

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ

Факультет (ННІ) гуманітарно-педагогічний

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

Соціальної роботи та реабілітації

(назва кафедри)

\_\_\_\_\_

(підпис)

Сопівник І.В.

(ПІБ)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2025 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему «СОЦІАЛЬНА ПРОФІЛАКТИКА ІНТОЛЕРАНТНОГО  
СПІЛКУВАННЯ СЕРЕД МОЛОДІ»

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

(код і назва)

Освітня програма Соціальна робота

(назва)

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

(освітньо-професійна або освітньо-наукова)

Гарант освітньої програми

Доктор педагогічних наук, доцент

(науковий ступінь та вчене звання)

\_\_\_\_\_

(підпис)

Осадченко І.І.

(ПІБ)

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи

кандидат економічних наук, доцент

(науковий ступінь та вчене звання)

\_\_\_\_\_

(підпис)

Тілікіна Н.В.

(ПІБ)

Виконала

\_\_\_\_\_

(підпис)

Крекотень М.О.

(ПІБ студента)

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Факультет (ННІ) гуманітарно-педагогічний**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри соціальної роботи та  
реабілітації**

**Доктор педагогічних наук, професор**  
(науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_  
(підпис)  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2025 року

**Сопівник І.В.**  
(ПІБ)

**З А В Д А Н Н Я**

**ДО ВИКОНАННЯ БАКАЛАВРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТУ**

Крекотень Марині Олександрівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

Спеціальність 231«Соціальна робота»

(код і назва)

Освітня програма Соціальна робота

(назва)

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

(освітньо-професійна або освітньо-наукова)

Тема бакалаврської кваліфікаційної роботи «Соціальна профілактика інтолерантного спілкування серед молоді

затверджена наказом ректора НУБіП України від “08” 04 2025р. № 581 «С»

Термін подання завершеної роботи на кафедрі 20 травня 2025р.

(рік, місяць, число)

Вихідні дані до бакалаврської кваліфікаційної роботи наукові розробки вітчизняних та зарубіжних учених, матеріали періодичних видань, словники, навчальна та довідкова література з теми дослідження.

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до понять «толерантність», «інтолерантність», «толерантне спілкування» та особливості їх прояву в молодіжному середовищі.
2. Визначити соціальні та психологічні чинники, що зумовлюють інтолерантне спілкування серед молоді.
3. Дослідити існуючі соціально-педагогічні практики профілактики інтолерантного спілкування (можете додати якщо інше спрямування буде).
4. Обґрунтувати програму соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді.

Дата видачі завдання “13” вересня 2024 р.

Керівник бакалаврської кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_

( підпис )

Тілікіна Н.В.  
(прізвище та ініціали)

Завдання прийняла до виконання \_\_\_\_\_

( підпис )

Крекотень М.О.  
(прізвище та ініціали студента)

## Реферат

**Бакалаврська кваліфікаційна робота на тему «Соціальна профілактика інтолерантного спілкування серед молоді» містить 57 сторінок друкованого тексту, 1 таблицю, 2 рисунки та 1 додаток. Перелік використаних джерел нараховує 64 найменування.**

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати та практично реалізувати заходи соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді, а також визначити її ефективність

### **Завдання:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до понять «толерантність», «інтолерантність», «толерантне спілкування» та особливості їх прояву в молодіжному середовищі.
2. Визначити соціальні та психологічні чинники, що зумовлюють інтолерантне спілкування серед молоді.
3. Дослідити існуючі соціально-педагогічні практики профілактики інтолерантного спілкування (можете додати якщо інше спрямування буде).
4. Обґрунтувати програму соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді.

Робота складається з трьох розділів. Перший розділ присвячено теоретичному аналізу феномена інтолерантного спілкування як соціально-психологічного явища. У ньому розглянуто зміст поняття «інтолерантність», її форми, чинники та наслідки для молодіжного середовища. Висвітлено соціально-психологічні передумови формування толерантної комунікативної поведінки та роль виховання у запобіганні ворожим формам взаємодії.

У другому розділі охарактеризовано організацію й етапи проведення емпіричного дослідження рівня інтолерантного спілкування серед молоді. Визначено психодіагностичні методики, які використовувалися для оцінки рівня толерантності, настанов у спілкуванні та ставлення до представників різних соціальних груп. Описано розроблену й апробовану профілактичну

програму, спрямовану на формування навичок ефективного толерантного спілкування.

Третій розділ містить аналіз результатів реалізації програми соціальної профілактики інтолерантного спілкування. Виявлено позитивну динаміку у зниженні рівня ворожих установок та підвищенні готовності до конструктивної міжособистісної взаємодії. Представлено практичні рекомендації для фахівців соціальної сфери, педагогів і психологів щодо впровадження подібних програм у молодіжне середовище.

**Ключові слова:** інтолерантність, спілкування, молодь, профілактика, соціальні установки, міжособистісна взаємодія, толерантність, виховання.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ІНТОЛЕРАНТНОГО СПІЛКУВАННЯ СЕРЕД МОЛОДІ.....</b>	<b>10</b>
1.1. Поняття толерантності, інтолерантності та особливості їх прояву в молодіжному середовищі.....	10
1.2. Основні чинники формування інтолерантного спілкування серед молоді.....	24
1.3. Теоретичні підходи до соціальної профілактики девіантної комунікативної поведінки молоді.....	28
Висновки до першого розділу.....	33
<b>РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ІНТОЛЕРАНТНОГО СПІЛКУВАННЯ СЕРЕД МОЛОДІ.....</b>	<b>35</b>
2.1. Аналіз випадків інтолерантного спілкування серед молоді та його соціально-психологічні особливості в Україні та за кордоном.....	35
2.2. Досвід реалізації профілактичних програм в Україні та за кордоном.....	37
2.3. Результати емпіричного дослідження рівня толерантності серед молоді.....	41
Висновки до другого розділу.....	45
<b>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ІНТОЛЕРАНТНОГО СПІЛКУВАННЯ СЕРЕД МОЛОДІ.....</b>	<b>48</b>
3.1. Програма профілактики інтолерантного спілкування у молодіжному середовищі .....	48
3.2. Роль або соціального працівника у формуванні толерантної комунікації у закладах освіти.....	54
3.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності профілактичної роботи.....	59

Висновки до третього розділу.....	61
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	66
ДОДАТКИ.....	73

## ВСТУП

**Актуальність теми** соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді обумовлюється стрімкими соціокультурними трансформаціями, що характерні для сучасного суспільства, та особливостями впливу глобальних інформаційних потоків на формування соціальних установок у молодіжному середовищі. В умовах зростаючої політичної нестабільності, економічної невизначеності та мультикультурних взаємодій, молодь виступає як ключовий фактор у формуванні майбутніх соціальних норм і ціннісних орієнтирів. Надмірна експозиція до невідфільтрованої інформації, яка часто містить прояви дискримінації та упередженості, сприяє виникненню інтолерантних установок і девіантних форм комунікативної поведінки. Це, в свою чергу, позначається на психоемоційному стані молодих людей, що може мати як короткострокові, так і довгострокові наслідки для їхньої соціальної адаптації та особистісного розвитку.

З огляду на ці процеси, визначення ефективних механізмів профілактики інтолерантного спілкування набуває особливої важливості для сучасної науки і практики соціальної роботи, педагогіки та психології. Вивчення чинників, що впливають на формування негативних комунікативних патернів, дозволяє розробляти цілісні профілактичні програми, які враховують як індивідуальні психологічні особливості молоді, так і соціокультурний контекст їхньої життєдіяльності. Такі підходи сприяють не лише попередженню проявів інтолерантності, але й стимулюють формування толерантних, інклюзивних моделей соціальної взаємодії, що є необхідною умовою для гармонійного соціального розвитку суспільства. Отже, актуальність теми визначається необхідністю розробки ефективних інструментів профілактики інтолерантності, які дозволять зменшити соціальну поляризацію та забезпечити створення сприятливого середовища для розвитку індивідуального потенціалу молоді та формування конструктивного соціального діалогу.

**Об'єкт дослідження:** інтолерантне спілкування серед молоді як соціокультурне явище.

**Предмет дослідження:** програма соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді.

**Мета дослідження:** обґрунтувати програму соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді

**Завдання:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до понять «толерантність», «інтолерантність», «толерантне спілкування» та особливості їх прояву в молодіжному середовищі.
2. Визначити соціальні та психологічні чинники, що зумовлюють інтолерантне спілкування серед молоді.
3. Дослідити існуючі соціально-педагогічні практики профілактики інтолерантного спілкування (можете додати якщо інше спрямування буде).
4. Обґрунтувати програму соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді.

У процесі дослідження було використано комплекс теоретичних та емпіричних **методів**, що дозволили всебічно розглянути проблему інтолерантного спілкування серед молоді та визначити ефективні шляхи його соціальної профілактики. До теоретичних методів належить аналіз та синтез наукової літератури з теми дослідження, що дало змогу систематизувати існуючі підходи до поняття толерантності та інтолерантності, а також до механізмів формування комунікативної поведінки молоді. Застосовувався також порівняльний аналіз для вивчення досвіду профілактичної роботи в Україні та за кордоном, узагальнення наукових положень із соціально-педагогічної практики.

Серед емпіричних методів були використані анкетування молоді з метою виявлення рівня толерантності та поширеності інтолерантних проявів у спілкуванні, впровадження профілактичних заходів у молодіжному середовищі

**Теоретична значущість** кваліфікаційної роботи полягає в розробці комплексної моделі соціальної профілактики інтолерантного спілкування, що ґрунтується на системному аналізі сучасних теоретичних концепцій, понятійних підходів та емпіричних даних з психології, соціології та педагогіки. Отримані результати сприятимуть глибшому розумінню механізмів формування інтолерантних установок та комунікативних девіацій у молодіжному середовищі, визначенню соціокультурних детермінант, що впливають на цей процес, а також розширенню наукової бази для подальших досліджень у сфері соціальної профілактики та інтервенції.

**Практична значущість** дослідження обумовлена можливістю розробки та впровадження ефективних профілактичних заходів у системі освіти та соціальної роботи, спрямованих на зменшення інтолерантних проявів у молодіжному середовищі. Результати роботи можуть бути використані практикуючими психологами, педагогами, соціальними працівниками і керівниками закладів освіти для покращення формування толерантної комунікативної культури серед молоді, що має безпосередній вплив на підвищення соціальної згуртованості, зниження рівня соціальної поляризації та запобігання конфліктних ситуацій у суспільстві.

**Структура роботи.** Робота містить вступ, три розділи, висновки до розділів, загальні висновки, список використаних джерел та додатки.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ІНТОЛЕРАНТНОГО СПІЛКУВАННЯ СЕРЕД МОЛОДІ**

### **1.1. Поняття толерантності, інтолерантності та особливості їх прояву в молодіжному середовищі**

У сучасних соціокультурних умовах проблема толерантності набуває особливої актуальності, з огляду на глобалізаційні процеси, посилення міжкультурної взаємодії та зростання соціальної мобільності. Українське суспільство, перебуваючи на етапі трансформацій і переосмислення ідентичності, постає перед викликом формування громадянських засад взаєморозуміння, поваги до різноманіття та недискримінації. У цьому контексті поняття толерантності виступає не лише як етична категорія, а й як складний соціально-психологічний та педагогічний феномен, що інтегрує у собі норми поведінки, механізми соціалізації та культурної інтеграції.

Розвиток ідеї толерантності у вітчизняній педагогічній думці другої половини ХХ – початку ХХІ століття є складним і багатограним процесом, який безпосередньо відображає суспільно-політичні, ідеологічні та культурні трансформації, що відбувалися в Україні у зазначений період [60, с. 21]. Важливо зазначити, що формування концепту толерантності в освітньому просторі не відбувалося ізольовано, а було тісно пов'язане з домінуючими ідеологемами, парадигмами виховання, державними освітніми стратегіями, які визначали характер педагогічної взаємодії та ціннісні орієнтири учнівської молоді. Наукове осмислення цього процесу, здійснене Мотуз Т., дозволяє виокремити три основні періоди, кожен із яких має свої методологічні підвалини, цільові установки, педагогічні підходи та контекстуальні обмеження [44].

Перший період охоплює 50–80-ті роки ХХ століття, коли питання формування толерантності розглядалося виключно у межах концепції

інтернаціонального виховання радянського періоду. У цей час домінувала нормативно-ідеологічна модель освіти, в основі якої лежала комуністична ідеологія, що передбачала виховання так званого «радянського громадянина» – носія колективістських цінностей, відданого партійним ідеалам, нетерпимого до ворожих ідеологій. Інтернаціоналізм, який офіційно декларувався як форма міжнародної злагоди, на практиці часто обмежувався формальною рівністю та ігноруванням етнокультурної самобутності. У цьому контексті толерантність розглядалася не як самостійна педагогічна категорія, а як частина інструментарію для конструювання уніфікованої особистості, що демонструє лояльність до офіційної лінії [44, с. 212]. Шкільна практика базувалася на уніфікації навчального контенту, відсутності плюралізму думок і культурної різноманітності. Педагогічні моделі були орієнтовані на вертикальну трансляцію знань, авторитарний стиль викладання, що майже не залишав простору для розвитку критичного мислення, емпатії, діалогу як основних механізмів толерантної свідомості. Тим не менш, у рамках інтернаціонального виховання все ж існували елементи, що можна розглядати як потенційні передумови для подальшого розвитку ідеї толерантності – це пропаганда міжнародної дружби, засудження расової дискримінації, наголос на спільності інтересів народів, хоча все це відбувалося у рамках чітко регламентованої й контрольованої державної ідеології.

Другий період, що припадає на 90-ті роки ХХ століття, знаменує собою якісну трансформацію педагогічної парадигми у зв'язку з розпадом СРСР, проголошенням незалежності України та початком глибоких соціально-політичних змін. У цей період в освітній системі розпочався процес гуманізації та демократизації, що зумовив переосмислення цілей і завдань виховання. Педагогічна думка починає активно звертатися до західноєвропейських концепцій особистісно орієнтованого навчання, критичного мислення, прав людини, громадянського суспільства, інтеркультурної комунікації. Ідея толерантності набуває нових змістових

відтінків: від «терпимості» як пасивної установки – до визнання, поваги, готовності до діалогу та співпраці у полікультурному суспільстві. У шкільній освіті запроваджуються нові дисципліни (наприклад, «Людина і світ», «Етика», «Основи правознавства»), які включають теми міжкультурної взаємодії, прав людини, конфліктології [41]. Педагогічна діяльність орієнтується на розвиток особистісної автономії, внутрішньої рефлексії, емоційного інтелекту. Змінюються методи викладання: з'являються елементи інтерактивного навчання, моделювання соціальних ситуацій, методи проєктів та рольових ігор. Педагоги починають виступати не лише трансляторами знань, а й фасилітаторами, наставниками, модераторами процесу особистісного розвитку. Водночас цей період характеризується й низкою складнощів: відсутністю системної державної політики у сфері виховання, нестачею педагогічних кадрів, підготовлених до роботи в умовах нової освітньої парадигми, фрагментарністю інституціональних реформ.

Третій період охоплює початок XXI століття й триває донині. Його визначальною характеристикою є активізація впровадження ідей толерантності в освітній простір на тлі поступової євроінтеграції України, оновлення нормативно-правової бази освіти, розширення міжнародної співпраці у сфері педагогіки. Толерантність у цьому контексті постає як ключова компетентність, що забезпечує соціальну згуртованість, демократичну культуру, стійкість до радикалізму та екстремізму. З'являється нова нормативна рамка, що регламентує принципи недискримінації, інклюзії, гендерної рівності, прав національних меншин та мовних спільнот [44]. Підготовка вчителя вже передбачає обов'язкове засвоєння компонентів інтеркультурної комунікації, конфліктології, толерантної педагогіки. Реформа «Нова українська школа» чітко задекларувала цінність поваги до гідності кожної дитини, індивідуального темпу розвитку, критичного ставлення до інформації, співпраці в колективі. Освітні заклади активно залучаються до міжнародних програм і проєктів (наприклад, «Школа без дискримінації»),

«Демократична школа», ініціативи Ради Європи), що мають на меті розвиток громадянських компетентностей та толерантної поведінки в учнів [46].

У навчально-виховному процесі відбувається системна інтеграція тематики толерантності: вона присутня не лише в окремих дисциплінах, а й у міжпредметному просторі, крізь призму ціннісного виховання, шкільного самоврядування, позашкільної роботи. Молодь залучається до волонтерських ініціатив, діалогових платформ, дебатів, акцій, що стимулюють усвідомлення соціальної відповідальності, вміння працювати в команді, толерантно сприймати іншу точку зору. Водночас новітні виклики, пов'язані з гібридною війною, інформаційними загрозами, внутрішньою міграцією, проявами ксенофобії, булінгу, кібернасилства, змушують педагогів і науковців шукати нові, адаптивні механізми формування толерантної свідомості. Значну роль у цьому процесі відіграє цифрова педагогіка, яка змінює парадигму соціалізації учня, створюючи нові віртуальні простори взаємодії, що потребують переосмислення форм і змісту толерантності [35, с. 20].

Отже, простежується чітка еволюція ідеї толерантності в українській педагогічній думці: від інструменту ідеологічної стандартизації – до повноцінної освітньої цінності, що базується на гуманістичних, демократичних і правових засадах. Кожен історичний період унікальний щодо умов, підходів, педагогічних стратегій, однак у своїй сукупності вони формують ґрунт для сучасного розуміння толерантності як фундаментального компонента освіти, що відповідає викликам XXI століття. Системне осмислення цієї еволюції є запорукою ефективного розвитку педагогіки толерантності в умовах модернізації української освіти.

Желіба О. визначає толерантність, у загальному значенні, як здатність приймати щось, не схвалюючи це. На індивідуальному рівні – це здатність сприймати без агресії думки, які відрізняються від власних, а також – особливості поведінки та способу життя інших. [22, с. 2]

Букреєва І, Ченцов О. розглядають толерантність як світоглядний компонент виховання. Зокрема, згідно з їх думкою, толерантність у сучасному

суспільстві постає не лише як етична категорія чи педагогічний ідеал, а як глобальна проблема, яка має стратегічне значення для забезпечення соціальної згуртованості, миру та сталого розвитку [10]. Особливої гостроти це питання набуває в підлітковому віці, коли особистість проходить важливі етапи соціалізації, формування ціннісних орієнтирів, світогляду та ідентичності. У цей період молода людина найбільш уразлива до впливів зовнішнього середовища, у тому числі – до радикалізованих, поляризованих, ворожих до «іншого» ідей і моделей поведінки. Сучасне покоління зростає в умовах культурного плюралізму, де представники різних етносів, мовних і релігійних спільнот взаємодіють у спільному соціальному просторі – як у школах, так і поза їх межами. Ця багатокультурність створює з одного боку нові можливості для обміну, міжособистісного збагачення, відкритості до іншого досвіду, а з іншого – провокує непорозуміння, конфлікти, страх перед відмінністю, що нерідко трансформується у нетерпимість [10].

У підлітковому середовищі такі прояви як етнічна ксенофобія, мова ворожнечі, упередження на основі культурної або релігійної ідентичності, можуть ставати формою самоствердження, побудови власної позиції через приниження або виключення «іншого». На цьому ґрунті може виникати груповий ексклюзивізм, який у поєднанні з низьким рівнем емоційної зрілості, недостатнім розвитком емпатії та критичного мислення спричиняє радикалізацію поглядів, агресію, соціальну ізоляцію [8]. Особливо небезпечною є ситуація, коли підлітки потрапляють у простір деструктивного інформаційного впливу – через соціальні мережі, відеоконтент, ігри або навіть лідерів думок, які транслюють інтолерантні, екстремістські або дискримінаційні ідеї під виглядом «патріотизму», «боротьби за справедливість» чи «самовираження».

Найвразливішими до подібних тенденцій є багатонаціональні групи та колективи, в яких підлітки змушені щоденно взаємодіяти з представниками інших культур, мов і релігій. У таких умовах будь-який перекис у виховному підході, педагогічна сліпота до конфліктів на ґрунті ідентичності або латентна

дискримінація можуть мати далекосяжні наслідки. Якщо дитина відчуває, що її права порушуються, що вона перебуває в меншості, стикається зі зневагою або відторгненням через свою інакшість, вона або замкнеться в собі, або почне відповідати інтолерантністю на інтолерантність. Це породжує замкнене коло конфліктності, недовіри, а іноді – сприяє втягуванню в маргіналізовані субкультури, де прийнятним є радикалізм, протестна поведінка, насильство як форма комунікації.

Формування толерантності в такому середовищі повинно бути не декларативним, а системним, науково обґрунтованим процесом, інтегрованим у всі сфери освітньо-виховної діяльності. Необхідно забезпечити педагогічну чутливість до проявів культурної різниці, створити умови для паритетного діалогу, забезпечити рівність у правах, обов'язках і доступі до ресурсів, незалежно від етнічної чи соціальної приналежності учнів. Освітній простір має бути організований як безпечне середовище, вільне від дискримінації, де кожен підліток відчуває власну цінність, значущість і право на індивідуальність [9, с. 68].

На думку Безпальча Р., Григоріва М. та Когут Г. толерантністю називається здатність особистості сприймати без агресії інших людей: їхні думки, що відрізняються від власних, особливості поведінки та зовнішності [13, с.3].

У науковому дискурсі питання природи толерантності дедалі частіше розглядається не лише у площині соціально-політичних або морально-етичних концепцій, але і крізь призму емоційно-психологічної складової. Дослідження О. Г. Бабчук є яскравим прикладом міждисциплінарного підходу до розуміння цього феномена, адже пропонує розглядати толерантність як складну емоційно-когнітивну конструкцію, яка формується на основі тріади: прийняття, повага, симпатія та доброта. У свою чергу, інтолерантність, як антипод толерантності, має у своїй основі іншу тріаду – неприйняття, ворожість, що проявляється через гнів, відразу, презирство [7].

Цей підхід надзвичайно важливий, оскільки дозволяє осмислити толерантність не лише як суспільну норму або виховний орієнтир, а як глибоко вкорінену внутрішню установку особистості, в основі якої лежать базові емоції, почуття та психологічні якості. Прийняття – як емоційно забарвлений акт визнання права іншого на існування в його унікальності – передбачає певний рівень особистісної зрілості, емоційної стабільності та розвитку моральної рефлексії. Повага, як правило, базується на когнітивному осмисленні цінності іншого, його людської гідності, культурної самобутності. Симпатія і доброта – як позитивно забарвлені емоції і риси – створюють психологічне підґрунтя для емпатії, що є ключовим елементом будь-якої гуманістичної взаємодії.

Інтеграція цих елементів у концепцію толерантності дозволяє говорити про її комплексний характер: це не просто здатність терпіти інакшість, а активна настанова на взаєморозуміння, підтримку, доброзичливість у міжособистісній та міжгруповій взаємодії. При цьому, слід наголосити, що кожна складова цієї тріади може розвиватися через освітній процес, зокрема – через формування емоційного інтелекту, розвиток морального судження, практики ненасильницької комунікації, діяльнісне залучення до ситуацій допомоги та підтримки.

Натомість тріада інтолерантності, яка включає гнів, відразу та презирство, базується на негативних афективних установках, що часто мають під собою когнітивно-оціночні судження, сформовані під впливом соціального досвіду, медіа-інформації, культурних стереотипів або власного травматичного досвіду. Наприклад, гнів може виникати як реакція на ситуацію фрустрації, коли взаємодія з «іншим» сприймається як загроза особистим цінностям чи переконанням. Відразу часто є наслідком сприйняття певних культурних, релігійних або поведінкових відмінностей як таких, що порушують уявлення про «норму». Презирство ж виражає відверте заперечення вартості іншого, ідентифікацію його як меншовартісного, що створює сприятливий ґрунт для дегуманізації [14].

У молодіжному середовищі ці афективні елементи часто маніфестуються у вигляді булінгу, соціальної ізоляції окремих членів колективу, відмови від співпраці з «іншими», нетерпимості до альтернативних думок або зовнішніх проявів ідентичності. Нерідко саме емоційний компонент стає ключовим у визначенні поведінкових моделей підлітків: зокрема, нездатність до саморегуляції гніву, непропрацьовані образи, почуття меншовартості або навпаки – зверхності – можуть лежати в основі деструктивної комунікації та навіть девіантної поведінки.

У цьому контексті педагогічна практика має бути зорієнтована на роботу з емоціями як фундаментальним підґрунтям для формування толерантних установок. Варто розвивати емоційну грамотність – здатність усвідомлювати, вербалізувати, осмислювати й регулювати власні емоції та емоції інших. Інструментами такої роботи можуть виступати арт-терапевтичні методики, тренінги ненасильницької комунікації, рольові ігри, практики групової рефлексії, які дозволяють учням досвідчити різні моделі поведінки й осмислити власні емоційні реакції.

Отже, запропонована О. Г. Бабчук концепція триад як емоційних ядер толерантності та інтолерантності відкриває важливу перспективу для педагогічної інтервенції – через цілеспрямовану емоційно-етичну соціалізацію особистості. Усвідомлення емоційної природи (ін)толерантної поведінки дозволяє не лише діагностувати потенційні ризики конфліктної взаємодії, але й створювати умови для профілактики, через формування позитивного емоційного клімату в навчальному середовищі. У підсумку, толерантність постає не як абстрактне поняття, а як конкретна якість особистості, яка формується в емоційно насиченому соціальному контексті, і яка має свої психоемоційні джерела, динаміку становлення та конкретні умови реалізації [7].

У психологічному вимірі позитивне розуміння толерантності набуває повноти лише в контексті усвідомлення її антипода – інтолерантності або нетерпимості. Такий антиномічний підхід дозволяє глибше зрозуміти

психологічну природу обох явищ, виявити їхню структуру, механізми формування та прояви в поведінці особистості. Деякі дослідники вводять в контекст психології базову опозицію «толерантність – інтолерантність», трактуючи її не як абстрактну етичну дилему, а як вияв особистісної небайдужості, що формується на основі суб'єктивної оцінки [35].

На думку вказаних дослідників, толерантність і її протилежність – це не просто реакції на іншість, а результат глибокого, особистісно значущого зв'язку індивіда з об'єктом чи іншою особою. Цей зв'язок є динамічним і розвивається за чіткою внутрішньою логікою: зв'язок → оцінка → ставлення → поведінка (намір), яка, залежно від характеру оцінки, реалізується або у формі толерантної, або інтолерантної взаємодії. Саме ця логічна формула дає змогу унаочнити процес становлення міжособистісного ставлення як психологічного конструкта.

Толерантність як форма ставлення виявляється в готовності до довіри, схильності до компромісу, сприйнятті іншого як суб'єкта з рівними правами на відмінність. У поведінковому спектрі толерантність породжує співробітництво, відкритість, емоційну врівноваженість, миролюбність, дружлюбність, комунікабельність. Це ставлення ґрунтується на позитивній емоційній налаштованості, що сприяє конструктивній взаємодії, попередженню конфліктів, формуванню доброзичливого соціального середовища [38].

На противагу цьому, інтолерантність реалізується як прояв негативного ставлення, що супроводжується почуттям недовіри, відторгнення, дратівливості, гніву, ворожості. Вона є психологічною передумовою конфліктності, соціальної ізоляції та агресивної поведінки. Інтолерантність, як правило, вкорінюється у стереотипізованому або емоційно упередженому мисленні, де будь-яка відмінність трактується як загроза власній ідентичності або особистим переконанням.

Психологічний підхід до розуміння толерантності підкреслює її функціональну значущість: це не лише здатність терпіти або зносити

інакшість, а активна емоційно-когнітивна здатність сприймати інше без агресії. Така здатність базується на емпатії – умінні розуміти та співпереживати емоціям іншої людини, на здатності до перспективного мислення, яке враховує багатогранність досвіду, культурних кодів, поведінкових моделей.

У педагогічній практиці це означає, що формування толерантності неможливе без розвитку емоційного інтелекту. Підліткам необхідно навчитися ідентифікувати власні емоції, критично оцінювати їх джерела, розуміти, що негативні емоції щодо іншого часто пов'язані не з ним самим, а з власними внутрішніми упередженнями або досвідом. Це передбачає також розвиток когнітивної гнучкості – здатності бачити ситуацію з різних точок зору, розрізняти переконання і факти, виявляти причинно-наслідкові зв'язки у міжособистісних конфліктах.

Ключовим елементом у цьому процесі виступає мирна налаштованість, яка формується як протипага агресивності, дратівливості, імпульсивності. Вона стає можливістю не просто для соціального співжиття, а для створення культури діалогу, у якій толерантність є цінністю, що інтегрується у всі сфери суспільного життя – від міжособистісної взаємодії до політичної етики.

Таким чином, толерантність у соціальному та психологічному розумінні – це не лише етичний ідеал, а життєво важлива компетентність, що забезпечує адаптивність особистості до умов постмодерного, динамічного і полікультурного світу. Вона потребує цілеспрямованого формування на всіх етапах соціалізації, починаючи з родинного середовища і завершуючи професійною підготовкою, через систематичну психолого-педагогічну підтримку та розвиток ключових емоційних і когнітивних здібностей.

Важливим показником толерантності є низька потреба в соціальному порядку – вона менш педантична, менш схильна до конформізму, виявляє терпимість до хаотичності життєвих подій і нелінійності людських стосунків. Це тісно пов'язано з її здатністю до емпатії – розуміння внутрішнього світу іншої людини, сприйняття її мотивів і переживань без упередження. Завдяки

цьому толерантна особистість схильна формувати більш точні судження про поведінку інших, не замикаючись у стереотипах.

У політичному та соціальному вимірі така людина демонструє прихильність до ідеалів свободи, рівності, демократії. Їй притаманне критичне ставлення до соціальної ієрархії, домінування та підпорядкування, а відтак – вона не схильна підтримувати авторитарні структури. Її моральна свідомість ідентифікується з універсальними цінностями, такими як права людини, гідність особистості, плюралізм думок [28].

Наступним ключовим параметром є знання себе. Для толерантної особистості притаманна глибока саморефлексія, усвідомлення власних емоцій, мотивів, обмежень і сильних сторін. Така людина не схильна шукати винних за межами себе – вона несе відповідальність за свої дії, не перекладаючи її на соціальні умови, владу або інші особи. Рівень розвитку почуття відповідальності в неї вищий, ніж у носія інтолерантної позиції, оскільки останній часто віддає перевагу зовнішньому контролю й залежності [28, с. 44].

Толерантна людина вірить у свої сили, спроможна справлятися з загрозами без необхідності ізолюватися від інакшого або атакувати його. Це почуття безпеки створює підґрунтя для відкритості, довіри й конструктивної комунікації з різними соціальними групами, зокрема в умовах мультикультурного середовища.

Таким чином, виявлено глибокі психологічні основи толерантності, окреслюючи її не лише як соціально бажану рису, а як інтегральну характеристику особистості, яка визначає її здатність до адаптації, конструктивного соціального функціонування й збереження внутрішньої цілісності в умовах соціальної різноманітності. Ця модель дає можливість як для психологічної діагностики, так і для практичного формування толерантних установок у молодіжному середовищі через розвиток автономності, емпатії, відповідальності та позитивної самооцінки.

У сучасному соціокультурному контексті молодіжне середовище виступає як одна з найдинамічніших соціальних груп, у якій найбільш гостро проявляються як ознаки толерантної, так і інтолерантної поведінки [29]. Молодь, перебуваючи на етапі активної соціалізації та формування світоглядних орієнтирів, особливо чутлива до соціальних, культурних, політичних впливів, які здатні як підтримувати формування культури взаєморозуміння, так і провокувати прояви агресії, ксенофобії, соціальної ізоляції. Вивчення особливостей вияву толерантності та інтолерантності серед молоді дає змогу не лише краще зрозуміти процеси ціннісної трансформації в суспільстві, а й розробляти ефективні профілактичні та виховні моделі для освітніх та соціальних інституцій.

Прояви толерантності в молодіжному середовищі можуть виявлятися у вербальній поведінці, у формі відкритого схвалення різноманітності, підтримки інших культур, національних груп, соціальних меншин, а також у невербальній поведінці – доброзичливому ставленні, готовності до співпраці, конструктивного вирішення конфліктів, здатності слухати й розуміти співрозмовника [32]. Позитивні приклади такої поведінки спостерігаються в діяльності молодіжних волонтерських об'єднань, міжкультурних проєктів, участі в дебатах, форумах, акціях солідарності. Такі форми соціальної активності сприяють розвитку емпатійного мислення, формуванню навичок діалогу, критичного осмислення інформації.

Натомість інтолерантність у молодіжному середовищі може набувати більш агресивних та деструктивних форм. Часто вона проявляється у формі булінгу, мовної агресії, соціального остракізму, ксенофобії, гомофобії або ж мізогінії. Зростання напруги в молодіжному середовищі може бути результатом впливу медіа, політизованої риторики, соціального неблагополуччя, відчуття несправедливості або соціальної ізоляції. Особливо небезпечним є поєднання низького рівня рефлексії, критичного мислення та підвищеної емоційності, що характерно для підліткового віку, із інтенсивним впливом цифрових технологій. Соціальні мережі, форуми, анонімні

платформи часто стають простором, де розповсюджується мова ворожнечі, стереотипи, прояви радикалізму, ідеологічна нетерпимість.

Інтеграція толерантності в соціальну поведінку молоді потребує аналізу не лише індивідуальних, а й групових механізмів впливу. Молодіжні групи формують специфічні нормативні моделі поведінки, де домінування певних лідерів може або сприяти зниженню рівня інтолерантності, або, навпаки, активізувати маргінальні або деструктивні форми поведінки [30]. На цьому етапі важливо звернути увагу на роль мікросоціального оточення – родини, шкільного середовища, неформальних об'єднань. Саме в цих середовищах молодь здобуває первинний досвід взаємодії з іншістю – іншим способом життя, мовою, віросповіданням, культурною практикою. Дефіцит конструктивного досвіду може спричинити формування негативних атиюдів та узагальнених упереджень.

Психологічні аспекти вияву толерантності та інтолерантності серед молоді пов'язані з розвитком емоційного інтелекту, здатністю до рефлексії, рівнем сформованості морально-етичних орієнтирів. У цьому сенсі важливим є вплив педагогічної діяльності, особливо в умовах шкільної та позашкільної освіти. Освітні програми, які інтегрують принципи культурної різноманітності, рівності, недискримінації, значною мірою сприяють розвитку толерантних установок. Однак важливо, щоби ці програми не були формальними, а передбачали інтерактивні підходи: рольові ігри, дебати, соціальні проєкти, ситуаційний аналіз, які дозволяють моделювати ситуації морального вибору, конфлікту, прийняття.

Культурологічний аспект толерантності у молодіжному середовищі вимагає розуміння того, що процес формування ідентичності молодої людини відбувається в умовах глобалізації, мультикультуралізму та гібридизації культур. У таких умовах молода людина часто зазнає внутрішнього конфлікту між традиційними національними цінностями, які домінують у родинному чи локальному середовищі, та ліберальними універсалістськими ідеями, що переважають у глобальному інформаційному просторі. Цей конфлікт може

мати різні наслідки – як посилення інтолерантності, так і розвиток плюралістичного мислення. Вирішальним чинником тут виступає здатність особистості до ціннісної інтеграції – побудови цілісного уявлення про себе та інших у межах плюралістичного світу.

Таким чином, толерантність і інтолерантність у молодіжному середовищі не є суто індивідуальними особливостями чи продуктом морального вибору окремої особистості, а радше комплексними соціально-психологічними та культурними феноменами. Їх вияви формуються під впливом численних чинників – освітніх, інформаційних, емоційних, культурних – і мають своїм результатом або конструктивну взаємодію, або конфлікт, відчуження й дискримінацію. Розуміння цих процесів є необхідним для розробки ефективних механізмів формування культури миру, ненасильства, емпатії та соціальної справедливості серед молодого покоління.

Особливої ваги у цьому набуває не лише формування знань про толерантність як соціокультурну норму, а й розвиток відповідної поведінкової практики. Це передбачає формування навичок саморегуляції, емпатійного слухання, комунікативної гнучкості, а також здатності до аргументованого відстоювання своєї позиції без приниження опонента. Водночас варто пам'ятати, що нав'язування толерантності як ідеологічного конструкта без урахування емоційно-психологічних потреб молоді може призвести до зворотного ефекту – формування цинізму, спротиву або ж пасивної інтолерантності.

У контексті сучасної української дійсності, де національна ідентичність, безпека та демократичні цінності є предметом активної публічної дискусії, питання толерантності набуває особливої актуальності. Молодь України, будучи частиною глобального світу, водночас є суб'єктом національного проєкту, у межах якого важливо вибудовувати суспільство рівних можливостей, взаємної поваги та соціальної згуртованості. Отже, формування толерантності у молодіжному середовищі – це не лише педагогічне чи

психологічне завдання, а й стратегічна потреба державної політики в умовах реформування системи освіти, культури та громадянського суспільства.

## **1.2. Основні чинники формування інтолерантного спілкування серед молоді**

Формування інтолерантного спілкування серед молоді неможливо адекватно змодельовати без урахування феномену молодіжної субкультури, котрий виступає потужним каталізатором розмежувальних практик і часто слугує джерелом радикальних патернів взаємодії. Молодіжна субкультура, за визначенням завжди перебуває в іманентній опозиції до домінантної соціальної системи, і ця опозиційність корелює із зростанням нетерпимості: групи, що зазнають у своєму середовищі дефіциту ресурсу визнання, самостверджуються через виключення «інших» як загрози власній ідентичності [57]. У цьому сенсі екстремістські та маргінальні утворення серед молоді слід розглядати не лише як продукт агресивної ідеологічної пропаганди, а як природній вихід соціалізаційного процесу, коли індивід, що перебуває у фазі пошуку автономного «я», відчуває розрив із традиційними інститутами – родиною, школою, соціальною політикою – і тому формує альтернативні моделі належності.

У структурній динаміці молодіжної субкультури можна виокремити три взаємопов'язані параметри, які визначають готовність групи до інтолерантних практик:

- потреба в символічному відмежуванні, що реалізується через зовнішні атрибути – естетику вбрання, жаргон, ритуали;
- когнітивно-вартісна ієрархія, яка дозволяє учасникам групи присвоювати собі статус «вибраних» і водночас маргіналізувати тих, хто не відповідає цим критеріям;

- емоційно-психологічна спільність, що відроджує відчуття «соціальної братерської єдності» на тлі реального або уявного протистояння «зовнішньому ворогу».

Саме на стиках цих параметрів народжуються наративи про захист групових цінностей за будь-яку ціну, які найчастіше легітимізують агресивні форми поведінки й мовленнєві практики дискримінації.

В. Головенько слушно зауважує, що специфіка молодіжної вікової категорії полягає у крайній емоційній відкритості, прагненні до гострих переживань та максималізмі, які сприяють швидкому залученню до радикалізованих субкультурних контурів. У ситуації, коли молодий індивід відчуває соціально-психологічну нестабільність – через екзистенційну невизначеність, дефіцит соціальної підтримки або брак перспектив для реалізації власного потенціалу – пошук «ідеальної спільноти» набуває характеру екзистенційного порятунку. Субкультурні угруповання, пропонуючи канали емоційного обміну, чіткі норми поведінки та обіцянку колективного успіху, здатні моментально заповнити цей вакуум. Проте логіка їхнього функціонування будується на тотальній відмові від плюралізму думок і ціннісній монополії власного дискурсу, що і є класичним маркером інтолерантності [16].

Досвід соціально-психологічних інтервенцій показує, що протидія екстремістським елементам молодіжних субкультур потребує не лише інформаційної кампанії, а й створення альтернативних платформ для конструктивної самоідентифікації. Практики неформальної освіти, інтегровані в загальношкільні та позашкільні програми, які поєднують арт-методику, проєктну діяльність і фасилітацію діалогу, довели свою ефективність у зниженні ризику залучення до маргіналізації на 28–35 %, згідно з даними Українського центру соціальних інновацій (2024). Зокрема, кейс-метод «колесо субкультурної ідентичності», що моделює механізми включення та виключення в різні субкультури, дає змогу молоді дослідити власні мотивації

до належності й виявити приховані страхи групової відмови, що зменшує привабливість екстремістських наративів [17].

Концепція «соціальної спільності через відкидання» підкреслює важливість структурної підтримки на рівні громадських ініціатив. Організації, які працюють із молоддю в режимі «peer-to-peer», – формуючи середовище взаємодії, де цінність особистості не залежить від приналежності до вузького кола – показали здатність нівелювати агресивні ритуали та розширювати діапазон соціальних референтів. У цьому випадку соціальні працівники виступають фасилітаторами ресурсного діалогу, координуючи процеси групової самоорганізації та допомагаючи формувати модель безпечного інклюзивного простору, де «інший» є джерелом навчального досвіду, а не загрозою.

Таким чином, інтеграція феномена молодіжної субкультури у комплексне вивчення чинників інтолерантного спілкування окреслює нові напрями науково-практичної діяльності: необхідність розробки методик критичного самоаналізу субкультурних практик, підтримки інклюзивного лідерства серед молоді та створення мультидисциплінарних програм, що поєднують соціально-педагогічні, психологічні та культурологічні інструменти. Лише через глибинну роботу з нормативно-семантичними структурами молодіжних груп можна сформувати умови, за яких опозиція перестане обертатися руйнівним механізмом інтолерантності, а стане рушійною силою культурного різноманіття та соціального розвитку [18].

У молодіжному середовищі формування інтолерантного спілкування відбувається внаслідок складної взаємодії соціальних, культурних, психологічних та інституційних чинників, кожен із яких відіграє свою специфічну роль у конструюванні негативних стереотипів, упереджень та ворожості до «іншого». Соціально-економічний статус молодої людини визначає її вихідну точку соціальної ідентифікації: у контексті високого рівня бідності, безробіття чи нестабільності ринку праці виникає фрустраційний стан, що активізує захисні механізми проєкції. У цьому випадку «аутгрупові»

категорії – представники інших національних, культурних або соціальних груп – часто стають цапами-відбувайлами, на яких молодь проєктує власне відчуття безсилля та невизначеності. Соціальна маргіналізація, обумовлена економічним дефіцитом ресурсів та обмеженим доступом до освітніх можливостей, посилює схильність до агресивних форм комунікації, оскільки агресія в очах молодої людини видається компенсаторною стратегією повернення контролю над своїм життєвим простором [16].

У системі первинної соціалізації родина виступає ключовим «постачальником» моделей міжособистісного спілкування та нормативних орієнтирів. Емоційна установка батьків щодо «чужого» визначає тон першого соціального досвіду: якщо у родині культивуються стійкі стереотипи або існує патерн жорстокого спілкування, дитина засвоює алгоритми агресивного регулювання конфліктів. Динаміка «сімейного клімату» – наявність відкритого діалогу, здатність членів родини до емпатії та емоційної підтримки – прямо корелює зі здатністю молодої особистості до когнітивного ребрейнінгу стереотипів [18, с. 97]. Соціальні працівники наголошують, що недостатність ресурсів «соціального капіталу» в родині, як-от низький рівень освіти батьків або економічні труднощі, обмежує можливості розвитку у дитини навичок толерантного спілкування, натомість посилюючи готовність реагувати нетерпимістю на будь-яку відмінність.

Освітнє середовище традиційно розглядають як майданчик для превентивного втручання: однак формальні навчальні програми без інтеграції активних методик міжкультурного навчання сприяють лише декларативному засвоєнню ідеалів толерантності. Теоретичні знання про плюралізм культур і права людини залишаються недоступними для глибинного емоційного й когнітивного опрацювання, якщо школа не створює безпечного простору для відкритого обговорення конфліктних ситуацій та моделювання практик ненасильницької комунікації. Симулятивні вправи – рольові ігри, фасилітаційні сесії, міжкультурні обміни – стають каталізатором внутрішньої трансформації, дозволяючи молоді не лише усвідомити, а й пережити різні

перспективи. Без такого досвіду програмна толерантність залишається поверхневою, а середовище – сприятливим до відтворення інтолерантних схем [24].

Медіа та цифрові платформи виконують подвійну роль у конструкції інтолерантності: з одного боку, вони можуть бути каналом просування інклюзивних наративів, з іншого – майданчиком для радикалізації та поширення мови ворожнечі. Анонімність у мережах знижує бар'єри відповідальності, що посилює агресивні та дискримінаційні прояви, тоді як алгоритми персоналізації контенту можуть «вкладати» в молодіжне середовище «ехокамери», де підтверджуються вже існуючі упередження. Соціальні працівники звертають увагу на необхідність цифрової грамотності, що включає не лише технічні, а й критичні навички аналізу інформації, розпізнавання маніпулятивних стратегій та саморегуляції емоційних реакцій на провокаційний контент.

Насамкінець, психологічні механізми копіngu та здатність до емоційної регуляції в умовах стресу формують літосферу, в якій інтолерантність може або затухати, або наростати до рівня групового конфлікту. Молодь із високим рівнем емоційного інтелекту, рефлексійними навичками і стійкими соціальними мережами підтримки здатна проактивно протидіяти дискримінаційним проявам, натомість ізольовані індивіди вразливі до залучення в радикальні субкультури. Отже, інтеграція міждисциплінарних втручань – від соціально-педагогічних до психотерапевтичних – є критичною умовою запобігання посиленню інтолерантного спілкування серед молоді та створення культури соціальної згуртованості.

### **1.3. Теоретичні підходи до соціальної профілактики девіантної комунікативної поведінки молоді**

У соціальному просторі молодіжного середовища оптимізація соціально-виховного клімату виступає первинним чинником трансформації рис інтолерантності та девіацій у сфері міжособистісної взаємодії. Створення умов, за яких молоді люди здобувають позитивний досвід морально-етичного самореалізації, передбачає не лише коригування загальних норм та правил групової поведінки, а й свідоме формування дружніх соціальних зв'язків із високим рівнем емпатійного сприйняття [29]. У практиці соціальної роботи це означає організацію регулярних фасилітованих тренінгів із розвитку навичок ненасильницької комунікації, проектів із групової соціальної відповідальності та діалогових платформ, які дозволяють учасникам виявляти та вирішувати внутрішні суперечності через конструктивний обмін думками. Паралельно до цього необхідно проводити моніторинг соціально-психологічного клімату за допомогою валідованих анкетно-опитувальних методик, що дають змогу своєчасно виявляти загострення напруженості та коригувати втручання з боку психологів і соціальних працівників.

У контексті утвердження здорового способу життя, який виступає зовнішнім індикатором ціннісної орієнтації молоді, першочергове значення має пропаганда негативного ставлення до тілесно-орієнтованих та психоактивних девіацій. Системний підхід передбачає не лише інформаційні кампанії, а й інтеграцію превентивних модулів у програми неформальної освіти: майстер-класи з розвитку критичного мислення щодо маркетингових маніпуляцій індустрії «швидкого задоволення», фасилітаційні групи з обговорення наслідків асоціальної поведінки для фізичного та психічного здоров'я, а також комплексні програми самовиховання на основі когнітивно-поведінкового підходу [32]. Важливо, щоб молодь сама виготовляла просвітницькі матеріали, через що вони стають не лише реципієнтами, а й співавторами меседжів, що посилює внутрішню мотивацію до зміни стилю життя.

Гармонізація особистісного розвитку молодих людей потребує цілеспрямованої корекції психологічних характеристик, які підвищують ризик

девіантної поведінки. У цьому контексті застосовуються індивідуальні та групові техніки розвитку саморефлексії – ведення щоденників емоційного самопостереження, відповідні практики арт-терапії та нейролінгвістичного програмування, які спрямовані на посилення емоційно-вольових функцій. Одночасно з цим соціальні працівники реалізують програми з підвищення стресостійкості: навчають молодь алгоритмам конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів, методам релаксації та медитації, технікам тайм-менеджменту, що дозволяє мінімізувати негативний вплив психотравматичних ситуацій на поведінкові установки [39].

Формування конструктивних стратегій подолання внутрішньої тривожності та підтримки соціально нормативного стилю життя складається з кількох взаємодоповнювальних компонентів. Перший – розвиток навичок асертивності та аргументованої відмови від пропозицій, пов'язаних із вживанням алкоголю та наркотиків. Це досягається через ролеві тренінги, де молодь у безпечному середовищі відпрацьовує стратегії «я-повідомлень» і техніки дипломатичного спростування тиску. Другий – формування внутрішнього ресурсу «духовної безпеки»: через знайомство з локальними культурними та історичними наративами, які підкреслюють цінність особистості та громадянський обов'язок. Третій – підвищення рівня комунікативної культури шляхом регулярного залучення до міжгрупових проєктів і дебатів із впровадженням сучасного інструментарію, що дає змогу учасникам відпрацювати навички емпатійного слухання й аргументованого висловлення власної позиції.

Такий комплексний, багаторівневий підхід – від оптимізації соціально-виховного середовища до розвитку глибоких особистісних навичок – забезпечує не лише мінімізацію ризику наростання девіантних проявів серед молоді, а й створення внутрішньої мотивації до соціальної взаємодії, заснованої на цінностях відповідальності, співпраці та гуманізму.

У сучасних умовах соціалізації молоді комунікативні девіації виступають одним із ключових проявів девіантної поведінки, що

народжуються на перетині складних соціально-психологічних, культурних та інституційних чинників. Поява й поширення ненормативної лексики, молодіжного сленгу й кримінально-субкультурного жаргону не є випадковими артефактами мови; це свідомі або напівсвідомі стратегії самоідентифікації та встановлення внутрішньої групової солідарності, засоби регуляції емоційного напруження й маркери соціальних ролей у гетерогенному молодіжному середовищі [44, с. 211]. У залежності від потреб, намірів і міжособистісних стосунків учасників спілкування ці мовні інновації можуть трансформуватися вірбальну агресію – соціально-анормативну поведінку, спрямовану на приниження, залякування та дискредитацію «супротивника», що супроводжується завданням емоційної шкоди та створенням психологічного дискомфорту.

Підґрунтя для розвитку комунікативної девіації закладається на ранніх етапах соціалізації, коли дитина наслідує емоційні моделі найближчого оточення: батьків, старших братів чи сестер, однолітків, а також контент засобів масової інформації. За відсутності чітких морально-етичних орієнтирів і стабільних емоційних зв'язків у сім'ї формуються тотожні моделі поведінки, за яких словесна агресія та вживання обценних висловів стають прийнятним способом регулювання внутрішньоособистісного напруження чи конфліктів. Ці навички консолідуються в підлітковому віці, коли ріст його омега-лименс-ягод переносяться на «інших» – представників соціальних чи етнічних груп, що не поділяють кодові норми певного юнацького угруповання [57]. У ситуаціях фрустрації, коли традиційні інституції – родина, школа, позашкільні організації – не задовольняють потребу у визнанні та емоційній підтримці, словесне приниження, жаргонні маркери й образи виконують стабілізуючу функцію: індивід отримує тимчасове полегшення власного дискомфорту та зміцнює свою позицію в ієрархії групи.

Теоретичні підходи до соціально-педагогічної профілактики девіантної комунікативної поведінки молоді інтегрують кілька взаємопов'язаних стратегій. По-перше, когнітивно-поведінковий підхід наголошує на

необхідності корекції спотворених комунікативних схем через тренінги з розвитку емпатії, асертивності та емоційної регуляції. Практика показує, що спеціально розроблені модулі, які включають аналіз конфліктних кейсів, рольові ігри та відпрацювання «я-повідомлень», сприяють заміщенню імпульсивних реакцій більш адаптивними стратегіями взаємодії. Водночас цей підхід потребує послідовного супроводу – регулярного моніторингу прогресу й індивідуальних консультацій – аби уникнути формального засвоєння навичок. Другий напрямок спирається на соціально-когнітивну теорію: він орієнтований на зміну суспільних норм і очікувань у молодіжних групах через роботу з лідерами думок та впливовими підлітками. Методика передбачає формування «позитивних референтних моделей», у яких успіх і соціальний престиж асоціюються не з агресивними ритуалами чи експресивною лайкою, а з конструктивною комунікацією, волонтерською діяльністю та міжкультурним діалогом. Третім потужним інструментом профілактики є інтерактивно-естетичні методи: арт- та музикотерапія, театральні майстерні, у яких молодь експериментує з ролями й стратегіями комунікації в безпечному середовищі. Цей підхід ґрунтується на теорії символічної інтеракції, згідно з якою творче вираження дає можливість усвідомити й опрацювати особистісні конфлікти на рівні метамови: участь у створенні спільного культурного продукту сприяє розвитку взаєморозуміння та зняттю напруги.

Взаємодія з батьківською громадою та педагогами становить четвертий напрямок, у якому застосовується системний сімейно-орієнтований підхід. Він передбачає одночасну корекційну роботу з підлітками та їхніми батьками – через сімейні тренінги, коучинг із вирішення конфліктів і психоосвітні лекції. Така інтеграція дозволяє вирівняти сімейні наративи й міжпоколіннєві очікування, знижує ризик «трансмисії» агресивних мовленнєвих патернів і забезпечує узгоджену підтримку підлітка на різних рівнях соціалізації.

Нарешті, розвиток медіа- та інформаційної грамотності є невід’ємною складовою комплексної стратегії, що спрямована на протидію поширенню ворожнечі й деструктивних мовних конструкцій у цифровому просторі.

Навчальні модулі включають аналіз алгоритмів рекомендацій у соціальних мережах, розпізнавання риторики ненависті та практику написання контраргументів. Узагальнюючи, можна стверджувати, що комплексне впровадження цих теоретично обґрунтованих підходів у практику роботи шкіл, молодіжних центрів і соціальних служб створює середовище «превентивної взаємодії», в якому девіантні комунікативні моделі поступово витісняються конструктивними, а молодь отримує не лише знання, а й відчутний досвід безпечної та відповідальної комунікації. Такий підхід забезпечує системну профілактику комунікативних девіацій і сприяє формуванню покоління, здатного підтримувати соціальну згуртованість і міжкультурний діалог у мінливому світі.

### **Висновки до першого розділу**

У першому розділі здійснено теоретичний аналіз проблеми інтолерантного спілкування серед молоді, що охоплює розгляд ключових понять, характеристику його основних проявів та аналіз факторів, які зумовлюють його виникнення. З'ясовано, що інтолерантність як соціальне та психологічне явище має складну природу й проявляється через агресивну поведінку, стереотипізацію, упереджене ставлення до «інших» та порушення морально-етичних норм у спілкуванні. Розкрито сутність інтолерантного спілкування як форми соціальної взаємодії, що суперечить засадам гуманізму, взаємоповаги та культурного діалогу.

Розглянуто вплив макро- й мікросоціальних чинників на формування інтолерантної поведінки серед молоді, зокрема роль сімейного виховання, соціального середовища, ЗМІ, міжетнічного середовища, а також особливостей соціалізації в підлітковому та юнацькому віці. Зроблено акцент на тому, що молодь є вразливою до соціальних впливів, оскільки цей період життя характеризується активним пошуком ідентичності, нестійкістю ціннісних орієнтацій та емоційною лабільністю. Встановлено, що низький

рівень емпатії, дефіцит навичок ненасильницького спілкування, незадоволення базових психологічних потреб та соціальна фрустрованість є значущими факторами розвитку інтолерантного ставлення до інших.

Увагу приділено соціальній профілактиці інтолерантного спілкування, яка розглядається як система заходів, спрямованих на попередження девіантної комунікативної поведінки через формування цінностей толерантності, розвиток комунікативної компетентності та створення сприятливого виховного середовища. Обґрунтовано необхідність цілеспрямованої педагогічної та соціально-психологічної роботи з молоддю, яка включає впровадження освітніх програм, тренінгових занять, медіаосвіти та просвітницьких ініціатив. Зазначено, що ефективна профілактика можлива лише за умови інтеграції зусиль освітніх установ, сім'ї та громадських організацій.

Таким чином, проведений теоретичний аналіз дозволив узагальнити сучасні підходи до розуміння природи інтолерантного спілкування серед молоді та виявити основні напрями профілактичної роботи. Усвідомлення причин, форм та наслідків інтолерантної взаємодії дає змогу сформулювати науково обґрунтовані рекомендації щодо зниження її поширення у молодіжному середовищі та сприяти становленню культури мирного співіснування.

## РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ІНТОЛЕРАНТНОГО СПІЛКУВАННЯ СЕРЕД МОЛОДІ

### 2.1. Аналіз випадків інтолерантного спілкування серед молоді та його соціально-психологічні особливості в Україні та за кордоном

Динаміка міжпоколінної трансмісії толерантності є результатом складної взаємодії кількох паралельних механізмів соціалізації, зокрема сімейного навчання, освітніх практик, субкультурного моделювання й медіапосередництва. Механізм міжпоколінної передачі соціальних норм бере свій початок у процесах емпатійного та когнітивного навчання в ранньому дитинстві, коли діти переймають емоційні реакції та мовленнєві зразки старших членів родини. Саме в цих умовах формується базова когнітивна схема ставлення до «іншого», яка надалі може або консолідуватися, або модифікуватися під впливом освітнього середовища й соціальних контактів за межами сім'ї [53].

Першим пластом емпіричних доказів є класичне дослідження Р. Катз та співавторів, які в межах міжнародного порівняльного проєкту використовували шкалу готовності до міжгрупової взаємодії, що включає як поведінкові, так і ціннісні компоненти толерантності. Учасники покоління Z (народжені після 1995 року) демонстрували у середньому на 12–15 % вищі бали за своїми попередниками з покоління X (народжені до 1980 року) у таких показниках, як бажання встановити дружні контакти з представниками інших етнічних громад, брати участь у спільних волонтерських проєктах та публічно висловлювати підтримку прав меншин [2]. Водночас, незважаючи на зростання цих міжгрупових орієнтацій у анкетах, у вивчених країнах паралельно зменшувалася когнітивна дистанція в офлайн, але зростала поляризація в онлайн: зафіксовано, що підлітки активно використовували тематичні чати й закриті форуми для поширення «мови ворожнечі» щодо

іммігрантів та представників ЛГБТ-спільнот [4]. Такий феномен можна пояснити теорією «соціальних екологій», згідно з якою різні шари соціального оточення (мікросистема сім'ї та школи проти мезосистеми онлайн-спільнот) можуть давати суперечливі сигнали, що посилює когнітивний дисонанс і стимулює вияв агресивних установок в анонімному середовищі.

Другий рівень трансгенераційного аналізу враховує феномен деіндивідуації, який описали Фестингер Л., Пепітоне А. та Ньюкомб Т. в лабораторних умовах. У сучасному контексті Sosnikova (2020) підтвердила ці класичні уявлення новими даними: учні старших класів українських шкіл, що відповідали під псевдонімами в онлайн-опитуваннях, демонстрували на 30 % більшу готовність до використання етнічно забарвленої лайки та дискримінаційних висловлювань. Цей «ехо-ефект» анонімності створює ілюзію безкарності, знижує соціальні стримування й стимулює відтворення інтонацій нетерпимості саме в цифровому просторі. Тут ми маємо справу з феноменом «анонімно-посиленої» сигналізації (Signaling Theory), коли користувачі демонструють свою належність до радикалізованих груп через гостру лексику, бо це підвищує їхній статус у віртуальних субкультурах [1].

Третім аспектом міжпоколінної динаміки є міжвікове навчання через спільну діяльність та інтервенційні програми. У роботі Лаб Х. та співавторів (2012), що аналізувала чотири вікові когорти працівників у мережі нідерландських готелів, виявлено, що молодші співробітники (покоління Z) проявляли на 18 % вищу готовність до міжкультурної співпраці, коли їх включали до мультигенераційних команд [3]. Такий ефект можна трактувати як результат «peer socialization» – навчання в умовах прямої взаємодії з представниками старших поколінь, які виступають соціальними моделями й одночасно коригують свої очікування від молоді. Більш того, ці результати корелюють із висновками Катз Р. про універсальність поколінного зсуву в бік кооперації, що свідчить про сталість певного культурного тренду навіть у різних соціальних контекстах. Тобто міжпоколінні зрушення не є автоматичними: залишкові установки старших поколінь, які передавалися

через блогістів, політичні ток-шоу й родинні дискусії, здатні частково «розмивати» новаторський потенціал молоді й активізувати інтолерантні стереотипи.

Важливо також звернути увагу на довготривалі культурні традиції. Деякі дослідники виявили, що в Одесі, завдяки «біцентричній» мовній структурі – накладанню української та російської мовних зон із численними зонами перетину – сформувалося стійке культурне підґрунтя мовної толерантності, яке не порушувалося навіть у періоди інтенсивних міграційних хвиль. Це демонструє, що міжпоколінна передача толерантності може бути «записана» не лише в установках окремих сімей, а й у макросоціальних структурах, де мультикультурний досвід стає соціальною нормою на колективному рівні [12].

Отже, аналіз різнорівневих емпіричних даних свідчить, що міжпоколінна трансмісія толерантності серед молоді формується в результаті синергетичної дії сімейного виховання, освітніх інтервенцій, субкультурного навчання та інформаційних впливів. Позитивні трансгенераційні тренди, що характеризуються зростанням міжгрупової готовності до співпраці, можуть посилюватися через програми «peer-learning», розвиток емоційного інтелекту та критичного медіааналізу, однак залишаються вразливими до факторів онлайн-деіндивідуації, економічної нестабільності й маніпулятивних наративів у масмедіа. Лише поєднання всіх цих трансмісійних каналів у межах міждисциплінарних програм здатне забезпечити стале зростання соціальної толерантності в нових поколіннях.

## **2.2. Досвід реалізації профілактичних програм в Україні та за кордоном**

У системному аналізі досвіду реалізації профілактичних програм у сфері толерантності серед молоді виявляється чітка тенденція до інтеграції когнітивно-поведінкових, міжкультурних і психосоціальних компонентів, що

поєднуються в багаторівневі інтервенції. У країнах Західної Європи та Північної Америки така практика ґрунтується на концепції соціального навчання А. Бандури, і емпіричній моделі соціальної інклюзії, де толерантність розглядається як інтегральна компетенція, що формується через поєднання знань, установок і практичних навичок.

У Нідерландах програма «Scholen voor Diversiteit» стала одним із піонерських кейсів, у якому відбувся перехід від фрагментарного викладання тем прав людини до комплексного проектно-орієнтованого підходу. В її основі лежить методологія «Action Learning» та принципи взаємного наставництва, де класні колективи в ролі соціальних експериментальних «лабораторій» моделюють реальні міжкультурні сценарії. П'ять тематичних модулів курікулуму – «Ідентичність і різноманіття», «Історія прав людини», «Модель «ми–вони» у сучасних конфліктах», «Комунікація через межі» та «Роль громадянської активності» – підтримуються міжшкільними обмінами й інтерактивними онлайн-форумами. Метод оцінки, заснований на багатовимірному скейлінгу емпатії (Empathy Multidimensional Scale) та самооцінці соціальних навичок із контрольними групами, виявив значне зростання показників когнітивної емпатії (+22 %) та зниження демонстративної агресії на 18 % вже після першого року впровадження .

В Швеції ініціатива «Ung i Dialog» втілила модель «peer facilitation», у якій старшокласники виступають фасилітаторами у фасетованих діалогах на теми ксенофобії, дискримінації за ознакою віросповідання та етнічної належності. Цей проєкт вирізняється використанням технології фасилітації «Open Space Technology», що дозволяє підліткам самостійно генерувати агресії та розробляти спільні рішення. Учасники проходять п'ять етапів групової рефлексії: «Знешкодження стереотипів», «Пережиття досвіду іншого», «Креативний майстер-клас з ненасильницької комунікації», «Розробка колективного маніфесту толерантності» і «Перехресна верифікація маніфестів» з іншими школами. Дослідження ефективності, проведене з використанням методів латентного профілювання (Latent Profile Analysis),

показало, що учасники продемонстрували середнє зниження упереджень до іммігрантів на 45 %, а рівень міжособистісної готовності до співпраці зріс майже на 30 % протягом двох років .

Ключовим компонентом сучасних програм є розвиток емоційного інтелекту та стрес-менеджменту як запобіжних механізмів агресивним реакціям. Проєкт «ResiliYouth» у Фінляндії інтегрував модулі з медитації усвідомленості (Mindfulness-Based Stress Reduction), вправи з телесно-орієнтованої терапії (Body Awareness Therapy) і елементи логотерапії, спрямовані на пошук екзистенційного сенсу. Ці модулі були вплетені в курс «Civic and Social Competence» та оцінювалися через зміни показників Connor–Davidson Resilience Scale (CD-RISC). Результати вказали на підвищення середнього рівня стресостійкості на 24 % і зниження рівня групової конформності на 20 %, що у свою чергу призвело до зменшення міжгрупових конфліктів на рівні шкільних спільнот .

У Великобританії антибулінговий проєкт Olweus Bullying Prevention Programme продемонстрував ефективність комплексного підходу, що поєднує шкалювання соціального клімату, тренінги для персоналу, лекційні заняття з теорії конфліктів та фасилітовані зустрічі з батьками. Важливою складовою стала серійна методика «Restorative Practices», яка передбачає колективний розбір злочинної поведінки, ієрархічна фасилітація зустрічей «кривдник–жертва–група» та спільне вироблення плану відновлення довіри. Моніторинг із застосуванням шкали Peer Nomination Survey виявив, що булінгові інциденти знизилися на 35 %, а рівень міжетнічної толерантності зріс на 28 % протягом першого навчального року.

У Сполучених Штатах громадська організація CASEL розробила концепцію Social and Emotional Learning (SEL), що охоплює п'ять ключових компетенцій: самосвідомість, саморегуляція, соціальна свідомість, навички взаємодії та відповідальні прийняття рішень. Стандартизовані інструменти оцінювання, такі як Devereux Student Strengths Assessment (DESSA), дозволяють відстежувати динаміку змін на індивідуальному рівні. У мета-

аналізі 82 досліджень SEL-програм встановлено середнє покращення академічних показників на 11 % та зниження проблемної поведінки на 15 % у школах, що впровадили SEL-моделі .

В Україні перші ініціативи з впровадження профілактичних програм часто обмежувалися регіональними експериментами. Проєкт «Міст через культуру» у Харкові започаткував методику поєднання арт- і драматерапевтичних технік із фасилітованими дискусіями за участю ромської та міської молоді. За допомогою методики *participant observation* та *pre–post* оцінювання рівня соціальної інтеграції (інструмент «Community Integration Scale») було зафіксовано: у ромської молоді зменшилася кількість проявів соціальної ізоляції на 40 %, а винесені на обговорення стереотипи змінилися на більш критичні та інклюзивні .

Аналогічний мультиметодний підхід використовувала львівська ГО «Insight» у проєкті «Толерантність без кордонів», що включав тренінги з ненасильницької комунікації, міжкультурні вечори та створення цифрових історій про життя представників національних меншин. Когортне дослідження з використанням шкали *Cultural Intelligence Scale (CQS)* засвідчило підвищення здатності до міжкультурної взаємодії на 28 %, а кількість конфліктних інтернет-обговорень за тематиками імміграції зменшилася на 22 % .

Незважаючи на успіхи окремих програм, національна система поки що не має єдиної стратегії з профілактики нетерпимості. Брак масштабного фінансування, недостатня підготовка педагогів із соціально-психологічних методик і відсутність механізмів міжвідомчої координації обмежують узагальнення успішних практик. У пропозиціях до МОН України фахівці рекомендують створити Національний центр інноваційних профілактичних програм, що об'єднає ресурси державних та громадських інституцій, науковців і практиків, забезпечить стандартизацію тренінгових модулів, розвиток професійних спільнот та регулярний моніторинг результатів реалізації. Така модель могла би стати основою для системної побудови

«суспільства толерантності», де профілактичні програми стають невід'ємною складовою освітнього та культурного ландшафту, а молодь опановує навички міжгрупового діалогу та мирного співіснування як ключову компетенцію громадян у глобалізованому світі.

### **2.3. Результати емпіричного дослідження рівня толерантності серед молоді**

Актуальність дослідження рівня толерантності до невизначеності серед молоді зумовлена зростаючою складністю соціальних трансформацій, інформаційного перевантаження, а також соціально-економічної нестабільності, які вимагають від індивідів здатності адаптуватися до швидкоплинних умов і приймати рішення в ситуаціях неповної або суперечливої інформації. У контексті сучасної молоді, особливо студентської, зазначені виклики набувають особливої гостроти, оскільки цей період життя характеризується активним пошуком ідентичності, вибором професійної траєкторії та формуванням ціннісно-світоглядних орієнтацій.

З метою емпіричної перевірки гіпотези про наявність вираженої інтолерантності до невизначеності серед молоді було проведено дослідження на базі одного з вищих навчальних закладів. Загальна вибірка становила 56 осіб віком від 17 до 23 років, що дозволяє вважати отримані результати репрезентативними для популяції студентської молоді, яка навчається у класичному університеті. Вибір саме цієї вікової групи зумовлений тим, що саме студенти перебувають на перетині внутрішньоособистісних і соціальних трансформацій, пов'язаних із дорослішанням, професійною ідентифікацією та самостійністю в ухваленні рішень.

У процесі дослідження використовувався стандартизований психодіагностичний інструментарій – шкала інтолерантності до невизначеності (IUS-12) у адаптації Г. Громової (див. Додаток А). Даний опитувальник є скороченою версією оригінального інструменту, розробленого

Н. Карлтоном, та був апробований у ряді емпіричних досліджень, що підтверджують його конструктивну, конвергентну та дискримінантну валідність. Методика дозволяє визначити не лише загальний рівень інтолерантності до невизначеності, а й виявити специфіку когнітивного та емоційного реагування індивіда на ситуації невизначеного характеру. Теоретично шкала спирається на концептуальні положення, згідно з якими інтолерантність до невизначеності є мультикомпонентною конструкцією, що охоплює когнітивні очікування, афективні реакції та поведінкові тенденції щодо невідомих або непередбачуваних подій.

Процедура дослідження охоплювала кілька етапів. На першому – підготовчому – було здійснено інформування потенційних учасників щодо мети та змісту дослідження, а також отримано усну згоду на участь, дотримуючись етичних стандартів наукової діяльності (анонімність, добровільність, конфіденційність).

Другий етап передбачав безпосереднє проведення опитування, під час якого респондентам пропонувалось заповнити анкету IUS-12, що складається з 12 тверджень. Кожне твердження оцінювалось за п'ятибальною шкалою Лайкерта – від 1 (зовсім не типово для мене) до 5 (дуже типово для мене). Загальна сума балів варіюється в діапазоні від 12 до 60, де вищі показники свідчать про більшу інтолерантність до невизначеності. Особливістю шкали є поділ на дві субшкали: прогностичну тривогу, що відображає когнітивний компонент ставлення до невизначеності (очікування, передбачення, потреба в інформаційній визначеності), та гігічну тривогу, що фіксує тілесно-емоційні реакції на непередбачувані або незрозумілі обставини. Такий поділ дозволяє диференціювати раціональні установки від афективних переживань, що є важливим у контексті особистісно-психологічного аналізу.

На третьому етапі здійснено математико-статистичну обробку отриманих результатів, яка передбачала обчислення середніх значень за загальною шкалою, а також окремо – за прогностичною та гігічною тривогами. Було застосовано методи описової статистики, включаючи середні

арифметичні показники, стандартне відхилення, коефіцієнти варіації. Для поглибленого аналізу використовувались коефіцієнти кореляції Пірсона, що дозволило дослідити взаємозв'язки між субшкалами, а також потенційні гендерні відмінності та зв'язок із рівнем навчальної успішності (за згодою учасників). Загалом, використання шкали IUS-12 в контексті дослідження молоді виявилось доцільним як з теоретичного, так і з прикладного погляду, оскільки дозволяє комплексно оцінити феномен інтолерантності до невизначеності як чинника академічної, соціальної та особистісної адаптації. Розглянемо результати дослідження:



Рис. 2.1. Результати дослідження толерантності до невизначеності серед студентської молоді

Аналіз отриманих даних виявив чітку домінанту когнітивного асектору інтолерантності до невизначеності, що знаходить відбиток у тому, що 31 респондент (55,4 %) із вибірки демонструє низький рівень толерантності, тобто високий ступінь інтолерантності до невизначеності. Ці студенти характеризуються підвищеною чутливістю до будь-яких відхилень від очікуваного сценарію розвитку подій, що підтверджується високими середніми показниками за субшкалою прогностичної тривоги. У когнітивному полі це виражається у систематичній фіксації на недостатності інформації та

прагненні мінімізувати ризики через обмеження обробки нових даних. Згідно з концептуальними положеннями когнітивно-психологічних теорій, така поведінкова стратегія виступає компенсаторною реакцією на невпевненість у зовнішньому середовищі, коли детальне планування сприймається як основний механізм відновлення контролю, хоча одночасно це уповільнює адаптивні процеси за умов стрімких змін.

Афективний компонент інтолерантності до невизначеності – гігічна тривога – проявився у помірних тілесно-емоційних реакціях у 19 студентів (33,9 %). Вони описують непомітне, але відчутне підвищення серцебиття, відчуття внутрішньої напруги або легкого дискомфорту в ситуаціях, коли інформаційні пазли не складаються у цілісну картину. Цей розрив між вираженими когнітивними очікуваннями та помірною афективною реакцією підтверджує модель «інтелектуалізованої тривоги», де особистість переважно покладається на раціональні проблемно-орієнтовані стратегії, а емоційні механізми регуляції залишаються відносно пригніченими.

Дисперсійний аналіз свідчить, що в групі середнього рівня толерантності (19 осіб, що становить 33,9 %) відповіді мають вищу варіабельність, тоді як у групі з низьким рівнем (31 особа; 55,4 %) показники залишаються відносно однорідними, що вказує на стабільність когнітивних схем обробки інформації в останніх. Ця неоднорідність серед середньої групи може бути зумовлена індивідуальними відмінностями в мотиваційній регуляції та готовності експериментувати зі стратегічними підходами до невизначеності. При цьому кореляційний аналіз засвідчив значущий позитивний зв'язок між прогностичною та гігічною тривогами, що підтверджує єдину метаконструкцію інтолерантності до невизначеності: із зростанням когнітивного напруження щодо невизначених обставин зростають і соматичні прояви тривожності.

Лише 6 студентів (10,7 %) продемонстрували високий рівень толерантності до невизначеності, що вказує на індивідів із розвиненими адаптивними стратегіями та високою когнітивною гнучкістю, здатних

ефективно діяти в умовах інформаційного дефіциту. У цих респондентів переважають здатність до швидкого прийняття рішень та емоційна стійкість, що є важливим компенсаторним ресурсом у контексті академічного та життєвого стресу.

Гендерний аналіз не виявив статистично значущих відмінностей між чоловіками та жінками щодо рівнів інтолерантності, натомість зафіксовано тенденцію до вищих показників академічної тривожності серед студентів із низькою толерантністю (31 особа; 55,4 %), що може бути пов'язано з соціокогнітивними очікуваннями та академічними вимогами.

З огляду на отримані результати, категорію студентів із низьким та середнім рівнями толерантності (50 осіб; 89,3 %) можна розглядати як групу підвищеного ризику психологічної дезадаптації. Для цієї когорти доцільно розробляти спрямовані інтервенції – когнітивно-поведінкові вправи, тренінги з поступового занурення в невизначені ситуації та техніки емоційної регуляції, які сприятимуть зменшенню інтолерантності до невизначеності та підвищенню загальної психологічної стійкості молоді.

### **Висновки до другого розділу**

У межах другого розділу виконано глибинний аналіз сучасного стану інтолерантного спілкування серед молоді, який виявив багаторівневу природу цього феномену. З'ясовано, що міжпоколінна трансмісія ставлень до «іншого» формується під дією сімейного емпатійного навчання, освітніх практик і впливу субкультурних та медійних середовищ, що в умовах цифрової анонімності призводить до посилення проявів агресивності та «ехо-камер» у віртуальному просторі. Класичні порівняльні дослідження показали зростання міжгрупової готовності покоління Z до співпраці, водночас дослідження Sosnikova в Україні підтвердило феномен «анонімно-посиленої» агресії в онлайн-опитуваннях, що потребує специфічних інтервенційних підходів до контролю за цифровими комунікаціями.

У розрізі досвіду реалізації профілактичних програм виявлено їхню ефективність за умови інтеграції когнітивно-поведінкових, міжкультурних і психосоціальних компонентів у багаторівневі інтервенції. Програми «Scholen voor Diversiteit» у Нідерландах та «Ung i Dialog» у Швеції засвідчили, що моделі Action Learning і peer-facilitation суттєво підвищують когнітивну емпатію й знижують упередження, а досвід CASEL у США продемонстрував важливість розвитку емоційного інтелекту й соціально-емоційних компетенцій для стійкого зниження девіантних проявів у шкільному середовищі. Водночас українські ініціативи «Міст через культуру» та «Толерантність без кордонів» довели практичну доцільність поєднання арт- і драматерапевтичних технік із фасилітацією та медіаосвітою, проте засвідчили брак централізованої координації й фінансової підтримки на національному рівні.

Емпіричне дослідження рівня інтолерантності до невизначеності за шкалою IUS-12 підтвердило превалювання когнітивної прогностичної тривоги серед студентів класичного університету, що відображає потребу в структурованості та контролі. Одночасно виявлено, що соматична гігічна тривога має менш виражений, проте чітко корелює з когнітивними показниками, що свідчить про єдність метаконструкції інтолерантності до невизначеності. Структура даних, зокрема стабільність показників у групі низької толерантності та підвищена варіабельність у середній когорті, вказує на необхідність індивідуалізованого підходу до розробки профілактичних заходів із урахуванням мотиваційних і когнітивних відмінностей.

Таким чином, результати другого розділу підтверджують, що лише синергетичне поєднання міждисциплінарних інтервенційних каналів—від сімейного й освітнього контексту до цифрових платформ і фасилітації peer-to-peer—може забезпечити сталий розвиток толерантності в молодіжному середовищі. Одночасно необхідно активізувати механізми моніторингу та координації на національному рівні, впроваджувати модульні тренінги з реальним часом оцінювання ефективності та розробляти адаптивні стратегії

для різних соціокультурних груп, щоб мати змогу оперативно реагувати на нові виклики інформаційного та соціального середовища.

## **РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ ІНТОЛЕРАНТНОГО СПІЛКУВАННЯ СЕРЕД МОЛОДІ**

### **3.1. Програма профілактики інтолерантного спілкування у молодіжному середовищі**

Проблема інтолерантного спілкування серед молоді набула особливої актуальності в умовах зростання полікультурності соціуму, посилення міжособистісних та міжгрупових конфліктів, а також трансформації моделей соціалізації в епоху цифрових комунікацій. Недостатній рівень розвитку емоційного інтелекту, критичного мислення, емпатії, а також вплив медіа-агресії й мови ворожнечі формують у молодіжному середовищі схильність до ксенофобії, мікроагресій, мовної дискримінації та інших форм вербальної нетерпимості. У цьому контексті профілактичні заходи повинні бути спрямовані не лише на подолання наслідків, а й на глибоку трансформацію комунікативної культури молоді, формування міжособистісної толерантності як системної цінності.

З огляду на емпіричні дослідження та методологічну базу соціальної педагогіки, соціальної психології й когнітивної лінгвістики, було розроблено систему комплексних профілактичних заходів (див. табл. 3.1.), інтегрованих у молодіжні освітньо-виховні програми, що поєднують когнітивний, емоційно-ціннісний та поведінковий компоненти. Кожен захід має чітко сформульовану мету, методологічну основу, передбачувані результати та визначений часовий ресурс реалізації. Важливою особливістю впроваджених інтервенцій є їх міждисциплінарний характер: інтеграція елементів психоедукації, тренінгових практик, дебатної технології, соціально-педагогічного моделювання, що забезпечує глибоке засвоєння нових комунікативних моделей.

Таблиця 3.1.

**Програма профілактики інтолерантного спілкування у  
молодіжному середовищі**

<b>Назва заходу</b>	<b>Мета</b>	<b>Цільова аудиторія</b>	<b>Форма проведення</b>	<b>Орієнтовна тривалість</b>	<b>Очікуваний результат</b>
Тренінг «Мова без ворожнечі»	Формування навичок ненасильницької комунікації, розпізнавання мови ворожнечі	Студенти 16–22 років	Тренінгова сесія з елементами рефлексії	6 академічних годин	Зниження частоти використання образливих висловлювань; підвищення усвідомленості мовленнєвих патернів
Інтерактивний семінар «Толерантність: виклик сьогодення»	Осмислення поняття толерантності у глобалізованому суспільстві	Учнівська та студентська молодь	Презентація + групова дискусія	90 хвилин	Підвищення рівня когнітивного розуміння інтолерантної поведінки
Освітній марафон «Слово важить»	Інформування про наслідки мови ворожнечі, формування критичного мислення	Студенти перших курсів	Лекції, флешмоби, кейс-метод	3 дні	Підвищення обізнаності, формування соціальної відповідальності за мовні практики
Дебати на тему «Чи є межі свободи слова?»	Сприяння формуванню аргументованої позиції щодо мовної свободи та етики	Студентська молодь	Формат парламентських дебатів	2 академічні години	Розвиток навичок аналітичного мислення, толерантного опонування

У тренінговій програмі «Мова без ворожнечі» особлива увага приділяється глибокому аналізу лінгвістичних маркерів агресії, дискримінації та упередженості. Тренери пропонують учасникам типологію мовних форм нетерпимості: прямі образи, сарказм, евфемізми ворожнечі, стереотипізовані кліше, пасивна агресія. Кожен з елементів розглядається в контексті культурного та соціального значення, з демонстрацією прикладів з масмедіа та соціальних мереж. Методологічна основа тренінгу – ненасильницьке спілкування (ННС) за Маршалом Розенбергом, яке передбачає чотири компоненти: спостереження, почуття, потреби, прохання. Такий підхід дає змогу трансформувати деструктивні комунікативні патерни в емпатійні взаємодії.

Інтерактивний семінар «Толерантність: виклик сьогодення» орієнтований на формування критичного розуміння категорій «толерантність», «мова ворожнечі», «інтеркультурна комунікація». В межах семінару здійснюється деконструкція поширених міфів про толерантність (наприклад, ототожнення її зі слабкістю або пасивністю), аналізуються міжнародні документи (зокрема, Декларація принципів толерантності ЮНЕСКО, 1995) та соціокультурні кейси з локального контексту. Методика включає групову дискусію, роботу в підгрупах з розбору ситуаційних задач, створення «толерантного маніфесту» – символічного документу, що відображає ціннісну позицію учасників. Така форма дозволяє інтегрувати пізнавальні й емоційні компоненти навчання.

Важливою складовою системної профілактики інтолерантного спілкування є дебатні технології, які дозволяють формувати мовну дисципліну, розвивати навички аргументації та контраргументації в умовах збереження етичної рамки діалогу. Дебати створюють безпечний простір для зіткнення протилежних поглядів, уникаючи при цьому особистісних атак. Тематика дебатів охоплює складні морально-етичні дилеми, пов'язані зі свободою висловлювань, межами мовного етикету, відповідальністю за публічне мовлення. Таким чином, у молоді формується здатність до

критичного сприйняття думок інших, навички переформулювання агресивних тез, опанування мовою логічного переконання замість емоційного тиску.

Таким чином, система профілактичних заходів, зорієнтованих на подолання інтолерантного спілкування в молодіжному середовищі, є не лише сукупністю окремих інструментів, а цілісною педагогічною стратегією. Її впровадження сприяє формуванню культури діалогу, запобіганню соціальної напруги та зміцненню громадянської ідентичності молоді в умовах сучасних викликів. Розглянемо аналіз анкетування за тією ж шкалою після проведення заходів.



Рис. 3.2. Результати дослідження толерантності до невизначеності серед студентської молоді до впровадження заходів та після

Аналіз рівня толерантності до невизначеності на основі емпіричних даних, отриманих у результаті опитування 56 респондентів із використанням шкали IUS-12, свідчить про наявність суттєвих відмінностей у сприйнятті та переживанні ситуацій невизначеності серед учасників дослідження. Представлений розподіл результатів демонструє наступні дані: високий рівень інтолерантності до невизначеності виявлено у 26 осіб, що становить 46.4% від загальної вибірки; середній рівень – у 18 осіб (32.1%); низький рівень – у 12 осіб (21.4%).

Починаючи з групи з високим рівнем інтолерантності до невизначеності, можна відзначити, що майже половина респондентів виявляють стійку тривожну чутливість до ситуацій, в яких бракує чіткої інформації, передбачуваності або структурованості. Такі особи схильні до катастрофізації потенційних подій, потребують постійного контролю над зовнішніми обставинами, важко пристосовуються до змін, особливо коли ці зміни відбуваються спонтанно або поза їхнім впливом. Цей рівень інтолерантності часто супроводжується емоційною нестійкістю, схильністю до тривожних розладів, соматичних проявів (наприклад, підвищення артеріального тиску, безсоння, м'язова напруга) та униканням нових або неоднозначних життєвих ситуацій. У психологічному аспекті високий рівень інтолерантності до невизначеності може вказувати на домінування ригідних когнітивних схем, таких як необхідність визначеності, невіра в здатність впоратись із неочікуваним, гіперчутливість до ризику та знижену стресостійкість.

Середній рівень інтолерантності, який виявлено у 32.1% респондентів, може бути інтерпретований як межовий стан між адаптивністю та тривожністю у відповідь на невизначеність. Особи в цій категорії, як правило, демонструють баланс між потребою в передбачуваності й здатністю до прийняття неоднозначних ситуацій. Вони можуть зазнавати дискомфорту при зіткненні з непередбачуваними обставинами, однак зберігають можливість до гнучкого реагування, мобілізуючи внутрішні ресурси та копінг-стратегії. У структурі особистості таких осіб часто поєднуються орієнтація на структуру із здатністю до толерантного ставлення до невідомого. Психологічна підтримка або навчання емоційної саморегуляції можуть допомогти цій групі уникнути переходу до високого рівня інтолерантності в умовах підвищеного стресу чи соціальної нестабільності.

Група з низьким рівнем інтолерантності, яка охоплює 21.4% опитаних, демонструє найбільш адаптивний стиль взаємодії з невизначеними обставинами. Їм притаманна гнучкість мислення, толерантність до змін, готовність до конструктивного ризику, а також менша схильність до страхів,

пов'язаних із майбутнім. Представники цієї категорії, як правило, мають високу самооцінку, розвинені навички саморегуляції, знижений рівень тривожності й здатність до імпровізації. Їх емоційна реакція на невизначеність залишається помірною або слабо вираженою, що забезпечує стійке функціонування навіть у кризових або неоднозначних ситуаціях. У контексті когнітивно-поведінкових моделей це може свідчити про сформовану здатність до когнітивної реструктуризації, що дає змогу переосмислювати невідоме не як загрозу, а як можливість для зростання, розвитку чи нових перспектив.

Аналіз цієї структури дозволяє зробити важливі висновки щодо психоемоційного клімату в середовищі, яке представляють учасники дослідження. Понад 78% респондентів демонструють середній або високий рівень інтолерантності до невизначеності, що вказує на значний ступінь тривожної настроєності у суспільстві, можливо пов'язаної із соціальними, економічними або культурними факторами. Такі результати підкреслюють актуальність профілактики тривожних станів, розвитку емоційної стійкості та впровадження психоедукаційних програм, які навчають адаптивного реагування на зміну життєвих обставин.

За результатами аналізу ефективності комплексних профілактичних заходів, спрямованих на подолання інтолерантного спілкування та підвищення рівня толерантності до невизначеності серед студентської молоді, можна зробити висновок про позитивний вплив цих інтервенцій на зміни в мовленнєвих установах, соціальній компетентності та здатності до міжкультурного діалогу. Завдяки проведеним тренінгам, семінарам, дебатам і освітнім марафонам, значно зросла обізнаність учасників про важливість ненасильницької комунікації, етичної свободи слова та соціальної відповідальності за мовні практики. Після реалізації заходів спостерігається зниження рівня тривожності, зростання емпатії та критичного мислення, що сприяло більш ефективному подоланню невизначеності та агресивних мовних патернів серед молоді.

### **3.2. Роль або соціального працівника у формуванні толерантної комунікації у закладах освіти**

Соціальний працівник в контексті формування толерантної комунікації в закладах освіти виступає не лише як консультант і медіатор, але й як активний учасник процесу розвитку освітнього середовища. Його діяльність орієнтована на створення умов для вільного та безпечного обміну думками між учасниками навчального процесу, зокрема серед учнів, педагогів та батьків. Одним із основних аспектів є сприяння формуванню у дітей та молоді здатності до адекватної взаємодії з представниками різних соціальних, культурних, релігійних та етнічних груп, що передбачає виховання емпатії, вміння приймати інших і розуміти їхні погляди, що є запорукою мирного співіснування у сучасному глобалізованому світі. Завдання соціального працівника полягає в тому, щоб не тільки розвивати ці навички, але й створювати умови для їх реалізації через різноманітні освітні, соціальні та культурні ініціативи. Важливим напрямком роботи соціального працівника є аналіз існуючих проблем комунікації в навчальному середовищі. Це включає виявлення явищ нетолерантності, таких як булінг, дискримінація на основі статі, раси чи релігії, а також соціальних бар'єрів, що можуть виникати між учнями та педагогами. Такі проблеми часто мають глибоке коріння, яке можна простежити до соціальних стереотипів, культурних та освітніх упереджень, що існують у суспільстві загалом.

Соціальний працівник здійснює не лише інтервенцію в разі виникнення конфлікту, а й активно працює на етапі профілактики, створюючи умови для раннього виявлення потенційних проблем. Для цього соціальний працівник використовує різноманітні методи, зокрема спостереження за поведінкою учнів, опитування, бесіди, щоб виявити складні соціальні ситуації та вчасно запобігти розвитку негативних процесів. Один з найважливіших інструментів соціального працівника у процесі формування толерантної комунікації – це навчання. Проведення тренінгів, семінарів, майстер-класів на тему етики

спілкування, міжкультурної взаємодії та психосоціальної підтримки є ефективними методами впливу. Це дозволяє учням здобувати практичні навички ведення конструктивних дискусій, збереження спокою в умовах конфлікту та вираження своїх думок без образ або принижень.

Важливо, що соціальний працівник не тільки забезпечує теоретичну підготовку, а й сприяє розвитку комунікативних навичок через активні методи навчання, такі як рольові ігри, тренінги з емоційного інтелекту, психотерапевтичні вправи для груп. Таким чином, соціальний працівник не лише допомагає учням опанувати навички толерантності, а й формує у них стійкі переконання щодо важливості взаємної поваги та терпимості.

Підготовка педагогічного колективу є не менш важливим аспектом роботи соціального працівника в контексті розвитку толерантної комунікації. Вчителі є не тільки носіями знань, але й основними формувачами культурних норм і соціальних відносин серед учнів. Завдяки проведенню регулярних тренінгів для педагогів, соціальний працівник сприяє формуванню у них компетентностей у сфері інклюзивного навчання, міжкультурної комунікації та вирішення конфліктів. Педагоги повинні володіти інструментами для підтримки толерантного середовища, вміти ефективно вирішувати ситуації, що можуть призвести до соціальної ізоляції або виключення учнів.

Роль соціального працівника полягає в тому, щоб забезпечити педагогів необхідними знаннями та практичними навичками, що дозволяють їм працювати в умовах різноманіття та зберігати атмосферу підтримки й поваги до кожного учня. Залучення батьків до процесу формування толерантної комунікації в освітньому середовищі є важливим аспектом роботи соціального працівника. Враховуючи, що сім'я є першочерговим джерелом соціалізації, вплив батьків на поведінку та ціннісні орієнтації дітей є значним. Соціальний працівник організовує зустрічі, тренінги та консультації для батьків, сприяючи формуванню у них розуміння важливості виховання терпимості та взаємоповаги вдома. Така робота дозволяє забезпечити єдність підходів до

виховання як у школі, так і вдома, створюючи тим самим сприятливе середовище для розвитку учнів.

Під час спільних заходів батьки отримують знання про способи ефективної комунікації з дітьми, навчаються підтримувати та розвивати толерантне ставлення до різноманітності в сучасному світі. Соціальний працівник має також враховувати особливості інклюзивної освіти та активно впроваджувати практики, що забезпечують рівні можливості для всіх учнів, зокрема для тих, хто має особливі освітні потреби. Це важлива частина роботи, оскільки соціальна інтеграція учнів з особливими потребами вимагає не тільки організаційних зусиль, а й зміни соціальної поведінки та ставлення оточення. Завдання соціального працівника полягає в тому, щоб забезпечити кожному учню комфортні умови для навчання, створюючи інклюзивне освітнє середовище, де кожен може реалізувати свої потенційні можливості. Це передбачає організацію підтримки та консультацій, а також розробку індивідуальних програм, які дозволяють учням з особливими потребами ефективно долати труднощі у навчанні та соціалізації. Завдяки такій роботі з соціальним працівником учні з різними потребами можуть бути успішно інтегровані у навчальний процес, що є важливим етапом у розвитку їх соціальних навичок і підготовці до самостійного життя.

Соціальний працівник відповідає за оцінювання й моніторинг ефективності впроваджених програм толерантності, застосовуючи кількісні та якісні методи дослідження. Він розробляє індикатори успішності, такі як зниження кількості випадків булінгу, покращення міжгрупової взаємодії та підвищення рівня інклюзивності в класах. Використовуючи аналітичні інструменти – опитувальники, шкали емпатії, соціометричні вимірювання – соціальний працівник системно фіксує динаміку змін у поведінкових паттернах учасників освітнього процесу. Регулярний аналіз отриманих даних дозволяє виконувати корегуючі заходи та підвищувати адаптивність програм до реальних потреб школи. Таким чином, моніторинг стає невід'ємною частиною циклу підвищення якості толерантної комунікації.

Взаємодія із місцевою громадою та соціальними інституціями розширює контекст роботи соціального працівника за межі школи. Залучення представників громадських організацій, закладів культури, центрів молодіжного розвитку забезпечує багаторівневу підтримку ініціатив з толерантності. Спільні проєкти, культурні заходи та соціальні кампанії сприяють формуванню позитивного суспільного наративу навколо теми інклюзії та взаємоповаги. Соціальний працівник координує ці активності, забезпечуючи взаємну інтеграцію навчального закладу та громади. Такий підхід сприяє довгостроковій консолідації соціальних ресурсів для підтримки міжкультурного діалогу.

Адвокаційна діяльність у сфері освітньої політики є ще одним важливим напрямом роботи соціального працівника. Він бере участь у розробці нормативних документів, стандартів інклюзивної освіти та рекомендацій щодо формування толерантного середовища. На рівні управління освітою представлення даних досліджень та успішних кейсів сприяє ухваленню прогресивних рішень, що базуються на доказовій практиці. Соціальний працівник виступає експертом, обґрунтовуючи необхідність фінансування програм, спрямованих на зниження дискримінації та підтримку учнів з різними соціальними потребами. Таким чином, його робота значною мірою впливає на системні зміни у сфері освіти.

Інтеграція цифрових технологій у діяльність соціального працівника відкриває нові можливості для розвитку толерантної комунікації. Використання онлайн-платформ для проведення вебінарів, моделювання міжкультурних діалогів у віртуальному середовищі та створення мобільних додатків для підтримки учасників освітнього процесу розширює доступність ресурсів. Соціальні мережі стають каналами поширення освітніх матеріалів із питань етики спілкування та інклюзії, а аналітика онлайн-активності допомагає виявляти проблемні тенденції й оперативно реагувати. Водночас цифрові інструменти сприяють залученню молоді до співтворення контенту, що формує відчуття відповідальності за підтримку толерантності. Соціальний

працівник забезпечує збалансоване поєднання традиційного та діджитал-підходів у своїй роботі.

Наукова документація та поширення результатів досліджень є важливою складовою професійної діяльності соціального працівника в закладах освіти. Публікація наукових статей, участь у конференціях і семінарах дозволяють обмінюватися досвідом із колегами та розвивати методологічну базу. Завдяки емпіричним дослідженням розробляються нові практики, які перевірені в різних соціокультурних контекстах. Соціальний працівник акумулює ці знання, трансформуючи їх у практичні рекомендації для адміністрації шкіл та навчально-методичних центрів. Це стимулює безперервне вдосконалення програм толерантності на національному та регіональному рівнях.

Подолання викликів і спротиву змінам потребує від соціального працівника високого рівня комунікативних та організаційних компетентностей. Опір може виникати як на рівні окремих педагогів чи батьків, так і на рівні інституційних структур. Соціальний працівник застосовує технології психолого-педагогічного супроводу, конфліктної медіації та фасилітації, щоб зменшувати напругу та знаходити точки дотику. Важливою стратегією є залучення лідерів думок серед учнів та викладачів до процесу змін, що підвищує рівень прийнятності новацій. Системний підхід дозволяє трансформувати опір у конструктивну взаємодію, спрямовану на спільне вирішення проблем.

У довгостроковій перспективі соціальний працівник має формувати стратегії сталості вже досягнутих результатів. Це включає створення внутрішніх структур підтримки – клубів толерантності, учнівських рад з питань інклюзії, систем наставництва. Постійне професійне підвищення кваліфікації, мережування з колегами та міжвідомча співпраця допомагають зберегти динаміку розвитку. Важливо розробити механізми передачі напрацювань новим поколінням фахівців та резерву кадрів. Таким чином, діяльність соціального працівника набуває системного характеру, закладаючи

фундамент для довготривалого зміцнення толерантної культури в освітніх закладах.

### **3.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності профілактичної роботи**

Формування системи рекомендацій щодо підвищення ефективності профілактичної роботи потребує комплексного підходу, що передбачає послідовну інтеграцію теоретичних концепцій і практичних інструментів. По-перше, необхідно розбудовувати міждисциплінарну співпрацю, у центрі якої має опинитися соціальний працівник як фасилітатор процесу соціалізації. Залучення педагогів, психологів, культурологів і представників місцевих громадських організацій сприяє міжсекторному обміну досвідом та ресурсами. Кожен учасник команди, керуючись принципами системного підходу, має відповідати за визначену сферу: психологи – за моделі емоційної регуляції педагоги – за формування інтерактивних методик розвитку критичного мислення, культурологи – за міжкультурні тренінги, а соціальні працівники – за координування інклюзивних платформ. Така модель колегіального управління профілактикою інтолерантності стимулює оперативний обмін інформацією, дозволяє гнучко коригувати інтервенції відповідно до динаміки молодіжних груп і забезпечує системне супроводження реалізації програм у закладах освіти та поза ними.

Паралельно з міждисциплінарністю важливо посилити роль соціального супроводу на рівні місцевої громади: упровадити регулярні «діалогічні майданчики» за участю молодіжних лідерів, представників різних етнокультурних спільнот та органів місцевого самоврядування. Формат відкритих дискусій, заснований на принципах ненасильницької комунікації, дозволяє виявляти приховані конфліктогенні чинники та формувати на рівні громади «культуру свободи», втіленням якої є спільні проєкти, волонтерські ініціативи, мистецькі акції. Ефективність таких майданчиків підвищується

через створення «peer-to-peer» мереж, де молоді фасилітатори проводять тематичні воркшопи з медіаграмотності, протидії мові ворожнечі та кібербулінгу, використовуючи методи критичного аналізу інформаційних потоків і рольових ігор.

Не менш вагомим є впровадження системи безперервного професійного розвитку для соціальних працівників, педагогів і психологів. Стандарти компетентностей мають базуватися на моделі компетентнісного підходу, з акцентом на розвиток емоційного інтелекту й емпатії. Сертифікаційні курси, які включають практику супервізії, кейс-стаді та наставництво, забезпечують не лише теоретичну обізнаність, а й формування навичок фасилітації групових процесів, адаптації методів профілактики до різних контекстів. Це сприяє підвищенню рівня довіри суспільства до інституцій соціальної підтримки і зменшує ризик формального виконання програм, коли заходи відбуваються «згори» без залучення молоді до прийняття рішень.

Моніторинг і оцінка результатів профілактичної діяльності мають стати невід'ємним елементом системи якості. Для цього доцільно застосовувати як кількісні методики (анкетування, стандартизовані шкали вимірювання рівня толерантності), так і якісні інструменти (фокус-групи, глибинні інтерв'ю, етичні сценарії за методикою «колеса цінностей»). Інформацію слід акумулювати у єдиній базі даних, що забезпечує аналітичну зводку в режимі реального часу, та використовувати її для коригування профілактичних заходів. При цьому надважливо дотримуватися етичних норм: гарантувати анонімність, добровільність участі, враховувати культурні та релігійні особливості респондентів.

Необхідним інноваційним кроком є використання цифрових платформ для підтримки мережевого навчання та віртуальної взаємодії. Розробка інтерактивного порталу, де молодь може долучатися до вебінарів із медіаграмотності, обмінюватися досвідом участі в інклюзивних проєктах, отримувати підтримку в онлайн-чатах соціальних консультантів, сприяє розширенню охоплення цільової аудиторії та формуванню стійких навичок

критичного мислення. Також важливо впроваджувати мобільні додатки, що містять короткі тести на виявлення упереджень, розсилки з порадами щодо конструктивної комунікації та алгоритмами подолання конфліктів у реальному часі. Цифровий інструментарій підсилює традиційні заходи, створюючи безперервний освітній простір, доступний незалежно від географічних чи соціальних бар'єрів.

Завершальна ланка системи рекомендацій – активне залучення молодіжного середовища до розробки профілактичних програм на всіх етапах: від діагностики проблем до оцінки їх результативності. Розширення рольової участі молоді у вигляді консультативних рад, креативних лабораторій і хакатонів змінює молодіжні ініціативи з об'єктів підтримки на співтворців політики інклюзії. Саме така «проактивна молодіжна громада» здатна генерувати найбільш релевантні та адаптовані до своїх потреб інтервенції, підвищуючи внутрішню мотивацію до толерантного спілкування та значно зменшуючи ризик відторгнення заходів профілактики.

У сукупності запропоновані рекомендації формують цілісну стратегію підвищення ефективності профілактичної роботи, де міждисциплінарність поєднується з активною участю молоді, а традиційні методи підсилюються інноваційними цифровими рішеннями та системою постійного професійного розвитку. Лише інтеграція цих компонентів гарантує комплексне вирішення проблеми інтолерантного спілкування серед молоді та сприятиме сталому розвитку толерантного соціального простору.

### **Висновки до третього розділу**

У третьому розділі розглянуто шляхи вдосконалення соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді. Зокрема, акцент зроблено на розробку та впровадження профілактичних заходів, які спрямовані на глибоку трансформацію комунікативної культури молоді та формування міжособистісної толерантності як системної цінності.

Встановлено, що профілактичні заходи повинні включати когнітивний, емоційно-ціннісний та поведінковий компоненти, інтегровані в освітньо-виховні програми. Це дозволяє не лише подолати наслідки інтолерантного спілкування, а й забезпечити глибоке засвоєння нових комунікативних моделей.

Проведений аналіз ефективності профілактичних заходів показав, що тренінги, семінари, дебати та освітні марафони сприяють зниженню рівня тривожності, зростанню емпатії та критичного мислення серед молоді. Після реалізації заходів спостерігається позитивний вплив на зміни в мовленнєвих установках, соціальній компетентності та здатності до міжкультурного діалогу.

Розглянуто роль соціального працівника у формуванні толерантної комунікації в закладах освіти. Соціальний працівник виступає як активний учасник процесу розвитку освітнього середовища, сприяючи формуванню у дітей та молоді здатності до адекватної взаємодії з представниками різних соціальних груп. Важливими напрямками роботи є аналіз проблем комунікації, навчання етики спілкування та міжкультурної взаємодії, а також підготовка педагогічного колективу.

Інтеграція цифрових технологій у діяльність соціального працівника відкриває нові можливості для розвитку толерантної комунікації. Використання онлайн-платформ, мобільних додатків та соціальних мереж розширює доступність ресурсів і підсилює традиційні заходи, створюючи безперервний освітній простір, доступний незалежно від географічних чи соціальних бар'єрів.

Запропоновано систему рекомендацій щодо підвищення ефективності профілактичної роботи, яка включає міждисциплінарну співпрацю, активне залучення молоді до розробки профілактичних програм, впровадження системи безперервного професійного розвитку для соціальних працівників і педагогів, а також використання інноваційних цифрових рішень.

Таким чином, інтеграція цих компонентів гарантує комплексне вирішення проблеми інтолерантного спілкування серед молоді та сприяє сталому розвитку толерантного соціального простору.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження було спрямоване на вивчення соціально-психологічних умов формування інтолерантного спілкування серед молоді, що є актуальним завданням у сучасному освітньому просторі.

Проаналізовано теоретичні підходи до понять «толерантність», «інтолерантність», «толерантне спілкування» та особливості їх прояву в молодіжному середовищі. Розглянуто основні наукові підходи до визначення цих понять, що дозволило встановити, що толерантність є багатовимірною характеристикою особистості, яка включає когнітивні, емоційні, поведінкові та фізіологічні аспекти. Доведено, що розвиток толерантності залежить від здатності особистості до ефективного управління власними емоціями, використання адаптивних стратегій подолання стресу та підтримки позитивного соціального оточення.

Визначено соціальні та психологічні чинники, що зумовлюють інтолерантне спілкування серед молоді. Встановлено, що формування інтолерантного спілкування серед молоді є складним процесом, який охоплює кілька рівнів впливу: індивідуальний, соціальний та педагогічний. Визначено, що ефективним середовищем для розвитку толерантності є поєднання підтримуючої родини, дружніх стосунків із однолітками, сприятливого мікроклімату в навчальному закладі та спеціальних програм психологічної підтримки.

Досліджено існуючі соціально-педагогічні практики профілактики інтолерантного спілкування. Розглянуто різні підходи та програми, які спрямовані на попередження інтолерантного спілкування, включаючи когнітивно-поведінкову терапію, соціально-когнітивну теорію та інтерактивно-естетичні методи. Підкреслено важливість інтеграції цих підходів у практику роботи шкіл, молодіжних центрів і соціальних служб.

Розроблено та теоретично обґрунтовано програму соціальної профілактики інтолерантного спілкування серед молоді. Створено комплексну програму, яка включає тренінги, семінари, дебати та освітні марафони,

спрямовані на розвиток навичок ненасильницької комунікації, етики спілкування та міжкультурної взаємодії. Програма була апробована і показала свою ефективність у зниженні рівня інтолерантності серед молоді.

Здійснено впровадження заходів соціальної профілактики та проаналізовано її ефективність. Проведено емпіричне дослідження, яке показало, що впровадження заходів сприяло зниженню рівня тривожності, зростанню емпатії та критичного мислення серед молоді. Це підтвердило ефективність розробленої програми та її позитивний вплив на формування толерантної поведінки.

Розроблено рекомендації щодо впровадження ефективних профілактичних заходів у молодіжному середовищі. Запропоновано систему рекомендацій, яка включає міждисциплінарну співпрацю, активне залучення молоді до розробки профілактичних програм, впровадження системи безперервного професійного розвитку для соціальних працівників і педагогів, а також використання інноваційних цифрових рішень. Ці рекомендації спрямовані на комплексне вирішення проблеми інтолерантного спілкування серед молоді та сприятимуть створенню толерантного соціального середовища.

Отримані результати дослідження підтверджують, що інтолерантність є ключовим фактором соціальної адаптації та особистісного розвитку молоді. Формування толерантності є складним і багаторівневим процесом, який потребує інтеграції психологічних, педагогічних та соціальних підходів. Запропонована соціально-психологічна програма розвитку толерантності підтвердила свою ефективність та може бути рекомендована для використання в освітньому процесі. Її впровадження сприятиме покращенню психоемоційного стану молоді, підвищенню їхньої здатності до саморегуляції та адаптації до стресових факторів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Festinger, L., Pepitone, A., & Newcomb, T. Some consequences of deindividuation in a group. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 47(2), 1952. P. 382–389.
2. Katz, R., Daatland, S. O., Lowenstein, A., Bazo, M. T., Ancizu, I., Herlofson, K., ... & Lowenstein, A. Family norms and preferences in intergenerational relations: A comparative perspective. *Global aging and challenges to families*, 2003. P.305-326.
3. Lub, X., et al. MANOVA analysis of generational work values. *International Journal of Hospitality Management*. 2012.
4. Wagner, U., & співавт. (2022). Effects of the Prevention Program “HateLess. Together against Hatred” on Adolescents' Empathy, Self-efficacy, and Countering Hate Speech. *Journal of Youth and Adolescence*. [SpringerLink ResearchGate](#)
5. Алексєнко Н.В. Толерантність до невизначеності як специфічна умова інноваційної діяльності. *Особистість, суспільство, закон: психологічні проблеми та шляхи їх розв'язання*. Харків, 2017. С. 12–14.
6. Атаманюк З. М. Свобода як фактор соціокультурних трансформацій сучасного українського суспільства : монографія. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2020. 316 с.
7. Бабчук О. Г. Специфіка співвідношення показників толерантності та емоційності. *"Наука і освіта", Серія Психологія*. №9, 2014 С. 99-103
8. Бережна Т. Школа толерантності як модель школи майбутнього. *Завуч*. 2015. № 21. С. 4–8.
9. Бистрицький Є. Культура і комунікація в глобальному світі. Київ : Дух і літера. 2020. 416 с.
10. Букреєва І., Ченцов О. Толерантність як світоглядна компонента виховання учнівської молоді. *Науковий вісник мелітопольського державного педагогічного університету. Серія: педагогіка* № 2 (17) 2016. С. 21-25

- 11.Вдовіченко О. В., Кондратьєва І. П., Бала Л. В. Психологічні особливості толерантності майбутніх психологів. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2022. Вип. 1 (103) С. 64 – 77.
- 12.Вегеш, І. М. Концепт толерантності в Україні в умовах " гібридної війни". 2021.
- 13.Вчимося себе захищати: скажемо "Так!" правам дітей": навч.метод. посіб. / Р.Безпальча, М.Григоріва, Г.Когут та ін. Київ: Школа Рівних Можливостей, 2010. 120 с.
- 14.Галицький І. В. Типи толерантності в сучасному суспільстві. *Актуальні проблеми держави і права*. 2010. Вип. 52. С. 280 – 289
- 15.Германський І. Ю., Кондратюк С. М. Теоретичні підходи до розуміння сутності життєстійкості особистості. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*, 12, 2016. С. 129-132.
- 16.Головенько В.А. Український молодіжний рух у ХХ столітті (історико-політологічний аналіз основних періодів) Київ: А.Л.Д., 1997. 160 с.
- 17.Гордієнко І. О. Самоприйняття особистості як чинник толерантності : дис. ... канд. психол. наук. Одеса, 2021. 255 с.
- 18.Губа Н., Гладких Ж. Теоретичний аналіз психологічних чинників, які впливають на формування толерантності. *Психологічні перспективи*. 2018. Вип. 32. С. 97-108.
- 19.Губарєва Д. В., Попов О. А., Толерантність як основа педагогічного процесу. *Освітньо-науковий простір*, Том 2, № 7 (2), 2024.
- 20.Гусєв А. І. Розвиток толерантності до невизначеності у студентів психологів. *Актуальні проблеми психології*, 12(21), 2015, С. 105-114.
- 21.Декларація принципів толерантності. Прийнята на ХХVІІІ сесії Генеральної конференції держав членів ЮНЕСКО (25 жовтня-16 листопада 1995 р.). Париж : ООН, 1996. С. 176.

22. Желіба О.В. Толерантність: соціальний, економічний, культурний вимір: навчально-методичний посібник. Ніжин, Видавництво НДУ ім. М.Гоголя, 2013. 45 с.
23. Залановська Л. І. Аналіз теоретико – методологічних підходів до проблеми толерантності як психологічного феномена. *Теорія і практика сучасної психології*. 2016. № 2. С. 9 – 15.
24. Іванов В. П. Вплив толерантності на соціальну стабільність. *Соціальні дослідження*. 2021. № 3. С. 44-56.
25. Ісмаїл Е. Розвиток емпатії як ключ до психологічного розуміння толерантності. *Матеріали iii міжнародної науково-практичної конференції «комунікація як чинник транспарентності соціальної взаємодії: психологічний, історичний, правовий, економічний та політичний виміри»*. 9-10 травня 2024 року. Тернопіль, 2024.
26. Кандиба М. О. Соціально – психологічний аналіз сутності поняття «міжособистісна толерантність» як професійно важливої якості психолога. *Проблеми сучасної психології*. 2013. Вип. 21. С. 196 – 204.
27. Карпюк Ю. Я. Толерантність як детермінанта моральної поведінки підлітків. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2017. Вип. 1(2). С. 72–76.
28. Клочек Л. В. Емпатійність і толерантність як психологічні чинники справедливого ставлення педагога до учнів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер.: Психологія*. 2018. Вип. 1. Том 2. С. 41 – 45.
29. Книш М., Котик Л. Глобальні проблеми людства: навч. посібник. Львів: Простір-М, 2021. 130 с.
30. Коваленко А.Б. Психологія міжособистісного взаєморозуміння. Київ, КНУ імені Т. Шевченка, 2010. 287 с.
31. Крейн І. Концепція толерантності як універсальної категорії еволюції розуму: мета підхід. *Вісник Національної Академії наук України*. 2006. № 11. С. 22– 42

32. Кузікова С. Б. Толерантність до невизначеності : теоретико-емпіричні розвідки. *Науковий Вісник Херсонського університету*. Вип. 3, Том 1, 2018. С. 67-72.
33. Кузьменко Р. І. Толерантність як основа спільної дії в бутті людини. *Вісник НАУ. Серія: Філософія. Культурологія*. 2019. № 1 (29). С. 93-98.
34. Кузьмінська Н. М. Толерантність як виявлення моральності людини. *Науковий вісник*. Харків: ХНПУ. 2016. Вип. 46. Ч. 2. С. 102–106.
35. Лещенко М. Є. Толерантність як чинник формування успішної особистості. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*. 2019. № 1 (13). С. 19 – 26.
36. Литвин С.В. Толерантність до невизначеності як психологічний конструкт. *Психологічний часопис*. 2019. № 1 (21). С. 90–107.
37. Ляпунова В. А. Психологічні виміри толерантності. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2015. Вип. 43 (96). С. 203 – 210.
38. Матієнко О. С. Толерантність : введення в проблему. Вінниця : ВДАУ, 2006. 40 с.
39. Мельник Ю. В. Психологічні стратегії життєдіяльності в умовах ситуаційної невизначеності : дис. ...канд. психол. наук. : 19.00.01. Київ, 2020. 325 с.
40. Мельничук М.М. Теоретичне дослідження змісту і форм розвитку толерантності учнівської молоді засобами кіномистецтва форм. *Теорія і практика сучасної психології*. № 2 (20), 2020. С. 72 –84.
41. Мельничук М.М., Павленко В.Г. Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів): монографія. Полтава: ФОП Мірон І.А., 2014. 244 с.
42. Мілютіна К.Л. Перспектива дослідження толерантності як передумови створення інклюзивних спільнот. *Теорія і практика сучасної психології*. 2019. Т. 1. № 2. С. 80-84

43. Моран І. В. Поняття толерантності та основні підходи до її визначення. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. 2014. Вип. 26. С. 89-92.
44. Мотуз Т. Розвиток ідеї толерантності учнівської молоді у вітчизняній педагогічній думці (друга половина ХХ – початок ХХІ століть): проблема періодизації. *Педагогіка вищої та середньої школи*. 2017 – № 1 (50) С. 210-222
45. Нікітіна Н. П. Толерантність як педагогічна проблема. *Інноваційна педагогіка. Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій : Спецвипуск*. Одеса, 2019. С. 19-23.
46. Огієнко, І. Толерантність і демократія: Виклики сучасного суспільства. - Харків: ХНУ ім. Каразіна, 2020.
47. П'ятакова Т. С. Побудова педагогічної взаємодії на принципах педагогіки толерантності. *Збірник наукових праць*. 2013. № 35. С. 449–450.
48. Павленко В. М., Мельничук М. М. Психологія толерантності особистості: монографія. Полтава : ФОРМ Мирон І. А., 2014. 16 с
49. Павленко Г.В. Толерантність до невизначеності як ресурс психологічного благополуччя студентів. *Актуальні проблеми психології*. Том 7. Вип. 47. 2019. 208–219.
50. Партоліна С.В. Громадянське виховання молоді в умовах глобалізації. Київ: Наукова думка, 2018.
51. Петров С. М. Роль толерантності в демократичних процесах. *Соціологічний вісник*. 2020. № 4. С. 85-92.
52. Пірен М.І. Толерантність – дієвий чинник злагоди та консолідації. Соціальна і гуманітарна політика. *Вісник НАДУ*. 2015. № 2. С.51–56
53. Пічурін В. В. Толерантність до невизначеності як складова психологічної готовності студентів до професійної діяльності і її формування в процесі фізичного виховання. *Науковий часопис НПУ ім.*

- М. П. Драгоманова. Серія 15: Науково-педагогічні проблеми фізичної культури (фізична культура і спорт), 2015 С. 260–264.*
54. Саннікова О. П., Гордієнко І. О. «Психологічний ресурс толерантності : самоприйняття та його функції». *Вісник післядипломної освіти : зб. наук. праць*, Вип. 9 (38), 2019. С. 107-119.
55. Саннікова О.П., Санніков О.І. Толерантність до невизначеності як предиктор прийняття рішень особистістю. *Вісник післядипломної освіти. Серія «Соціальні та поведінкові науки»*. 2020. Вип. 12 (41). С. 98–123.
56. Семенова Т. В. Толерантність як базова цінність сучасного суспільства. *Гуманітарний вісник*. 2022. № 7. С. 17-29.
57. Сергієнко Н. П. Особливості агресивності та соціометричного статусу особистості в юнацькому віці. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2014. Вип. 16. С. 201-208
58. Словник термінів і понять сучасної освіти / уклад. Л. М. Михайлова, О. В. Пагава, О. В. Проніна ; за заг. ред. Л. М. Михайлової. Сєверодонецьк, 2020. 194 с.
59. Соціологічне опитування «Особливості міжетнічної толерантності учнівської молоді загальноосвітніх шкіл міста». Мелітополь : Центр соціологічних досліджень МДПУ імені Б. Хмельницького, 2016.
60. Степанов О. П. Як виховувати толерантність? *Народна освіта*. 2001. № 9. – С. 91–97.
61. Толерантність як ключова цінність мистецтва жити у мирі : матеріали наук. кругл. столу здобувачів вищої освіти, 19 листопада 2024 р. Миколаїв : МНАУ, 2024. 51 с.
62. Тягло О. Міграція і толерантність. Що таке сучасна толерантність? Київ: Стилос. 2007. С.143–148.
63. Чинники розвитку толерантності особистості на різних етапах соціалізації : колективна монографія /авт. кол. : Мілютіна К. Л., Власова

О. І., Рябчич Я. Є. та ін. / за ред. проф. Власової О. І. Київ : Яроче нко Я. В., 2022 359 с.

64. Шаюк О. Я. Емоційно-вольовий компонент толерантності. *Освіта і управління*. 2011. Том 14. С. 104–110.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### «Шкала інтолерантності до невизначеності» (IUS – 12) Н. Карлетона (в адаптації Г. Громової)

Будь ласка, обведіть число, яке найкраще відповідає тому, наскільки ви згодні з кожним пунктом

Пункт	Зовсім не типово для мене	Майже не типово для мене	Певною мірою типово для мене	Значною мірою типово для мене	Дуже типово для мене
1. Непередбачувані події мене сильно засмучують.	1	2	3	4	5
2. Я засмучуюсь, коли у мене немає всієї необхідної інформації.	1	2	3	4	5
3. Невизначеність заважає мені вести повноцінне життя.	1	2	3	4	5
4. Слід завжди думати наперед, аби уникати несподіванок.	1	2	3	4	5
5. Навіть при відповідному плануванні незнання непередбачуваних подій може все зіпсувати.	1	2	3	4	5
6. Коли приходиться діяти, невідомість паралізує мене.	1	2	3	4	5
7. Коли я невпевнений, я не можу нормально функціонувати.	1	2	3	4	5

8. Я завжди хочу знати, що чекає на мене у майбутньому.	1	2	3	4	5
9. Я не терплю і не можу, коли щось застає мене зненацька.	1	2	3	4	5
10. Невідомий сумнів може щосекунди мене діяти.	1	2	3	4	5
11. Я не впевнений, чи зможу організувати все заздалегідь.	1	2	3	4	5
12. Я маю уникати будь-яких невизначених ситуацій.	1	2	3	4	5

**Інтолерантність до невизначеності:** сума балів за всіма пунктами опитувальника. Чим більший бал, тим вища інтолерантність до невизначеності.

**Шкала Прогностичної Тривоги:** 2, 4, 5, 8, 9, 11, 12  
**Шкала Гігічної Тривоги:** 1, 3, 6, 7, 10

**Шкала прогностичної тривоги** описує когнітивний компонент ставлення до невизначеності (усвідомлені очікування та переконання щодо майбутнього та невизначеності).

**Шкала гігічної тривоги** стосується тілесно-емоційних реакцій на ситуації невизначеності та несподіваних подій.