, уникаючи конфліктних ситуацій.

Вдосконалюйте навички активного слухання: Це допоможе вам краще розуміти співрозмовників і знижувати ризик виникнення непорозумінь.

ВИСНОВКИ

В результаті теоретичного та емпіричного вивчення психологічних особливостей професійної толерантності працівників правоохоронних органів можемо зробити наступні висновки:

1. Проведений теоретичний аналіз феномену професійної толерантності працівників правоохоронних органів вказує на те, що є динамічною та багатокомпонентною характеристикою особистості, яка забезпечує ефективну та етичну діяльність правоохоронців у складних умовах. Вона включає когнітивний, мотиваційно-ціннісний, емоційно-вольовий та поведінковий компоненти, що формуються під впливом особистісних, організаційних і соціальних факторів. Професійна толерантність формується під впливом численних факторів, що діють на різних рівнях — від особистісного до макросоціального. Особливостями професійної толерантності працівників правоохоронців є наявність розвиненої ауто толерантності, емпатії, відсутність негативних комунікативних установок, а також розвиненої здатності швидко реагувати на динамічні умови професійної діяльності, що проявляється в мобільності фахівців.

2. Емпіричне дослідження професійної толерантності працівників правоохоронних органів здійснювалось відповідно теоретичних позицій феномену з використанням методики експрес-опитувальника «Індекс толерантності», методики діагностики комунікативної установки за В.В. Бойком, методики «Шкала самооцінки» С.В. Ковальова, тесту ригідності.

3. Проаналізувавши результати емпіричного дослідження професійної толерантності правоохоронців ми визначили, що за методикою експрес-опитувальника «індексу толерантності» для правоохоронців притаманний середній рівень толерантності 75% вибірки за якого вони здатні підтримувати достатній рівень терпимості та поваги до різних точок зору, що дозволяє їм ефективно взаємодіяти з колегами та громадськістю. Низький рівень толерантності притаманний для 11,7% вибірки, що свідчить про високу інтолерантність цих досліджуваних й наявність в них виражених інтолерантних установок стосовно навколишнього світу й людей. У 13,3 % респондентів виявився високий рівень

толерантності, такі правоохоронці мають чітко виражені риси толерантної особистості, що проявляються в психологічному інфантілізмі, схильністю до потурання, поблажливості або байдужості. Для визначення різниці між рівнями вираження рівня толерантності для правоохоронців з різним стажем професійної діяльності ми використали t-критерій Стюдента, за результатами якого визначено, що $t=2,8$; $p \leq 0,01$, що свідчить про вищий рівень толерантності в працівників правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності більше 5 років. За методикою діагностики комунікативної установки за В.В.Бойком, рівень прояву комунікативних установок в досліджуваних з різним стажем професійної діяльності мають певні відмінності. В осіб зі стажем професійної діяльності до 5 років в негативних комунікативних установках найбільше проявляється замаскована жорстокість по відношенню до людей та судженнях про них, схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів в сфері взаємини з партнерами та в спостереженнях за соціальною дійсністю, і на останок, негативний особистий досвід спілкування з оточуючими.

В досліджуваних зі стажем професійної діяльності більше 5 років в комунікативних установках більшою мірою проявляється відкрита жорстокість по відношенню до людей та обґрунтований негативізм у судженнях про людей. Подібні установки є результатом накопиченого досвіду, який формує більш критичне і навіть цинічне ставлення до оточуючих, що може мати як захисний характер, так і впливати на зниження ефективності професійної діяльності та міжособистісної взаємодії. Застосування t-критерію Стюдента показав, що по показниках «відкритої жорстокості» ($t=1,89$; $p \leq 0,10$) та «обґрунтованого негативізму» ($t=1,93$; $p \leq 0,10$) немає статистично значимої різниці. В той же час виявлена статистична різниця у вираженні негативних комунікативних установок, таких як «замаскована жорстокість» ($t=2,65$; $p \leq 0,01$), «негативний особистий досвід спілкування з оточуючими» ($t=2,73$; $p \leq 0,01$) та «узагальнення негативних фактів» ($t=2,68$; $p \leq 0,01$). Такі статистичні значення вказують на те, що працівників правоохоронних органів з стажем роботи до 5 років, показники за цими шкалами

вищі, з чого можна зробити висновок, що з набуттям досвіду у правоохоронців рівень негативних комунікативних установок зменшується.

Наступним кроком нашого дослідження стало вивчення ауто толерантності особистості яка здебільшого проявляється у позитивному сприйнятті себе та адекватній самооцінці, дослідження якої в правоохоронців переважає середній рівень самооцінки, який вказує на їх здатність підтримувати здорове ставлення до себе. Така людина має достатньо розвинену ауто толерантність, що означає прийняття своїх власних недоліків та переваг без надмірної самокритики або самозниження. Порівнюючи відмінності в рівні самооцінки між працівниками правоохоронних органів зі стажем роботи до 5 років та після 5 років за t-критерієм Стьюдента ($t=-0,989$), можна сказати про відсутність статистично значимої різниці в самооцінці працівників з різним стажем професійної діяльності.

Дослідження ригідності показало, що у 53,4% досліджуваних проявляють як і риси ригідності так і риси мобільності, що свідчить про певні труднощі у гнучкому адаптуванні до змінних умов або нових ситуацій, але при цьому не є крайніми, що може дозволити працівникам зберігати певну гнучкість у своїй діяльності. Використання t-критерію Стьюдента показав статистично значущі ($t=2,74$; $p\leq 0,01$) відмінності в прояві ригідності/мобільності. Що вказує на те що у вибірці досліджуваних зі стажем професійної діяльності більше 5 років мобільність вища.

В загальному встановлено, що в працівників правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності більше 5 років вищий рівень толерантності, з набуттям досвіду у правоохоронців рівень прояву негативних комунікативних установок зменшується, а також, що у досліджуваних зі стажем професійної діяльності більше 5 років мобільність вища..

4. Спираючись на емпіричні показники, нами було розроблено тренінгову програму для формування професійної толерантності для правоохоронців зв стажем роботи до 5 років. є підвищення загального рівня толерантності корекції негативних комунікативних установок та підвищення рівня мобільності працівників правоохоронних органів зі стажем професійної діяльності до 5 років. Програма складається з трьох занять, які проводяться раз на тиждень. Тривалість кожного

заняття становить від 1 до 1,5 години. Окрім тренінгової програми були надані рекомендації правоохоронцям з розвитку професійної толерантності, що базувалися на теоретичних засадах практичної психології, а також на результатах емпіричних досліджень, що дозволило комплексно представити практичні інструменти для досягнення бажаних змін у професійній поведінці.

Перспективою дослідження є подальше вивчення окремих аспектів професійної толерантності правоохоронців. Вивчення особистісних, соціальних та культурних факторів, що визначають рівень професійної толерантності, з метою кращого розуміння механізмів її формування. Апробації представленої програми, а також впровадження психологічної просвіти для правоохоронців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова О. Ф. Толерантність як особистісна складова майбутнього вчителя у контексті гуманістичних цінностей. ВІСНИК Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2007, №34: С.119-123.
2. Балахтар В. В. Соціально-психологічні особливості комунікативної толерантності фахівців соціальної роботи на різних стадіях професійного становлення. Організаційна психологія. Економічна психологія, 2018, №3 (14): С. 7-14.
3. Балл Г. О. Раціогуманістична орієнтація в методології людинознавства. Київ: Видавництво ПП «СДК», 2017. 204 с
4. Білевич Н.. Роль психологічної готовності до ризику в професійній діяльності жінок-поліцейських. Юридична психологія, 2018, № 23.2: С.156-170.
5. Брюховецька О. В. Психологічні особливості ауто толерантності як одного з компонентів професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Вісник післядипломної освіти, 2015, №15: С. 189-199.
6. Брюховецька О. В. Психологічні особливості толерантності до невизначеності в управлінській діяльності як однієї зі складових професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології», 2015, № 27.
7. Ваньчик Ю. А. Професійне спілкування поліцейських із різними категоріями громадян. Знання європейського права. 2020, №1: С. 60-63.
8. Гайдук Г. А. Детермінанти показника рівня педагогічної толерантності серед педагогічних працівників з різною мотивацією до досягнення успіху. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки, 2016, №5 (1): С. 44-48.
9. Гайдук Г. А. Факторна структура мотиваційно-сміслових особливостей особистості як передумови її толерантної поведінки. Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології", 2016, №34. С.69-79
10. Гайдук Г. А. Мотиваційно-сміслові чинники професійної толерантності педагога. PhD Thesis. Луцьк, 2019.

11. Галян І. Особистісні предиктори толерантності до невизначеності майбутніх педагогів. *Insight: the psychological dimensions of society*, 2023, № 10: С. 137-155.

12. Ганаба С. Толерантність як визнання суверенності іншого. Толерантність у системі цінностей сучасної особистості: матеріали Всеукраїнської наукової конференції, приуроченої до Міжнародного дня толерантності, м. Маріуполь, 12 листопада 2021 року. Маріуполь: ДонДУВС, 2021. С.39-42.

13. Гельбак А. Психолого-педагогічні умови розвитку толерантності у майбутніх поліцейських. *Наукові інновації та передові технології*, 2024, №6 (34).С. 1524-1534.

14. Гладуш Г. В. Формування толерантності як основи позитивних міжособистісних стосунків у підлітковому віці. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*, 2011, №12. С. 241-249.

15. Григор О. О. Проблеми досягнення консенсусу між державою і суспільством на підставі терпимості й толерантності. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*, 2015, №37: С. 85-98.

16. Губа Н., Гладких Ж. Теоретичний аналіз психологічних чинників, які впливають на формування толерантності. *Psychological Prospects Journal*, 2018, №32: С. 97-108.

17. Давидова О. В. Толерантність у діяльності поліцейських як передумова реалізації прав людини. *Збірник тез круглого столу, присвяченого 72-й річниці прийняття Загальної декларації прав людини (м. Київ, 10 грудня 2020 р.)*. Київ: ДНДІ МВС України, 2021. 165 с..

18. Євдокімова О.О., Пономаренко Я.С. Комунікативна толерантність поліцейських у контексті їх комунікативної компетентності. *Право і безпека*. 2019. № 2 (73). С. 101–108.

19. Кічук Н. Суб'єкт-суб'єктна взаємодія як пріоритет педагогіки толерантності та особистісно-професійної підготовки майбутнього

фахівця. Науковий вісник Ізмаїльського державного гуманітарного університету. Педагогічні науки, 2019, С. 99-104.

20. Клячковська, Р. В. Толерантність—важлива складова успішності людини. Інтеграція освіти, науки та бізнесу в сучасному середовищі: зимові диспути: тези доп. II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, 4-5 лютого 2021 р. Дніпро, Україна, 2021.Т. 1.502 с.

21. Козирев М. П., Козловська Ю. Р. Професійне становлення фахівця в умовах вищого навчального закладу. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ (серія психологічна), 2013, №1: С. 305-313.

22. Кравченко І. А. Значення толерантності в особистісно-професійному розвитку майбутнього психолога. Вісник післядипломної освіти, 2011, №3: С. 324-331.

23. Липовець Ю. О. Толерантність у діяльності поліції України. Прикарпатський юридичний вісник, 2017, №6 (1): С. 22-25.

24. Мороз, Д. В. Толерантність в діяльності поліцейських. Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави: тези доп. Міжнар. наук.-практ. конф.(м. Харків, 27 листоп. 2020 р.).Харків, 2020. С. 279-281..

25. Мухіна Г. В. Толерантність як складник професійної компетентності майбутніх поліцейського та поліцейської. Правовий часопис Донбасу, 2021, № 4: 77.

26. Палько І. М. Когнітивний компонент у структурі моделі формування міжкультурної толерантності у професійній підготовці соціальних педагогів. Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2015, № 4 (82): С. 108-112.

27. Праченко О.. Психологічні особливості прояву гендерної толерантності в юнацькому віці. Науковий часопис УДУ імені Михайла Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки, 2020, С. 101-110.

28. Психологічний словник. Авт.-уклад. В. В. Синявський, О. П. Сергєєнкова. За ред. Н. А. Побірченко. Київ: Науковий світ, 2007. 27 с.

29. Романовський О. Г. Педагогічні умови формування толерантності у майбутніх психологів у вищих навчальних закладах. Теорія і практика управління соціальними системами, 2010, №3. С. 29-32.
30. Романчук О. М. Соціальна толерантність як фактор суспільної свідомості. Проблеми середовища. 2004. № 1 С. 87–91.
31. Сорока, А. В. Особливості установки на толерантну поведінку у спілкуванні співробітників державної пенітенціарної служби в процесі професійної діяльності. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія: Психологія, 2011, №47: С. 204-206.
32. Сороченко О. Толерантність осіб з різним рівнем психологічної проникливості. Перспективи та інновації науки, 2024, №1 (35). С. 675-683.
33. Стрільчук О. В. Вплив толерантності до невизначеності на професійно важливі риси сучасного керівника. 2024. PhD Thesis. Тернопіль, ЗУНУ.
34. Терещенко К. В. Соціально-психологічні детермінанти толерантності персоналу організацій у контексті розвитку організаційної культури. Актуальні проблеми психології: зб. наукових праць Інституту психології імені ГС Костюка НАПН України [ред. кол.: СД Максименко (гол. ред.) та ін.]. Київ. Алчевськ: ЛАДО, 2014, С. 20-24.
35. Терещенко К. В. Толерантність як чинник розвитку організаційної культури закладів освіти. Актуальні проблеми психології, 2013, №39.1: С. 16-18.
36. Тюріна В. Формування етнічної толерантності як професійної якості особистості майбутніх офіцерів поліції. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, 2022, № 9-10 (123-124) С. 294-30
37. Ханстантинов В. О. Належне врядування як умова формування культури толерантності. Філософія і політологія в контексті сучасної культури, 2014, №8: С. 280-282.
38. Ханстантинов В. О. Необхідність толерантності. Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу Києво-Могилянська академія. Сер.: Державне управління, 2010, 130, Вип. 117: С. 133-136.

39. Ханстантинов В. О. Толерантність у політично нестабільному суспільстві. ВІСНИК Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2010, № 52: С.13-16.

40. Хміляр О., Козуб М. Толерантність до невизначеності як чинник формування професійної ідентичності офіцера–лідера. Scientific Collection «InterConf», 2024, № 202: С.162-169.

41. Цвіркун Н. Формування толерантності у поліцейських. Підготовка охоронців правопорядку в Харкові (1917–2017 рр.). Харків, 2017. С. 293-295

42. ЦУМАРСВА, Наталя Вікторівна. Толерантність в діяльності поліцейських як основа професійної культури. In: The XX International Scientific and Practical Conference «Ways of distance learning development in current conditions», May 22–24, Munich, Germany. 432 p. p. 359.

43. Шай Р. Проблема толерантності правоохоронців у сучасному мультикультурному суспільстві. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки, 2020, №3 (27): С. 133-138.

44. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків: Прапор, 2007. 640 с.

45. Шаюк О. Я. Мотиваційно–ціннісний компонент толерантності особистості. Збірник наукових праць. Проблеми сучасної психології, 2011, №11. С.932-944.

46. Шаюк О. Я. Професійна толерантність студентів-гуманітаріїв: сутність, структура, особливості формування. Психологія і суспільство, 2020, №1: С. 78-89.

47. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю. Метод. реком. Київ, 2016. 157 с.

48. Шиліна, А. А.. Специфіка толерантності до невизначеності поліцейських. Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України: тези доп. наук.-практ. конф.(м. Харків, 7 квіт. 2017 р.). Харків: ХНУВС, 2017. С. 166-169.

49. Якібчук М. І. Толерантність як орієнтир сучасної освітньої політики. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки, 2012, №19 (1): С. 31-35.

50. Arquero, J. L., Fernández-Polvillo, C., Hassall, T., & Joyce, J. (2017). Relationships between communication apprehension, ambiguity tolerance and learning styles in accounting students. *Revista de Contabilidad*, № 20(1), P.13–24.

51. Stoycheva K. Tolerance for ambiguity, creativity, and personality. *Bulgarian Journal of Psychology (SEERCP 2009 Conference Papers, Part Two)*. 2010. Vol. 1, No. 4. P. 178–188.

Додаток А

Методика експрес-опитувальник «індекс толерантності» (за Г.У. Солдатовою, О.О. Кравцовою, О.Є. Хухлаєвим, Л.А. Шайгеровою)

Мета дослідження. Визначення рівня етнічної та соціальної толерантності, толерантності як риси особистості, загального рівня толерантності.

Інструкція для учасників опитування

Шановний учаснику дослідження! Оцініть, будь ласка, наскільки Ви згодні або не згодні з наведеними твердженнями, і відповідно до цього поставте галочку або будь-який інший значок напроти кожного твердження:

	Твердження	<i>Абсолютно не згодний</i>	<i>Не згодний</i>	<i>Скоріше згодний</i>	<i>Скоріше згодний</i>	<i>Згодний</i>	<i>Повністю згодний</i>
1.	У засобах масової інформації може бути представлена будь-яка думка						
2.	У змішаних шлюбах зазвичай більше проблем, ніж в шлюбах між людьми однієї національності						
3.	Якщо друг зрадив, треба помститися йому						
4.	До кавказців стануть ставитися краще, якщо вони змінять свою поведінку						
5.	У суперечці може бути правильною тільки одна точка зору						
6.	Злиденні й бурлаки самі винуваті у своїх проблемах						
7.	Нормально вважати, що твій народ краще, ніж усі інші						
8.	З неохайними людьми неприємно спілкуватися						
9.	Навіть якщо в мене є своя думка, я готовий вислухати й інші точки зору						

10.	Усіх психічно хворих людей необхідно ізолювати від суспільства						
11.	Я готовий прийняти в якості члена своєї сім'ї людину будь-якої національності						
12.	Біженцям треба допомагати не більше, ніж усім іншим, тому що в місцевих проблемах не менше						
13.	Якщо хтось поводить себе із мною грубо, я відповідаю тим же						
14.	Я прагну, щоб серед моїх друзів були люди різних національностей						
15.	Для наведення порядку в країні необхідна «сильна рука»						
16.	Приїжджі повинні мати ті ж права, що й місцеві жителі						
17.	Людина, яка думає не так, як я, викликає в мене роздратування						
18.	До деяких націй і народів важко добре ставитися						
19.	Безладдя мене дуже дратує						
20.	Будь-які релігійні течії мають право на існування						
21.	Я можу представити чорношкіру людину своїм близьким другом						
22.	Я прагнув би стати більш терпимою людиною стосовно інших						

Обробка та інтерпретація результатів дослідження

Для **кількісного** аналізу підраховується загальний результат, без розподілу на субшкали.

Кожній відповіді на пряме твердження привласнюється бал від 1 до 6 («абсолютно не згодний» — 1 бал, «повністю згодний» — 6 балів). Відповідям на зворотні твердження привласнюються реверсивні бали («абсолютно не згодний» — 6 балів, «повністю згодний» — 1 бал). Потім отримані бали підсумуються.

Номера прямих тверджень: 1,9,11,14,16,20,21,22.

Номера зворотних тверджень: 2, 3, 4, 5, 6,7, 8,10,12, 13,15,17,18,19.

Індивідуальна або групова оцінка виявленого рівня толерантності

здійснюється по наступних ступеням:

22-60 — низький рівень толерантності. Такі результати свідчать про високу інтолерантність людини й наявність в неї виражених інтолерантних установок стосовно навколишнього світу й людей.

61 —99 — середній рівень. Такі результати показують респонденти, для яких характерна комбінація як толерантних, так і інтолерантних рис. В одних соціальних ситуаціях вони поведуться толерантно, в інших можуть проявляти інтолерантність.

100-132 — високий рівень толерантності. Представники цієї групи мають виражені риси толерантної особистості. У той же час необхідно розуміти, що результати, що наближаються до верхньої границі (більше 115 балів), можуть свідчити про розмивання в людини «границь толерантності», пов'язаного, приміром, із психологічним інфантилізмом, тенденціями до потурання, поблажливості або байдужності. Також важливо враховувати, що респонденти, що потрапили в цей діапазон, можуть демонструвати високий ступінь соціальної бажаності (особливо якщо вони мають уявлення про погляди дослідника й мету дослідження).

Для **якісного аналізу** аспектів толерантності можна використовувати поділ на субшкали:

- Етнічна толерантність: 2,4, 7, 11, 14, 18, 21.
- Соціальна толерантність: 1, 6, 8, 10, 12, 15,16, 20.
- Толерантність як риса особистості: 3, 5, 9, 13, 17, 19,22.

Додаток Б

Методика діагностики комунікативної установки за В.В. Бойком

Інструкція: Уважно прочитайте твердження та у бланку відповідей зазначте Ваш вибір, якщо Ви згодні з твердженням, то поставте знак +, якщо ні, то – .

Текст з твердженнями:

1. Мій принцип у відносинах з людьми: довіряй, але перевіряй.
2. Краще думати про людину погано і помилитися, ніж навпаки(думати добре і помилитися).
3. Високопоставлені чиновники, як правило, хитрі ловкачі.
4. Сучасна молодь розучилася переживати високе почуття любові.
5. З роками я став більш скритним, тому, що часто доводилося розплачуватись за свою довірливість.
6. Практично у будь-якому колективі є заздрість або підсиджування.
7. Більшість людей позбавлено почуття співпереживання до інших.
8. Більшість працівників намагаються прибрати до рук все, що погано лежить.
9. Сьогоднішні підлітки, у порівнянні з підлітками минулих років, мають гірше виховання.
10. У моєму житті часто зустрічалися цинічні люди.
11. Буває так, що роблячи добро людям, потім шкодуєш через їх невдячність.
12. Добро повинно бути з кулаками.
13. З нашими людьми можна побудувати щасливе суспільство у недалекому майбутньому.
14. Малорозумних людей спостерігаєш частіше, ніж розумних.
15. Більшість людей, з якими доводиться мати ділові стосунки, видають себе за порядних, але це не так.
16. Я дуже довірлива людина.
17. Праві ті, хто вважає, що боятися потрібно не звірів, а людей.
18. Милосердя у нашому суспільстві залишиться ілюзією.

19. Наша дійсність робить людину стандартною, безликою.
20. Вихованість у моєму оточенні – рідкість.
21. Практично я завжди готовий допомогти людині, що просить обміняти гроші на жетон метро.
22. Більшість людей готові робити аморальні вчинки заради власних інтересів.
23. Люди, як правило, безініціативні в роботі.
24. Люди похилого віку у більшості показують свою озлобленість кожному.
25. Більшість людей на роботі люблять попліткувати один про одного.

Бланк відповідей

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
1. ЗЖЛ Σ	2. ВЖЛ Σ	3. ОНЛ Σ	4. УНФ Σ	5. НДС Σ

Обробка та інтерпретація результатів

1. **Замаскована жорстокість по відношенню до людей, у судженнях про них.** Про наявність вказаної характеристики свідчать такі варіанти відповідей (в дужках вказана кількість балів, що нараховуються за відповідний варіант): 1 – так (3 бали); 6 – так (3 бали); 11 – так (7 балів); 16 – ні (3 бали); 21 – ні (4 бали). Максимально можна набрати 20 балів. Чим більше отриманих балів, тим більш присутня завуальована жорстокість по відношенню до людей.

2. **Відкрита жорстокість по відношенню до людей.** Про наявність вказаної характеристики свідчать такі варіанти відповідей: 2 – так (9 балів); 7 – так (8 балів); 12 – так (10 балів); 17 – так (10 балів); 22 – так (8 балів). Максимально можна набрати 45 балів. Чим більше отриманих балів, тим більш присутня відкрита жорстокість по відношенню до людей.

3. Обґрунтований негативізм у судженнях про людей. Проявляється в об'єктивно обумовлених негативних висновках про окремі типи людей та певні сторони взаємодії. Про наявність вказаної характеристики свідчать такі варіанти відповідей: 3 – так (1 бал); 13 – ні (1 бал); 18 – так (1 бал); 23 – так (1 бал). Максимальне число балів – 5, набрати стільки не соромно. Однак слід звернути увагу на особливий тип опитуваних, які демонструють досить виражену жорстокість (завуальовану або/і відкрити), водночас немов носять рожеві окуляри: те, що викликає обґрунтоване неприйняття, вони незауважують.

4. Схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів в сфері взаємини з партнерами та в спостереженнях за соціальною дійсністю. Про наявність вказаної характеристики свідчать такі варіанти відповідей: 4 – так (2 бали); 9 – так (2 бали); 14 – так (2 бали); 19 – так (2 бали); 24 – так (2 бали). Максимальна кількість балів – 10.

5. Негативний особистий досвід спілкування з оточуючими. Вказує, якою мірою вам пощастило в житті на найближче коло знайомих і партнерів по спільній діяльності (попередні шкали оцінювали передусім загальні

ситуації). Про негативний особистий досвід контактів свідчить: 5 – так (5 балів); 10 – так (5 балів); 15 – так (5 балів); 20 – так (4 бали); 25 – так (1 бал). Максимально можливе число балів – 20. За всіма шкалами максимально можна набрати 100 балів.

Додаток В

Методика «Шкала самооцінки» С.В. Ковальова

Мета: виявити рівень самооцінки особистості.

Необхідний матеріал: тест-опитувальник, бланк відповідей, ручка.

Хід проведення: Досліджуваному пропонується тест-опитувальник, який містить 32 твердження, з приводу яких можливі 5 варіантів відповідей, кожний із яких кодується балами за схемою: дуже часто – 4 бали, часто – 3 бали, іноді – 2 бали, рідко – 1 бал, ніколи – 0 балів.

Інструкція: «Уважно прочитайте речення-судження і висловіть у чотирьохбальній системі своє ставлення до них. При цьому бали повинні означати: « Я думаю про це: «дуже часто», «часто», «іноді», «рідко», «ніколи». У бланку відповідей у відповідну графу праворуч поставте знак «+» (плюс).

Опитувальник (бланк відповідей)

Речення-судження	Я думаю про це:				
	Дуже часто	Часто	Іноді	Рідко	Ніколи
1. Мені хочеться, щоб мої друзі підбадьорювали мене					
2. Постійно відчуваю свою відповідальність за роботу					
3. Я хвилююсь за своє майбутнє					
4. Багато з моїх знайомих мене ненавидять					
5. Я меншою мірою ініціативний, ніж інші					
6. Я переживаю за свій психічний стан					
7. Я побоююсь видаватися нерозумним					

8. Зовнішній вигляд інших куди кращий за мій					
9. Я боюсь виступати з промовою перед незнайомими людьми					
10. Я часто припускаюсь помилок					
11. Шкода, що я не вмю говорити належним чином з людьми					
12. Шкода, що мені не вистачає впевненості у собі					
13. Мені хотілося б, щоб мої дії схвалювались іншими частіше					
14. Я надто сором'язливий					
15. Я проживаю життя марно, моє життя некорисне					
16. Багато з моїх знайомих невірної думки про мене					
17. Мені немає з ким поділитися своїми думками					
18. Люди очікують від мене надто багато					
19. Оточуючі не особливо цікавляться моїми досягненнями					
20. Я легко збентежуюся					
21. Я відчуваю, що багато людей мене не розуміють					
22. Я не почуваю себе в безпеці					

23. Я часто без підстав хвилююся					
24. Я почуваю себе ніяково, коли вхожу в кімнату, де вже сидять люди					
25. Я почуваю себе скутим					
26. Я відчуваю, що люди говорять про мене за мою спиною					
27. Я впевнений, що люди майже все сприймають легше, ніж я					
28. Мені здається, що зі мною повинна статися якась неприємність					
29. Мене хвилює думка про те, як люди ставляться до мене					
30. Шкода, що я не такий комунікабельний, товариський					
31. У суперечках я висловлююсь тільки тоді, коли впевнений у своїй правоті					
32. Я думаю про те, чого чекає від мене громадськість					

Обробка та аналіз результатів: Кожній відповіді досліджуваного приписується певна сума балів відповідно до шкали: дуже часто – 4 бали, часто – 3 бали, іноді – 2 бали, рідко – 1 бал, ніколи – 0 балів. Для того щоб визначити рівень самооцінки, необхідно додати бали кожного із 32 суджень.

Інтерпретація результатів:

Сума балів від 0 до 43 засвідчує *високий рівень самооцінки*, за якого людина, як правило, виявляється не обтяженою «комплексом неповноцінності». Особистість адекватно реагує на зауваження інших і рідко сумнівається у своїх діях. Характеризує впевнену у своїх діях людину.

Сума балів від 43 до 86 вказує на середній рівень самооцінки, за якого людина рідко страждає від «комплексу неповноцінності» і лише час від часу старається пристосуватися до думки інших.

Сума балів від 86 до 128 вказує на низький рівень самооцінки, за якого людина хворобливо переносить критичні зауваження на свою адресу, сумнівається у правильності своїх дій, старається завжди рахуватися з думкою інших і часто страждає від «комплексу неповноцінності».

Методика діагностики ригідності

Інструкція: Прочитайте уважно наступні п'ятдесят тверджень і виберіть варіант відповіді, що найбільше притаманний Вашій поведінці («так» або «ні»).

Тестовий матеріал (питання).

1. Корисно читати книги, які містять думки, протилежні моїм власним.
2. Мене дратує, коли відволікають від важливої роботи (наприклад, просять поради).
3. Свята слід відзначати із родичами.
4. Я можу бути у дружніх стосунках із людьми, чиї вчинки не схвалюю.
5. У грі я хочу вигравати.
6. Коли я спізнюся кудись, я не в змозі думати ні про що інше, крім як скоріше доїхати.
7. Мені важче зосередитись, ніж іншим.
8. Я багато часу приділяю тому, щоб усі речі лежали на своїх місцях.
9. Я дуже напружено працюю.
10. Непрстойні жарти нерідко викликають у мене сміх.
11. Впевнений(а), що за моєю спиною про мене говорять.
12. Мене легко переспорити.
13. Я люблю ходити лише по знайомим маршрутам.
14. Все своє життя я суворо дотримуюсь принципів, заснованих на почутті обов'язку.
15. Часом мої думки змінюються швидше, ніж я встигаю їх висловлювати.
16. Буває, що чиясь безглузда помилка викликає в мене сміх.
17. Буває, що мені на думку приходять погані слова, часто навіть лайки, і я не можу ніяк їх позбутися.
18. Я впевнений(а), що за моєї відсутності про мене говорять.
19. Я спокійно виходжу з дому, не турбуючись про те, чи замкнені двері, чи вимкнено світло, газ тощо.
20. Найважче для мене у будь-якій справі – це початок.

21. Я завжди стримую свої обіцянки.
22. Не можна суворо засуджувати людину, яка порушує формальні правила.
23. Мені часто доводилося виконувати розпорядження людей, які значно менше знають, ніж я.
24. Я не завжди говорю правду.
25. Мені важко зосередитися на будь-якій задачі чи роботі.
26. Дехто негативно налаштований проти мене.
27. Я люблю доводити розпочате до кінця.
28. Я завжди намагаюся не відкладати на завтра те, що можна зробити сьогодні.
29. Коли я йду чи їду вулицею, я часто помічаю зміни в навколишній обстановці – підстрижені кущі, нові рекламні щити тощо.
30. Іноді я так наполягаю на своєму, що люди втрачають терпіння.
31. Іноді знайомі жартують з моєї акуратності і педантичності.
32. Якщо я не прав(а), я не серджуся.
33. Зазвичай мене насторожують люди, які ставляться до мене більш дружелюбно, ніж я очікував.
34. Мені важко відволіктися від розпочатої роботи навіть ненадовго.
35. Коли я бачу, що мене не розуміють, я легко відмовляюся від наміру довести щось.
36. У важкі моменти я вмю подбати про інших.
37. У мене потяг до зміни місць, і я щасливий, коли блукаю десь або подорожую.
38. Мені нелегко перейти на нову справу, але потім, розібравшись, я справляюся з нею краще за інших.
39. Мені подобається детально вивчати те, чим я займаюся.
40. Мати чи батько змушували мене підкорятися навіть тоді, коли я вважав це нерозумним.
41. Я вмю бути спокійним і навіть трохи байдужим, побачивши чуже нещастя.
42. Я легко переключаюся з однієї справи на іншу.

43. З усіх думок щодо спірного питання лише одна справді є вірною.
44. Я люблю доводити свої вміння та навички до автоматизму.
45. Мене легко захопити новими витівками.
46. Я намагаюся домогтися свого всупереч обставинам.
47. Під час монотонної роботи мимоволі починаю змінювати спосіб дії, навіть якщо це часом погіршує результат.
48. Люди часом заздять моєму терпінню та скрупульозності.
49. Надворі, у транспорті я часто розглядаю навколишніх людей.
50. Якби люди не були налаштовані проти мене, я б досяг(ла) у житті набагато більшого.

Обробка даних.

Якщо кожна відповідь збігається з ключем, досліджуваному нараховується 1 бал.

Ключ до тесту.

Про ригідність говорить відповідь «ні» - у питаннях 1, 4, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 18, 20, 23, 26, 27, 30, 31, 33, 34, 38, 39, 40, 43, 44, 46, 48, 50.

І відповідь «так» - у питаннях 2, 3, 5, 7, 10, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 24, 25, 28, 29, 32, 35, 36, 37, 41, 42, 45, 47, 49.

Інтерпретація методики вимірювання ригідності

Від 0 – 13 – мобільний;

14 - 27 - виявляє риси ригідності та мобільності;

28 і більше – ригідний.

Психічна (психологічна) ригідність. Властивість «ригідність-мобільність» або «консервативність-пластичність» характеризує швидкість пристосування людини до ситуації, що змінюється. Поняття «ригідність» схоже на поняття «персеверація». Воно позначає невіддатливість до змін, новації, що вводяться, слабке переключення з одного виду роботи на інший. Пластичність, навпаки, означає легку піддатливість до змін ситуації, легку зміну установок та суджень.

Існує декілька видів ригідності (персеверації):

- сенсорна (відчуття залишається на довгий час після припинення дії стимулу, що його спричинив);
- моторна (складність переробки рухових навичок);
- емоційна (переживання події продовжується після зникнення емоціогенних стимулів);
- мислення (інерція суджень, способів розв'язання задач);
- мнемічна (нав'язливість уявлень, вторинних образів).

Вважається, що різні види ригідності не пов'язані між собою єдиним фактором, оскільки немає кореляцій між ступенями їхньої виразності. Це означає, що, будучи ригідним за одним проявом, людина виявляється пластичною за іншим. Проте загальним, для всіх видів ригідності, компонентом може бути інертність нервових процесів. В основі ригідності лежить недостатньо розвинене переключення процесів збудження і гальмування центральної нервової системи.

Психологічно мобільних людей відрізняє повнота їх занурення у процес спілкування, легка концентрація уваги, квапливість мови та манера квапити співрозмовника з відповіддю, перебивати, намагаючись закінчити фразу замість нього. У спілкуванні з таким співрозмовником рекомендується перемикати його увагу інші теми, спиратися на асоціативне мислення, вибирати спільні рішення з широкого кола можливих.

Людину ригідну характеризує, з одного боку — прагнення до активної діяльності, з іншого — психологічна залежність від оточуючих, труднощі у прийнятті самостійних рішень та сумнів щодо їх правильності. У спілкуванні людям такого типу потрібен час для входження в бесіду і для переключення на нові теми, їхня мова повільна і вдумлива, думки викладаються логічно, точно, зрозуміло для співрозмовника без відволікань на взаємопов'язані питання. Вони схильні уточнювати вже спільно прийняті рішення та їх деталі. Спілкування з такою людиною вимагає граничної уважності до логіки її міркувань, відсутності будь-якої спроби поквapati чи перебити. Важливе значення для успішності діалогу має коротке підсумкове резюме обговорених питань.

свідчить про низький рівень розвитку вимірюваної властивості. Середній рівень розвитку властивості (оптимальний варіант) знаходиться в діапазоні від 22 до 26 балів. Сума понад 27 балів оцінюється як високий рівень розвитку вимірюваного властивості.

Додаток Е**Анкета вивчення негативних комунікативних установок (авторська розробка)**

1. Як часто Ви відчуваєте негативні емоції при спілкуванні з людьми, чия поведінка відрізняється від вашої?
2. Чи Ваш досвід спілкування з певними типами людей впливає на Ваше ставлення до них у майбутньому?
3. Чи відчуваєте Ви, що часто реагуєте негативно на знайомі життєві ситуації через попередній досвід?
4. Ваші негативні комунікативні установки, як правило, сформовані на основі попередніх оцінок і переживань?
5. Я часто Ви вважаєте, що негативні комунікативні установки допомагають Вам зберігати психічну енергію в ситуаціях, що повторюються?
6. Чи складно Вам змінити свою негативну реакцію на типових людей або ситуації, навіть якщо Ви розумієте її безпідставність?
7. Чи помічаєте Ви, що Ваша негативна комунікативна установка може впливати на стосунки з колегами та близькими?
8. Чи Ви передбачаєте негативний розвиток подій у спілкуванні з людьми, з якими Ви мали не дуже приємний досвід раніше?
9. Ваші комунікативні установки зумовлені негативним досвідом, який Ви переживали раніш?
10. Чи відчуваєте Ви, що Ваші негативні комунікативні установки заважають Вам бути відкритим і доброзичливим до інших.
11. Які ситуації або типи людей найчастіше викликають у Вас негативні комунікативні установки?
12. Які конкретні переживання або оцінки з Вашого досвіду спілкування вплинули на формування ваших негативних установок?
13. Які методи або стратегії Ви використовуєте для подолання негативних комунікативних установок?

14. Як Ви оцінюєте вплив негативних комунікативних установок на вашу професійну діяльність і особисте життя?