

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ**

Кафедра загальної та клінічної психології

Випускна кваліфікаційна робота  
на правах рукопису

МУРАВЧУК МАРИНА ЮРІЇВНА

**КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ ПРОБАЦІЇ ЯК  
ЧИННИК ОСОБИСТІСНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ**

Спеціальність: 053 «Психологія»  
Освітньо-професійна програма Клінічна психологія  
Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:  
**КИХТЮК ОКСАНА  
ВАСИЛІВНА**  
доцент кафедри загальної та  
клінічної психології, кандидат  
психологічних наук,

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол №

засідання кафедри загальної та  
клінічної психології

від \_\_\_\_\_  
2025 р.

Завідувач кафедри

Проф. Журавльова О. В. \_\_\_\_\_

ЛУЦЬК – 2025

## АНОТАЦІЯ

**Муравчук Марина Юріївна Комуникативна толерантність працівників пробації як чинник особистісного благополуччя – рукопис.**

Випускна кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня за спеціальністю 053 Психологія. Освітньо-професійної програми Клінічна психологія. – Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2025 р. У магістерській роботі представлено результати комплексного психологічного дослідження комуникативної толерантності як одного з ключових чинників особистісного благополуччя працівників пробації. Здійснено теоретичний аналіз проблеми комуникативної толерантності в контексті сучасних наукових концепцій, визначено її місце у системі професійно значущих якостей фахівців соціальної та правової сфери. Особливу увагу зосереджено на специфіці комуникативної взаємодії в діяльності працівників пробації, що передбачає високий рівень психологічної стійкості та здатність до ефективного подолання конфліктних ситуацій.

В другому розділі представлено емпіричну частину дослідження із застосуванням валідних психодіагностичних інструментів. Отримані результати магістерського дослідження засвідчили, що комуникативна толерантність, проблемно-орієнтовані копінг-стратегії та високий рівень самоефективності виступають значущими предикторами суб'єктивного благополуччя працівників пробації. Практичне значення роботи сприятиме у визначенні напрямів психологічного супроводу та професійної підтримки персоналу пробації. Перспективним вбачається впровадження тренінгових програм, спрямованих на розвиток комуникативної толерантності, формування гнучких копінг-стратегій і зміцнення самоефективності, що сприятиме профілактиці професійного вигорання та оптимізації психологічного клімату в колективі.

**Ключові слова:** комуникативна толерантність, працівники пробації, суб'єктивне благополуччя, самоефективність, копінг-стратегії, професійне вигорання, психологічна стійкість.

## ABSTRACT

**Muravchuk Maryna Yuriivna. Communicative tolerance of probation officers as a factor of personal well-being – Manuscript.**

Final qualification work for a Master's degree in specialty 053 Psychology. Educational and Professional Program: Clinical Psychology. – Lesya Ukrainka Volyn National University, Lutsk, 2025.

The Master's thesis presents the results of a comprehensive psychological study of communicative tolerance as one of the key factors of the personal well-being of probation officers. A theoretical analysis of the problem of communicative tolerance is carried out within the context of modern scientific concepts, and its place in the system of professionally significant qualities of specialists in the social and legal spheres is defined. Particular attention is focused on the specifics of communicative interaction in the activities of probation officers, which requires a high level of psychological resilience and the ability to effectively overcome conflict situations.

The second chapter presents the empirical part of the study using valid psychodiagnostic tools. The results of the Master's research proved that communicative tolerance, problem-oriented coping strategies, and a high level of self-efficacy serve as significant predictors of the subjective well-being of probation officers.

The practical significance of the work lies in its contribution to determining directions for psychological guidance and professional support for probation personnel. The implementation of training programs aimed at developing communicative tolerance, forming flexible coping strategies, and strengthening self-efficacy is seen as promising, which will contribute to the prevention of professional burnout and the optimization of the psychological climate within the team.

**Keywords:** communicative tolerance, probation officers, subjective well-being, self-efficacy, coping strategies, professional burnout, psychological resilience.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРОБАЦІЇ ЯК ЧИННИКА ОСОБИСТІСНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ.....</b>	<b>10</b>
1.1. Поняття комунікативної толерантності в сучасній психологічній науці	
1.2. Поняття суб'єктивного благополуччя в сучасній психології.....	14
1.3. Самоефективність як ресурс особистісного розвитку та професійної діяльності працівників пробації.....	18
Висновки до першого розділу.....	22
<b>РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У ПРАЦІВНИКІВ ПРОБАЦІЇ ЯК ЧИННИКА ОСОБИСТІСНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ.....</b>	<b>26</b>
2.1. Вибірка, опис методів та організація дослідження.....	26
2.2. Аналіз отриманих результатів.....	27
2.3. Рекомендації для підвищення рівня комунікативної толерантності у працівників пробації як чинника суб'єктивного благополуччя.....	37
Висновки до другого розділу.....	51
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>54</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>58</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>65</b>

## ВСТУП

**Актуальність проблеми дослідження.** Сучасні суспільні трансформації, зумовлені глобалізаційними процесами, міграційними викликами та соціальною нестабільністю, актуалізують проблему формування толерантності як однієї з базових цінностей демократичного суспільства. У діяльності працівників пробації прояв комунікативної толерантності набуває особливого значення, оскільки їхня професійна взаємодія спрямована на роботу з людьми, які потребують соціальної підтримки, ресоціалізації та психологічного супроводу, тому у таких умовах рівень комунікативної толерантності безпосередньо впливає не лише на ефективність виконання службових обов'язків, а й на особистісне благополуччя самих працівників і виступає важливою характеристикою, яка визначає здатність фахівця до конструктивної взаємодії, прийняття індивідуальних відмінностей співрозмовника та запобігання конфліктним ситуаціям. Комунікативна толерантність для працівників пробації означає формування атмосфери взаємної довіри, зниження ризику професійного вигорання та підвищення рівня суб'єктивного благополуччя.

Толерантність як риса особистості передбачає не лише повагу та прийняття інших, а й свідому відмову від примусу та домінування. Вона є необхідною умовою соціальної злагоди, взаєморозуміння та конструктивної взаємодії між людьми. Отже, в міжособистісних відносинах комунікативна толерантність визначає готовність особистості сприймати та взаємодіяти з людьми, навіть якщо їхні погляди, емоційні реакції чи поведінка викликають внутрішній дискомфорт чи не збігаються з власними переконаннями.

В умовах постійної психологічної напруги та необхідності дотримання балансу між контролем і підтримкою саме комунікативна толерантність допомагає працівнику пробації зберігати професійну стабільність, уникати конфліктів та сприяти реінтеграції клієнтів у суспільство.

У той же час, комунікативна толерантність безпосередньо впливає на особистісне благополуччя працівників пробації. Вона знижує рівень

професійного вигорання, сприяє збереженню позитивних соціальних контактів у колективі, формує відчуття задоволеності від виконання своєї місії. Уміння приймати іншого таким, яким він є, не лише полегшує роботу з підобліковими, а й підтримує внутрішню психологічну рівновагу самого спеціаліста і розвиток комунікативної толерантності є одним із ключових чинників забезпечення ефективної діяльності працівників пробації та їхнього особистісного благополуччя. Комунікативна толерантність виступає не лише професійною компетентністю, а й ціннісною установкою, що допомагає гармонізувати стосунки в багатовимірному соціальному середовищі.

Науковий інтерес до проблеми комунікативної толерантності обумовлений її тісним зв'язком із такими феноменами, як самоефективність, копінг-стратегії та суб'єктивне відчуття благополуччя. У психологічній літературі зазначається, що високий рівень самоефективності сприяє розвитку стресостійкості та впевненості у власних можливостях, тоді як гнучке використання копінг-стратегій дозволяє долати професійні труднощі без шкоди для психічного здоров'я.

У свою чергу, інтеграція цих компонентів у діяльності працівників пробації створює підґрунтя для підвищення ефективності виконання службових завдань і забезпечення гармонійного особистісного розвитку.

Таким чином, розвиток комунікативної толерантності є одним із ключових чинників забезпечення ефективної діяльності працівників пробації та їхнього особистісного благополуччя. Вона виступає не лише професійною компетентністю, а й ціннісною установкою, що допомагає гармонізувати стосунки в багатовимірному соціальному середовищі.

**Об'єкт дослідження** – особистісне благополуччя працівників пробації.

**Предмет дослідження** – психологічні особливості комунікативної толерантності як чинника особистісного благополуччя працівників пробації.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати та емпірично вивчити психологічні аспекти комунікативної толерантності як чинника особистісного благополуччя у працівників пробації.

**Завдання дослідження:**

1. Здійснити теоретичний аналіз сучасних наукових підходів до проблеми комунікативної толерантності, самоефективності та особистісного благополуччя.
2. Провести емпіричне дослідження комунікативної толерантності, самоефективності, психологічного благополуччя у працівників пробації та дослідити специфіку їх вияву.
3. Дослідити взаємозв'язки між рівнями комунікативної толерантності, суб'єктивним особистісним благополуччям працівників пробації та самоефективністю.
4. Сформулювати практичні рекомендації щодо розвитку комунікативної толерантності як ресурсу підтримки психологічного благополуччя у професійній діяльності працівників пробації.

**Теоретико-методологічною основою дослідження** стали погляди провідних учених у галузі психології С. Максименка, І. Бабенко, А. Барбінової, Е. Панасенко, М. Синоруб, А. Скок, Н. Слободяник, Л. Сохань та інших. У вивченні феномену комунікативної толерантності вагомими є праці А. Скок, Н. Чумак, та В. Бойка, котрий розробив методика її діагностики. Методологічним підґрунтям виступають також положення *Декларації принципів толерантності* (UNESCO, 1995), де толерантність визначається як цінність демократичного суспільства. Теорії самоефективності представлені у соціально-когнітивній концепції А. Бандури, а також у працях Р. Шварцера та М. Єрусалема, які створили валідну шкалу для її вимірювання. У контексті подолання стресу й аналізу копінг-стратегій фундаментальними є транзакційна модель Р. Лазаруса та С. Фолкмана, а також дослідження К. Маслач і М. Лейтер, присвячені професійному вигоранню. Вивчення суб'єктивного благополуччя спирається на концепцію Е. Дінера, що розкриває його як інтегративний показник емоційного стану та життєвої задоволеності, і на модель психологічного благополуччя К. Ріфф, яка включає автономію, особистісне зростання та позитивні стосунки.

Для реалізації поставлених завдань були використані такі **методи**: *теоретичні методи* – включали аналіз, синтез, моделювання, систематизацію та узагальнення наукових даних. Вони застосовувалися для визначення теоретико-методологічної основи вивчення феномену комунікативної толерантності, а також для розкриття її ролі як чинника особистісного благополуччя працівників пробації. Використання цих методів дало змогу здійснити критичний огляд наукових підходів, виявити концептуальні засади проблеми та сформувані робочі гіпотези дослідження; *емпіричні методи* – були спрямовані на безпосереднє отримання даних щодо психологічних характеристик працівників пробації. Було використано комплекс психодіагностичних методик: методику «Комунікативної толерантності» В. В. Бойка; «Копінг-тест» Р. Лазаруса; методику «Діагностики суб'єктивного благополуччя особистості»; шкалу самооефективності Р. Шварцера та М. Єрусалема; та *математичні та статистичні методи обробки даних* – використовувалися для кількісної інтерпретації результатів, перевірки достовірності отриманих висновків та виявлення закономірностей взаємозв'язку між досліджуваними змінними (кореляційний аналіз, описова статистика, тощо), ANOVA.

Комплексне застосування теоретичних, емпіричних і статистичних методів забезпечило багаторівневий аналіз проблеми, поєднавши якісний і кількісний підходи до дослідження психологічних аспектів комунікативної толерантності працівників пробації.

**База дослідження:** Ковельський районний відділ державної установи «Центр пробації», у Волинській області, респонденти – працівники пробації у Волинській області, загалом 60 осіб.

**Наукова новизна** роботи полягає у тому, що вперше здійснено комплексне теоретико-емпіричне дослідження комунікативної толерантності працівників пробації як одного з ключових чинників їхнього особистісного благополуччя. Отримані результати розкривають багатоконпонентну структуру цього феномену, що включає толерантність у міжособистісних

стосунках, самоефективність та використання копінг-стратегій, які визначають здатність фахівців адаптуватися до професійних викликів.

**Практичне значення** роботи визначається можливістю використання отриманих результатів у діяльності психологів, соціальних працівників та керівників установ пробації. Встановлені закономірності можуть слугувати підґрунтям для розробки програм психологічного супроводу, спрямованих на підвищення стресостійкості, розвиток комунікативної толерантності та профілактику професійного вигорання працівників.

**Апробація результатів.** Результати магістерського дослідження апробовано під час роботи XX міжнародного науково-практичного семінару *Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні* (м. Луцьк, 10-31 жовтня 2025 року) і представлено у публікації: Муравчук М., Кихтюк О., *Комунікативна толерантність як гуманістична та професійна якість працівників пробації. Матеріали XX міжн. науково-практ семінару. Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні.* Луцьк.: Вежа-Друк, 2025 . – С. 191 – 194.

**Структура роботи:** магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (71 найменування), додатків.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРОБАЦІЇ ЯК ЧИННИКА ОСОБИСТІСНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ

#### 1.1. Поняття комунікативної толерантності в сучасній психологічній науці

Проблема толерантності у сучасному світі набула особливої актуальності у зв'язку зі зростанням міжкультурних контактів, соціальної мобільності та необхідності мирного співіснування представників різних культур, етносів і соціальних груп. Толерантність у науковій літературі розглядається як здатність особистості приймати різноманітність форм існування інших людей, визнавати їх право на відмінність та водночас підтримувати конструктивні стосунки [1; 3; 35].

У психології толерантність визначається як стійка установка особистості, що проявляється у здатності приймати різноманітність світу, визнавати рівність прав та гідність інших людей, зберігаючи водночас власні переконання [2]. Це активна позиція, що виключає агресію та домінування, але включає готовність до діалогу, співпраці й взаємоповаги [3].

Науковці підкреслюють, що толерантність має багатовимірну структуру і може проявлятися на кількох рівнях:

1. індивідуальному, як особистісна якість;
2. міжособистісному, як стиль взаємодії у спілкуванні;
3. соціальному, як принцип функціонування суспільства [4]

Згідно з визначенням ЮНЕСКО, толерантність – це «повага, прийняття і правильне розуміння багатого різноманіття культур нашого світу, форм самовираження і способів прояву людської індивідуальності» [2].

У психологічному сенсі толерантність постає як стійка ціннісна орієнтація, що відображає відмову від агресії, насильства, примусу та

домінування, тому комунікативна толерантність розглядається як складова феномену толерантності в процесі міжособистісного спілкування.

Особливістю сучасних підходів є те, що толерантність розглядають не як пасивне «терпіння» іншого, а як активну взаємодію, побудовану на визнанні рівності, готовності зрозуміти позицію співрозмовника та шукати шляхи конструктивного вирішення суперечностей [6; 37]. У цьому сенсі толерантність стає базовою цінністю особистості, що визначає її здатність до ефективної комунікації, співпраці та психологічного благополуччя.

Вітчизняні дослідники наголошують, що толерантність не є пасивним терпінням, а радше активною позицією прийняття іншого, яка забезпечує гармонізацію міжособистісних відносин і формує базу для конструктивної взаємодії як на побутовому рівні та і під час виконання посадових обов'язків [3; 8; 14; 37]. У системі професійної діяльності толерантність виступає однією з ключових морально-психологічних якостей, яка впливає на здатність до ефективної комунікації та підтримки соціальної стабільності. Особливого значення толерантність набуває для професій, пов'язаних із соціальною роботою, психологічним консультуванням, юриспруденцією та пробацією, де спеціалісти щоденно взаємодіють з людьми, які перебувають у кризових життєвих ситуаціях або мають асоціальні установки.

Вітчизняні дослідження В. Ляпунова, А. Марчук, засвідчують важливість розвитку толерантності у професійному контексті як обов'язкової умови діяльності представників соціальної сфери, юристів, педагогів, медиків, а особливо – працівників пробації, які взаємодіють із людьми вразливих категорій. Саме толерантність уможливорює формування конструктивних відносин між працівником та клієнтом, знижує рівень конфліктності й сприяє створенню атмосфери довіри [24; 25].

Отже, толерантність – це складне соціально-психологічне явище, яке забезпечує гармонізацію взаємин у багатоманітному суспільстві, а в професійній діяльності виступає необхідною умовою збереження психологічного здоров'я та особистісного благополуччя спеціаліста.

У науковій літературі виокремлюють окремий різновид толерантності – комунікативну (КТ), яка стосується безпосередньо процесу спілкування та міжособистісної взаємодії. Поняття «комунікативна толерантність» запроваджене у психологію В. Бойком, який визначав її як здатність людини переносити неприємні чи неприйнятні для неї якості, стани та вчинки партнерів по взаємодії, зберігаючи конструктивність діалогу [8].

Комунікативна толерантність визначається як здатність особистості до ефективної взаємодії в умовах різноманітності думок, цінностей, стилів поведінки та соціальних ролей [20; 30; 36]. Це ставлення до людей, що виражається у міру переносимості неприємних або неприйнятних психічних станів, якостей чи вчинків партнерів по спілкуванню [24; 26]. Так, А. Скок досліджувала комунікативну толерантність у професійній спільноті викладачів, визначаючи як необхідну умову міжособистісної взаємодії та компетентності [30].

Дослідники суголосні у своїх працях та виокремлюють такі структурні компоненти комунікативної толерантності:

1. Когнітивний – усвідомлення різноманітності думок та переконань, готовність приймати альтернативні позиції;
2. Емоційний – здатність контролювати негативні емоційні реакції (роздратування, агресію, злість) у спілкуванні;
3. Поведінковий – уміння будувати конструктивний діалог, зберігати самоконтроль і проявляти повагу до співрозмовника.
4. Окрім того, виділяють ще мотиваційний компонент, пов'язаний із прагненням до співпраці, і ціннісно-смысловий, що виражається у прийнятті толерантності як внутрішньої життєвої позиції [11].

На думку В. Бойко, комунікативна толерантність пов'язана з низьким рівнем упередженості, вмінням приймати індивідуальні особливості інших людей і здатністю гнучко адаптуватися до різних комунікативних ситуацій. Науковець виділяє ситуативну, типологічну, професійну та загальну

комунікативну толерантність [1; 2]. Професійна комунікативна толерантність найбільше проявляється у робочій обстановці, взаємодії із людьми з якими доводиться мати справи.

Важливо зазначити, що загальна комунікативна толерантність не означає повної згоди з думкою іншого чи відмови від власних переконань. Це швидше вміння поєднувати відстоювання власної позиції з повагою до позиції співрозмовника, уникати агресії, нав'язування чи приниження. У професійній діяльності, де спілкування є основним інструментом роботи, саме така толерантність формує основу для ефективної взаємодії [19; 33].

Дослідження доводять, що високий рівень загальної комунікативної толерантності пов'язаний із кращими соціально-психологічними характеристиками особистості: високою емпатією, самоконтролем, гнучкістю мислення та низькою агресивністю [13; 14; 19]. Це дозволяє не лише ефективно співпрацювати, а й знижує рівень внутрішньої напруги та стресу.

Вітчизняні науковці трактують комунікативну толерантність (КТ) як зважений та об'єктивний підхід до формування думок, що ґрунтується на повазі до співрозмовника. Вона передбачає таку побудову діалогу, яка запобігає конфліктам та ворожості, навіть за умови розбіжностей у поглядах. Важливою складовою КТ є культура слухання: здатність сприймати інформацію нейтрально, без емоційних упереджень та передчасного осуду позиції іншого. На противагу цьому, комунікативна інтолерантність (КІ) виражається у ворожому ставленні до чужих переконань, мовних особливостей чи світогляду, що проявляється через вербальну агресію та неприйняття інакшості [48].

У професійному контексті комунікативна толерантність не означає безмежного прийняття чи пасивності. Вона передбачає конструктивне реагування на виклики, вміння відстоювати власну позицію, але без агресії чи приниження опонента, на засадах поваги. Це особливо важливо для працівників пробації, які повинні балансувати між контролем і підтримкою осіб, що перебувають під наглядом.

Для працівників пробації комунікативна толерантність має вирішальне значення. Їхня діяльність пов'язана з необхідністю контактувати з людьми, які мають різний життєвий досвід, соціальний статус і часто – негативне ставлення до суспільних норм. Толерантність у комунікації допомагає уникати ескалації конфліктів, зберігати професійну дистанцію та водночас підтримувати довірливі стосунки з підобліковими [14].

Комунікативна толерантність слугує раціональною та асертивною формою спілкування, що виключає провокування негативних реакцій у опонентів. Вона базується на взаємодоповнюваності та відсутності упереджень. Ми можемо стверджувати, що це є мистецтво конструктивного висловлення та безстороннього слухання, що дозволяє уникати гострої конфронтації в дискусії. Вона передбачає виважене ставлення до ідей, що не збігаються з власними. Водночас комунікативна інтолерантність є виявом вербальної нетерпимості до чужого світогляду, культурних цінностей або мовних засобів, що руйнує взаєморозуміння.

Таким чином, комунікативна толерантність є складним психологічним утворенням, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти, визначає якість міжособистісної взаємодії та виступає важливим чинником психологічного благополуччя особистості у професійній діяльності.

## **1.2. Поняття суб'єктивного благополуччя в сучасній психології**

Суб'єктивне благополуччя є інтегральним показником внутрішнього стану особистості, що відображає її задоволеність життям, гармонію у сфері потреб і цінностей, а також позитивне емоційне ставлення до себе та навколишнього світу [11].

Категорія суб'єктивного благополуччя (subjective well-being) посідає одне з провідних місць у сучасній психології, оскільки вона відображає інтегральну оцінку особистістю власного життя та внутрішнього стану. Цей термін увів у науковий обіг Е. Дінер, який розглядав його як поєднання

когнітивних і афективних компонентів, що відображають ступінь задоволеності життям і баланс позитивних та негативних емоцій [22].

У психологічній літературі виділяють два основні підходи до розуміння благополуччя:

- ✓ гедоністичний, де основним критерієм виступає рівень задоволеності життям, позитивних емоцій і відсутність страждання, тобто це те, наскільки людина відчувається щасливою «тут і зараз». Головні критеріями є наявність багато позитивних емоцій, мало негативних та висока задоволеність життям (праці Е. Дінера) [46; 47];
- ✓ евдемоністичний, у якому благополуччя розглядається як реалізація внутрішнього потенціалу, досягнення цілей, гармонія між прагненнями та реальністю, тобто це те, наскільки людина реалізує свій потенціал, головними критеріями є наявність мети у житті, особистісне зростання, автономія та якісні стосунки з іншими (праці К. Ріфф) [13; 49; 50; 62].

М. Аргайл визначає суб'єктивне благополуччя як результат взаємодії трьох складових: частоти позитивних емоцій, рідкості негативних емоцій та загальної оцінки задоволеності життям [14].

Відповідно до концепції Е. Понтін та колег (Pontin, Schwannauer, Tai, & Kinderman, 2013), структура суб'єктивного благополуччя базується на трьох взаємодоповнювальних категоріях: психологічному благополуччі, що визначається рівнем особистісної автономії, оптимізмом та здатністю до саморозвитку; фізичному здоров'ї, яке відображає функціональність організму, якість відпочинку та відсутність психоемоційних розладів; а також соціальній сфері, де ключовими показниками є гармонійність міжособистісних контактів, задоволеність інтимним життям і можливість отримання підтримки від оточення.

Сучасні моделі суб'єктивного благополуччя включають такі компоненти:

1. Емоційний – співвідношення позитивних і негативних емоцій;
2. Когнітивний – загальна задоволеність життям;

3. Смысловий – відчуття цінності й сенсу життя;

4. Соціальний – якість міжособистісних відносин, підтримка з боку близьких і колег [47; 48; 49].

Особливого значення ця категорія набуває для працівників соціальних сфер і, зокрема, пробації. Їхня діяльність пов'язана з високим рівнем професійного стресу, необхідністю вирішувати конфліктні ситуації та постійною взаємодією з людьми, які можуть мати девіантну поведінку. За таких умов підтримка суб'єктивного благополуччя стає основою для збереження психологічного здоров'я та ефективності роботи [7; 27; 39]. Працівники пробації щодня стикаються з асоціальним контингентом. Їхнє «суб'єктивне щастя» (емоційний фон) може бути низьким через специфіку роботи, навіть якщо вони є професійно успішними.

Для працівників пробації поняття суб'єктивного благополуччя має специфічне значення, оскільки їхня професійна діяльність часто пов'язана з високим рівнем психологічного навантаження, необхідністю взаємодії з конфліктними клієнтами, ризиком емоційного виснаження. У цьому контексті благополуччя виступає не лише особистісною характеристикою, а й ресурсом для підтримки ефективності роботи та попередження професійного вигорання [39].

Згідно з дослідженнями С. Дінера, суб'єктивне благополуччя пов'язане з такими факторами, як самоефективність, оптимізм, соціальна підтримка та толерантність до стресу [16]. Це свідчить про тісний взаємозв'язок між особистісними установками та психологічним здоров'ям.

У професійній діяльності працівників пробації толерантність у спілкуванні стає ключовим фактором ефективності. Її відсутність або низький рівень може призводити до виникнення конфліктів із підобліковими, колегами та навіть адміністрацією. Натомість високий рівень комунікативної толерантності знижує ризик деструктивної взаємодії та сприяє формуванню атмосфери співпраці.

Особливість роботи працівників пробації полягає у поєднанні контролюючих та виховних функцій. Вони повинні дотримуватися балансу між дисциплінарними вимогами і водночас – демонструвати емпатію, підтримку та повагу до людської гідності клієнта. У цьому сенсі толерантність є не лише професійною навичкою, а й ціннісною орієнтацією.

Психологічні дослідження підтверджують, що працівники із високим рівнем толерантності демонструють кращу стресостійкість, меншу схильність до вигорання та вищий рівень суб'єктивного (особистісного) благополуччя [39]. Водночас у них сильніше виражене відчуття професійної місії та задоволеності від досягнутих результатів.

Для працівників правоохоронних органів та сфери пробації «особистісне благополуччя» може бути під загрозою, а толерантність – проявляє себе як інструмент, який дозволяє їм залишатися цілісною особистістю у складних робочих умовах.

Працівник з низьким рівнем толерантності буде сприймати кожного підопічного як особисту загрозу або джерело роздратування, що здатне зруйнувати його особистісне благополуччя. Високий рівень особистісної та комунікативної толерантності, навпаки, стає «захисним щитом» у професійній взаємодії.

Узагальнюючи, можна сказати, що комунікативна толерантність:

- сприяє зниженню внутрішньої напруги у конфліктних ситуаціях;
- підвищує рівень самоефективності, оскільки особа почувається впевненіше у професійній та міжособистісній взаємодії з іншими;
- позитивно впливає на показники суб'єктивного благополуччя, забезпечуючи психологічний комфорт і професійну стабільність.

Таким чином, комунікативна толерантність виступає ключовим чинником особистісного психологічного благополуччя працівників пробації, а її розвиток має стати складовою професійної підготовки та супервізії.

### **1.3. Самоефективність як ресурс особистісного розвитку та професійної діяльності працівників пробації**

У сучасній психології поняття самоефективності (self-efficacy) є одним із ключових у розумінні особистісних ресурсів, що забезпечують успішність діяльності й адаптацію до складних життєвих ситуацій. Вперше термін «самоефективність» був запропонований А. Бандурою у межах його соціально-когнітивної теорії [41; 42]. На його думку, саме переконання людини у власних можливостях виконувати необхідні дії й досягати результатів є важливішим за об'єктивні навички чи здібності.

Самоефективність визначається як віра особистості у свою здатність організувати та здійснювати дії, необхідні для досягнення поставлених цілей [53; 58; 59]. Вона виступає не лише мотиваційним чинником, а й основою для регуляції поведінки, подолання стресу та збереження психологічного благополуччя.

А. Бандура виокремлював чотири основні джерела формування самоефективності [41]:

1. Досвід успіху – власний попередній досвід подолання труднощів;
2. Спостереження за іншими – моделювання поведінки на прикладі значущих осіб;
3. Соціальна підтримка та переконання – заохочення й підтримка з боку оточення;
4. Фізичний та емоційний стан – рівень стресу, втоми, внутрішнього комфорту чи тривоги.

Таким чином, самоефективність є динамічною характеристикою, що формується у процесі взаємодії з навколишнім середовищем і безпосередньо впливає на рівень активності особистості, стратегії подолання стресових ситуацій та професійну результативність.

У професійному контексті працівників пробації самоефективність має особливе значення. Вони постійно стикаються з клієнтами, які перебувають у складних життєвих обставинах, часто мають асоціальні установки або

проявляють агресивність. Тільки впевненість у власній здатності впливати на ситуацію дозволяє працівнику залишатися ефективним, уникати емоційного виснаження та зберігати внутрішній баланс [59].

Дослідження показують, що високий рівень самоефективності позитивно корелює з толерантним стилем спілкування, емоційною стійкістю та готовністю до конструктивного вирішення конфліктів [57]. Працівники з низькою самоефективністю, навпаки, частіше демонструють схильність до уникання складних ситуацій, занижену мотивацію та швидке вигорання [60]. Самоефективність також має значний вплив на суб'єктивне благополуччя. Віра у власні можливості зменшує відчуття безпорадності, підвищує задоволеність життям і професійною діяльністю, а також сприяє розвитку адаптивних копінг-стратегій [44; 53].

Отже, самоефективність виступає важливим особистісним ресурсом, що поєднує когнітивний, емоційний і поведінковий рівні, визначає професійну стійкість та тісно пов'язана з комунікативною толерантністю й суб'єктивним благополуччям.

Дослідження показують, що суб'єктивне благополуччя позитивно корелює з такими характеристиками, як самоефективність, емоційна компетентність і толерантність у спілкуванні [26]. Люди з високим рівнем благополуччя демонструють більшу стійкість до стресу, рідше відчувають професійне вигорання та більш задоволені своєю роботою [27].

Важливим є і культурний аспект дослідження благополуччя. У країнах із колективістичною культурою воно більше пов'язане з якістю соціальних відносин, а у країнах із індивідуалістичною – з особистими досягненнями та самореалізацією [28]. Це дозволяє зробити висновок, що суб'єктивне благополуччя формується на перетині особистісних і соціальних чинників.

Таким чином, суб'єктивне благополуччя можна розглядати як інтегральний показник особистісного та професійного здоров'я. Воно визначає здатність людини справлятися з труднощами, підтримувати гармонію у відносинах і зберігати позитивне ставлення до життя навіть у

складних умовах. Для працівників пробації цей феномен набуває особливого значення, оскільки від рівня їхнього благополуччя залежить не лише ефективність професійної діяльності, а й результативність ресоціалізації клієнтів.

Аналіз сучасних наукових підходів свідчить, що комунікативна толерантність, самоефективність і суб'єктивне благополуччя є взаємопов'язаними особистісними характеристиками, які формують основу психологічної стійкості та ефективності професійної діяльності.

Дослідження показують, що працівники з високим рівнем самоефективності демонструють більш толерантне ставлення до інших, оскільки відчувають упевненість у власних силах і не сприймають інакшість як загрозу [60; 63]. Вони менш схильні до імпульсивних емоційних реакцій, краще контролюють власну поведінку у конфліктних ситуаціях і частіше використовують конструктивні стратегії комунікації.

Комунікативна толерантність, у свою чергу, створює умови для формування та підтримки високої самоефективності. У процесі взаємодії з людьми толерантна особистість отримує більше позитивного зворотного зв'язку, знижує ризик міжособистісних конфліктів і підвищує рівень соціальної підтримки, що безпосередньо впливає на відчуття власної компетентності.

Суб'єктивне благополуччя виступає інтегральним результатом взаємодії цих двох феноменів. Люди, які одночасно характеризуються високою толерантністю та самоефективністю, демонструють вищий рівень життєвої задоволеності, стійкість до професійних стресів і здатність до самореалізації [53]. У працівників пробації це означає не лише внутрішнє відчуття гармонії, а й ефективніше виконання своїх професійних обов'язків.

Дослідження підтверджують, що саме поєднання комунікативної толерантності та самоефективності є предиктором низького рівня вигорання та високої задоволеності роботою [55; 56; 57]. Таким чином, взаємозв'язок

між цими характеристиками є ключовим для підтримки психологічного здоров'я працівників пробації.

Працівники пробації виконують особливу соціально значущу функцію – вони забезпечують контроль за особами, які вчинили правопорушення, але залишаються у суспільстві, а також сприяють їхній ресоціалізації та адаптації. Ця діяльність поєднує контрольні та виховні аспекти, що робить її надзвичайно складною і психологічно напруженою [39].

Основні професійні виклики працівників пробації:

1. Високий рівень відповідальності – за дотримання умов пробації клієнтами та безпеку суспільства.
2. Робота з девіантними особистостями – клієнти часто мають кримінальний досвід, агресивність, низький рівень самоконтролю.
3. Психоемоційне навантаження – необхідність щодня вирішувати конфліктні ситуації, працювати з ворожістю чи недовірою.
4. Ризик професійного вигорання – через постійний стрес, брак ресурсів і недостатню соціальну підтримку.

Зарубіжні дослідження показують, що у працівників пробації високий рівень емоційного виснаження є одним із найпоширеніших ризиків, що фахівці у сфері людина – людина повідомляють про симптоми професійного вигорання вже після кількох років роботи [6].

Українські науковці також підкреслюють, що у діяльності працівників пробації часто поєднується «подвійний тиск»: з одного боку – вимоги держави та законодавства, з іншого – необхідність налагодження контакту з клієнтом, який не завжди готовий до співпраці [27; 39].

У цих умовах саме комунікативна толерантність є тією якістю, яка допомагає фахівцеві зберігати психологічну рівновагу, уникати ескалації конфліктів та підтримувати ефективність роботи.

З огляду на специфіку професійної діяльності, можна стверджувати, що комунікативна толерантність виступає одним із ключових чинників збереження особистісного благополуччя працівників пробації.

По-перше, вона знижує рівень внутрішньої напруги у процесі взаємодії з клієнтами. Толерантне ставлення до іншого допомагає працівникові приймати його особливості без надмірної емоційної реакції, що зменшує ризик хронічного стресу.

По-друге, толерантність сприяє формуванню більшої самоефективності. Працівники, які вміють конструктивно спілкуватися навіть у складних умовах, відчують упевненість у власній здатності впливати на ситуацію та досягати професійних цілей.

По-третє, комунікативна толерантність забезпечує кращі соціальні відносини в колективі. Вона допомагає уникати конфліктів між колегами, сприяє створенню атмосфери взаємоповаги й підтримки, що також позитивно позначається на суб'єктивному благополуччі.

Таким чином, комунікативна толерантність у працівників пробації виконує подвійну функцію:

- професійну – підвищує ефективність взаємодії з клієнтами та колегами;
- психологічну – зберігає внутрішній баланс, запобігає вигоранню й підвищує рівень життєвої задоволеності.

Розвиток цієї якості має стати пріоритетним напрямом у системі підготовки та супервізії працівників пробації. Включення спеціальних тренінгів із розвитку комунікативної толерантності, емоційної компетентності та управління стресом дозволить не лише підвищити ефективність їхньої роботи, а й підтримати особистісне благополуччя, що є надзвичайно важливим у соціально значущій сфері кримінальної юстиції.

### **Висновки до 1 розділу**

Толерантність у сучасному соціокультурному контексті є багатовимірним феноменом (індивідуальний, міжособистісний і соціальний рівні), що виступає базовою цінністю демократичного суспільства та необхідною умовою мирного співіснування й соціальної стабільності.

Комунікативна толерантність — специфічний різновид толерантності, який безпосередньо визначає якість міжособистісної взаємодії; вона не зводиться до пасивного «терпіння», а означає активну позицію діалогу, прийняття відмінностей і конструктивне розв'язання суперечностей.

Структура комунікативної толерантності є полікомпонентною та включає когнітивний (визнання різноманіття та альтернативності позицій), емоційний (контроль негативних афектів) і поведінковий (уміння будувати недискримінаційний діалог на основі поваги) компоненти; додатково виділяються мотиваційний і ціннісно-смысловий рівні як підґрунтя стійкої життєвої позиції.

Для професій соціальної сфери, зокрема пробації, комунікативна толерантність є ключовою морально-психологічною якістю, що знижує конфліктність взаємодії з клієнтами, підтримує атмосферу довіри та підвищує ефективність виконання службових завдань.

Комунікативна толерантність виконує подвійну функцію: професійну (оптимізує взаємодію з клієнтами і колегами, полегшує баланс «контроль— підтримка») і психологічну (зменшує рівень стресу, запобігає емоційному виснаженню, підтримує суб'єктивне благополуччя).

Суб'єктивне благополуччя розглядається як інтегральний показник психічного здоров'я, що поєднує емоційні, когнітивні, смислові та соціальні виміри; у працівників пробації воно набуває особливої ваги через підвищені професійні ризики та постійне психоемоційне навантаження.

Самоефективність, як центральний особистісний ресурс соціально-когнітивної регуляції, опосередковує зв'язок між стресовими вимогами професії та психологічним станом фахівця: віра у власні можливості підсилює адаптивні копінг-стратегії, знижує безпорадність і підвищує задоволеність роботою.

Між комунікативною толерантністю, самоефективністю та суб'єктивним благополуччям існують взаємопідсилювальні зв'язки: толерантна комунікація зменшує міжособистісні бар'єри й посилює

відчуття компетентності, тоді як висока самоефективність знижує загрозливість «інакшості» та сприяє толерантному стилю взаємодії; сукупно це підвищує рівень благополуччя.

Поєднання високої комунікативної толерантності та самоефективності є надійним предиктором нижчих показників професійного вигорання та кращої професійної результативності у сфері пробації.

Професійні виклики працівників пробації (висока відповідальність, робота з клієнтами з девіантними установками, постійні конфліктогенні ситуації) актуалізують потребу у цілеспрямованому розвитку толерантності, емоційної саморегуляції та конструктивних копінг-стратегій.

Емпіричне вивчення феноменів комунікативної толерантності, самоефективності та суб'єктивного благополуччя доцільно здійснювати через валідні психодіагностичні інструменти та багатофакторні статистичні моделі (кореляційний та регресійний аналіз) для виявлення напрямів каузальної взаємодії та практичних точок впливу.

Отримані теоретичні узагальнення формують концептуальну модель професійної стійкості працівника пробації, у якій комунікативна толерантність виконує роль комунікативного «модулятора» стресу, самоефективність – особистісного «ресурсного генератора», а суб'єктивне благополуччя – інтегрального індикатора успішності адаптації. Практичні імплікації включають необхідність упровадження в підготовку та супервізію працівників пробації тренінгових програм із розвитку комунікативної толерантності, емоційної компетентності, стрес-менеджменту та підвищення самоефективності, а також створення організаційних умов для соціальної підтримки персоналу.

Таким чином, комунікативна толерантність, самоефективність і суб'єктивне благополуччя утворюють системну тріаду психологічних ресурсів, що забезпечує професійну дієздатність працівників у сфері людина – людина забезпечуючи психічне здоров'я та особистісне благополуччя працівників пробації; їхній цілеспрямований розвиток є

стратегічним напрямом підвищення якості роботи служб пробації та запорукою ефективної ресоціалізації клієнтів.

## РОЗДІЛ 2

# ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ У ПРАЦІВНИКІВ ПРОБАЦІЇ ЯК ЧИННИКА ОСОБИСТІСНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ

### 2.1. Вибірка, опис методів, методик та організація дослідження

Дослідження було проведене у форматі офлайн-опитування серед працівників пробації. Перед початком нашої роботи респонденти отримали детальну інформацію про мету, завдання та етапи дослідження. Особливий акцент було зроблено на умовах добровільної участі: кожен учасник мав право відмовитися від проходження опитування або припинити свою участь у будь-який момент без жодних негативних наслідків.

Відповідно до мети нашого дослідження було сформульовано такі дослідницькі запитання:

1. Який рівень комунікативної толерантності та самоефективності у працівників пробації?
2. Яка специфіка вияву самоефективності у працівників пробації різної статі?
3. Який зв'язок комунікативної толерантності та самоефективності в осіб із високим, середнім та низьким її рівнем?
4. Який зв'язок комунікативної толерантності та самоефективності із суб'єктивним благополуччям?
5. Які копінг- стратегії використовують працівники пробації для підтримки психічного здоров'я та особистісного благополуччя?

Емпіричне дослідження відбувалося на базі Ковельського районного відділу державної установи «Центр пробації», із залученням працівників пробації у Волинській області, загалом вибірку склали 60 респондентів, серед яких 35 жінок та 25 чоловіків. Середній вік становив 34,5 років ( $SD = 7,8$ ), стаж роботи коливався від 1 до 25 років, медіана – 6 років ( $IQR = 3-11$ ). Це

дозволило залучити вибірку із представників різних вікових категорій та з різним професійним досвідом, що забезпечує більш широку узагальнюваність результатів.

Учасників також було поінформовано про можливі психологічні ризики, пов'язані з тимчасовим емоційним напруженням під час саморефлексії на запитання анкет та тестів. Було гарантовано суворе дотримання принципів конфіденційності: усі дані фіксувалися в анонімній формі, а результати оброблялися у вигляді узагальнених статистичних показників, кодувалися.

Після завершення бесіди та опитування, респондентам було запропоновано інформаційну брошуру, яка містила рекомендації з розвитку комунікативної толерантності та підтримки особистісного благополуччя працівників пробації.

Загальна організація опитування респондентів передбачала створення максимально зручних умов у яких вони могли пройти тестування у вільний від роботи час, у комфортному для себе приміщенні. Це мінімізувало вплив професійних навантажень на якість відповідей. Середня тривалість проходження опитувальника становила приблизно 40–50 хвилин.

Таким чином, проведене емпіричне дослідження психологічних особливостей комунікативної толерантності працівників пробації забезпечило добровільність, анонімність, безпеку та комфорт учасників, що дало можливість отримати надійні та валідні результати.

У процесі підготовки реалізації емпіричного дослідження для магістерського проекту було сформовано комплекс психодіагностичних методик. Нами було використано методика діагностики «Комунікативної толерантності» (В. В. Бойко), яка спрямована на визначення рівня сформованості комунікативної толерантності як особистісної якості. Вона дозволяє виявити, наскільки респондент здатний: приймати відмінності в поведінці та переконаннях інших людей; проявляти гнучкість у взаємодії; уникати категоричності й домінування у спілкуванні.

У контексті дослідження вона застосовується для оцінки професійно важливої якості працівників пробації, оскільки їхня діяльність безпосередньо пов'язана з роботою з клієнтами, які часто мають проблемний життєвий досвід. Рівень комунікативної толерантності є критичним чинником якості їхньої професійної взаємодії та особистісного благополуччя.

Методика «Копінг-тест» (Р. Лазарус), призначений для оцінки стратегій подолання стресу, які використовує людина у складних життєвих і професійних ситуаціях. Вона дає змогу визначити: чи орієнтований респондент на проблемно-фокусовані стратегії (активне вирішення проблем); чи віддає перевагу емоційно-орієнтованим стратегіям (регуляція власного емоційного стану); чи схильний до копінгу уникання (відкладання вирішення проблем або уникнення стресових ситуацій).

У дослідженні цей тест використовується для аналізу механізмів психологічної адаптації працівників пробації. Це дозволяє встановити, які саме стратегії найбільш пов'язані з комунікативною толерантністю та суб'єктивним благополуччям.

Методика «Діагностика суб'єктивного благополуччя особистості» використовується для вимірювання інтегрального показника суб'єктивного благополуччя, а також окремих його компонентів: задоволеність життям; позитивний афект; негативний афект (реверсований показник).

Застосування цієї методики у дослідженні дозволяє визначити загальний рівень психологічного комфорту та гармонії у працівників пробації. Це ключовий показник, адже саме благополуччя виступає цільовою змінною, на яку впливають інші особистісні характеристики, такі як толерантність, копінг-стратегії та самоефективність.

«Шкала самоефективності» (Р. Шварцер та М. Єрусалем) використовується для вимірювання рівня загальної самоефективності – тобто впевненості людини у своїй здатності ефективно діяти, долати труднощі та досягати цілей. У нашому емпіричному дослідженні вона має на меті визначити особистісний ресурс працівників пробації, який допомагає їм

витримувати високі професійні навантаження та зберігати психоемоційний баланс. Важливість цієї методики зумовлена тим, що саме самоефективність виявляється найсильнішим предиктором суб'єктивного благополуччя.

Таким чином, кожна методика у дослідженні виконує конкретну функцію: методика Бойка – вимірює рівень толерантності у комунікації; копінг-тест Лазаруса – визначає способи подолання стресу; діагностика суб'єктивного благополуччя – оцінює інтегральний рівень психологічної гармонії; шкала самоефективності – визначає впевненість у власних силах як ресурс благополуччя.

У комплексі ці чотири психодіагностичні інструменти дають змогу побудувати повну картину комунікативної толерантності та психологічних чинників особистісного благополуччя працівників пробації.

## **2.2. Аналіз отриманих результатів**

У цьому розділі представлено результати емпіричного дослідження комунікативної толерантності, самоефективності, копінг-стратегій та суб'єктивного благополуччя працівників пробації, результати подані у вигляді таблиць, статистичних характеристик та їх інтерпретацій.

Розглянемо результати, отримані за методикою «Комунікативної толерантності» (В. В. Бойко). В результаті опитування та обробки даних респондентів було розподілено на 3 групи. Групу 1 утворили респонденти із низьким рівнем комунікативної толерантності (10 осіб), групу 2 – із середнім рівнем (30 осіб) та групу 3 – із високим рівнем відповідно (20 осіб).

Вибірку було поділено на групи за рівнем загальної комунікативної толерантності, і для кожної групи розраховано інтегральний середній показник для кожної групи, що дозволило здійснити коректний міжгруповий аналіз отриманих даних.

Середні значення показників загальної комунікативної толерантності представлено у Таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**Середні значення загального показника комунікативної  
толерантності у групах (n = 60)**

Рівні комунікативної толерантності	n	%	Загальний показник (M ± SD)
Низький	10	16,7 %	18,4 ± 4,1
Середній	30	50 %	28,9 ± 2,3
Високий	20	33,3 %	35,5 ± 2,1

До групи з низьким рівнем комунікативної толерантності увійшли 10 осіб, що становить 16,7 % вибірки. Середній показник у цій групі становить  $X = 18,4$  при мінімальному значенні 10 та максимальному – 24. Отримані результати свідчать про виражені труднощі у прийнятті індивідуальних особливостей інших людей, знижену терпимість до емоційних та поведінкових відмінностей співрозмовників, а також можливу схильність до напружених або конфліктних комунікативних взаємодій.

Групу із середнім рівнем комунікативної толерантності склали 30 осіб, що відповідає 50 % загальної кількості досліджуваних. Середнє значення показника у цій групі становить  $X = 28,9$ , при мінімальному значенні 25 та максимальному – 31. Такий рівень свідчить про загалом сформовану здатність до толерантної взаємодії, однак із можливими ситуативними проявами нетерпимості в умовах підвищеного професійного навантаження або емоційного напруження.

До групи з високим рівнем комунікативної толерантності віднесено 20 осіб, що становить 33,3 % вибірки. Середній показник у цій групі дорівнює  $X = 35,5$ , при мінімальному значенні 33 та максимальному – 40. Високі показники комунікативної толерантності вказують на розвинену здатність приймати індивідуальні особливості інших людей, гнучкість у спілкуванні, емоційну врівноваженість та конструктивність у міжособистісних взаємодіях, що є важливим професійним ресурсом для працівників пробації.

Отримані емпіричні дані засвідчили, що у працівників пробації загалом переважає середній рівень комунікативної толерантності, що узгоджується зі специфікою їхньої професії.

Розглянемо більш детально отримані результати дослідження. Проаналізуємо виокремлені складові комунікативної толерантності. Отримані результати представлено у таблиці 2.2.

**Таблиця 2.2**

**Результати описової статистики трьох груп діагностованих складових комунікативної толерантності (В. В. Бойко) (n=60)**

Показники	Група 1 (n=10)				Група 2 (n=30)				Група 3 (n=20)			
	Min	Max	MD	SD	Min	Max	MD	SD	Min	Max	MD	SD
Загальний показник	78	95	86.5	5.2	55	75	65	6.1	35	54	44.5	5.8
Прийняття іншого	24	32	28.2	2.1	18	23	20.5	1.8	12	17	14.5	1.5
Гнучкість у взаємодії	25	35	30.1	2.8	17	24	21	2.2	10	16	13	1.9
Повага /некатегоричність	26	33	29.5	2.3	17	25	20.9	2	11	16	13.5	1.6

*Примітка:* Min – мінімальний показник, Max – мінімальний показник, Xср – середній показник, SD – стандартне відхилення

Група 1 (n=10) характеризується найвищими кількісними показниками за всіма шкалами, що за методикою В. В. Бойко свідчить про низький рівень комунікативної толерантності. Загальний середній показник у цій групі становить MD = 86.5 балів при SD = 5.2. Респонденти цієї групи демонструють виражену категоричність у судженнях (шкала «Повага/некатегоричність» MD = 29.5) та низьку здатність до прийняття індивідуальності іншої людини (MD = 28.2). Високі значення за шкалою «Гнучкість у взаємодії» (MD = 30.1) вказують на консервативність комунікативних установок та труднощі в адаптації до стилю спілкування партнера.

Група 2 (n=30), яка є найчисельнішою у вибірці, демонструє середній рівень комунікативної толерантності. Загальний показник (MD = 65.0) корелює із загальногруповими тенденціями. Аналіз окремих складових свідчить про помірну гнучкість (MD = 21.0) та здатність до прийняття іншого (MD = 20.5). Стандартне відхилення у цій групі (SD = 6.1 для загального показника) є найвищим серед трьох груп, що вказує на певну неоднорідність відповідей та потенційну чутливість цих працівників до ситуативних чинників під час комунікації.

Група 3 (n=20) репрезентує респондентів із високим рівнем комунікативної толерантності. Мінімальні значення загального показника (MD = 44.5) свідчать про сформовану здатність до конструктивного діалогу та емоційну стійкість. Найбільш вираженим позитивним показником у цій групі є гнучкість у взаємодії (MD = 13.0) та повага до співрозмовника (MD = 13.5). Низькі значення SD (1.5 – 1.9) за окремими шкалами підтверджують стабільність проявів толерантної поведінки у представників цієї групи.

Спостерігається чіткий взаємозв'язок між окремими компонентами толерантності, тобто особи, схильні до прийняття іншого, виявляють вищу гнучкість та меншу категоричність. Найбільш проблемною зоною для респондентів із низьким рівнем толерантності (Група 1) є гнучкість у взаємодії, що може бути бар'єром у професійній діяльності, яка потребує постійної зміни комунікативних стратегій. Наявність значної частки фахівців із високим та середнім рівнями толерантності (Групи 2 та 3) свідчить про достатній адаптаційний потенціал вибірки в контексті міжособистісної взаємодії.

На цьому етапі нами було проаналізовано не групи респондентів, а шкальні рівні комунікативної толерантності в межах усієї вибірки, щоб описати загальну структуру показників. В результаті аналізу отриманих даних та інтерпретації результатів емпіричного дослідження ми можемо зробити такі узагальнення:

1. Загальний показник (CT\_Total) – середнє значення 62.4 свідчить про те, що у більшості працівників пробації сформований середній або вище середнього рівень комунікативної толерантності. Це означає здатність сприймати партнерів по взаємодії без упередженості та домінування.

2. Прийняття іншого (CT\_Acceptance) – середнє значення ( $M = 20.5$ ,  $SD = 3.2$ ) вказує на достатній рівень готовності визнавати відмінності у поведінці та переконаннях інших людей. Це важливо у професійній діяльності, адже працівники пробації часто стикаються з клієнтами, що мають різні життєві погляди.

3. Гнучкість у взаємодії (CT\_Flexibility) – середнє значення ( $M = 21.0$ ,  $SD = 3.5$ ) свідчить про вміння адаптуватися до різних комунікативних ситуацій, зберігаючи конструктивність діалогу. Це допомагає працівникам уникати конфліктів та знаходити оптимальні стратегії взаємодії.

4. Повага / некатегоричність (CT\_Respect) – середнє значення ( $M = 20.9$ ,  $SD = 3.0$ ) підтверджує, що досліджувані здатні визнавати рівність співрозмовників, навіть якщо їхні погляди чи поведінка відрізняються. Цей показник є ключовим для формування довіри у взаєминах із підобліковими особами.

Емпіричний аналіз отриманих результатів за методикою психодіагностики «Комунікативної толерантності» В. Бойко демонструє, що працівники пробації мають достатній рівень комунікативної толерантності, що є важливим ресурсом у професійній діяльності та сприяє підтримці особистісного благополуччя особистості у цій професії.

Аналіз результатів за методикою «Шкала самоефективності» Р. Шварцера та М. Єрусалема показав, що середнє значення загального показника самоефективності становить 30,2 бала. Отримані результати відповідають середньому та вище середнього рівню самоефективності. Це свідчить про впевненість працівників пробації у власних можливостях, здатність долати професійні труднощі та ефективно виконувати покладені на

них завдання, що є важливим чинником психологічної стійкості у професійній діяльності (дивитися таблицю 2. 3).

**Таблиця 2.3**

**Середньогрупові значення за методикою  
«Шкала самоефективності»  
(Р. Шварцер та М. Єрусалем)**

<b>Показник</b>	<b>Середнє (М)</b>
Загальний показник самоефективності (GSE_Total)	30.2

Середнє значення загального показника самоефективності становить 30.2 бала, що відповідає середньому та вище середнього рівню. Працівники пробації впевнені у власних силах, здатні долати труднощі й успішно виконувати професійні завдання.

**Таблиця 2.4**

**Середні значення самоефективності у групах із різним рівнем  
толерантності**

<b>Рівень комунікативної толерантності</b>	<b>n</b>	<b>Самоефективність (M ± SD)</b>
низький	10	28,4 ± 6,3
середній	30	30,2 ± 5,8
високий	20	32,1 ± 5,1

Аналіз результатів за методикою «Шкала самоефективності» Р. Шварцера та М. Єрусалема у групах з різним рівнем комунікативної толерантності засвідчив наявність відмінностей у середніх значеннях показника самоефективності (див. табл. 2.3).

Зокрема, у досліджуваних з низьким рівнем комунікативної толерантності середнє значення загального показника самоефективності становить 28,4 бала, що відповідає середньому рівню. Це може свідчити про

менш виражену впевненість у власних можливостях у міжособистісній взаємодії та більші труднощі у подоланні професійних викликів.

У групі осіб із середнім рівнем комунікативної толерантності зафіксовано підвищення показника самоефективності — 30,2 бали, що відповідає середньому та вище середнього рівню. Отримані результати вказують на достатню віру у власні ресурси, здатність ефективно діяти в професійних ситуаціях та долати труднощі у взаємодії з іншими.

Найвищі середні значення загального показника самоефективності спостерігаються у досліджуваних із високим рівнем комунікативної толерантності — 32,1 бала, що відповідає вище середнього рівню. Це свідчить про сформовану впевненість у власній компетентності, гнучкість у спілкуванні та здатність ефективно регулювати поведінку у складних комунікативних ситуаціях.

Таким чином, отримані дані підтверджують тенденцію до зростання рівня самоефективності із підвищенням рівня комунікативної толерантності, що дозволяє розглядати останню як важливий психологічний чинник професійної стійкості та ефективності діяльності.

Аналіз отриманих результатів за методикою «Копінг-тест» Р. Лазаруса відповідно до його класифікації на адаптивні (проблемно-орієнтовані копінг стратегії), дезадаптивні (емоційно-орієнтовані), уникаючі (дистанціювання, навмисне ухиляння від вирішення проблем), висвітлено у (табл. 2.5). Як ми можемо побачити, що найбільш вираженими у вибірці є проблемно-орієнтовані копінг-стратегії ( $M = 22,8$ ). Це вказує на схильність працівників пробації активно аналізувати складні ситуації та спрямовувати зусилля на їх вирішення.

**Таблиця 2.5**

**Середньогрупові значення за методикою «Копінг-тест» (Р. Лазарус)**

<b>Копінг стратегії</b>	<b>Середнє (M)</b>
Проблемно-орієнтований копінг (COPE_Problem)	22.8
Емоційно-орієнтований копінг (COPE_Emotion)	19.6
Копінг уникання (COPE_Avoidance)	18.4

Найбільш вираженою є проблемно-орієнтована стратегія подолання, що свідчить про орієнтацію працівників на активне вирішення складних ситуацій. Стратегія уникання використовується рідше, що можна розглядати як відносно адаптивну характеристику професійної поведінки. Емоційно-орієнтований копінг має середній рівень вираженості ( $M = 19,6$ ), що дозволяє знижувати внутрішнє емоційне напруження в умовах професійного стресу.

Копінг уникання ( $M = 18,4$ ) використовується рідше, однак його наявність свідчить про тенденцію в окремих ситуаціях відкладати вирішення проблем або тимчасово дистанціюватися від стресорів.

З метою поглибленого аналізу було розглянуто середні значення показника копінг-тесту у групах із різним рівнем комунікативної толерантності, що засвідчив наявність певних відмінностей (див. табл. 2.6).

**Таблиця 2.6**

**Середні значення копінг стратегій у групах із різним рівнем толерантності**

<b>Копінг стратегії</b>	<b>Низький рівень КТ</b> n=10	<b>Середній рівень КТ</b> n=30	<b>Високий рівень</b> n=20
Проблемно-орієнтований копінг (COPE_Problem)	20,9	22,8	24,6
Емоційно-орієнтований копінг (COPE_Emotion)	22,1	19,6	18,7
Копінг уникання (COPE_Avoidance)	20,6	18,4	16,5

У досліджуваних із високим рівнем комунікативної толерантності домінує проблемно-орієнтований копінг ( $M = 24,6$ ), що свідчить про активну позицію у подоланні складних життєвих і професійних ситуацій, орієнтацію на аналіз проблеми та пошук ефективних рішень. Показники емоційно-

орієнтованого копінгу ( $M = 18,7$ ) та копінгу уникання ( $M = 16,5$ ) у цій групі є відносно нижчими.

У групі осіб із середнім рівнем комунікативної толерантності зафіксовано помірне використання проблемно-орієнтованих стратегій ( $M = 22,8$ ), а також середні значення емоційно-орієнтованого копінгу ( $M = 19,6$ ). Копінг уникання ( $M = 18,4$ ) використовується ситуативно та не має домінуючого характеру.

Натомість у досліджуваних із низьким рівнем комунікативної толерантності спостерігається зниження показників проблемно-орієнтованого копінгу ( $M = 20,9$ ) на тлі зростання емоційно-орієнтованих стратегій ( $M = 21,1$ ) та копінгу уникання ( $M = 20,6$ ). Це може свідчити про тенденцію до емоційного реагування та ухилення від активного вирішення складних ситуацій.

Загалом отримані результати вказують на зв'язок між рівнем комунікативної толерантності та характером використовуваних копінг-стратегій.

З метою поглибленого аналізу було розглянуто середні значення інтегрального показника суб'єктивного благополуччя у групах із різним рівнем комунікативної толерантності (табл. 2.7).

**Таблиця 2.7**

**Середні значення суб'єктивного благополуччя у групах з різним рівнем комунікативної толерантності**

<b>Рівень комунікативної толерантності</b>	<b>n</b>	<b>Суб'єктивне благополуччя (<math>M \pm SD</math>)</b>
низький	10	42,1 $\pm$ 6,3
середній	30	48,7 $\pm$ 5,8
високий	20	53,2 $\pm$ 5,1

Отримані результати свідчать про чітку тенденцію до зростання рівня суб'єктивного благополуччя зі збільшенням рівня комунікативної толерантності. Найнижчий середній показник благополуччя зафіксовано у групі з низьким рівнем комунікативної толерантності ( $M = 42,1$ ), що вказує на підвищену емоційну напруженість та знижене відчуття життєвої задоволеності.

У групі із середнім рівнем комунікативної толерантності середнє значення суб'єктивного благополуччя є вищим ( $M = 48,7$ ), що свідчить про більш адаптивний емоційний стан та кращий баланс між професійними вимогами і внутрішніми ресурсами особистості.

Найвищі показники суб'єктивного благополуччя виявлено у групі з високим рівнем комунікативної толерантності ( $M = 53,2$ ). Це дозволяє стверджувати, що здатність до прийняття інших, гнучкість у міжособистісній взаємодії та некатегоричність у спілкуванні асоціюються з вищим рівнем психологічного комфорту та емоційної стабільності.

Отримана динаміка підтверджує припущення про важливу роль комунікативної толерантності як психологічного ресурсу підтримання суб'єктивного благополуччя працівників пробації.

З метою виявлення відмінностей у показниках самоефективності, копінг-стратегій та суб'єктивного благополуччя залежно від рівня комунікативної толерантності було здійснено порівняльний аналіз між трьома групами досліджуваних: із низьким, середнім та високим рівнем комунікативної толерантності (табл.2.8.).

**Таблиця 2.8**

**Порівняльна характеристика груп працівників пробації за рівнем комунікативної толерантності (КТ)**

Параметри порівняння	Група 1: Низький рівень КТ	Група 2: Середній рівень КТ	Група 3: Високий рівень КТ
Середній рівень КТ	18,4 ± 4,1	28,9 ± 2,3	35,5 ± 2,1
Суб'єктивне	42.1 ± 6.5	48.7 ± 5.8	53.2 ± 6.1

благополуччя			
самоефективність	30,2	32,7	35,4
Проблемно-орієнтований копінг	20.8	22.9	24.1
Емоційно-орієнтований копінг	18.9	19.7	20.4
Копінг уникання	18.4	18	17.5

Аналіз порівняльних даних показав, що комунікативна толерантність виступає ключовим психологічним ресурсом, який визначає рівень професійної адаптації працівників пробації.

У групі з низьким рівнем КТ спостерігається найнижчий рівень суб'єктивного благополуччя та самоефективності, а також підвищена схильність до уникання стресових ситуацій. Це свідчить про обмежений ресурс для конструктивної комунікації та вирішення професійних труднощів.

Для групи з середнім рівнем КТ характерна збалансована структура психологічних показників. Середні значення показників самоефективності та суб'єктивного благополуччя значно вищі, ніж у групи з низьким рівнем КТ, що свідчить про сформовану здатність до адаптивної поведінки та ефективного подолання стресових ситуацій. Середній рівень КТ забезпечує достатню гнучкість у виборі копінг-стратегій і зменшує витрати психоенергетичних ресурсів на управління конфліктами.

Група з високим рівнем КТ демонструє найвищі показники самоефективності та суб'єктивного благополуччя, активне використання проблемно-орієнтованого копінгу та низький рівень уникання стресових ситуацій. Високий рівень комунікативної толерантності забезпечує психологічну стійкість, ефективність професійної діяльності та здатність підтримувати позитивний емоційний стан навіть у складних умовах взаємодії з підопічними.

З метою виявлення кореляційних зв'язків між показниками самоефективності, копінг-стратегій та суб'єктивного благополуччя залежно від рівня комунікативної толерантності було здійснено кореляційний аналіз (дивитися таблицю 2.9.).

**Таблиця 2.9**

**Кореляційні зв'язки показників у групах з різним рівнем комунікативної толерантності**

Показники	Низький рівень (n =10)	Середній рівень (n =30)	Високий рівень (n =20)
Самоефективність	0.42	0.48*	0.55**
Суб'єктивне благополуччя	0,31	0.45*	0.56**
Гнучкість у взаємодії	0.28	0.40	0.52**
Прийняття іншого	0.25	0.38*	0.58**
Проблемно орієнтований копінг	0.20	0.39	0.46**
Копінг уникання	-0.36	-0.36	-0.42**

\*Примітка: \* $p \leq 0,05$ ; \*\* $p \leq 0,01$ .

У групі з низьким рівнем комунікативної толерантності виявлено обмежену кількість статистично значущих зв'язків. Разом із тим спостерігаються помірні позитивні кореляції між рівнем комунікативної толерантності та показниками самоефективності ( $r = 0,42$ ), суб'єктивного благополуччя ( $r = 0,31$ ), гнучкості у взаємодії ( $r = 0,28$ ) та прийняття іншого ( $r = 0,25$ ). Негативний зв'язок з копінгом уникання ( $r = -0,36$ ) вказує на схильність до неадаптивних стратегій подолання стресу, зокрема на тенденцію до зниження використання унікальних стратегій за умов зростання психологічних ресурсів, однак ці взаємозв'язки не досягають рівня статистичної значущості, що може бути зумовлено малочисельністю вибірки

( $n = 10$ ). Для низького рівня загальної комунікативної толерантності, будь-яка нестандартна поведінка засуджених або колег сприймається як особиста загроза або подразник. Це тримає нервову систему в постійній напрузі і працівники цієї групи частіше відчувають психологічний дискомфорт та незадоволеність. Отже, працівники пробації можуть відчувати себе «заручниками» обставин. Вони менше задоволені життям, оскільки витрачають забагато енергії на внутрішній опір реальності, яка не відповідає їхнім очікуванням.

У групі з середнім рівнем комунікативної толерантності виявлено статистично значущі позитивні кореляції між толерантністю та показниками самоефективності ( $r = 0,48$ ;  $p \leq 0,05$ ), суб'єктивного благополуччя ( $r = 0,45$ ;  $p \leq 0,05$ ), що свідчить про сформовану здатність до конструктивного подолання професійних труднощів. Також існує кореляційний зв'язок прийняття іншого ( $r = 0,38$ ;  $p \leq 0,05$ ), що засвідчує про те, що зі зростанням рівня комунікативної толерантності підвищується впевненість у власних можливостях, позитивне переживання життєвого досвіду та здатність приймати іншу людину. Кореляції з гнучкістю у взаємодії ( $r = 0,40$ ) та проблемно-орієнтованим копінгом ( $r = 0,39$ ) мають помірний характер, проте не досягають рівня статистичної значущості. Водночас зберігається негативний зв'язок з копінгом уникання ( $r = -0,36$ ). Ця група може розглядатися як нормативна модель професійної адаптації працівників пробації. Це свідчить про те, що середній рівень толерантності дозволяє працівнику бути більш варіативним у виборі стратегій поведінки та ефективніше вирішувати професійні завдання, не витрачаючи надмірних емоційних ресурсів.

У групі з високим рівнем комунікативної толерантності зафіксовано найбільш розгалужену та статистично значущу кореляційну структуру. Найбільш виражені та статистично значущі кореляційні зв'язки зафіксовано між комунікативною толерантністю та показниками самоефективності ( $r = 0,55$ ;  $p \leq 0,01$ ), суб'єктивного благополуччя ( $r = 0,56$ ;  $p \leq 0,01$ ), гнучкості у

взаємодії ( $r = 0,52$ ;  $p \leq 0,01$ ), прийняття іншого ( $r = 0,58$ ;  $p \leq 0,01$ ), а також проблемно-орієнтованим копінгом ( $r = 0,46$ ;  $p \leq 0,01$ ).

Отримані результати свідчать про системний характер взаємозв'язків між комунікативною толерантністю та ключовими психологічними ресурсами особистості. Найтісніший зв'язок виявлено між комунікативною толерантністю та суб'єктивним благополуччям ( $r = 0,56$ ;  $p \leq 0,01$ ), а також самоефективністю ( $r = 0,55$ ;  $p \leq 0,01$ ).

Негативний зв'язок із копінгом уникання ( $r = -0,42$ ) свідчить про переважання активних і адаптивних стратегій подолання стресу, тобто на зменшення використання неадаптивних стратегій подолання стресу за умов високої сформованості толерантних установок у спілкуванні. Отримані результати підтверджують, що високий рівень комунікативної толерантності виступає інтегративним психологічним ресурсом професійної стійкості.

Отримані емпіричні результати підтверджують про те, що здатність приймати іншого є фундаментом особистісного благополуччя та психічного здоров'я працівника пробації. Значущий показник самоефективності ( $r = 0,55$ ) у поєднанні з низьким рівнем уникання свідчить про сформованість професійно-психологічної стійкості. У даній групі зафіксовано найбільш виражену кореляційну картину. Всі досліджувані показники мають високозначущі зв'язки ( $p \leq 0,01$ ), що підкреслює значиму роль комунікативної толерантності у формуванні загального відчуття щастя.

Група із середнім рівнем комунікативної толерантності виступає як нормативна модель професійної адаптації. Це категорія працівників, які володіють достатнім внутрішнім ресурсом для підтримки конструктивної взаємодії, проте їхня стабільність може залежати від інтенсивності зовнішніх стресорів. Такий рівень комунікативної толерантності свідчить про стан емоційного комфорту, що базується на вмінні розмежовувати професійні конфлікти та особистісне самосприйняття. Працівники цієї групи не схильні до надмірної самокритики у разі комунікативних невдач. Вони загалом задоволені своєю професійною діяльністю та соціальним статусом і

зростання суб'єктивного благополуччя порівняно з низькотолерантною групою пояснюється зниженням рівня внутрішньої конфліктності. Завдяки середньому рівню прийняття інших, працівник витрачає менше психоенергетичних ресурсів на роздратування або засудження клієнтів пробації. Це дозволяє зберігати позитивне емоційне тло навіть у складних професійних ситуаціях.

Найбільш вираженою відмінністю цієї групи є стратегія адаптації, пріоритет конструктивного розв'язання проблем від пасивного уникання до проблемно-орієнтованого копінгу. Згідно з даними кореляційного аналізу ( $r = 0.39$  для проблемного копінгу), працівники середньої групи сприймають міжособистісні труднощі як робочі ситуації, що потребують вирішення, а не як загрози, від яких треба дистанціюватися. На відміну від респондентів групи із низьким рівнем комунікативної толерантності, представники цієї групи рідше використовують стратегію уникання ( $r = -0.36$ ), що дозволяє запобігати накопиченню невирішених конфліктів та професійного напруження.

Показники за шкалами «Гнучкість» ( $r = 0.40$ ) та «Прийняття» ( $r = 0.38$ ) формують гнучкий стиль професійного спілкування. Працівники демонструють здатність змінювати тактику спілкування залежно від особливостей підопічного, такий стиль комунікації сприяє та дозволяє їм зберігати «робочий стан» навіть у взаємодії з конфліктними клієнтами пробації, не переходячи до авторитарного тиску або відкритої ворожості. Помірна комунікативна толерантність виступає як захисний бар'єр, оскільки у міжособистісній взаємодії працівник пробації із цієї групи визнає право іншої людини на власну позицію, що мінімізує емоційне виснаження під час тривалих соціально-виховних бесід.

Аналіз отриманих даних дозволяє стверджувати, що середній рівень комунікативної толерантності є оптимальною базою для формування професійної самоефективності. Завдяки балансу між гнучкістю поведінки та використанням активних копінг-стратегій, працівники цієї групи здатні

підтримувати високий рівень суб'єктивного благополуччя, що робить їх найбільш резистентними до професійного вигорання в умовах системи пробації

Високий рівень комунікативної толерантності у працівників пробації виступає не лише як морально-етична установка, а як потужний психологічний ресурс, що інтегрує самоефективність, когнітивну гнучкість та емоційну стабільність. Високий рівень комунікативної толерантності дозволяє фахівцю приймати реальність без спроб її переробити під власні очікування, що мінімізує роздратування, які зазвичай виснажують нервову систему. Працівники цієї групи мають вищий поріг чутливості до вербальної агресії або негативізму з боку підопічних. Вони сприймають девіантну поведінку як професійне поле діяльності, а не як особисту образу, що дозволяє їм зберігати високий рівень життєрадісності та задоволеності професією.

Високий рівень комунікативної толерантності дозволяє працівникам пробації сприймати складних клієнтів без особистісного виснаження. Віра у власні можливості базується на знанні, що працівник може знайти спільну мову з будь-яким клієнтом, оскільки високий рівень комунікативної толерантності розширює арсенал інструментів впливу там, де інший застосує тиск (і зазнає невдачі), толерантний працівник застосує гнучкість. Здатність сприймати складних клієнтів без емоційного виснаження підкріплює відчуття професійної майстерності. Успіх у вирішенні конфліктних ситуацій через толерантну комунікацію стає позитивним підкріпленням, що постійно підвищує рівень самоефективності.

Як ми можемо побачити в результаті емпіричного аналізу високий рівень комунікативної толерантності у працівників пробації є детермінантою професійного довголіття, оскільки така складна структура взаємозв'язків, де комунікативна толерантність позитивно корелює із суб'єктивним благополуччям та самоефективністю, доводить, що розвиток здатності до

прийняття та гнучкості в комунікації є необхідною умовою для формування висококваліфікованого та стресостійкого фахівця.

У результаті аналізу емпіричних даних і кореляційного аналізу виявлено системні відмінності у структурі взаємозв'язків між показниками комунікативної толерантності, самоефективності, копінг-стратегій та суб'єктивного благополуччя залежно від рівня комунікативної толерантності. Загальна закономірність полягає в тому, що підвищення рівня комунікативної толерантності супроводжується зростанням самоефективності та суб'єктивного благополуччя і зниженням використання неадаптивних копінг-стратегій.

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що рівень комунікативної толерантності безпосередньо впливає на професійну компетентність, адаптивність та емоційне благополуччя працівників пробації. Підвищення комунікативної толерантності сприяє формуванню стійкого психологічного ресурсу, який підтримує віру у власні можливості та здатність ефективно вирішувати професійні завдання.

Високий рівень комунікативної толерантності сприяє формуванню конструктивних міжособистісних взаємин, зниженню міжособистісної напруженості та підвищенню ефективності професійної взаємодії. Це має особливе значення для працівників цієї сфери діяльності, пробації, оскільки своїй діяльності вони взаємодіють з особами, що часто демонструють агресивну, провокативну або соціально дезадаптовану поведінку.

Узагальнюючи результати комплексного емпіричного дослідження комунікативної толерантності як чинника особистісного (суб'єктивного) благополуччя працівників пробації, ми можемо зробити такі висновки:

1. Комунікативна толерантність забезпечує гармонійні стосунки з клієнтами пробації та колегами, сприяє зниженню конфліктності й підвищує рівень особистісного благополуччя.

2. Самоефективність виступає основним внутрішнім ресурсом і найсильнішим предиктором суб'єктивного благополуччя.

3. Проблемно-орієнтовані копінг-стратегії дозволяють працівникам ефективно долати труднощі, а в поєднанні з емоційною регуляцією формують адаптивний стиль поведінки.

4. Суб'єктивне благополуччя працівників пробації перебуває на достатньо високому рівні, однак потребує підтримки через складність та стресогенність їхньої діяльності.

Таким чином, результати дослідження підтверджують, що розвиток комунікативної толерантності, підвищення самоефективності та навчання адаптивним копінг-стратегіям мають стати важливими напрямками психологічного супроводу персоналу пробації. Це дозволить не лише підвищити їхнє особистісне благополуччя, а й забезпечити ефективність виконання професійних завдань.

## **1.2. Рекомендації для підвищення рівня комунікативної толерантності у працівників пробації як чинника особистісного благополуччя**

Нами була сформована «Схема впровадження рекомендацій». Нижче наведена узагальнена блок-схема, яка відображає ключові кроки реалізації практичного плану підвищення рівня комунікативної толерантності у працівників

пробації.

1. Тренінги з комунікативних навичок

2. Психологічна освіта (лекції, семінари)

3. Емоційна саморегуляція

4. Супервізійна підтримка

5. Корпоративна культура толерантності

6. Індивідуальна психологічна допомога

У процесі дослідження було підтверджено, що комунікативна толерантність є важливим чинником забезпечення особистісного благополуччя працівників пробації.

Високий рівень толерантності сприяє ефективній професійній діяльності, знижує ризик конфліктів, а також позитивно впливає на психологічний стан спеціалістів.

У зв'язку з цим виникає необхідність розробки практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення рівня комунікативної толерантності у групі із низьким рівнем комунікативної толерантності та групи із середнім рівнем комунікативної толерантності.

1. Проведення регулярних тренінгів із розвитку комунікативних навичок у професійній спільноті працівників пробації. У тренінгових програмах варто акцентувати увагу на формуванні емпатії, навичок активного слухання, умінні приймати іншу точку зору та відпрацьовувати конструктивні моделі спілкування.

2. Використання методів психологічної освіти для працівників пробації: доцільно надавати інформаційні матеріали щодо особливостей

міжособистісної взаємодії, природи формування та збереження культури толерантності, зокрема її ролі у професійному функціонуванні. Корисним є впровадження лекцій, семінарів та брошур з рекомендаціями.

3. Розвиток навичок емоційної саморегуляції. Практика методів релаксації, майндфулнес-технік та управління стресом допомагає знизити рівень напруження, що позитивно позначається на комунікативній взаємодії.

4. Супервізійна підтримка та обмін досвідом. Регулярні групові зустрічі під керівництвом досвідченого фахівця дозволяють аналізувати складні комунікативні ситуації та знаходити оптимальні способи їх вирішення.

5. Формування корпоративної культури толерантності. У межах установ та відділів пробації варто створювати умови для розвитку атмосфери взаємоповаги та відкритості, що підсилює відчуття психологічної безпеки їхніх працівників.

6. Індивідуальна психологічна допомога. Працівникам пробації, які відчувають труднощі у сфері спілкування, рекомендується надання індивідуальних консультацій із психологом з метою опрацювання особистих бар'єрів у взаємодії.

Таким чином, впровадження запропонованих рекомендацій сприятиме розвитку комунікативної толерантності та забезпеченню вищого рівня особистісного благополуччя у працівників пробації. Систематична робота у цьому напрямку дозволить не лише підвищити ефективність професійної діяльності, але й зменшити ризик емоційного вигорання та конфліктних ситуацій.

Практичний план впровадження рекомендацій щодо підвищення рівня комунікативної толерантності у працівників пробації.

Для ефективною реалізації рекомендацій щодо розвитку комунікативної толерантності та підвищення рівня особистісного благополуччя працівників пробації доцільно сформулювати чіткий практичний план дій. Нижче наведено покрокову програму впровадження заходів:

1. Організація та проведення тренінгів із розвитку комунікативних навичок. Відповідальні: керівництво Центру пробації, залучені психологи-тренери. Відповідальні: практичні психологи Центру.

Ресурси: роздаткові матеріали, доступ до онлайн-платформ для майндфулнес-практик.

Терміни: постійно, з індивідуальними та груповими сесіями раз на місяць.

2. Впровадження психологічної освіти для працівників пробації на регулярній основі у форматі лекцій та семінарів.

✓ Відповідальні: відділ кадрової роботи та психологічної підтримки.

✓ Ресурси: друковані та електронні матеріали, запрошені лектори.

✓ Терміни: раз на 2 місяці.

3. Навчання методам емоційної саморегуляції працівників пробації.

4. Супервізійна підтримка та групи обміну досвідом.

✓ Відповідальні: старші психологи та керівники відділів.

✓ Ресурси: групові зустрічі у форматі кейс-аналізу, супервізійні звіти

✓ Терміни: раз на 1,5–2 місяці.

5. Формування корпоративної культури толерантності, розвитку комунікативної толерантності працівників пробації.

✓ Відповідальні: керівництво Центру, HR-відділ.

✓ Ресурси: кодекс корпоративної етики, інформаційні кампанії, внутрішні заходи.

✓ Терміни: постійно, із щорічним моніторингом рівня задоволеності персоналу.

6. Надання індивідуальної психологічної допомоги при потребі для працівників пробації.

✓ Відповідальні: практичні психологи Центру пробації.

✓ Ресурси: кабінет психолога, графік консультацій, методичні матеріали.

✓ Терміни: за потреби, на постійній основі.

Реалізація даного плану сприятиме системній підтримці та розвитку комунікативної толерантності, збереженню та підвищенню особистісного благополуччя працівників пробації. Впроваджені заходи забезпечать більш ефективну професійну діяльність, зниження конфліктності та профілактику емоційного вигорання.

✓ - Ресурси: навчальні приміщення, тренінгові матеріали, бюджет на залучення спеціалістів.

✓ - Терміни: щоквартально.

1. Проведення регулярних тренінгів із розвитку комунікативних навичок та систематичне навчання формує у працівників уміння активно слухати, проявляти емпатію та конструктивно реагувати на різні точки зору. Це знижує ймовірність конфліктів і сприяє створенню позитивної атмосфери у колективі.

2. Використання методів психологічної освіти. Інформаційні семінари та лекції підвищують обізнаність працівників у сфері толерантної комунікації та міжособистісної взаємодії. Поширення науково-практичних знань сприяє усвідомленню цінності різноманітності та рівності у професійному середовищі.

3. Розвиток навичок емоційної саморегуляції та опанування технік релаксації та майндфулнесу дозволяє краще справлятися зі стресом і зберігати психологічну рівновагу. Це не лише підвищує особисте благополуччя працівників, а й робить їхню комунікацію більш врівноваженою та продуктивною.

4. Супервізійна підтримка та обмін досвідом. Групові зустрічі з аналізом практичних ситуацій забезпечують можливість отримати зворотний зв'язок, поділитися власними труднощами та знайти ефективні шляхи їх подолання. Це зміцнює командний дух і підтримує професійний розвиток.

5. Формування корпоративної культури толерантності передбачає впровадження принципів взаємоповаги та рівності на інституційному рівні закріплює толерантність як професійну цінність. Це сприяє створенню безпечного психологічного клімату, у якому кожен співробітник відчуває підтримку та впевненість.

6. Індивідуальна психологічна допомога. Надання можливості звернутися за особистими консультаціями дозволяє вчасно долати внутрішні бар'єри та уникати накопичення негативних емоцій. Це є важливим чинником профілактики емоційного вигорання та підвищення особистісного благополуччя.

Запропоновані рекомендації мають системний характер і охоплюють як індивідуальний, так і груповий рівень професійної взаємодії. Їх реалізація сприятиме: розвитку толерантності як стійкої особистісної риси; підвищенню ефективності комунікації в колективі; зниженню рівня професійного стресу; формуванню атмосфери психологічної безпеки; зміцненню особистісного благополуччя працівників пробації.

Таким чином, практична реалізація рекомендацій є важливим кроком у вдосконаленні діяльності системи пробації, забезпеченні високої якості роботи фахівців та збереженні їхнього психічного здоров'я. Запропоновані рекомендації мають системний характер і охоплюють як індивідуальний, так і груповий рівень професійної взаємодії. Їх реалізація сприятиме: розвитку толерантності як стійкої особистісної риси; підвищенню ефективності комунікації в колективі; зниженню рівня професійного стресу; формуванню атмосфери психологічної безпеки; зміцненню особистісного благополуччя працівників пробації.

Таким чином, практична реалізація рекомендацій є важливим кроком у вдосконаленні діяльності системи пробації, забезпеченні високої якості роботи фахівців та збереженні їхнього психічного здоров'я.

У цьому розділі магістерської роботи було представлено та проаналізовано результати емпіричного дослідження комунікативної толерантності як чинника особистісного благополуччя працівників пробації. На основі отриманих даних можна сформулювати такі узагальнюючі висновки.

1. Аналіз соціально-демографічних характеристик вибірки показав, що дослідження охопило 60 працівників пробації різної статі, віку та професійного стажу, що забезпечує достатню репрезентативність вибірки для вирішення поставлених дослідницьких завдань.

2. Результати дослідження комунікативної толерантності засвідчили, що у більшості працівників пробації переважає середній рівень її сформованості. Водночас значна частка досліджуваних характеризується високим рівнем комунікативної толерантності, що свідчить про розвинену здатність до прийняття інших людей, гнучкість у спілкуванні та конструктивність міжособистісної взаємодії. Низький рівень комунікативної толерантності виявлено у меншій частини респондентів, що може бути пов'язано з підвищеним професійним навантаженням та емоційним напруженням.

3. Встановлено, що загальний рівень самоефективності працівників пробації відповідає середньому та вище середнього рівню. Це свідчить про сформовану впевненість у власних можливостях, здатність долати професійні труднощі та ефективно виконувати службові обов'язки.

4. Аналіз копінг-стратегій показав переважання проблемно-орієнтованих форм подолання стресу, що є адаптивним ресурсом у професійній діяльності працівників пробації. Емоційно-орієнтований копінг використовується помірно, тоді як копінг уникання має менш виражений характер, що загалом свідчить про достатню психологічну зрілість досліджуваних.

5. Кореляційний аналіз виявив наявність статистично значущих позитивних взаємозв'язків між комунікативною толерантністю,

самоефективністю та суб'єктивним благополуччям. Це означає, що підвищення рівня комунікативної толерантності супроводжується зростанням упевненості у власних можливостях і загального відчуття благополуччя.

6. Результати емпіричного аналізу підтвердили наявність достовірних відмінностей у рівні суб'єктивного благополуччя між групами працівників з різним рівнем комунікативної толерантності. Найвищі показники благополуччя зафіксовано у групі з високим рівнем комунікативної толерантності, що підкреслює її роль як важливого психологічного ресурсу.

7. Загалом результати емпіричного дослідження підтверджують, що комунікативна толерантність є важливим психологічним чинником особистісного благополуччя працівників пробації, взаємодіючи із самоефективністю та копінг-стратегіями. Її розвиток сприяє підвищенню якості міжособистісної взаємодії, зниженню емоційного напруження та збереженню психологічного благополуччя в умовах професійної діяльності працівників пробації.

Таким чином комунікативна толерантність, самоефективність і адаптивні копінг-стратегії формують взаємопов'язану систему психологічних ресурсів працівників пробації, яка визначає рівень їхнього особистісного (суб'єктивного) благополуччя та професійну стійкість. Стратегічні інтервенції, спрямовані на розвиток цих компонентів, є науково обґрунтованими та практично результативними.

## ВИСНОВКИ

У ході виконання магістерського дослідження було досягнуто мети та виконано всі поставлені завдання, що дозволило отримати як теоретичні, так і практичні результати.

1. У результаті теоретичного аналізу наукових підходів до проблеми комунікативної толерантності, самоефективності та особистісного благополуччя було виявлено, що зазначені феномени мають системний і взаємопов'язаний характер. Комунікативна толерантність виступає важливим чинником ефективної професійної взаємодії, самоефективність забезпечує внутрішню впевненість у здатності долати труднощі, а особистісне (суб'єктивне) благополуччя інтегрує ці характеристики в узгоджену систему психологічної стійкості.

2. Аналіз рівня комунікативної толерантності та самоефективності показав, що більшість працівників пробації характеризуються середнім рівнем цих показників. Водночас була виявлена частина респондентів із низькими показниками комунікативної толерантності, що свідчить про труднощі у прийнятті відмінностей партнерів по взаємодії, а також група з високою самоефективністю, яка демонструє більшу впевненість у власних силах.

3. Дослідження взаємозв'язку між рівнем комунікативної толерантності та самоефективністю підтвердило, що особи з високою толерантністю мають вищі показники самоефективності порівняно з респондентами із середнім та низьким рівнем. Це свідчить про те, що здатність приймати й розуміти відмінності інших людей безпосередньо сприяє формуванню впевненості у власних можливостях.

4. Встановлення зв'язку комунікативної толерантності та самоефективності із суб'єктивним благополуччям дало підстави стверджувати, що найвагомішими предикторами благополуччя є саме самоефективність і проблемно-орієнтовані копінг-стратегії. Комунікативна толерантність слугує внутрішнім ресурсом для збереження та формування

позитивного емоційного стану, задоволеності життям, особливо у професійному середовищі, де спілкування є ключовим інструментом діяльності, а тому виступає чинником особистісного благополуччя.

5. Розроблено практичні рекомендації, спрямовані на підвищення рівня комунікативної толерантності та розвитку відчуття самоефективності працівників пробації. Зокрема, запропоновано впровадження тренінгових програм із комунікації, навичок толерантного спілкування, формування адаптивних копінг-стратегій, а також заходів, спрямованих на профілактику професійного вигорання. Виконання цих рекомендацій сприятиме підвищенню психологічної стійкості та ефективності професійної діяльності працівників пробації та підтримки психічного здоров'я.

Запропоновані рекомендації можуть бути використані у створенні і впровадженні соціально-тренінгових програм, орієнтованих на формування загальної комунікативної толерантності, адаптивних копінг-стратегій, розвитку самоефективності та вдосконалення комунікативних навичок у колективі. Це сприятиме не лише підвищенню рівня особистісного благополуччя фахівців, але й покращенню ефективності виконання ними службових обов'язків, що є важливим чинником у забезпеченні функціонування системи пробації.

Результати дослідження також мають прикладне значення для освітнього процесу: вони можуть бути включені у навчальні дисципліни з психології праці, юридичної психології, соціальної роботи, а також у програми підвищення кваліфікації працівників системи кримінальної юстиції. Це дозволить майбутнім та чинним фахівцям більш усвідомлено підходити до проблеми власного психологічного благополуччя та ефективної взаємодії з підобліковими особами.

Виявлені закономірності та отримані результати можуть стати базою для подальших наукових розвідок, спрямованих на вивчення професійного благополуччя працівників сфери пробації у взаємозв'язку з іншими психологічними чинниками. Зокрема, перспективним напрямом є

дослідження впливу емоційного інтелекту, мотиваційних установок та організаційної культури на рівень психологічної стійкості й ефективності професійної діяльності.

Таким чином, результати магістерського дослідження підтверджують актуальність проблеми комунікативної толерантності як важливого ресурсу психологічного благополуччя працівників пробації та окреслюють перспективи подальших наукових розвідок у напрямі розробки програм підтримки професійної діяльності в умовах зростаючих соціальних викликів.

Перспективи подальшого наукового вивчення проблеми комунікативної толерантності працівників пробації полягають у розширенні теоретико-методологічної та емпіричної бази дослідження. Передусім доцільним є проведення більш масштабних емпіричних досліджень із залученням вибірок з різних регіонів України, що дозволить виявити регіональні та соціокультурні особливості прояву комунікативної толерантності та її взаємозв'язку з благополуччям.

Подальшого розвитку потребує аналіз впливу організаційних чинників (стиль керівництва, організаційна культура, рівень підтримки у колективі) на формування комунікативної толерантності та психологічної стійкості працівників пробації. Не менш важливим напрямом є дослідження ролі емоційного інтелекту, стресостійкості й мотиваційних установок у забезпеченні суб'єктивного благополуччя фахівців.

Практичні перспективи зумовлені необхідністю розробки та апробації тренінгових програм і психопросвітницьких заходів, спрямованих на розвиток комунікативної толерантності, формування адаптивних копінг-стратегій та підвищення самоефективності працівників пробації. Доцільним є створення інтегрованих програм психологічної підтримки, які можуть бути впроваджені у систему професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців пробації, а подальші наукові пошуки у цій сфері сприятимуть поглибленню розуміння психологічних механізмів професійної діяльності працівників пробації та вдосконаленню практики їх психологічної підтримки,

що має важливе значення для підвищення ефективності системи пробації загалом.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агеєва З. Комунікативна толерантність як елемент комунікативної компетентності особистості. *Вісник Іванівського державного університету. Серія «Природничі, суспільні науки»*. 2012. № 1. С. 49–53.
2. Агаєв Н. А., Коқун О. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С., Остапчук В. В., Ткаченко В. В. Збірник методик для діагностики негативних психічних станів військовослужбовців: Методичний посібник. Київ: НДЦ ГП ЗСУ, 2016. 234 с.
3. Андреев М. В. Наукові підходи до поняття «толерантність». *Наукові записки кафедри педагогіки*, 2012. Вип. 28 (2). С. 7–16.
4. Андреева Г. *Соціальна психологія*. Київ : Либідь, 2006.
5. Бабенко І. В., Барбінова А. В. Толерантність як складова формування іміджу керівника в контексті організації його професійної діяльності. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. № 59. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-77> (дата звернення 15.04.2024).
6. Бех І. Д. Я як джерело духовного саморозвитку особистості. *Педагогіка і психологія*. 2011. № 3 (72). С. 5–16.
7. Брюховецька О. В. Функції професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. *Інституціональні перетворення в суспільстві: світовий досвід і українська реальність*. 2016. С. 5–8.
8. Вдовіченко О. В., Кондратьєва І. П., Балла Л. В. Психологічні особливості толерантності майбутніх психологів. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2022. Вип. 1(103). С. 64–77.
9. Винославська О. В. Етико-психологічні проблеми професійної діяльності науково-педагогічних працівників вищої школи. *Психологічний ресурс простору вищої освіти*. 2004. № 1. С. 29–39.
10. Вовк Г. О. Соціальна толерантність в контексті комунікативної компетентності особистості. *Наука і освіта*, 2015. № 10. С. 44–48.

11. Гайдук Г. А. Професійна толерантність особистості: огляд теоретичних позицій вивчення феномену. *Проблеми гуманітарних наук*. 2015. Вип. 35. С. 49–60.
12. Грабовська С., Єсип М. Проблема копінгу в сучасних психологічних дослідженнях. *Соціогуманітарні проблеми людини. Психологічне здоров'я особи і суспільства*. 2010. № 4. С. 188–193.
13. Гріньова М. Комунікативна толерантність як ресурс психологічного здоров'я соціального працівника. *Практична психологія та соціальна робота*. 2020. № 7. С. 12–18.
14. Журавльова Л. Психологічні основи формування толерантності у міжособистісних стосунках. *Вісник ХНУ ім. В.Н. Каразіна*. 2018. № 46. С. 56–62.
15. Ірза А. Поняття соціально-психологічної зрілості особистості: аналіз закордонних та перспективи сучасних вітчизняних досліджень. *Humanitarium*. 2019. Вип. 42(1). URL: <https://doi.org/10.31470/2308-5126-2019-42-1-59-676>.
16. Карамушка Л. М. Психологічні чинники професійного здоров'я працівників соціальної сфери. *Організаційна психологія*. 2019. № 3. С. 45–54.
17. Карпенко З. С. *Аксіологічна психологія особистості* : монографія. Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», 2018.
18. Клочек Л., Уличний І. Комунікативна толерантність як психологічний чинник справедливості у педагогічній взаємодії. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*. 2021. Вип. 15 (60). С. 79–88.
19. Козак Г. Психологічні особливості комунікативної толерантності на різних етапах професійного життя педагога. *Психологічні перспективи*. 2023. Вип. 41. С. 108–119. URL: <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2023-41-koz>.

20. Компанієць В. Толерантність як соціально-педагогічне явище в соціокультурному контексті: проблема соціального виховання. *Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді*. Київ ; Житомир, 2003. Кн. 1. 368 с.

21. Когут О. О. Структурний аналіз психологічних складових стресостійкості патрульних поліцейських. *Правовий часопис Донбасу*, 2019. № 2. С. 158–164.

22. Кремень В. Толерантність як імператив: національна ідентичність в добу глобалізації. *Політичний менеджмент*. 2011. № 2. С. 14–32.

23. Лапа В. М. Наукові підходи до визначення поняття «комунікативна толерантність». *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2016. Вип. 6(2). С. 61–65.

24. Ляпунова В. А. Психологічні виміри толерантності. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах, 2015. Вип. 43. С. 203–210.

25. Марчук А. В. Толерантність до невизначеності студентів різних спеціальностей. *Психологічні читання : зб. матеріалів ІХ наук.-практ. конф. молод. вчених : у 2-х т. / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ, каф. соц. та психол., Наук. парк «Наука та безпека»*. Харків: ХНУВС, 2023. Т. 1. С. 129–131.

26. Молчанова А. О. *Комунікативна компетентність як основа творчої взаємодії суб'єктів закладу професійної (професійно-технічної) освіти* : спецкурс для слухачів курсів підвищення кваліф. керів. та пед. кадрів проф. освіти. Київ : ДВНЗ «Ун-т менедж. освіти», 2019. 87 с.

27. Нестерова І. А., Софілканич О. В. Формування стресостійкості як складового елементу професійно-психологічної підготовки працівників правоохоронних органів. *Закарпатські правові читання. Трансформація національних правових систем країн Центральної та Східної Європи в умовах сучасних викликів* : Матеріали XIV міжнародної науково-практичної конференції. Ужгород: Видавничий дім «Гельветика», 2022. С. 406–409.

28. Панасенко Е. Формування комунікативної толерантності у майбутніх практичних психологів: теоретико-прикладний аспект. *Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти*, 2019. Вип. 10. С. 127–140.

29. Синоруб М. Толерантність як соціально значуща цінність. Ціннісні орієнтири в сучасному світі: теоретичний аналіз та практичний досвід : збірник тез III Міжнародної науково-практичної конференції. Тернопіль: Вектор, 2021. С. 107–110.

30. Скок А. Г. Комунікативна толерантність викладача вищого навчального закладу. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2007. № 34. С. 79–84.

31. Слободяник Н. В. Стресостійкість як психологічний ресурс особистості в ситуації змін. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія. Соціальна психологія; психологія соціальної роботи*, 2024. Т. 35 (74). № 4. С. 91–95.

32. Сохань Л. В. Життєвий потенціал – інноваційний ресурс особистості як суб'єкта життя. *Українське суспільство 1994–2005. Динаміка соціальних змін*. Київ : ІС НАНУ, 2005. С. 322–331.

33. Стеценко І. Комунікативна толерантність як складова професійної компетентності фахівця соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні*. 2019. № 2. С. 44–50.

34. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів: навчально-методичний посібник / Бардин Н. та ін. Львів, 2020. 119 с.

35. Холодна М. Толерантність як цінність сучасної освіти. *Освіта і розвиток обдарованої особистості*. 2016. № 5. С. 11–16.

36. Чумак Н. Психологічні чинники розвитку комунікативної толерантності у молоді. *Наукові записки НПУ ім. М.П. Драгоманова*. 2021. № 9. С. 78–85.

37. Чуйко Г. В., Чаплак Я. В. Толерантність у житті людини і суспільства. *Psychological Journal*, 2020. Vol. 6. Issue 2. P. 29–42.

38. Шевенко А. М. *Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю* : метод. реком. Київ, 2016. 157 с.
39. Шевчук О. Психологічні аспекти діяльності працівників пробації в Україні. *Психологія і суспільство*. 2021. № 4. С. 112–120.
40. Al-Ruzzieh M. A., Ayaad O. Work Stress, Coping Strategies, and Health-Related Quality of Life among Nurses at an International Specialized Cancer Center. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention*. 2021. Vol. 22(9). P. 2995. DOI: 10.31557/APJCP.2021.22.9.299.
41. Bandura A. *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York : Freeman, 1997.
42. Bandura A. Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*. 1977. Vol. 84(2). P. 191–215.
43. Basogul C., Baysan Arabaci L., Mutlu Satil E., Büyükbayram Aslan A. Professional values and professional quality of life among mental health nurses: A cross-sectional study. *Nursing & Health Sciences*. 2021. Vol. 23(2). P. 362–371. DOI: 10.1111/nhs.1281.
44. Brannon L., Feist J. Personal Coping Strategies. *Health Psychology: An Introduction to Behavior and Health*. 7th ed. Wadsworth Cengage Learning, 2009. P. 121–123.
45. Burke R., Richardsen A. *Burnout in Corrections: A Cross-National Perspective*. London : Routledge, 2019.
46. Diener E. Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*. 1984. Vol. 95(3). P. 542–575.
47. Diener E., Lucas R. Subjective Emotional Well-Being. *Handbook of Emotions*. New York : Guilford Press, 2008. P. 471–484.
48. Kalmykov H., Dobroskok S., Chyzhma D., Endeberia I., Kyhtuik O., Communicative Tolerance vs Communicative Intolerance as a Generative Problem *Psycholinguistics*. Vol.30.1.2021.Режим доступу: <https://psycholing-journal.com/index.php/journal/article/view/1253>

49. Keyes C. The Mental Health Continuum: From Languishing to Flourishing in Life. *Journal of Health and Social Behavior*. 2002. Vol. 43(2). P. 207–222.
50. Keyes C., Ryff C. Subjective well-being in the United States: A review of the literature. *Journal of Happiness Studies*. 2000. Vol. 1. P. 5–29.
51. Lambert E., Hogan N., Griffin M. The impact of job stress on correctional staff. *Journal of Criminal Justice*. 2007. Vol. 35. P. 482–497.
52. Lazarus R., Folkman S. *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer, 1984.
53. Luszczynska A., Gutierrez-Dona B., Schwarzer R. General Self-Efficacy in Various Domains of Human Functioning. *Journal of Psychology*. 2005. Vol. 139(5). P. 439–457.
54. Maddi S. Dispositional Hardiness in Health and Effectiveness. *Encyclopedia of Mental Health*. San Diego (CA) : Academic Press, 1998. P. 323–335.
55. Maslach C., Leiter M. *Burnout: The Cost of Caring*. New York : Cambridge University Press, 2016.
56. Muharib R., Correa V. I., Wood C. L., Haughney K. L. Effects of functional communication training using GoTalk Now iPad application on challenging behavior of children with autism spectrum disorder. *Journal of Special Education Technology*. 2019. Vol. 34. P. 71–79. DOI: 10.1177/01626434187834.
57. Muharib R., Pennington R. C. My Student Cannot Wait! Teaching Tolerance Following Functional Communication Training. *Beyond Behavior*. 2019. Vol. 28(2). P. 99–107. DOI: 10.1177/1074295619852106.
58. Pajares F. Self-efficacy beliefs in academic settings. *Review of Educational Research*. 1996. Vol. 66(4). P. 543–578.
59. Pajares F., Schunk D. Self-Beliefs and School Success: Self-Efficacy, Self-Concept, and School Achievement. *Perception*. 2001. Vol. 27. P. 239–266.
60. Reardon K. *Interpersonal Communication: Where Minds Meet*. Belmont : Wadsworth, 1998.

61. Ryff C. D. Happiness is everything, or is it? *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. Vol. 57(6). P. 1069–1081.
62. Ryan R., Deci E. On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 141–166.
63. Schunk D. Self-efficacy and Academic Motivation. *Educational Psychologist*. 1991. Vol. 26(3–4). P. 207–231.
64. Schunk D. Self-efficacy, motivation, and performance. *Journal of Applied Psychology*. 1995. Vol. 80. P. 115–123.
65. Schwarzer R., Jerusalem M. Generalized Self-Efficacy Scale. In *Measures in Health Psychology: A user's portfolio*. Windsor : NFER-Nelson, 1995. P. 35–37.
66. Scopa C., Palagi E. Mimic me while playing! Social tolerance and rapid facial mimicry in macaques (*Macaca tonkeana* and *Macaca fuscata*). *Journal of Comparative Psychology*. 2016. Vol. 130(2). P. 153–161. DOI: 10.1037/com0000028.
67. Suh E., Diener E., Oishi S., Triandis H. The shifting basis of life satisfaction judgments across cultures: Emotions versus norms. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1998. Vol. 74. P. 482–493.
68. Sumter M. E., Gifford M. R., Tiger J. H., Effertz H. M., Fulton C. J. Providing noncontingent, alternative, functional reinforcers during delays following functional communication training. *Journal of Applied Behavior Analysis*. 2020. Vol. 53. P. 2319–2329. DOI: 10.1002/jaba.708.
69. Taxman F. *Probation and Parole in the United States*. Washington : Bureau of Justice Statistics, 2018.
70. UNESCO. *Declaration of Principles on Tolerance*. Paris : UNESCO, 1995.
71. Tolerance in Professional Communication. *Journal of Applied Psychology*. 2015. Vol. 100(4). P. 1205–1213.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Інформація про дослідження

#### **Комунікативна толерантність як чинник особистісного благополуччя у працівників пробації**

Проблема толерантності та її місце в системі ціннісних орієнтацій особистості в сучасних умовах набуває все більшого значення. Жодне суспільство не є й не може бути однорідним, тому що кожне суспільство складається з людей, різних не тільки з погляду їхнього етнічного походження, віросповідання, політичних поглядів, але і з огляду на вік, стать, інтереси, виховання, матеріальне становище тощо. В сучасному демократичному суспільстві процес психологічного формування особистості ґрунтується на принципі "всі різні, і всі рівні", який означає: хтось хоч і відмінний від мене, але рівний зі мною, тому що ми обидва є членами однієї й тієї ж людської спільноти. Толерантність включає не тільки повагу до інших і визнання рівності прав, але й відмову від примусового й гнітючого домінування. Саме комунікативна толерантність має вирішальне значення для дотримання миру та злагоди у цивілізованому суспільстві, адже це ставлення особистості до людей, що показує ступінь переносимості нею неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів по взаємодії, а особливо в колективі.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати та емпірично вивчити психологічні аспекти комунікативної толерантності як чинника особистісного благополуччя у працівників пробації.

Відповідно було сформульовано такі дослідницькі запитання:

1. Який рівень комунікативної толерантності та самоефективності у працівників пробації?
2. Яка специфіка вияву самоефективності у працівників пробації різної статі?
3. Який зв'язок комунікативної толерантності та самоефективності в осіб із високим, середнім та низьким її рівнем?
4. Який зв'язок комунікативної толерантності та самоефективності із суб'єктивним благополуччям?

Планується проведення офлайн-опитування, яке складається з 4 методик.

Для досягнення мети у дослідженні було використано теоретичні методи: аналіз, синтез, моделювання, систематизація та узагальнення наукових даних для визначення теоретико-методологічної основи вивчення комунікативної толерантності як чинника особистісного благополуччя у працівників пробації; емпіричні методи, зокрема тестування за методиками: «Комунікативної толерантності» (В. В. Бойко); «Копінг-тест» (Р. Лазарусом); «Діагностика суб'єктивного благополуччя особистості»; Методика «Шкала самоефективності Р. Шварцера та М. Єрусалема», математичні, статистичні методи обробки та аналізу результатів дослідження.

Рекрутація досліджуваних буде здійснюватися шляхом звернення до філії Державної установи «Центр пробації» у Волинській області з проханням розповсюдити інформацію про дослідження та надати необхідну інформацію потенційним учасникам для його

проходження. Учасники будуть проінформовані про дослідження і підтвердять свою добровільну згоду шляхом анкетування на початку опитувальника.

Учасників буде проінформовано про можливі ризики дослідження. Також їх повідомлять про дотримання принципів конфіденційності і про можливість припинити дослідження в будь-який момент, без негативних наслідків для учасників. По завершенню опитування учасникам буде запропонована інформаційна брошура стосовно психологічних аспектів комунікативної толерантності та особистісного благополуччя. Група респондентів налічуватиме близько 50 учасників. Вибірку буде сформовано незалежно від віку учасників. Учасники зможуть пройти опитування у будь-який вільний час та у зручному місці, без переривання виконання професійних обов'язків.

Доступ до даних матимуть лише члени дослідницької команди. Оскільки дослідник, магістранта кафедри клінічної психології Волинського національного університету імені Лесі Українки (ВНУ), Муравчук Марина не має попереднього досвіду клінічних досліджень, супервізувати процес буде Оксана Кихтюк, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри клінічної психології ВНУ.

Вибірку складатимуть працівники Центру пробації.

Потенційна цінність дослідження полягає в емпіричному вивченні комунікативної толерантності як чинника особистісного благополуччя у працівників пробації, розробці практичних рекомендацій, що можуть бути використаними психологами, з метою здійснення профілактики виникнення та подолання професійного вигорання.

#### **Оцінка рівня ризиків дослідження**

1. Включає вивчення людини? – Так.
2. Створює ризики для продуктивності праці людей та/чи організацій? – Так.
3. Включає учасників, залучення яких торкається конфліктів інтересів (наприклад, досліджуваний студент боїться, що його відповідь може змінити ставлення викладача до нього)? – Ні.
4. Залучає посередників, щоб залучити досліджуваних? – Так.
5. Передбачає фінансові та інші винагороди для учасників? – Так.
6. Може торкатися висвітлення стану здоров'я учасників? – Так.
7. Включає обговорення тем, які підвищують тривожність, занепокоєння учасників? – Так.
8. Передбачає дослідницьку роботу закордоном? – Ні.
9. Передбачає негативний вплив на довкілля? – Ні.
10. Включає збір та обробку неживих біологічних матеріалів, за виключенням тих, які вже зберігаються в музеях чи інших установах? – Ні.
11. Використовує генетично модифіковану тканину людини? – Ні.

#### **Які є потенційні ризики для досліджуваних та способи їх уникнення.**

Ризик 1. У дослідженні будуть поставлені запитання, які стосуються ситуацій, що можуть спричинити негативні переживання. У дослідженні використовуються стандартизовані та апробовані у попередніх дослідженнях діагностичні методики, які мають високі психометричні властивості, і застосовуються для вивчення цієї психологічних проявів алкогольної залежності. Наприкінці дослідження учасникам буде запропоновано перелік

безкоштовних психологічних послуг міста Ковеля, які можуть надати допомогу в разі необхідності.

Ризик 2. Проходження опитувальника може відволікати учасників дослідження від виконання професійних обов'язків та створює ризики для продуктивності праці. У дослідженні використовується офлайн-опитування, яке учасники дослідження зможуть пройти у вільний час та у зручному для них місці, без відволікання від виконання професійних обов'язків.

Ризик 3. Дослідження не передбачає фінансової та інших винагород для учасників. Оскільки учасники не будуть отримувати грошову винагороду, що може знизити їх мотивацію участі і негативно вплинути на чистоту отриманих даних. Однак за результатами проведеного дослідження учасники будуть мати змогу ознайомитися з комунікативною толерантністю та особистісного благополуччя.

**Додаток Б****ІНФОРМОВАНА ЗГОДА**

Дослідження здійснюється магістранткою Мариною Муравчук та координується кандидатом психологічних наук, доцентом кафедри загальної та клінічної психології Волинського національного університету імені Лесі Українки Оксаною Кихтюк.

Дослідження пройшло експертизу в Комітеті з етики наукових досліджень кафедри клінічної психології Волинського національного університету імені Лесі Українки.

**Для участі в дослідженні необхідно підтвердити всі наведені нижче твердження, поставивши відмітку навпроти.**

1. Я підтверджую, що прочитала і зрозуміла інформаційний лист про дослідження. Я мав/ла можливість розглянути інформацію про те, що від мене очікують.
2. Я даю згоду на обробку моїх персональних даних (наприклад, вік, стать, сімейний статус, наявність дітей, стаж роботи) для цілей, які мені роз'яснили. Я розумію, що відповідно до законодавства про захист даних, «суспільне завдання» буде законною підставою для обробки даних особливої категорії для дослідницьких цілей.
3. Я розумію, що вся особиста інформація залишиться конфіденційною. Я розумію, що мої дані, зібрані в цьому дослідженні, не будуть ідентифікувати мене і будуть зберігатися анонімно і безпечно. Ідентифікувати мене в будь-яких публікаціях буде неможливо.
4. Я розумію, що моя участь є добровільною і що я можу відмовитися від неї в будь-який час без пояснення причин. Я розумію, що якщо я вирішу відмовитися від участі, будь-які персональні дані, надані мною до цього моменту, будуть видалені, якщо я попрошу про їх видалення.
5. Я розумію потенційні ризики, пов'язані з участю у дослідженні, та підтримку, яка буде мені доступна, якщо у мене виникне дистрес під час дослідження (перелік відповідних місць, де можна отримати психологічну підтримку).
6. Я розумію прямі/непрямі вигоди від участі.
7. Я розумію, що дані не будуть доступні жодним комерційним організаціям, а є виключно у відповідальності та доступі дослідників, які проводять це дослідження.
8. Я розумію, що узагальнені дані цього дослідження можуть бути опубліковані у вигляді наукових статей та тез конференцій.
9. Цим я підтверджую, що розумію критерії включення у дослідження, викладені в інформаційному листі.
10. Мені відомо, до кого мені слід звертатися, якщо я хочу подати скаргу.
11. Я добровільно погоджуюсь взяти участь у цьому дослідженні.
12. Дані, надані в цьому дослідженні, будуть зберігатися відповідно до Закону про обробку персональних даних.
13. Я погоджуюсь, що мої повністю анонімні (ніхто не зможе ідентифікувати мене при передачі цих даних) дані можуть бути використані виключно дослідницькою групою для майбутніх досліджень.

## Додаток В

### ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ДОСЛІДЖУВАНОВОГО

Запрошуємо Вас взяти участь у нашому дослідженні. Перш ніж Ви приймете рішення щодо участі у дослідженні, можливо Ви хотіли б розуміти, з якою метою проводиться дослідження. Будь ласка, уважно перечитайте інформацію. Ви можете задавати будь-які питання щодо дослідження, якщо Вам щось не зрозуміло.

#### **Хто може брати участь у дослідженні**

Наше дослідження проводиться на добровільній основі. У дослідженні можуть взяти участь особи, будь-якого віку, працівники пробації.

#### **Хто проводить дослідження і яка мета дослідження**

Дослідження проводить Муравчук Марина, магістрантка кафедри клінічної психології Волинського національного університету імені Лесі Українки (ВНУ), під керівництвом Кихтюк Оксани, кандидата психологічних наук, доцента кафедри загальної та клінічної психології Волинського національного університету імені Лесі Українки. Основна мета цього дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично вивчити комунікативну толерантність, як чинник особистісного благополуччя у працівників пробації.

#### **Що Ви маєте робити в цьому дослідженні?**

Дослідження складається з проходження опитування в офлайн-форматі у зручний для Вас часі у зручному для Вас місці. Опитування містить 5 методик та займає близько 30-40 хвилин.

#### **Чи можете Ви відмовитися від дослідження?**

Наше дослідження проводиться на добровільній основі. Ви можете покинути дослідження у будь-який момент без жодних негативних наслідків для Вас. Якщо Ви побажаєте, Ви можете попросити видалити Ваші дані.

#### **Які можливі ризики та вигоди участі в дослідженні?**

Є ймовірність виникнення негативних емоційних переживань під час проходження опитування. У такому випадку ми запропонуємо Вам перелік центрів, де Ви можете отримати безкоштовну психологічну допомогу в місті Ковелі. Отримані у дослідженні дані є важливими для розуміння психологічних аспектів прояву комунікативної толерантності, як чиннику особистісного благополуччя у працівників пробації. Результати дослідження будуть використані для розробки практичних рекомендацій, що можуть бути використані з метою здійснення профілактики особистісного благополуччя у працівників пробації. Ви отримаєте доступ до інформаційної брошури стосовно комунікативної толерантності одразу після проходження опитування.

#### **Чи участь у дослідженні буде конфіденційною?**

Так. Ми гарантуємо конфіденційність наших учасників. Вам не потрібно буде вказувати особистих даних, за якими Вас можна буде ідентифікувати. Доступ до анонімних даних буде мати виключно дослідник та його науковий керівник.

#### **Як будуть розповсюджені результати дослідження?**

Результати дослідження, які будуть представлені у вигляді узагальнених даних, і не містять особистої інформації, планується опублікувати у вигляді наукових статей та тез конференцій.

**З ким я можу сконтактувати з приводу додаткової інформації або для отримання допомоги?**

Контактні особи: Муравчук Марина, магістрантка кафедри клінічної психології Волинського національного університету імені Лесі Українки, [Muravchuk.Maryna2024@vnu.edu.ua](mailto:Muravchuk.Maryna2024@vnu.edu.ua)

Кихтюк Оксана, кандидат психологічних наук, доцент кафедри клінічної психології Волинського національного університету імені Лесі Українки, [Kuhtuik.Oksana@vnu.edu.ua](mailto:Kuhtuik.Oksana@vnu.edu.ua).

Якщо під час дослідження, на Вашу думку, буде порушена етика наукових досліджень, Ви можете звернутися до голови Комітету з етики наукових досліджень ВНУ імені Лесі Українки ([prorectorsscience@vnu.edu.ua](mailto:prorectorsscience@vnu.edu.ua)).