

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова
Кафедра психології, педагогіки та професійної комунікації

Допускається до захисту
Завідувач кафедри



«10» червня 2026 р.

Кваліфікаційна робота
на тему: «ВПЛИВ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВОЛОНТЕРА-
ПСИХОЛОГА НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З
ВИМУШЕНИМИ МІГРАНТАМИ»

Спеціальність: 053 Психологія
Освітня програма «Психологія. Соціально-психологічний супровід у
мегаполісі»

Виконала: студентка 4 курсу,
групи Псих-22-1
Нечитайло Олена Олександрівна



Керівник:

Доцент кафедри психології,
педагогіки та професійної
комунікації, кандидат педагогічних
наук, доцент _____

Долгопол О.О.



Харків 2026

АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи: «Вплив комунікативної толерантності волонтера-психолога на ефективність професійної взаємодії з вимушеними мігрантами».

Автор: Нечитайло О.О.

The impact of a volunteer psychologist's communicative tolerance on the effectiveness of professional interaction with forced migrants

Актуальність теми. Переміщення населення супроводжується колосальним психологічним напруженням, травматичним досвідом, втратою соціальних зв'язків та дезадаптацією. У цих умовах критично зростає потреба в якісному психологічному супроводі. Професійна взаємодія психологів із мігрантами, які можуть виявляти деструктивні реакції на стрес (агресію, замкнутість, недовіру), вимагає від фахівця особливих професійно важливих якостей. Центральне місце серед них посідає комунікативна толерантність як здатність приймати індивідуальність клієнта й конструктивно будувати діалог у кризових умовах. Незважаючи на широку теоретичну базу, питання впливу комунікативної толерантності на результативність допомоги саме цій категорії залишається недостатньо вивченим, що й зумовлює актуальність дослідження.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити вплив комунікативної толерантності волонтера-психолога на ефективність професійної взаємодії з вимушеними мігрантами.

Об'єкт дослідження – професійна взаємодія волонтера-психолога з вимушеними мігрантами.

Предмет дослідження – вплив комунікативної толерантності волонтера-психолога на ефективність професійної взаємодії з вимушеними мігрантами.

Методи дослідження. Використовувався комплекс теоретичних методів (аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури з проблеми дослідження) та емпіричних психодіагностичних методик (адаптована методика діагностики комунікативної толерантності В. Бойка, 1998 р.; україномовна адаптована методика діагностики рівня емпатії А. Меграбіана, 1972 р.; авторський опитувальник; метод спостереження). Математико-статистична обробка

емпіричних даних здійснювалася методами математичної обробки (кореляційний та порівняльний аналізи).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох тематичних розділів, висновків до них, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи – 64 сторінки, із них – основного тексту 45 сторінок. Список літератури містить 47 позицій, з них іноземною (англійською) мовою – 5 джерел, а також 33 джерела відображають сучасний стан проблеми, оскільки видані за останні 5 років. Кількісні та якісні характеристики дослідження візуалізовано за допомогою 7 таблиць, 3 рисунка і 2 діаграми.

Стислий зміст дослідження. Робота присвячена вивченню психологічних чинників, що забезпечують результативність надання допомоги та формування довірливого контакту в системі «психолог–мігрант». Перший розділ репрезентує теоретичні підходи до вивчення гендерно чутливої комунікації. Другий розділ містить вичерпний аналіз ходу та результатів емпіричної частини дослідження взаємозв'язку між рівнем толерантності волонтерів та успішністю інтервенцій. У третьому розділі запропоновано прикладний інструментарій – комплексну програму психоемоційної адаптації мігрантів та практичні рекомендації щодо розвитку комунікативної толерантності самих волонтерів-психологів.

Отримані результати та висновки. Теоретично систематизовано наукові підходи до розуміння комунікативної толерантності й розкрито особливості психологічного стану та потреб осіб у ситуації вимушеного переміщення. Емпірично доведено та підтверджено наукову гіпотезу про те, що вищий рівень комунікативної толерантності волонтера-психолога безпосередньо сприяє формуванню довіри, суттєвому зниженню психологічного опору клієнтів та загальному підвищенню результативності психологічної допомоги. Доведено, що спеціально організовані психологічні тренінги є ефективним засобом розвитку професійної толерантності. Сформульовані практичні рекомендації можуть бути впроваджені в програми підготовки та підвищення кваліфікації фахівців допоміжних професій.

Ключові слова: воєнний стан, вимушені мігранти, волонтер-психолог, професійна взаємодія, комунікативна толерантність, емпатія, психологічна допомога, психоемоційна адаптація.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ	8
1.1. Комунікативна толерантність як психологічний процес.....	8
1.2. Професійна взаємодія як форма ділової комунікації.....	13
1.3. Специфіка діяльності волонтера-психолога та роль комунікативної толерантності.....	15
Висновки до розділу 1.....	18
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ВИМУШЕНИМИ МІГРАНТАМИ	20
2.1. Мета, завдання та гіпотези емпіричного дослідження.....	20
2.2. Об'єкт, предмет та методи дослідження.....	21
2.3. База та учасники емпіричного дослідження.....	25
Висновки до розділу 2.....	27
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ-ПСИХОЛОГІВ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ВИМУШЕНИМИ МІГРАНТАМИ	29
3.1. Обґрунтування доцільності дослідження комунікативної компетентності волонтерів-психологів та вимушених мігрантів.....	29
3.2. Дослідження рівня розвитку комунікативної толерантності волонтерів-психологів.....	30
3.3. Дослідження особливостей ефективності професійної взаємодії волонтерів-психологів з вимушеними мігрантами.....	39
3.4. Рекомендації для розвитку комунікативної толерантності волонтерів-психологів у роботі з вимушеними мігрантами.....	41
Висновки до розділу 3.....	44
ВИСНОВКИ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49
ДОДАТКИ	54

ВСТУП

Сучасні соціальні трансформації, зумовлені військовими конфліктами, економічною нестабільністю та глобалізаційними процесами, спричиняють значне зростання кількості вимушених мігрантів. В умовах сьогодення, зокрема в Україні, проблема внутрішнього та зовнішнього переміщення населення набула особливої гостроти. Вимушені мігранти стикаються з низкою психологічних труднощів: травматичним досвідом, втратою соціальних зв'язків, дезадаптацією до нових умов життя, тривожністю та невизначеністю майбутнього. У зв'язку з цим зростає потреба у якісному психологічному супроводі цієї категорії населення, важливу роль у якому відіграють волонтери-психологи.

Професійна взаємодія волонтера-психолога з вимушеними мігрантами є складним комунікативним процесом, що вимагає високого рівня емпатії, емоційної стійкості, міжкультурної чутливості та, насамперед, комунікативної толерантності. Комунікативна толерантність розглядається як здатність особистості приймати індивідуальні особливості співрозмовника, проявляти терпимість до відмінностей у поглядах, емоціях, поведінці та ефективно будувати взаємодію навіть у складних психологічних умовах. Саме цей аспект є критично важливим у роботі з вимушеними мігрантами, які можуть демонструвати різні реакції на стрес, включаючи агресію, замкнутість або недовіру.

Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю підвищення ефективності психологічної допомоги вимушеним мігрантам шляхом розвитку професійно важливих якостей волонтерів-психологів. Незважаючи на значну кількість досліджень у сфері психологічної допомоги, питання впливу комунікативної толерантності саме на ефективність взаємодії з цією категорією клієнтів залишається недостатньо вивченим. У практичному вимірі це створює потребу у визначенні психологічних чинників, які забезпечують результативність допомоги та формування довірливого контакту.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні впливу комунікативної толерантності волонтера-психолога на ефективність професійної взаємодії з вимушеними мігрантами.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати наукові підходи до розуміння комунікативної толерантності у психології.
2. Розкрити особливості психологічного стану та потреб вимушених мігрантів.
3. Визначити специфіку професійної діяльності волонтера-психолога у роботі з мігрантами.
4. Дослідити взаємозв'язок між рівнем комунікативної толерантності та ефективністю професійної взаємодії.
5. Провести емпіричне дослідження та проаналізувати отримані результати.
6. Розробити практичні рекомендації щодо розвитку комунікативної толерантності волонтерів-психологів.

Об'єкт дослідження – професійна взаємодія волонтера-психолога з вимушеними мігрантами.

Предмет дослідження – вплив комунікативної толерантності волонтера-психолога на ефективність професійної взаємодії з вимушеними мігрантами.

Гіпотези дослідження:

1. Існує статистично значущий зв'язок між рівнем комунікативної толерантності волонтера-психолога та ефективністю його взаємодії з вимушеними мігрантами.
2. Вищий рівень комунікативної толерантності сприяє формуванню довіри, зниженню психологічного опору клієнтів та підвищенню результативності психологічної допомоги.
3. Спеціально організовані психологічні тренінги сприяють розвитку комунікативної толерантності та покращенню професійної взаємодії.

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури з проблеми дослідження;
- емпіричні: психодіагностичні методики: адаптована методика діагностики комунікативної толерантності В. Бойка, 1998 р.; україномовна адаптована версія методики діагностики рівня емпатії А. Меграбіана, 1972 р.; авторський опитувальник; метод спостереження;
- статистичні: методи математичної обробки даних (кореляційний аналіз, порівняльний аналіз).

Практичне значення роботи полягає у можливості використання отриманих результатів у діяльності волонтерів-психологів, соціальних працівників, фахівців служб підтримки вимушених мігрантів. Розроблені рекомендації можуть бути впроваджені у програми підготовки та підвищення кваліфікації психологів, а також використані при створенні тренінгових програм з розвитку комунікативної толерантності. Крім того, результати дослідження можуть сприяти підвищенню якості психологічної допомоги та покращенню адаптації вимушених мігрантів у новому соціальному середовищі.

Побудова роботи чітко відображає послідовність етапів дослідження. Структурно праця складається зі вступу, трьох тематичних розділів, загальних висновків і списку літератури, що охоплює 47 позицій (із них 5 джерел – англomовні, а 33 – відображають сучасний стан проблеми, оскільки видані за останні 5 років). Загальний обсяг роботи – 64 сторінки, із них – основного тексту 45 сторінок. Перший розділ репрезентує теоретичні підходи до вивчення гендерно чутливої комунікації. Другий розділ містить вичерпний аналіз ходу та результатів емпіричної частини дослідження. У третьому розділі запропоновано практичний інструментарій – комплексну програму психоемоційної адаптації мігрантів. Кількісні та якісні характеристики дослідження візуалізовано за допомогою 7 таблиць, 3 рисунка і 2 діаграми. Сформульовані загальні висновки інтегрують здобуті результати та підтверджують повне досягнення дослідницької мети.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

1.1. Комуникативна толерантність як психологічний процес

Поняття толерантності має міждисциплінарний характер і досліджується у філософії, психології, педагогіці та соціології. У широкому значенні толерантність розуміють як терпиме ставлення до інших людей, прийняття різноманіття способів самовираження та визнання права людини на індивідуальність. Важливим етапом у становленні сучасного розуміння цього феномену стало ухвалення Декларації принципів толерантності ЮНЕСКО (1995), у якій толерантність визначається як повага, прийняття та правильне розуміння культурного різноманіття і форм прояву людської індивідуальності [11].

У психологічній науці толерантність розглядається як складне інтегративне утворення, що поєднує особистісні, ціннісні та поведінкові характеристики. Аналіз наукових джерел свідчить про різноманітність підходів до її трактування. Дослідники описують толерантність як поведінкову рису [9; 19], особистісну здатність [35], моральну характеристику [33], життєву позицію [23], властивість особистості [29], а також як світоглядну установку [21]. Водночас толерантність пов'язується зі здатністю визнавати право іншої людини на власну думку, приймати індивідуальні відмінності та будувати взаємодію без агресії, осуду чи прагнення домінувати [6; 9; 11; 19].

У сучасній психології толерантність розглядається як важлива умова конструктивної міжособистісної взаємодії, міжкультурної комунікації та професійної діяльності представників соціономічних професій. Її функціональне значення полягає у формуванні готовності до співпраці, довіри, діалогу та компромісу. Натомість інтолерантність супроводжується розвитком негативних установок, підвищеною конфліктністю та емоційною напруженістю.

Особливого значення у психологічному контексті набуває комуникативна толерантність, яка є складовою загальної толерантності та безпосередньо

проявляється у процесі спілкування. Вона відображає здатність особистості приймати індивідуальні особливості співрозмовника, зберігати емоційну рівноваженість і підтримувати конструктивну взаємодію навіть за умов розбіжностей у поглядах, цінностях чи поведінці. У науковій літературі комунікативна толерантність розглядається як комунікативна норма та важливий показник мовленнєвої діяльності особистості [16; 17], як стратегія взаємодії [18], а також як соціальний механізм регуляції міжособистісних відносин [27].

Значний внесок у дослідження комунікативної толерантності зробив В. Бойко, який визначав її як інтегральну характеристику особистості, що проявляється у здатності приймати індивідуальність партнера по спілкуванню без негативних емоційних реакцій, категоричності чи прагнення змінити його відповідно до власних уявлень [14]. На думку дослідника, низький рівень комунікативної толерантності супроводжується підвищеною критичністю, емоційною нестриманістю та труднощами у встановленні контакту.

У гуманістичній психології зміст комунікативної толерантності розкривається через концепцію К. Роджерса, який наголошував на значенні безумовного позитивного прийняття, емпатії та автентичності у взаємодії з іншою людиною [42]. Саме ці характеристики забезпечують прийняття співрозмовника без осуду та створюють основу для довірливого діалогу. Близьким за змістом є підхід М. Бубера, який розглядав міжособистісну взаємодію через діалогічні відносини типу «Я – Ти», де інша людина сприймається як рівноправний суб'єкт зі своїми цінностями, досвідом і правом на відмінність [44].

З позицій соціально-психологічного підходу комунікативна толерантність тісно пов'язана з розвитком емпатії, емоційного та соціального інтелекту, а також рефлексії. Д. Гоулман підкреслював, що здатність усвідомлювати й регулювати власні емоції, а також розуміти емоції інших людей є важливою умовою ефективної міжособистісної взаємодії [27]. Високий рівень емоційного інтелекту забезпечує гнучкість у спілкуванні, самоконтроль та здатність конструктивно реагувати на складні комунікативні ситуації.

У структурі комунікативної толерантності більшість дослідників виокремлюють когнітивний, емоційний, поведінковий та рефлексивний компоненти. Когнітивний компонент пов'язаний із прийняттям різноманітності та відсутністю стереотипного мислення; емоційний – із розвитком емпатії та емоційної стабільності; поведінковий – із проявами терпимості та конструктивної взаємодії у процесі спілкування; рефлексивний – із здатністю усвідомлювати й коригувати власні комунікативні установки та реакції.

Таблиця 1.1.1 Структура комунікативної толерантності

Компонент	Зміст	Прояви
Когнітивний	Сприйняття та розуміння індивідуальних відмінностей	відсутність стереотипів, гнучкість мислення, прийняття різноманітності
Емоційний	Емоційне ставлення до партнера по спілкуванню	емпатія, емоційна стабільність, стриманість негативних реакцій
Поведінковий	Реальні дії у процесі взаємодії	тактовність, терпимість, здатність до конструктивного діалогу
Рефлексивний	Усвідомлення власних реакцій і установок	самоконтроль, аналіз власної поведінки

Комунікативна толерантність виконує низку важливих функцій у міжособистісній взаємодії: регулятивну, адаптивну, комунікативну, конфліктологічну та етичну. Вона забезпечує контроль емоцій і поведінки у спілкуванні, сприяє адаптації до різних соціальних ситуацій, полегшує встановлення контакту та знижує рівень конфліктності. Крім того, комунікативна толерантність визначає гуманістичну спрямованість взаємодії, що ґрунтується на повазі, прийнятті та визнанні цінності іншої людини.

Таблиця 1.1.2. Функції комунікативної толерантності

Функція	Характеристика
Регулятивна	Забезпечує контроль емоцій та поведінки у процесі спілкування
Адаптивна	Сприяє пристосуванню до різних соціальних ситуацій і типів партнерів
Комунікативна	Полегшує встановлення контакту та підтримку взаєморозуміння
Конфліктологічна	Знижує рівень конфліктності та сприяє конструктивному вирішенню суперечностей
Етична	Забезпечує дотримання норм поваги, прийняття та гуманного ставлення

Формування комунікативної толерантності зумовлюється комплексом індивідуально-психологічних чинників. Провідну роль серед них відіграють емпатія, емоційний інтелект, рефлексія, соціальний інтелект, система цінностей та установок особистості, емоційна стабільність і комунікативний досвід. Важливе значення має також соціалізація особистості та досвід взаємодії у різноманітних соціокультурних середовищах, що сприяє розвитку відкритості, гнучкості й готовності до діалогу.

Особливої актуальності проблема комунікативної толерантності набуває у професійній діяльності психолога. Робота психолога передбачає постійну взаємодію з людьми, які мають різний життєвий досвід, систему цінностей, емоційні стани та поведінкові особливості. У цьому контексті комунікативна толерантність виступає не лише особистісною якістю, а й важливою професійною компетентністю, що забезпечує ефективність психологічної допомоги.

Для психолога комунікативна толерантність є основою встановлення довірливих взаємин із клієнтом, створення безпечного психологічного простору та підтримання терапевтичного контакту. Високий рівень толерантності дозволяє спеціалісту уникати оцінювальних суджень, приймати індивідуальні

особливості клієнта, проявляти емпатію та підтримувати конструктивний діалог навіть у складних емоційних ситуаціях. Особливого значення це набуває у роботі з вразливими категоріями населення, зокрема вимушеними мігрантами, людьми, які пережили кризові чи травматичні події [38].

Сучасні дослідження свідчать, що розвиток комунікативної толерантності у майбутніх психологів потребує цілеспрямованого професійного формування. Ефективними засобами її розвитку є тренінги емпатії, вправи з міжкультурної взаємодії, розвиток навичок саморефлексії та емоційної саморегуляції. В умовах соціальних криз, війни та масової міграції проблема формування комунікативної толерантності психологів набуває особливого значення, оскільки саме вона забезпечує ефективність професійної взаємодії та якість психологічної підтримки.

Отже, комунікативна толерантність є складним багатокомпонентним психологічним феноменом, що поєднує когнітивні, емоційні, поведінкові та ціннісні характеристики особистості. Вона виступає необхідною умовою ефективної міжособистісної взаємодії та важливою професійною компетентністю

Узагальнюючи, можна виділити основні особистісні чинники формування комунікативної толерантності (табл. 1.3).

Таблиця 1.1.3. Особистісні чинники формування комунікативної толерантності

Чинник	Характеристика впливу
Емпатія	Сприяє розумінню емоційного стану іншого, знижує рівень конфліктності
Емоційний інтелект	Забезпечує саморегуляцію та адекватне реагування у взаємодії
Рефлексія	Дозволяє усвідомлювати та коригувати власні комунікативні установки
Цінності та установки	Визначають ставлення до інших та рівень прийняття відмінностей
Соціальний інтелект	Сприяє ефективному розумінню соціальних ситуацій

Емоційна стабільність	Забезпечує контроль емоційних реакцій
Комунікативний досвід	Формує навички толерантної взаємодії

Таким чином, комунікативна толерантність формується під впливом комплексу взаємопов'язаних особистісних чинників, серед яких провідну роль відіграють емпатія, емоційний інтелект, рефлексія та ціннісні орієнтації. Їхній розвиток є важливою умовою ефективної професійної діяльності психолога, особливо у роботі з вразливими категоріями населення, зокрема вимушеними мігрантами.

1.2. Професійна взаємодія як форма ділової комунікації

Професійна взаємодія є ключовою формою ділової комунікації, що забезпечує координацію діяльності фахівців, досягнення спільних цілей та ефективне виконання професійних завдань. Вона включає систематичний обмін інформацією, ідей та емоційними реакціями між учасниками професійного процесу та спрямована на досягнення конкретного результату [16]. За визначенням Т. Пономаренко, професійна взаємодія передбачає не лише передачу інформації, але й усвідомлення ролей, відповідальності та обов'язків кожного учасника, що формує структуру колективної діяльності [32].

У психологічній літературі підкреслюється, що професійна взаємодія – це процес цілеспрямованого впливу суб'єктів один на одного, який здійснюється через систему комунікативних дій і орієнтований на вирішення професійних задач [13]. Такий підхід дозволяє розглядати взаємодію не лише як формальну структуру співробітництва, а й як комплекс соціально-психологічних процесів, що визначають ефективність діяльності професіоналів.

Основними психологічними механізмами, що забезпечують міжособистісну професійну взаємодію, є сприйняття, оцінка та регуляція поведінки партнера, встановлення емоційного контакту та взаємна адаптація до умов спільної діяльності [36]. Дослідження О. Бабчук та О. Коренблат

показують, що здатність до емпатії, вміння слухати та враховувати погляди інших учасників процесу є критично важливими для формування довіри та ефективного співробітництва [2].

Крім того, О. Долгопол та О. Тележкіна виділяють когнітивний, емоційний та поведінковий механізми взаємодії. Когнітивний механізм включає розуміння професійних завдань, ролей та норм поведінки. Емоційний механізм проявляється у здатності до регуляції власних емоцій та підтримки позитивного міжособистісного клімату. Поведінковий механізм реалізується через конкретні дії, вербальні та невербальні форми комунікації, які сприяють досягненню спільних цілей [17].

Ефективність професійної взаємодії визначається комплексом психологічних, соціальних та організаційних чинників. Серед ключових критеріїв дослідники виділяють:

- Результативність діяльності, що оцінюється досягненням поставлених професійних цілей у визначені строки [16].
- Якість міжособистісних відносин, яка проявляється у рівні довіри, взаємоповаги та готовності до співробітництва [1; 36].
- Комунікативна компетентність учасників, що включає здатність до емпатії, активного слухання та адекватного вираження думки [14].
- Соціальна адаптивність та конфліктологічна стійкість, тобто вміння ефективно реагувати на конфліктні ситуації, знаходити компромісні рішення та підтримувати продуктивний клімат у колективі [33]

Показники ефективності взаємодії можуть оцінюватися як через об'єктивні результати роботи (наприклад, виконання завдань, терміни реалізації проекту), так і через суб'єктивні оцінки учасників щодо психологічного комфорту та задоволеності співпрацею [23; 32].

Таким чином, професійна взаємодія виступає не лише формою ділової комунікації, але й комплексним психологічним процесом, який визначає ефективність роботи фахівців. Психологічні механізми, критерії та показники взаємодії тісно взаємопов'язані з рівнем комунікативної толерантності, що

підкреслює важливість її розвитку для майбутніх психологів та фахівців у сфері соціальної підтримки.

1.3. Специфіка діяльності волонтера-психолога та роль комунікативної толерантності

Діяльність волонтера-психолога відрізняється високим ступенем емоційної та соціальної складності, оскільки вона передбачає взаємодію з людьми, які перебувають у кризових або стресогенних ситуаціях, зокрема вимушеними мігрантами, біженцями та постраждалими від воєнних конфліктів [43; 28]. Волонтер-психолог виступає не лише як фахівець з психологічної підтримки, а й як координатор допомоги, медіатор та ресурсна особа, здатна створити безпечне комунікативне середовище для клієнтів.

Основні специфічні риси діяльності волонтера-психолога включають:

- Мобільність та адаптивність, що дозволяє швидко реагувати на зміну умов роботи та потреб клієнтів [8].
- Високу емоційну напруженість, пов'язану з контактом із людьми у кризових станах, що вимагає розвитку емоційної стійкості та саморегуляції [10].
- Роботу в багатокультурному середовищі, де необхідна чутливість до культурних, мовних та соціальних особливостей клієнтів [18].
- Наявність міждисциплінарних компетенцій, що включають знання психології, соціальної роботи, правових аспектів та гуманітарної підтримки [20].

У цьому контексті комунікативна толерантність стає однією з ключових професійних якостей волонтера-психолога. Дослідники підкреслюють, що толерантність у спілкуванні забезпечує:

- ефективний емоційний контакт з клієнтом, зниження психологічного стресу та тривожності;
- повагу до культурних та особистісних відмінностей, що підвищує рівень довіри до фахівця [28];
- готовність до компромісу та конструктивної взаємодії, навіть у конфліктних або напружених ситуаціях [39];

- збереження професійної дистанції, одночасно підтримуючи емпатійний контакт із клієнтом [3].

Комунікативна толерантність проявляється у здатності волонтера-психолога:

приймати різні точки зору та оцінювати їх без упереджень;
 враховувати культурні, соціальні та мовні особливості клієнтів;
 регулювати власні емоції у складних міжособистісних ситуаціях;
 формувати підтримуючу, довірливу атмосферу у спілкуванні.

Більш наглядно це представлено у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3.1 Вплив комунікативної толерантності на ефективність волонтерської діяльності психолога

Компоненти комунікативної толерантності	Проміжний ефект (Ланка взаємодії)	Кінцевий прояв ефективності психолога
Повага до відмінностей (культурних та особистісних)	Формування довіри та створення безпечного середовища	Висока результативність надання психологічної допомоги
Емпатія та активне слухання	Зниження емоційного стресу та напруги у клієнта	Позитивні відносини та міжособистісна взаємодія з клієнтами
Гнучкість у спілкуванні	Ефективне та екологічне вирішення конфліктних ситуацій	Професійна стійкість , збереження психологічного комфорту та стресостійкості
Прийняття різних точок зору	Підтримка конструктивного діалогу в складних умовах	Мультикультурність та підвищена здатність до роботи у різноманітному середовищі

Регуляція власних емоцій	Підтримка професійної дистанції та безпеки	
---------------------------------	--	--

Таблиця демонструє, як розвиток комунікативної толерантності у волонтера-психолога безпосередньо впливає на ефективність його професійної взаємодії з клієнтами, зокрема вимушеними мігрантами. Основні компоненти комунікативної толерантності включають повагу до культурних і особистісних відмінностей, здатність до емпатії та активного слухання, гнучкість у спілкуванні, прийняття різних точок зору та ефективну регуляцію власних емоцій.

Як зазначають С. Вдович та Л. Зельман, повага до культурних і особистісних відмінностей формує у клієнта відчуття безпеки та довіри, що створює базу для відкритого діалогу та співпраці [5].

П. Горінов та Р. Драпушко наголошують, що емпатія та активне слухання допомагають знизити емоційне напруження клієнта, що сприяє більш ефективному наданню психологічної підтримки [10].

Гнучкість у спілкуванні дозволяє волонтеру швидко адаптуватися до потреб клієнта та вирішувати конфліктні або складні ситуації конструктивно [21].

Прийняття різних точок зору забезпечує підтримку відкритого та конструктивного діалогу, навіть у ситуаціях високої напруженості [3].

О. Муковіз та Ю. Молодовська наголошують на важливості регуляції власних емоцій, що допомагає підтримувати професійну дистанцію та безпечний психологічний простір, що запобігає емоційному вигоранню фахівця [30].

У результаті, розвиток цих компонентів комунікативної толерантності безпосередньо підвищує ефективність професійної взаємодії волонтера-психолога, що проявляється у:

- високій результативності надання психологічної допомоги,
- позитивних міжособистісних відносинах з клієнтами,

- збереженні психологічного комфорту та стресостійкості волонтера,
- підвищеній здатності працювати у багатокультурному середовищі.

Таким чином, таблиця демонструє, що комунікативна толерантність є інтегральною професійною компетенцією волонтера-психолога, без якої неможлива ефективна та безпечна робота з вимушеними мігрантами у кризових умовах.

Отже, професійна діяльність волонтера-психолога не може бути ефективною без високого рівня комунікативної толерантності. Вона визначає успішність міжособистісної взаємодії, якість психологічної допомоги та здатність волонтера працювати у багатокультурному та кризовому середовищі. Підготовка майбутніх психологів до волонтерської діяльності вимагає цілеспрямованого формування цієї компетентності через педагогічні стратегії, тренінги емпатії та практичні вправи з міжкультурної комунікації.

Висновки до розділу 1

На основі аналізу наукових джерел можна зробити висновок, що комунікативна толерантність є багатовимірним психологічним феноменом, який інтегрує когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти особистості. Вона включає здатність приймати різні точки зору, проявляти емпатію, регулювати власні емоції, зберігати повагу до культурних та соціальних відмінностей співрозмовника, що забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії.

Професійна взаємодія виступає формою ділової комунікації, що передбачає координацію дій, обмін інформацією та спільне досягнення мети. Її ефективність визначається здатністю до конструктивного діалогу, довірою, продуктивністю співпраці та задоволеністю учасників комунікаційного процесу.

Особливості діяльності волонтера-психолога полягають у високій емоційній та соціальній складності роботи, зокрема у взаємодії з вимушеними мігрантами та людьми у кризових ситуаціях. Для ефективного виконання професійних завдань важливими є адаптивність, мобільність, міжкультурна чутливість, здатність до емпатії та саморегуляції.

У цьому контексті комунікативна толерантність виступає ключовим чинником ефективності професійної взаємодії. Як засвідчують наукові джерела, високий рівень толерантності сприяє формуванню довірливих і продуктивних відносин з клієнтами, підвищує результативність психологічної підтримки, знижує емоційне навантаження на фахівця та розширює здатність до роботи в багатокультурному середовищі.

Таким чином, можна стверджувати, що комунікативна толерантність є інтегральною професійною компетентністю волонтера-психолога, яка об'єднує особистісні, когнітивні та емоційні ресурси та визначає успішність його діяльності у сфері міжособистісної взаємодії з вимушеними мігрантами та іншими соціально вразливими групами.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВОЛОНТЕРА-ПСИХОЛОГА НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ВИМУШЕНИМИ МІГРАНТАМИ

2.1. Мета, завдання та гіпотези емпіричного дослідження

Метою даного емпіричного дослідження є вивчення впливу комунікативної толерантності волонтера-психолога на ефективність його професійної взаємодії з вимушеними мігрантами та визначення ключових особистісних і поведінкових чинників, що забезпечують продуктивну і безпечну комунікацію в умовах багатокультурного середовища.

Для досягнення поставленої мети були сформульовані такі основні завдання:

1. Провести аналіз рівня комунікативної толерантності волонтерів-психологів та її структурних компонентів (когнітивного, емоційного та поведінкового).
2. Визначити рівень ефективності професійної взаємодії волонтерів-психологів з вимушеними мігрантами за ключовими показниками: довіра, результативність, якість психологічної підтримки та міжособистісні відносини.
3. Виявити кореляційні зв'язки між рівнем комунікативної толерантності та показниками ефективності професійної взаємодії.
4. Розробити рекомендації щодо підвищення ефективності професійної діяльності волонтерів-психологів шляхом розвитку комунікативної толерантності.

На основі теоретичного аналізу та результатів попередніх досліджень було сформульовано основну гіпотезу дослідження в такому вигляді: високий рівень комунікативної толерантності волонтера-психолога позитивно впливає на ефективність його професійної взаємодії з вимушеними мігрантами, що проявляється у більшій довірі клієнтів, продуктивності комунікацій, якості психологічної підтримки та стабільності міжособистісних відносин.

Крім того, висунуті додаткові гіпотези, що розкривають окремі аспекти взаємозв'язку:

1. Рівень емпатії та активного слухання волонтера-психолога позитивно корелює з показниками довіри та відкритості вимушених мігрантів у спілкуванні.

2. Гнучкість у комунікації та прийняття різних точок зору зменшують ймовірність виникнення конфліктів та сприяють конструктивному діалогу.

3. Ефективна регуляція власних емоцій волонтера підвищує стресостійкість та результативність взаємодії з клієнтами у кризових умовах.

Формулювання мети, завдань та гіпотез дослідження дозволяє визначити напрямки збору емпіричних даних та обґрунтувати вибір методів, що забезпечують комплексний аналіз взаємозв'язку між комунікативною толерантністю та ефективністю професійної взаємодії волонтерів-психологів.

2.2. Об'єкт, предмет та методи дослідження

Об'єктом дослідження є професійна взаємодія волонтерів-психологів з вимушеними мігрантами в умовах кризових соціальних ситуацій. Об'єкт дослідження охоплює психологічні та комунікативні аспекти взаємодії, які визначають ефективність психосоціальної підтримки.

Предметом дослідження виступає вплив комунікативної толерантності волонтера-психолога на ефективність його професійної взаємодії з вимушеними мігрантами, а також взаємозв'язок між рівнем емпатії та результативністю комунікації у кризових ситуаціях.

Для вивчення зазначених аспектів у дослідженні були застосовані комплекс психодіагностичних методик, що дозволяє оцінити різні компоненти комунікативної компетентності, емпатійних навичок та толерантності, а також отримати дані щодо поведінкової та емоційної ефективності взаємодії. До основних методів належать:

1. *Методика діагностики комунікативної толерантності В. Бойка (адаптація, додаток 1)*. Ця методика дозволяє визначити рівень толерантності

особистості у спілкуванні, її здатність до адаптації в міжособистісних контактах, готовність до компромісу та співпраці. У контексті дослідження вона є особливо доцільною, оскільки волонтери-психологи працюють у мультикультурному середовищі з вимушеними мігрантами, часто переживаючи емоційно напружені ситуації. Виявлення рівня комунікативної толерантності допомагає оцінити, наскільки волонтер готовий до конструктивного діалогу, взаєморозуміння та ефективної взаємодії в групі підопічних, що є ключовими показниками професійної компетентності у сфері психосоціальної підтримки.

2. *Методика діагностики рівня емпатії Меграбіана (україномовна версія, додаток 2)*. Застосування цієї методики дозволяє визначити здатність індивіда розпізнавати емоції іншого, співпереживати та адекватно реагувати на психологічний стан співрозмовника. Для волонтера-психолога висока емпатійність є критичною якістю, оскільки ефективна взаємодія з вимушеними мігрантами передбачає не лише інтелектуальне розуміння їхніх проблем, але й емоційне відчуття стану іншої людини. Вимірювання емпатії дозволяє оцінити потенціал волонтера до побудови довірливих стосунків, підтримки та психологічного супроводу у кризових ситуаціях, а також прогнозувати ефективність його професійної взаємодії.

Доцільність застосування цих методик у даному дослідженні полягає у їхній взаємодоповнюваності: методика Бойка оцінює комунікативну готовність та адаптивність у спілкуванні, методика Меграбіана – емоційно-співпереживальні компетенції, а авторський опитувальник – загальний рівень толерантності та ставлення до різних соціальних груп. Комплексне використання цих інструментів дозволяє отримати повну картину особистісних і професійних характеристик волонтерів, що безпосередньо впливають на ефективність їхньої роботи з вимушеними мігрантами.

Авторський опитувальник (додаток 4) розроблений для дослідження специфічних аспектів взаємодії волонтерів та вимушених мігрантів, зокрема оцінки ефективності комунікації, ступеня психологічної підтримки та задоволеності взаємодією. Опитування мігрантів проводилося добровільно і анонімно, з дотриманням етичних норм.

Крім психодіагностичних методик, дослідження включало спостереження за груповими тренінгами та заняттями психологічної підтримки, які проводилися у межах волонтерської програми «Добра Воля» за підтримки Liga za duševné zdravie SR. Спостереження дозволяло оцінити динаміку комунікативної поведінки волонтерів, їхню здатність до адаптації в умовах стресу, а також рівень взаємної підтримки та взаєморозуміння з учасниками груп.

Для обробки та інтерпретації отриманих даних дослідження використовувалися сучасні *методи статистичного аналізу*, що дозволяють оцінити рівень комунікативної толерантності волонтерів-психологів, їхню ефективність у професійній взаємодії з вимушеними мігрантами та взаємозв'язок між цими показниками.

1. Описова статистика

На першому етапі здійснювався описовий аналіз даних, який включав розрахунок середніх значень (M), медіани, стандартного відхилення (SD), мінімальних та максимальних показників для основних змінних дослідження (рівень комунікативної толерантності, рівень емпатії, індекс толерантності, ефективність професійної взаємодії). Описова статистика дозволяє охарактеризувати загальні тенденції у вибірці, виявити гетерогенність групи та забезпечує підґрунтя для подальшого кореляційного та порівняльного аналізу.

2. Кореляційний аналіз

Для визначення взаємозв'язку між рівнем комунікативної толерантності волонтерів та ефективністю професійної взаємодії використовувався кореляційний аналіз:

Коефіцієнт Пірсона застосовувався для оцінки лінійних взаємозв'язків між кількісними змінними, наприклад, між показниками толерантності та ефективності комунікації.

Коефіцієнт Спірмена використовувався у випадках, коли дані не мали нормального розподілу або були представлені у порядковій шкалі (ранги), наприклад, оцінки професійної взаємодії за експертними шкалами.

Кореляційний аналіз дозволяє встановити, наскільки тісно пов'язані рівні комунікативної толерантності та ефективності взаємодії, а також оцінити силу і напрямок цього зв'язку.

3. Порівняльний аналіз груп

Для виявлення відмінностей у професійній взаємодії між волонтерами з низьким, середнім та високим рівнем комунікативної толерантності застосовувався порівняльний аналіз:

t-критерій Ст'юдента використовувався для порівняння двох груп (наприклад, волонтери з високим та низьким рівнем толерантності).

ANOVA (дисперсійний аналіз) застосовувався для порівняння трьох і більше груп, що дозволяє оцінити статистично значущі відмінності у показниках ефективності професійної взаємодії між групами волонтерів.

Цей метод дозволяє виявити вплив рівня комунікативної толерантності на професійну поведінку волонтерів і оцінити, чи існують суттєві розбіжності у результатах між різними групами.

Комбіноване застосування описової статистики, кореляційного та порівняльного аналізу забезпечує комплексну оцінку психологічних характеристик волонтерів, дозволяє встановити взаємозв'язок між комунікативною толерантністю та ефективністю професійної взаємодії та робить можливим обґрунтоване виведення практичних рекомендацій щодо підготовки волонтерів-психологів.

Таким чином, застосування комплексного підходу з використанням психодіагностичних методик та спостереження забезпечує надійність та валідність отриманих даних, дозволяє визначити зв'язок між комунікативною толерантністю волонтерів та ефективністю їх професійної взаємодії, а також формує підґрунтя для розробки практичних рекомендацій щодо підвищення якості психологічної допомоги вимушеним мігрантам.

2.3. База та учасники емпіричного дослідження

Базою проведення емпіричного дослідження виступила партнерська волонтерська програма «Добра Воля», яка реалізується за підтримки міжнародного партнера – неурядової громадської організації Liga za duševné zdravie SR (Ліга за душевне здоров'я Словацької Республіки). Діяльність організації спрямована на розвиток психосоціальної допомоги, підтримку психічного здоров'я населення та підвищення обізнаності суспільства щодо проблем психічного благополуччя. Організація функціонує у м. Братислава та здійснює діяльність на території Словаччини, співпрацюючи з різними міжнародними партнерами у сфері психологічної допомоги та соціальної підтримки.

Організація була заснована у 2001 році з метою розвитку сучасної системи підтримки психічного здоров'я, заснованої на принципах гуманізму, поваги до людської гідності, соціальної інтеграції та недискримінації осіб із психічними розладами. Особлива увага приділяється просвітницькій та освітній діяльності, спрямованій на підвищення психологічної грамотності населення, формування навичок емоційної саморегуляції та подолання стигматизації психічних труднощів.

У рамках практичної частини дослідження були організовані та проведені групові зустрічі психологічної підтримки з вимушеними мігрантами, об'єднані спільною тематикою «Відновлення починається з тебе». Основною метою занять було підвищення психологічної стійкості учасників, розвиток навичок емоційної регуляції, ознайомлення з методами самопомоги та надання базових знань щодо подолання наслідків стресу, травматичних подій та емоційного виснаження. Заняття проводилися у форматі психологічного тренінгу та групи підтримки, що передбачало створення безпечного психологічного простору, відкритого для обговорення переживань та взаємної підтримки учасників.

Для дослідження було відібрано дві основні групи: волонтери-психологи, які проводили психологічну підтримку, та вимушені мігранти, які брали участь у групових зустрічах.

Таблиця 2.3.1 Характеристика учасників дослідження

Група учасників	Кількість	Віковий діапазон	Стать	Досвід волонтерської/психологічної діяльності	Додаткові характеристики
Волонтери-психологи	15	22–35 років	Ж – 9, Ч – 6	1–5 років участі у волонтерських програмах, базова підготовка з психосоціальної підтримки	Освітній рівень – бакалавр/магістр психології

Таблиця демонструє склад досліджуваних груп і дозволяє оцінити демографічні та професійні характеристики учасників. Волонтери-психологи мали різний досвід участі у програмах підтримки, що дозволяло виявити вплив комунікативної толерантності на ефективність професійної взаємодії.

Таким чином, вибірка учасників є репрезентативною для дослідження впливу комунікативної толерантності на ефективність професійної взаємодії волонтерів-психологів із різними групами вимушених мігрантів. Таблиця допомагає наочно відобразити структуру вибірки та підкреслює важливість врахування індивідуальних та групових характеристик при інтерпретації результатів дослідження.

У процесі дослідження було використано інтерактивні методи та практичні вправи, що дозволяли оцінити рівень комунікативної толерантності волонтерів, а також ефективність їх професійної взаємодії з клієнтами в умовах кризових та стресогенних ситуацій. Такий підхід забезпечив комплексний аналіз психологічних, емоційних та поведінкових аспектів професійної діяльності волонтера-психолога, а також дозволив сформулювати практичні рекомендації щодо підвищення ефективності комунікації з вимушеними мігрантами.

Таким чином, база дослідження характеризується професіоналізмом волонтерів, практичним спрямуванням діяльності та міжнародною співпрацею, що дозволяє отримати надійні емпіричні дані для вивчення впливу комунікативної толерантності на ефективність професійної взаємодії.

Висновки до розділу 2

У другому розділі було визначено методологічні засади та організаційні особливості емпіричного дослідження впливу комунікативної толерантності волонтера-психолога на ефективність професійної взаємодії з вимушеними мігрантами. Визначено мету, завдання, об'єкт, предмет і гіпотези дослідження, що дозволило окреслити основні напрями аналізу проблеми та забезпечити логічну побудову емпіричної частини роботи.

У ході дослідження було обґрунтовано доцільність вивчення комунікативної толерантності як важливої професійної характеристики волонтера-психолога, що впливає на якість психологічної підтримки, рівень довіри, ефективність комунікації та стабільність міжособистісної взаємодії у кризових умовах. Сформульовані гіпотези дали змогу передбачити наявність взаємозв'язку між рівнем комунікативної толерантності, емпатії, емоційної саморегуляції та результативністю професійної взаємодії з вимушеними мігрантами.

Для досягнення поставленої мети було використано комплекс психодіагностичних методик, зокрема адаптовану методику діагностики комунікативної толерантності В. Бойка, україномовну адаптовану версію методики діагностики рівня емпатії Меграбіана. Їх комплексне застосування забезпечило можливість всебічного аналізу когнітивних, емоційних і поведінкових компонентів комунікативної толерантності, а також оцінки особливостей професійної взаємодії волонтерів-психологів із вимушеними мігрантами. Додатково було використано авторський опитувальник та метод спостереження, що дозволило поглибити аналіз комунікативної поведінки волонтерів у реальних умовах психологічної підтримки.

У розділі також охарактеризовано базу дослідження – волонтерську програму «Добра Воля», що реалізується за підтримки міжнародної організації Liga za duševné zdravie SR. Практична діяльність програми спрямована на психосоціальну підтримку вимушених мігрантів, розвиток психологічної стійкості та формування безпечного середовища для міжособистісної взаємодії.

Визначено характеристики вибірки дослідження, до складу якої увійшли волонтери-психологи з різним рівнем професійного та волонтерського досвіду.

Обґрунтовано використання методів описової статистики, кореляційного та порівняльного аналізу, що дозволяють оцінити рівень комунікативної толерантності, встановити взаємозв'язки між досліджуваними показниками та визначити вплив комунікативної толерантності на ефективність професійної взаємодії. Комплексний підхід до організації дослідження забезпечує надійність і валідність отриманих результатів, а також створює підґрунтя для подальшого аналізу емпіричних даних і розробки практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності психологічної допомоги вимушеним мігрантам.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ТА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ-ПСИХОЛОГІВ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ВИМУШЕНИМИ МІГРАНТАМИ

3.1. Обґрунтування доцільності дослідження комунікативної компетентності волонтерів-психологів та вимушених мігрантів

Зважаючи на те, що процес комунікації є двостороннім актом, у якому беруть участь щонайменше дві особи, дослідження рівня комунікативної толерантності, емпатії та загальної толерантності проводилося для обох категорій учасників (волонтерів-психологів та вимушених мігрантів). І це є науково доцільним з кількох причин.

По-перше, ефективність психологічної допомоги безпосередньо залежить від особистісних і комунікативних характеристик фахівця та клієнта. Волонтери-психологи виступають активними агентами професійної взаємодії, а мігранти – суб'єктами, які приймають допомогу. Аналіз обох сторін дозволяє встановити відповідність між ресурсами психолога та потребами клієнта.

По-друге, порівняльне вивчення дозволяє визначити чинники, що впливають на ефективність професійної взаємодії. Наприклад:

- високий рівень комунікативної толерантності та емпатії у волонтерів забезпечує створення безпечного психологічного простору;
- рівень толерантності та емпатії у мігрантів визначає їх готовність до співпраці та взаємодії;
- зіставлення цих показників дозволяє виявити можливі дисбаланси або «вузькі місця» у процесі комунікації.

По-третє, комплексний аналіз обох категорій сприяє формуванню науково обґрунтованих рекомендацій щодо підвищення ефективності психологічної допомоги. Наприклад, у випадках, коли рівень комунікативної толерантності мігранта є низьким, фахівець може застосовувати спеціальні адаптивні стратегії та методики активного слухання.

По-четверте, порівняльне дослідження дозволяє оцінити взаємозв'язок між особистісними характеристиками психолога і адаптаційними ресурсами мігранта, що є важливим для побудови системи психосоціальної підтримки в умовах міжкультурної взаємодії.

На нашу думку, дослідження двох категорій учасників дає змогу:

- оцінити відповідність між професійними ресурсами волонтерів і потребами клієнтів;
- виявити чинники, що сприяють або ускладнюють ефективну взаємодію;
- розробити рекомендації щодо підвищення комунікативної та емоційної компетентності обох сторін;
- закласти основу для подальших наукових досліджень у сфері психології професійної взаємодії та міжкультурної адаптації.

Тому опитування вимушених мігрантів дозволило отримати цілісне уявлення про комунікативну толерантність волонтерів-психологів.

Таким чином, наукова цінність порівняльного аналізу полягає у можливості не лише описати індивідуальні ресурси обох груп, а й оцінити їх взаємодію, що має практичне значення для підвищення ефективності психологічного супроводу вимушених мігрантів.

3.2 Дослідження рівня розвитку комунікативної толерантності волонтерів-психологів

У межах емпіричного дослідження було здійснено діагностику рівня комунікативної толерантності волонтерів-психологів за допомогою методики діагностики комунікативної толерантності В. Бойка. Дана методика дозволяє виявити особливості ставлення особистості до партнерів по спілкуванню, рівень прийняття індивідуальних відмінностей інших людей, а також наявність чи відсутність комунікативних бар'єрів.

У дослідженні взяли участь волонтери-психологи, які працюють із вимушеними мігрантами. Вибірка охоплювала осіб різного віку, досвіду професійної діяльності та рівня залученості у волонтерську діяльність.

За результатами проведеної діагностики було визначено загальний рівень комунікативної толерантності респондентів, а також проаналізовано окремі її компоненти.

Усього у дослідженні задіяно 15 волонтерів-психологів. Отримані результати дозволили розподілити досліджуваних за трьома рівнями сформованості комунікативної толерантності:

- високий рівень - 8
- середній рівень - 5
- низький рівень - 2.

Для візуалізації отриманих під час проведення дослідження результатів створено діаграму з використанням додатку chatgpt.

Рівень комунікативної толерантності волонтерів-психологів (n=15)



Аналіз показав, що переважна частина волонтерів-психологів демонструє *високий рівень комунікативної толерантності*. Це свідчить про позитивне ставлення до партнерів по взаємодії, готовність до співпраці, проте наявність певних труднощів у ситуаціях емоційного напруження або взаємодії з клієнтами, які мають виражені психологічні травми.

Частина респондентів виявила *середній рівень комунікативної толерантності*, що характеризується:

- прийняттям індивідуальних особливостей співрозмовника;
- відсутністю категоричності в оцінках;
- здатністю до емпатійного слухання;

- гнучкістю у спілкуванні;
- толерантністю до проявів негативних емоцій з боку клієнтів.

Такі волонтери-психологи, як правило, ефективно вибудовують професійну взаємодію з вимушеними мігрантами, створюючи атмосферу психологічної безпеки та довіри.

Водночас у незначній частині досліджуваних було зафіксовано *низький рівень комунікативної толерантності*, що проявляється у:

- схильності до оцінювання та критики;
- труднощах у прийнятті індивідуальних відмінностей;
- нетерпимості до поведінкових особливостей інших;
- підвищеній дратівливості у процесі спілкування.

Наявність таких характеристик може ускладнювати процес професійної взаємодії, особливо в роботі з вимушеними мігрантами, які перебувають у стані стресу, тривоги та психологічної травматизації.

Підтверджують отримані нами результати за методикою діагностики комунікативної толерантності В. Бойка відповіді вимушених мігрантів на анонімні питання опитувальника. Їх аналіз дозволив встановити, що більшість респондентів позитивно оцінюють комунікативну взаємодію з волонтерами-психологами. Отримані відповіді свідчать про переважно високий та середній рівні сформованості комунікативної толерантності фахівців. Зокрема, більшість учасників дослідження зазначили, що психологи демонстрували поважне та доброзичливе ставлення незалежно від емоційного стану чи особистих поглядів клієнта. За твердженням «Психолог ставився до мене з повагою незалежно від моїх поглядів чи емоційного стану» переважали відповіді «скоріше згоден» та «повністю згоден» (4–5 балів). Це свідчить про високий рівень прийняття та безоціночного ставлення у взаємодії.

Більшість мігрантів також відзначили, що під час консультацій не відчували осуду, критики чи нав'язування власної позиції з боку психолога. У відповідях на твердження «Психолог не нав'язував власної думки чи оцінок» переважали високі оцінки, що вказує на сформованість у волонтерів навичок толерантного професійного спілкування.

Важливим показником стала оцінка здатності психологів до активного слухання та емоційної підтримки. Значна частина опитаних повідомила, що психолог уважно вислуховував їх, не перебивав та проявляв щире зацікавлення переживаннями клієнта. За твердженнями «Я відчував(ла), що мої переживання сприймаються серйозно» та «Мені було комфортно спілкуватися з психологом» переважали відповіді на рівні 4–5 балів.

Разом із тим окремі респонденти демонстрували середній рівень задоволеності комунікацією. Деякі учасники зазначали, що їм бракувало емоційної відкритості або глибшого розуміння їхнього культурного та життєвого досвіду. Такі відповіді частіше оцінювалися у 3 бали («важко відповісти»), що може свідчити про недостатню адаптацію окремих волонтерів до роботи у мультикультурному середовищі.

Найвищі показники були зафіксовані щодо таких аспектів комунікативної толерантності, як доброзичливість, стриманість негативних реакцій та повага до особистості клієнта. Дещо нижчі результати спостерігалися у показниках глибини емоційного контакту та індивідуалізації психологічної підтримки.

Узагальнення результатів опитування мігрантів дозволяє зробити висновок, що більшість вимушених мігрантів позитивно оцінюють рівень комунікативної толерантності волонтерів-психологів. Це проявляється у створенні безпечної атмосфери спілкування, підтриманні довірливих взаємин, готовності до діалогу та здатності психологів конструктивно взаємодіяти з людьми у кризових життєвих обставинах.

Окремий аналіз показників за шкалами методики В. Бойка дозволив виявити найбільш проблемні аспекти комунікативної толерантності. Зокрема, у частини респондентів спостерігається:

- тенденція до неприйняття індивідуальності партнера;
- прагнення підганяти співрозмовника під власні стандарти;
- труднощі у приховуванні негативних емоцій;
- низький рівень терпимості до дискомфортних психологічних станів інших людей.

Разом з тим позитивним є той факт, що більшість волонтерів демонструє достатній рівень розвитку емпатії та готовність до взаємодії, що є важливим ресурсом для подальшого розвитку комунікативної толерантності.

Таким чином, результати дослідження свідчать про те, що комунікативна толерантність волонтерів-психологів перебуває переважно на середньому рівні розвитку, що вказує на необхідність цілеспрямованої психологічної підготовки та впровадження тренінгових програм, спрямованих на розвиток толерантності, емпатії та навичок ефективної комунікації.

З метою визначення рівня емпатії волонтерів-психологів у дослідженні було використано методику діагностики рівня емпатії А. Меграбіана. Дана методика дозволяє оцінити здатність особистості до емоційного відгуку, співпереживання та розуміння емоційного стану інших людей, що є ключовими складовими ефективної професійної взаємодії.

У результаті обробки отриманих даних було здійснено розподіл респондентів за рівнями розвитку емпатії (табл. 3.2).

Таблиця 3.2.1 Рівень емпатії волонтерів-психологів (за методикою А. Меграбіана)

Рівень емпатії	Кількість осіб	Відсоток (%)
Високий рівень	7	46,7%
Середній рівень	6	40,0%
Низький рівень	2	13,3%
Разом	15	100%

Як видно з отриманих результатів, найбільша частка досліджуваних (46,7%) має *високий рівень емпатії*, що свідчить про добре розвинену здатність до емоційного відгуку, співпереживання та розуміння внутрішнього стану клієнтів.

Респонденти з високим рівнем емпатії характеризуються:

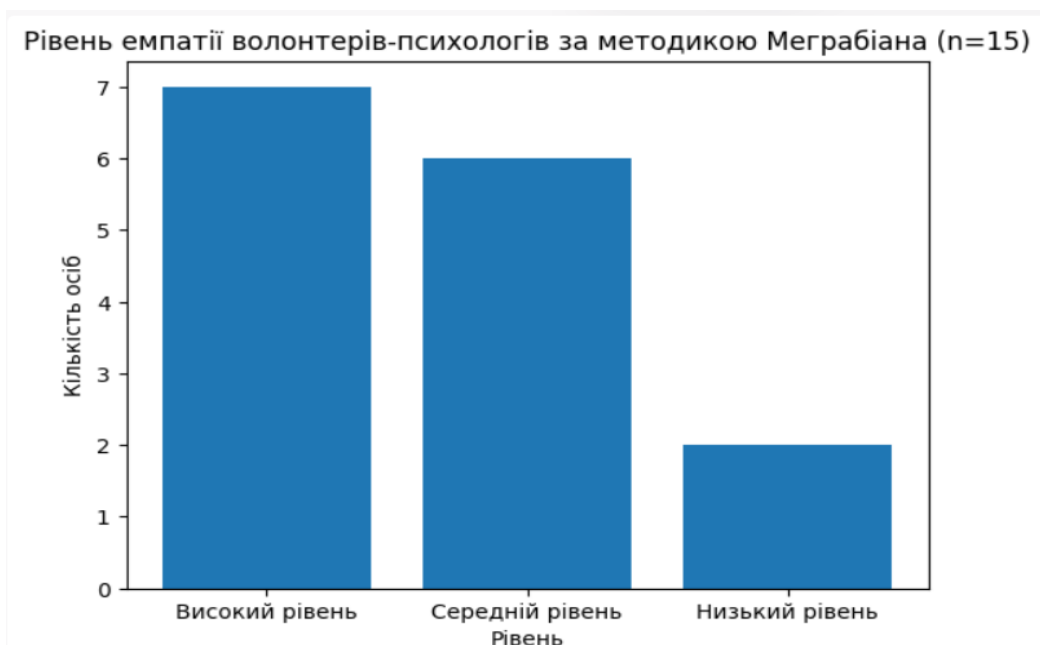
- здатністю тонко відчувати емоційний стан інших;
- схильністю до співпереживання;
- уважністю до невербальних проявів;

- готовністю надавати емоційну підтримку.

Середній рівень емпатії (40,0%) свідчить про достатній рівень розвитку емпатійних здібностей, який забезпечує ефективну взаємодію у стандартних умовах професійної діяльності. Водночас у складних ситуаціях, пов'язаних із глибокими переживаннями клієнтів, такі фахівці можуть потребувати додаткового розвитку навичок емоційного розуміння.

Низький рівень емпатії (13,3%) виявлено у незначній частини респондентів. Для них характерні:

- труднощі у розпізнаванні емоцій інших людей;
- недостатня чутливість до переживань клієнтів;
- формальний характер взаємодії.



Такі особливості можуть знижувати ефективність психологічної допомоги, особливо у роботі з вимушеними мігрантами, які перебувають у стані емоційної напруги та потребують підтримки.

Аналіз результатів також показав, що загалом у вибірці переважають середній і високий рівні емпатії, що є позитивним фактором для здійснення волонтерської психологічної діяльності. Це свідчить про наявність у більшості досліджуваних важливих особистісних ресурсів для ефективної взаємодії з клієнтами.

Отже, отримані результати підтверджують, що емпатія є важливим компонентом професійної компетентності волонтера-психолога та виступає одним із ключових чинників ефективності взаємодії з вимушеними мігрантами.

У процесі взаємодії з волонтерами (бесіди, спостереження за діяльністю) було виявлено низку особистісних характеристик волонтерів-психологів, що дозволило також оцінити загальний рівень толерантності, а також її структурні компоненти, зокрема соціальну, етнічну та особистісну толерантність.

У результаті обробки емпіричних даних було визначено рівень толерантності респондентів та здійснено їх розподіл за трьома рівнями: високим, середнім та низьким.



Діаграма створена за допомогою технологій штучного інтелекту на основі емпіричних даних, отриманих у ході дослідження.

Отримані результати свідчать, що у більшості волонтерів-психологів переважає **середній рівень толерантності**. Це вказує на загалом позитивне ставлення до різноманітності соціальних груп, готовність до взаємодії з представниками різних культур та соціальних категорій, проте збереження певних стереотипів або упереджень у складних ситуаціях.

Частина досліджуваних продемонструвала **високий рівень толерантності**, що проявляється у:

- відкритості до міжкультурної взаємодії;
- прийнятті соціальних і культурних відмінностей;
- відсутності виражених стереотипів;

- гнучкості у сприйнятті інших людей;
- готовності до співпраці та діалогу.

Такі результати є особливо важливими в контексті роботи з вимушеними мігрантами, оскільки ця категорія клієнтів часто характеризується культурною різноманітністю, специфічним життєвим досвідом та підвищеною чутливістю до оцінювального ставлення.

Водночас у частини респондентів було виявлено **низький рівень толерантності**, що характеризується:

- наявністю стереотипних уявлень;
- тенденцією до соціального дистанціювання;
- труднощами у прийнятті «іншого»;
- схильністю до категоричних суджень.

Такі особливості можуть негативно впливати на ефективність професійної взаємодії, знижувати рівень довіри клієнтів та ускладнювати процес надання психологічної допомоги.

Більш детальний аналіз структури толерантності показав, що:

- **соціальна толерантність** у більшості респондентів знаходиться на середньому рівні, що свідчить про відносну готовність до взаємодії з різними соціальними групами;

- **етнічна толерантність** демонструє варіативність показників, що може бути пов'язано з індивідуальним досвідом взаємодії з представниками інших культур;

- **особистісна толерантність** (як здатність приймати індивідуальні особливості іншої людини) виявляється більш розвиненою, що є позитивним чинником для професійної діяльності психолога.

Отже, результати дослідження за експрес-опитувальником індексу толерантності свідчать про те, що більшість волонтерів-психологів мають достатній рівень толерантності для здійснення професійної взаємодії з вимушеними мігрантами. Водночас наявність респондентів із низьким рівнем толерантності вказує на необхідність проведення цілеспрямованої роботи щодо

розвитку толерантного ставлення, подолання стереотипів та формування навичок міжкультурної комунікації.

Таким чином, індекс толерантності виступає важливим показником готовності волонтера-психолога до ефективної професійної взаємодії в умовах соціальної та культурної різноманітності.

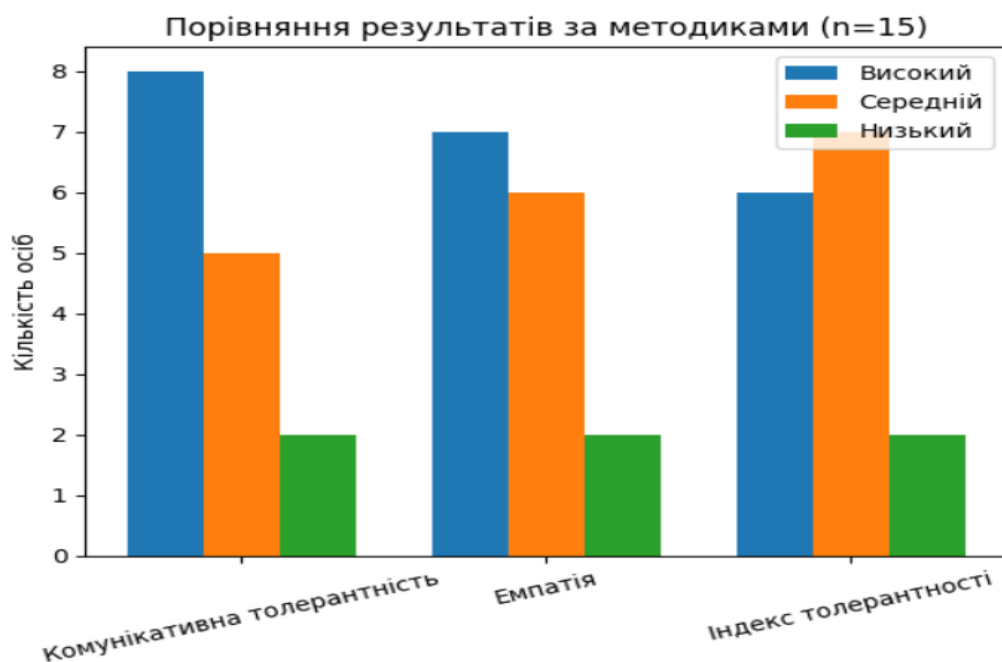
Порівняльний аналіз результатів трьох методик (комунікативна толерантність, емпатія, загальна толерантність) показав такі закономірності:

У всіх трьох методиках переважають високий і середній рівні, що свідчить про загальну психологічну готовність волонтерів до роботи з людьми.

Комунікативна толерантність (Бойко) має найвищий показник високого рівня (8 осіб), що вказує на добре розвинені навички міжособистісної взаємодії.

Емпатія (Меграбіан) також знаходиться на високому рівні (7 осіб), що підтверджує здатність волонтерів до емоційного відгуку.

Загальна толерантність (Солдатова) дещо нижча за показниками високого рівня (6 осіб), що може свідчити про вплив соціальних установок і стереотипів.



Отримані результати свідчать про достатній рівень розвитку професійно важливих якостей волонтерів-психологів. Водночас виявлена різниця між комунікативною та загальною толерантністю вказує на необхідність цілеспрямованої роботи щодо розвитку міжкультурної компетентності; подолання стереотипного мислення; формування більш глибокої соціальної толерантності.

3.3 Дослідження особливостей ефективності професійної взаємодії волонтерів-психологів з вимушеними мігрантами

Ефективність професійної взаємодії волонтерів-психологів з вимушеними мігрантами визначається як здатність фахівця встановлювати довірливий контакт, адекватно реагувати на потреби клієнта, забезпечувати психологічну підтримку та сприяти процесу адаптації мігранта у новому соціальному середовищі.

Для оцінки ефективності взаємодії були проаналізовані результати дослідження волонтерів щодо рівня комунікативної толерантності та емпатії, а також показники толерантності, емпатії і комунікативних навичок самих мігрантів. Такий комплексний підхід дозволяє виявити, наскільки особистісні ресурси психолога відповідають потребам клієнта і впливають на результативність взаємодії.

Аналіз показав такі особливості ефективності:

1) Волонтери з високим рівнем комунікативної толерантності швидше встановлюють довірливий контакт, ефективніше реагують на вербальні та невербальні сигнали клієнта, що сприяє більшій відкритості мігранта у спілкуванні. Високий рівень толерантності дозволяє психологу уникати категоричних оцінок, гнучко реагувати на різноманітність поведінкових проявів і культурних особливостей мігрантів.

2) Емпатійно розвинений волонтер здатний тонко відчувати емоційний стан клієнта та адекватно реагувати на його потреби. Рівень емпатії безпосередньо корелює з довірою мігранта, його готовністю до взаємодії та відкритістю до психологічної підтримки. У разі недостатньої емпатії спостерігаються труднощі у встановленні контакту та формуванні безпечного психологічного простору.

3) Ефективність взаємодії також залежить від емпатії, комунікативної толерантності та загальної толерантності мігрантів. Респонденти з високим рівнем емпатії та середнім або високим рівнем толерантності більш активно

включаються у взаємодію, швидше долають психологічний бар'єр, довіряють волонтеру та демонструють готовність до співпраці.

4) Низький рівень комунікативної толерантності або емпатії у волонтера може призводити до непорозумінь, конфліктних ситуацій або емоційного виснаження як фахівця, так і мігранта. Аналогічно, низький рівень толерантності або емпатії у мігранта ускладнює процес взаємодії та потребує використання адаптивних стратегій, таких як активне слухання, структуровані інтервенції та поступове залучення до співпраці.

Дослідження показало, що ефективна професійна взаємодія потребує гнучкого застосування комунікативних стратегій, адаптації стилю спілкування до індивідуальних особливостей клієнта, поєднання емпатійної уваги та професійної дистанції, постійної рефлексії та самоконтролю волонтера щодо емоційного навантаження.

Графічна діаграма показує ефективність взаємодії волонтерів-психологів і вимушених мігрантів за рівнями.

Рис. 3.3.1 Ефективність професійної взаємодії



Таким чином, ефективність професійної взаємодії волонтерів-психологів з вимушеними мігрантами визначається поєднанням особистісних характеристик обох сторін та специфіки їх взаємодії. Найбільш результативною є ситуація, коли

високий рівень комунікативної толерантності та емпатії волонтера поєднується з середнім або високим рівнем емпатії та толерантності мігранта.

Отримані дані підтверджують необхідність комплексного підходу у підготовці волонтерів та психологів, спрямованого на розвиток міжособистісних компетенцій, емпатії та толерантності, що є критичними чинниками ефективної допомоги вимушеним мігрантам.

3.4 Рекомендації для розвитку комунікативної толерантності волонтерів-психологів у роботі з вимушеними мігрантами

Ефективна професійна взаємодія волонтера-психолога з вимушеними мігрантами значною мірою залежить від рівня його комунікативної толерантності, здатності проявляти емпатію та гнучко адаптуватися до різноманітних соціокультурних особливостей клієнта. На основі результатів дослідження, що показали різні рівні комунікативної толерантності та емпатії у волонтерів, а також рівні толерантності і емпатії у мігрантів, доцільним є створення спеціальної програми розвитку комунікативної толерантності, що передбачає поетапне формування професійних і міжособистісних компетенцій.

Програма розвитку комунікативної толерантності волонтерів-психологів має на меті підвищити здатність фахівця ефективно встановлювати контакт з мігрантами, проявляти емпатію, уникати конфліктів та створювати безпечний психологічний простір для адаптації клієнта. Вона включає три основні етапи, що послідовно будують необхідні знання та практичні навички.

Перший етап програми є *діагностично-орієнтаційним*. Його основна мета полягає у визначенні початкового рівня комунікативної толерантності та емпатії кожного волонтера, а також виявленні конкретних потреб у розвитку професійних компетенцій. Для цього застосовуються методики самооцінки, такі як тест на комунікативну толерантність В. Бойка, методика визначення рівня емпатії за Меграбіаном та експрес-опитувальник індексу толерантності Г. У. Солдатової та О. А. Кравцової. Поряд із цим проводяться індивідуальні інтерв'ю або анкетування для уточнення сильних і слабких сторін волонтера та

обговорення типових складнощів у комунікації з вимушеними мігрантами. Результатом цього етапу є персоналізований профіль волонтера, що визначає зони, які потребують розвитку, і дозволяє планувати подальшу роботу за програмою.

Другий етап програми є *навчально-тренувальним* і має на меті практичний розвиток комунікативних і міжособистісних навичок. Він триває 4–6 тижнів і включає модульні заняття, спрямовані на формування емпатійної чутливості, активного слухання та адаптивних стратегій взаємодії. На цьому етапі використовуються ролеві ігри, що моделюють різні ситуації спілкування з мігрантами, зокрема перше знайомство, конфліктні або стресові ситуації, культурні непорозуміння. Значну увагу приділяють практичним вправам з активного слухання, які передбачають перефразування, уточнення та віддзеркалення емоційного стану клієнта. Крім того, проводяться дискусійні групи для аналізу реальних кейсів та обговорення складних етичних і культурних аспектів взаємодії. Окремі вправи спрямовані на підвищення міжкультурної чутливості, що дозволяє волонтеру краще розуміти соціокультурні особливості різних груп мігрантів. Завдяки цьому етапу волонтери формують уміння гнучко адаптувати стиль спілкування, проявляти емпатію та толерантність у різних комунікативних ситуаціях.

Таблиця 3.4. Програма розвитку комунікативної толерантності (навчально-тренувальний етап)

Метод	Мета	Методи / Вправи	Очікуваний результат
Рольові ігри	Моделювання реальних ситуацій взаємодії з мігрантами, розвиток адаптивної поведінки	Сценарії першого контакту, конфліктних або стресових ситуацій, культурні непорозуміння	Волонтер здатний гнучко реагувати на різні ситуації, уникати конфліктів
Активне слухання	Розвиток емпатії, вміння відчувати емоційний стан клієнта	Перефразування, уточнення, віддзеркалення емоційних проявів клієнта	Підвищується довіра мігрантів, волонтер адекватно реагує на емоції клієнта

Дискусійні групи / аналіз кейсів	Обговорення складних етичних та культурних аспектів взаємодії	Групові обговорення кейсів, аналіз помилок, пошук альтернативних стратегій	Формуються критичне мислення та здатність до рефлексії, покращується прийняття рішень у нестандартних ситуаціях
Вправи на міжкультурну чутливість	Ознайомлення з культурними, соціальними та мовними особливостями різних груп мігрантів	Інтерактивні презентації, рольові завдання, імітація культурних бар'єрів	Волонтер краще розуміє культурні особливості мігрантів і вміє коригувати власну поведінку

Третій етап програми має *практично-рефлексивний* характер і спрямований на закріплення отриманих знань та навичок у реальній професійній діяльності. Протягом цього етапу волонтери беруть участь у супервізіях та коучингових сесіях, де обговорюють реальні випадки взаємодії з мігрантами, аналізують складні ситуації та знаходять оптимальні стратегії поведінки. Ведення журналу спостережень дозволяє фіксувати емоційні реакції та використовувати комунікативні стратегії, а отримання зворотного зв'язку від колег і координаторів допомагає оцінити рівень ефективності комунікативних навичок та толерантності. На цьому етапі також проводяться міні-тренінги з саморозвитку, спрямовані на розвиток емоційного контролю, подолання стереотипів та формування толерантних установок.

Організаційно програма може реалізовуватися у форматі очних або дистанційних занять із поєднанням теоретичних лекцій та практичних вправ. Оптимальна група для проходження програми складає 8–12 волонтерів, що дозволяє забезпечити індивідуальний супервізійний підхід. Для інтерактивного обміну кейсами та організації дискусійних груп доцільно використовувати онлайн-платформи, такі як Zoom, Miro або Google Jamboard. Ефективність програми оцінюється через повторне проходження діагностичних методик, що дозволяє відстежувати динаміку розвитку комунікативної толерантності та емпатії.

Впровадження такої програми дозволяє не лише підвищити рівень комунікативної толерантності та емпатії волонтерів-психологів, а й суттєво покращити якість професійної взаємодії з вимушеними мігрантами. Це сприяє формуванню довірливого психологічного простору, зменшенню ризику конфліктів, підвищенню адаптаційного потенціалу клієнтів та забезпечує ефективну підтримку в умовах міжкультурної взаємодії.

Висновки до розділу 3

У результаті проведеного емпіричного дослідження було вивчено рівень розвитку комунікативної толерантності та емпатії волонтерів-психологів, а також рівень толерантності, емпатії та комунікативних навичок вимушених мігрантів. Аналіз отриманих даних дозволив зробити такі висновки:

Рівень комунікативної толерантності та емпатії волонтерів-психологів характеризується значною варіативністю. Переважна більшість волонтерів мають високий або середній рівень комунікативної толерантності та емпатії, що свідчить про наявність необхідних ресурсів для ефективної професійної взаємодії з вимушеними мігрантами. Проте існують окремі випадки низьких показників, які потребують корекційних заходів.

Особливості ефективності професійної взаємодії показали, що ефективна взаємодія досягається у тих випадках, коли високий рівень комунікативної толерантності та емпатії волонтера поєднується із середнім або високим рівнем емпатії та толерантності мігранта. Низькі показники будь-якої із сторін створюють ризики конфліктності, непорозумінь та зниження результативності допомоги.

Різноманітність рівнів толерантності та емпатії мігрантів свідчить про необхідність застосування адаптивних стратегій волонтерами-психологами. Вміння враховувати індивідуальні особливості клієнтів та гнучко змінювати комунікативні підходи забезпечує підвищення ефективності взаємодії та формування довірливого психологічного простору.

Доцільність порівняльного аналізу обох категорій полягає у можливості встановлення відповідності між ресурсами психолога та потребами клієнта. Комплексний аналіз дозволяє виявити слабкі місця взаємодії, визначити напрямки розвитку професійних компетенцій волонтера та сформулювати рекомендації щодо підвищення ефективності психологічної допомоги.

Практичні рекомендації та запропонована програма розвитку комунікативної толерантності волонтерів-психологів мають поетапний характер і включають діагностично-орієнтаційний, навчально-тренувальний та практично-рефлексивний етапи. Вони спрямовані на розвиток емпатії, активного слухання, адаптивних комунікативних стратегій і міжкультурної чутливості, що є критично важливими для ефективної взаємодії з вимушеними мігрантами.

Таким чином, результати розділу 3 підтверджують, що ефективність професійної взаємодії волонтера-психолога з вимушеними мігрантами значною мірою визначається рівнем комунікативної толерантності та емпатії волонтера, а також готовністю клієнта до співпраці. Впровадження комплексної програми розвитку цих компетенцій сприяє підвищенню результативності психологічної допомоги та формуванню безпечного і підтримуючого психологічного середовища.

ВИСНОВКИ

Проведене теоретико-емпіричне дослідження дозволило комплексно проаналізувати феномен комунікативної толерантності волонтера-психолога та визначити її роль у професійній взаємодії з вимушеними мігрантами. Актуальність теми зумовлена сучасними соціальними викликами, пов'язаними з війною, масовою міграцією населення, зростанням психологічної напруги та потребою у наданні ефективної психосоціальної підтримки людям, які перебувають у кризових життєвих обставинах.

У результаті теоретичного аналізу встановлено, що толерантність є складним багатовимірним феноменом, який охоплює ціннісні, когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти особистості. Вона проявляється у здатності людини приймати індивідуальні відмінності інших, будувати взаємодію на засадах поваги, діалогу та взаєморозуміння. З'ясовано, що у психологічному контексті особливого значення набуває саме комунікативна толерантність як інтегральна характеристика особистості, яка забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії та професійного спілкування.

На основі аналізу наукових підходів визначено, що комунікативна толерантність включає когнітивний, емоційний, поведінковий та рефлексивний компоненти. Когнітивний компонент забезпечує прийняття різноманітності та відсутність стереотипного мислення; емоційний – здатність до емпатії, емоційної стабільності та саморегуляції; поведінковий – реалізується у конструктивній взаємодії, терпимості та тактовності; рефлексивний – пов'язаний із самоконтролем та усвідомленням власних комунікативних установок. Встановлено, що комунікативна толерантність виконує регулятивну, адаптивну, комунікативну, конфліктологічну та етичну функції, які забезпечують ефективність міжособистісного спілкування.

У дослідженні доведено, що комунікативна толерантність є однією з ключових професійно важливих якостей психолога. Її високий рівень сприяє формуванню довірливих взаємин із клієнтом, створенню безпечного психологічного середовища, зниженню рівня конфліктності та підвищенню

ефективності психологічної допомоги. Особливого значення вона набуває у роботі з вимушеними мігрантами, які часто перебувають у стані емоційної нестабільності, психологічного виснаження, втрати безпеки та соціальної дезадаптації.

Результати емпіричного дослідження засвідчили, що більшість волонтерів-психологів демонструють середній та високий рівні комунікативної толерантності. Найбільш вираженими виявилися такі характеристики, як доброзичливість, готовність до діалогу, емоційна стриманість, здатність до емпатійного слухання та поважне ставлення до особистості клієнта. Водночас у частини респондентів спостерігалися окремі труднощі, пов'язані з емоційною саморегуляцією, схильністю до внутрішньої напруги або недостатньою гнучкістю у складних комунікативних ситуаціях.

Аналіз відповідей вимушених мігрантів показав, що рівень їхньої задоволеності взаємодією з волонтерами-психологами значною мірою залежить від проявів комунікативної толерантності фахівця. Найбільш значущими для респондентів виявилися такі аспекти, як безоціночне ставлення, уважне слухання, емоційна підтримка, повага до особистого досвіду та відсутність нав'язування власної позиції. Це підтверджує існування прямого взаємозв'язку між рівнем комунікативної толерантності психолога та ефективністю професійної взаємодії.

У ході дослідження встановлено, що важливими чинниками формування комунікативної толерантності є емпатія, емоційний інтелект, рефлексія, соціальний інтелект, система гуманістичних цінностей та комунікативний досвід. Їхній розвиток забезпечує здатність психолога до конструктивної взаємодії в умовах емоційного напруження та міжкультурної комунікації.

Отримані результати дозволяють стверджувати, що формування комунікативної толерантності майбутніх психологів має бути важливим напрямом професійної підготовки. Доцільним є впровадження тренінгових програм, спрямованих на розвиток емпатії, навичок емоційної саморегуляції, рефлексії, міжкультурної компетентності та конструктивної комунікації. Особливо актуальним це є в умовах сучасних соціальних криз, зростання

кількості вимушених мігрантів та потреби у наданні якісної психологічної допомоги вразливим категоріям населення.

Таким чином, мету дослідження досягнуто, поставлені завдання виконано, а висунуті гіпотези загалом підтверджено. Комунікативна толерантність волонтера-психолога виступає важливою умовою ефективної професійної взаємодії з вимушеними мігрантами та є необхідним компонентом професійної компетентності сучасного психолога

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабчук, О. Г. Психологічні особливості майбутніх фахівців з різним рівнем комунікативної толерантності. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія.* 2022. №3, с. 5-9. URL: <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2021.3.1>
2. Бабчук О. Г., Коренблат О. О. Особливості комунікативної толерантності осіб з різним локусом контролю. *Ментальне здоров'я.* 2024. № 1. URL: <http://journals.oneu.od.ua/index.php/mh/article/view/3>
3. Бабчук О. Г., Коренблат О. О. Структурно-змістова характеристика комунікативної толерантності. *Наукові перспективи.* 2025. № 4 (58). С. 1500–1510. URL: <https://dspace.oduvs.edu.ua/items/ca048dd2>
4. Бровченко А. К., Нежута А. В., Хижняк М. В. Психологічні основи формування толерантного ставлення молоді. Харків, 2021. DOI: <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2021.3/16>
5. Вдович С. М., Зельман Л. Н. Формування комунікативної толерантності майбутніх психологів у закладі вищої освіти. *Перспективи та інновації науки.* URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/13014/1/8590>
6. Вдовіченко О. В., Кондратьєва І. П., Балла Л. В. Психологічні особливості толерантності майбутніх психологів. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика.* 2022. Т. 1. № 1 (103). URL: https://journals.snu.edu.ua/index.php/DOMTP_SNU/article/view/388
7. Вікрі К. Нетворкінг для інтровертів. Поради для комфортної та ефективної комунікації / Карен Вікрі. Київ : Vivat, 2020. 224 с.
8. Волонтерство в Україні. URL: <https://uwcfoundation.com/ua/blagotvoritelnost-vukraine/volonterstvo-v-ukraini>
9. Герзанич В. М., Першин К. С., Вейгеш В. В. Характеристики комунікації. *Actual problems of economics.* 2024. Вип. 12 (282). С. 6–13. URI <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/68575>
10. Горінов П., Драпушко Р. Волонтерська діяльність в Україні: соціальноправове дослідження: монографія. Київ: Державний інститут сімейної

та молодіжної політики, 2022. 240 с. URL:

<https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi72/0053001.pdf>

11. Губар В. М. Толерантність і компліментарність у контексті культури прав людини. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. № 34. С. 15–17. URL: <https://eprints.zu.edu.ua/1386/>

12. Гурова О. М. Толерантність у ракурсі професійного спілкування психологів. Кропивницький, 2019. URL: <http://dspace.cuspu.edu.ua>

13. Доброскок С. С. Новітні дослідження толерантності в сучасній зарубіжній науці. *Габітус*. 2021. Вип. 28. С. 9–19. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=habit_2021_28_3

14. Доброскок С. С. Психологічний супровід розвитку комунікативної толерантності майбутніх психологів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2023. Вип. 1. С. 57–61. URL: <http://psy-visnyk.uzhnu.uz.ua/index.php/psy/article/view/196/282>

15. Доброскок С. С. Толерантність майбутнього психолога як комунікативна проблема. DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-310-4-51>

16. Долгопол О. О., Тележкіна О. О. Педагогічні умови розвитку професійної комунікативної компетентності майбутніх організаційних психологів та HR-менеджерів. *Вісник науки та освіти*. 2025. № 5 (35). С. 1353–1365. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/vno/article/view/24943>

17. Долгопол О., Тележкіна О. Педагогічні стратегії розвитку комунікативних навичок майбутніх психологів у міському середовищі. *Вісник науки та освіти. Серія: Педагогіка*. 2026. № 1 (43). С. 1930–1941. URL: <https://perspectives.pp.ua/index.php/vno/article/view/36645>

18. Дума Ю. Комунікаційні стратегії залучення волонтерів: досвід соціальних служб України. Традиції та новації в розвитку волонтерства в Україні й за кордоном. 2024. Електронний ресурс:

<https://lib.ndu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/70ebcf28-895a-44c8-8331-8591fb1c8422/content#page=12>

19. Жорнова М. М. Толерантність як багаторівнева характеристика особистості студента. *Актуальні проблеми психології*. 2022. № 4. С. 43–49. DOI: <https://doi.org/10.31812/psychology.v4i.7425>
20. Жуленьова О. Стан і перспективи волонтерства в Україні: дані опитування 2025 року. URL: https://isnasu.org.ua/analytics/013_Zhuleniova_O_-_Stan_i_perspektyvy_volonterstva.php
21. Калмиков Г. В. та ін. Комунікативна толерантність vs комунікативна інтолерантність як генеративна проблема. *Psycholinguistics*. 2021. Вип. 30 (1). URL: <https://psycholingjournal.com>
22. Калмиков Г. В., Мисан І. В., Рудківська Н. Л. Функціонально-змістове поле значень феномену «толерантність». *Вчені записки ТНУ*. 2021. Т. 32 (71). № 5. С. 19–27. DOI: <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2021.5/04>
23. Карпюк Ю. Я. Комунікативна толерантність як детермінанта професійної компетентності сучасного психолога. *Теорія і практика сучасної психології*. 2019. № 5. Ч. 1. URL: https://tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/5_2019/part_1/17.pdf
24. Кондратюк, І. Б. Психологічний дисбаланс у процесі комунікації. Житомир. 2018. Електронний ресурс: <https://eprints.zu.edu.ua/21756/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D0%B4%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%8E%D0%BA%20%D0%86.%D0%91..pdf>
25. Коренблат О. Феноменологія комунікативної толерантності. *Інновації в освіті: сутність, проблеми, перспективи*. Одеса, 2022. С. 32–34. URL: <http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/16163>
26. Кривенко В. В. Комунікація: поняття, сутність, зміст / В. В. Кривенко // *Науковий вісник Ужгородського національного університету: серія: Право* / голов. ред. Ю. М. Бисага – Ужгород, 2024. – Т. 1. Вип. 84. – С. 71 – 77. – Бібліогр.: 76 – 77 с. (13 назв). URL <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/311394/302602>
27. Литвин С. В. Толерантність до невизначеності як психологічний конструкт. *Psychological Journal*. 2021. № 1 (21). С. 90–107. DOI: <https://doi.org/10.31108/1.2019.1.21>

28. Лях Т. Планування залучення волонтерів як важливий компонент волонтерської програми. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2013. № 23 (282). Ч. I. С. 206–213.
29. Моран І. В. Поняття толерантності та основні підходи до її визначення. 2020. URL: <https://eprints.oa.edu>
30. Муковіз О. П., Молодовська Ю. С. Педагогічні умови формування комунікативної толерантності. *Педагогічна освіта: теорія і практика*. 2024. № 36. С. 333–343. DOI: <https://doi.org/10.32626/2309-9763.2024-36-333-343>
31. Наумчик Н, Харченко В. Комунікація та тривожність: психологічні аспекти. *Вісник Київського інституту бізнесу та технологій*. 2025. 52(1), 46–64. [https://doi.org/10.37203/kibit.2025.52\(1\).04](https://doi.org/10.37203/kibit.2025.52(1).04)
32. Пономаренко Т. І. Комунікативна толерантність майбутніх психологів. URL: <https://if.uu.edu.ua/wp-content/uploads/2024/01/zb.tez-vseukr.2023.pdf>
33. Резван О. О., Долгопол О. О. Роль міжкультурної толерантності у професійній діяльності психолога. *Інноваційна педагогіка*. 2024. № 73. С. 194–199. URL: <http://innovpedagogy.od.ua/archives/2024/73/39.pdf>
34. Сергієнко Т. Міжкультурна комунікативна компетентність у сучасному глобалізованому світі. URL: <https://mans.edu.pl>
35. Смовж М., Балабушка Є., Петрушина М. Особливості розвитку комунікативних здібностей психологів. *Вісник НУОУ*. 2023. № 74 (4). С. 119–129. DOI: <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2023-74-4-119-129>
36. Стежко Ю. Мовне вираження культури: комунікативна толерантність. *Сучасні дослідження з іноземної філології*. 2023. Вип. 1 (23). С. 141–149. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/handle/lib/76822>
37. Терещенко К. В. Толерантність як детермінанта психологічного здоров'я. *Організаційна психологія*. 2021. № 1 (22). С. 110–118
38. Терещенко О. Соціокультурна комунікація мігрантів. 2024. Електронний ресурс: <https://publications.lnu.edu.ua/bulletins/index.php/filos/article/view/12654>
39. Тележкіна О. О., Долгопол О. О. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх організаційних психологів: етичний і прагматичний виміри. *Наука і*

- техніка сьогодні*. 2026. № 1 (55). С. 1724–1736. URL: <https://perspectives.pp.ua/index.php/nts/article/view/36423>
40. Яворська Г. Х., Ларіна Е. В. Мовна толерантність у контексті соціально-гуманітарних наук. *Науковий вісник МГУ*. 2016. № 20 (1). С. 103–106. URL: <http://vestnik-philology.mgu.od.ua>
41. Berry J. W. Acculturation: living successfully in two cultures. *International Journal of Intercultural Relations*. 2005. Vol. 29. P. 697–712. https://www.researchgate.net/publication/223355799_Berry_JW_Acculturation_living_successfully_in_two_cultures_Int_J_Intercult_Relat_2005296697-712
42. Chambers J. R. The role of egocentrism and focalism in the emotion intensity bias. *Journal of Experimental Social Psychology*. 2007. Vol. 43. № 4. P. 618–625. https://www.researchgate.net/publication/235328304_The_role_of_egocentrism_and_focalism_in_the_emotion_intensity_bias
43. Martsyniak-Dorosh O. The heavy psychological toll of the war in Ukraine – mental health support is the need of the hour / O. Martsyniak-Dorosh // *MedPage Today*. 2022. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.medpagetoday.com/opinion/second-opinions/101119>
44. Craig, R.T. (1999). Communication Theory as a Field. *Communication Theory*, 9(2), 119–161. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x>.

Додаток 1

Тест «Діагностика загальної комунікативної толерантності»

(адаптована версія, автор – В. В. Бойко)

Мета методики: дослідження рівня комунікативної толерантності особистості – її здатності до терпимого, доброзичливого, гнучкого і приймаючого ставлення до співрозмовника в процесі міжособистісної взаємодії.

Інструкція до заповнення:

Вам пропонується 45 тверджень, які характеризують різні аспекти спілкування з іншими людьми. Ознайомтеся з кожним твердженням і дайте відповідь:

- «Так», якщо твердження вам властиве;

- «Ні», якщо твердження вам не властиве.

Відповідайте щиро, не замислюючись над тим, якою повинна бути «правильна» відповідь.

Твердження:

1. У розмові я зазвичай намагаюся нав'язати свою думку.
2. Я намагаюся, щоб увага в розмові була зосереджена на мені.
3. Мені важко сприймати людей, які виглядають або поведуться незвично.
4. Я часто думаю, що більшість людей мені нецікаві.
5. Я легко помічаю недоліки в людях.
6. Якщо щось іде не так, я схильний(а) вважати, що інші в цьому винні.
7. Я болісно реаую на зауваження на свою адресу.
8. Я відчуваю напруження, коли розмова розвивається не за планом.
9. Я рідко намагаюся зрозуміти, що насправді думає інша людина.
10. Я часто перебиваю співрозмовника, коли він довго говорить.
11. У розмові я часто звертаю увагу на себе, а не на співрозмовника.
12. Я часто осуджую людей, які виділяються із загальної маси.
13. Люди часто дратують мене своєю дурістю.
14. Після спілкування я зазвичай пригадую те, що мені не сподобалось.

15. Я рідко визнаю свою провину у конфліктах.
16. Мені важко зберігати спокій, якщо мене критикують.
17. Я не люблю змінювати тему в розмові.
18. Я вважаю, що співрозмовник повинен висловлюватися просто і зрозуміло.
19. Я рідко змінюю свою позицію, навіть якщо бачу, що помиляюся.
20. Я рідко замислююся над тим, що відчуває інший.
21. Мені не подобається, коли хтось порушує звичні норми поведінки.
22. Люди здебільшого егоїстичні.
23. Я частіше запам'ятовую негативні риси людини, ніж позитивні.
24. Я часто думаю, що мене неправильно зрозуміли навмисно.
25. Після критики я часто відчуваю образу.
26. Мені складно зрозуміти точки зору, відмінні від моїх.
27. Я не бачу сенсу розбиратись у мотивах поведінки інших.
28. Мені подобається бути лідером у будь-якій дискусії.
29. Я відчуваю себе важливішим(ою) за співрозмовника.
30. Я уникаю спілкування з «дивними» людьми. |
31. Я відчуваю неприязнь до незнайомих, поки не дізнаюся їх краще.
32. Мене дратують дрібні звички людей.
33. У проблемах я насамперед звинувачую інших.
34. Я довго пам'ятаю навіть м'яку критику.
35. Я часто заздалегідь планую розмову і дратуюсь, коли її перебігу не дотримуються.
36. Мені складно вникати в складні емоційні ситуації інших.
37. Я зазвичай прагну контролювати хід розмови.
38. Мені складно слухати довго, якщо тема не стосується мене.
39. Людина повинна відповідати певним нормам – інакше вона викликає недовіру.

40.Я часто уникаю спілкування, бо не вірю у щирість інших.

41.Люди часто не виправдовують мої очікування.

42.Мені складно пробачити образу.

43.Я зазвичай намагаюся виправдатися, навіть якщо критика справедлива.

44.Я відчуваю розгубленість, коли мене запитують несподівано.

45.Мене дратує, коли люди починають говорити про свої проблеми.

Ключ до обробки (шкали):

Шкала	Назва	Номери тверджень
1.	Внутрішнє неприйняття людини	4, 13, 22, 31, 40
2.	Домінування в спілкуванні	1, 10, 19, 28, 37
3.	Нетерпимість до індивідуальності	3, 12, 21, 30, 39
4.	Орієнтація на негативне сприйняття	5, 14, 23, 32, 41
5.	Готовність до звинувачень	6, 15, 24, 33, 42
6.	Егоцентризм у спілкуванні	2, 11, 20, 29, 38
7.	Неприйняття критики	7, 16, 25, 34, 43
8.	Ригідність у спілкуванні	8, 17, 26, 35, 44
9.	Небажання зрозуміти іншу людину	13, 24, 36, 45

За кожную відповідь «так» 1 бал, «ні» - 0 балів.

Сума за кожную шкалу — від 0 до 5 балів.

Інтерпретація результатів:

- 0–1 бал — високий рівень комунікативної толерантності (висока готовність до відкритого спілкування);

- 2–3 бали — середній рівень (прийняття інших з певними бар'єрами);

- 4–5 балів — низький рівень (виражена нетолерантність у даному аспекті).

Загальний бал — сума балів по всіх 9 шкалах (від 0 до 45):

- 0–10 балів — високий рівень комунікативної толерантності;

- 11–25 балів — середній рівень;

- 26–45 балів — низький рівень.

Додаток 2

Методика діагностики рівня емпатії Меграбіана (україномовна адаптована версія)

Опитувальник складається з 25 суджень закритого типу – як прямих, так і зворотних. Випробуваний повинен оцінити ступінь своєї згоди/незгоди з кожним із них. Шкала відповідей (від «повністю згоден» до «повністю не згоден») дає можливість виразити відтінки ставлення до кожної ситуації спілкування. В порівнянні з вихідним варіантом опитувальника кілька змінена шкала відповідей, складені таблиці перерахунку «сирих» балів у стандартні оцінки.

Інструкція. «Прочитайте наведені нижче твердження і оцініть ступінь своєї згоди або незгоди з кожним із них (поставте позначку у відповідній графі бланка для відповідей), орієнтуючись на те, як ви зазвичай поведетеся в подібних ситуаціях».

Бланк для відповідей

№ п/п	Твердження	Відповідь			
		Згоден (завжди)	Скоріше згоден (часто)	Скоріше не згоден (рідко)	Не згоден (ніколи)
1	Мене засмучує, коли я бачу, що незнайома людина почувається серед інших людей самотньо				
2	Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і відкрито проявляють свої почуття				
3	Коли хтось поруч зі мною нервує, я теж починаю нервувати				
4	Я вважаю, що плакати від щастя нерозумно				
5	Я близько до серця приймаю проблеми своїх друзів				
6	Іноді пісні про кохання викликають у мене багато почуттів				
7	Я б сильно хвилювався (хвилювалася), якби мав (мала) повідомити людині неприємну для нього звістка				

8	На мій настрій сильно впливають оточуючі люди				
9	Мені хотілося б отримати професію, пов'язану з спілкуванням з людьми				
10	Мені дуже подобається спостерігати, як люди приймають подарунки				
11	Коли я бачу, як плаче людини, то й сам (сама) засмучуюсь				
12	Слухаючи деякі пісні, я часом відчуваю себе щасливою (щасливим)				
13	Коли я читаю книгу (роман, повість тощо), то так переживаю, ніби все, про що я читаю, відбувається насправді				
14	Коли я бачу, що з кимсь погано поводяться, то завжди серджуся				
15	Я можу залишатися спокійним (спокійною), навіть якщо всі навколо хвилюються				
16	Мені неприємно, коли люди при перегляді кінофільму зітхають і плачуть				
17	Коли я приймаю рішення, ставлення інших людей до нього ролі не грає				
18	Я втрачаю душевний спокій, коли оточуючі чимось пригнічені				
19	Я переживаю, коли бачу людей, які засмучуються через дрібниці				
20	Я дуже засмучуюсь, коли бачу страждання тварин				
21	Нерозумно переживати з приводу того, що відбувається в кіно або про що читаєш в книжці				
22	Я дуже засмучуюсь, коли бачу безпорадних старих людей				
23	Я дуже переживаю, коли дивлюся фільм				

24	Я можу залишитися байдужим (байдужою) до будь-якого хвилювання навколо				
25	Маленькі діти плачуть без причини				

Для обробки відповідей зручно скористатися Бланком підрахунку результатів. Обробка проводиться у відповідності з ключем. За кожен відповідь нараховується від 1 до 4 балів.

Бланк підрахунку результатів

№ п/п	Відповідь (в балах)			
	Згоден (завжди)	Скоріше згоден (часто)	Скоріше не згоден (рідко)	Не згоден (ніколи)
1	4	3	2	1
2	1	2	3	4
3	4	3	2	1
4	1	2	3	4
5	4	3	2	1
6	4	3	2	1
7	4	3	2	1
8	4	3	2	1
9	4	3	2	1
10	4	3	2	1
11	4	3	2	1
12	4	3	2	1
13	4	3	2	1
14	4	3	2	1
15	1	2	3	4
16	1	2	3	4
17	1	2	3	4
18	4	3	2	1
19	4	3	2	1
20	4	3	2	1
21	1	2	3	4
22	4	3	2	1
23	4	3	2	1

24	1	2	3	4
25	1	2	3	4

Загальна оцінка підраховується шляхом підсумовування балів. Ступінь вираженості здібності особистості до емоційного відгуку на переживання інших людей (емпатії) визначається за таблицею перерахунку «сирих» балів у стандартні оцінки шкали стенів.

Аналіз і інтерпретація результатів

- 82-90 балів - дуже високий рівень;
- 63-81 бал - високий рівень;
- 37-62 балів - нормальний рівень;
- 36-12 балів - низький рівень;
- 11 балів і менше - дуже низький рівень.

Високі показники по здатності до емпатії перебувають у зворотному зв'язку з агресивністю і схильністю до насильства; високо корелюють з покладистістю, поступливістю, готовністю прощати інших (але не себе), готовністю виконувати рутинну роботу

Джерело <https://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=847>

Додаток 3

Додаток 3

Опитувальник (авторський)

«Оцінка задоволеності комунікацією з волонтерами-психологами»

Інструкція.

Прочитайте наведені твердження та оцініть, наскільки вони відповідають Вашому досвіду спілкування з волонтером-психологом.

Використайте шкалу:

1 – повністю не згоден(на)

2 – скоріше не згоден(на)

3 – важко відповісти

4 – скоріше згоден(на)

5 – повністю згоден(на)

Блок 1. Комунікативна толерантність психолога

1. Психолог ставився до мене з повагою незалежно від моїх поглядів чи емоційного стану.
2. Під час спілкування я не відчував(ла) осуду або критики.
3. Психолог уважно вислуховував мене та не перебивав.
4. У спілкуванні психолог проявляв терпіння та стриманість.
5. Я відчував(ла), що мої переживання сприймаються серйозно.
6. Психолог був відкритим до моїх культурних, мовних або особистісних особливостей.
7. Навіть у складних темах психолог зберігав доброзичливість.
8. Психолог не нав'язував власної думки чи оцінок.

Блок 2. Задоволеність комунікацією

9. Мені було комфортно спілкуватися з психологом.
10. Я відчував(ла) емоційну підтримку під час взаємодії.
11. Після консультації мій емоційний стан покращився.
12. Я довіряв(ла) психологу під час спілкування.
13. Я хотів(ла) б продовжити таку взаємодію за потреби.

14. Загалом я задоволений(на) комунікацією з волонтером-психологом.
15. Відкрите запитання
16. Що у спілкуванні з психологом було для Вас найбільш важливим або цінним?

Обробка результатів

Високий рівень задоволеності та комунікативної толерантності – 56–70 балів

Середній рівень – 35–55 балів

Низький рівень – 14–34 бали