МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: **ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ СТАНОВЛЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ**

Виконав: студент ІІ курсу,
групи 7.С4.25-4-з
спеціальності: С4-Психологія
освітньо-професійної програми: Психологія
Панасюк Олександр Петрович
Керівник: PhD, доцент кафедри
психології Гречаник М.І.
Рецензент: канд. психол. наук, доцент
кафедри психології Залановська Л.І.

Запоріжжя – 2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти другий (магістерський)
Спеціальність С4 Психологія
Освітньо-професійна програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
в.о. завідувача кафедри психології
канд. психол. наук, доцент Н.О. Губа
_____
«____»_____2026 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Панасюку Олександру Петровичу

1. Тема роботи: Психологічні механізми становлення професійної толерантності працівників Національної поліції України
керівник роботи: Гречаник М.І., PhD, доцент кафедри психології
затверджені наказом ЗНУ від «25» вересня 2026 року № 1323-с
2. Термін подання студентом роботи: __22.10.2026_____
3. Вихідні дані до роботи: аналіз наукової літератури з проблеми професійної толерантності; результати опитування працівників Національної поліції.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: теоретичний аналіз феномену професійної толерантності поліцейського; визначення рівнів і структурних компонентів професійної толерантності; концептуалізація психологічних механізмів її становлення; емпіричне дослідження особливостей професійної толерантності та її психологічних чинників у поліцейських з різним стажем служби; встановлення взаємозв'язків показників професійної толерантності з показниками її психологічних чинників; розробка тренінгової програми розвитку професійної толерантності.
5. Перелік графічного матеріалу: 11 таблиць, 8 рисунків.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Гречаник М.І., доцент		
Розділ 1	Гречаник М.І., доцент		
Розділ 2	Гречаник М.І., доцент		
Розділ 3	Гречаник М.І., доцент		
Висновки	Гречаник М.І., доцент		

7. Дата видачі завдання ___2026 рік_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень –лютий 2026 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2026 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2026 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	липень 2026 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	червень -серпень 2026 р.	Виконано
6	Написання висновків	вересень 2026 р.	Виконано
7	Передзахист	жовтень 2026 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2026 р.	Виконано

Студент _____ О. П. Панасюк

Керівник роботи _____ М. І. Гречаник

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер _____ А. О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 81 сторінка, 11 таблиць, 8 рисунків, 69 джерел, 2 додатки.

Об’єкт дослідження – професійна толерантність працівників Національної поліції України.

Предмет дослідження – психологічні механізми становлення професійної толерантності працівників Національної поліції України.

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні механізми становлення професійної толерантності працівників Національної поліції України, розробити тренінгову програму її розвитку.

Гіпотеза дослідження: рівень професійної толерантності поліцейських пов’язаний із вираженістю психологічних механізмів її забезпечення та рис «Великої п’ятірки», а показники толерантності та її психологічних чинників відрізняються у працівників з різним стажем служби.

Методи дослідження: теоретичні – аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукової літератури; емпіричні – анкетування із застосуванням методик; математично-статистичні – описова статистика, критерій Краскела–Волліса, кореляційний аналіз Спірмена, поправка Холма.

Наукова новизна полягає у встановленні відмінностей показника толерантності між групами поліцейських з різним стажем служби в умовах воєнного стану та його зв’язків з показниками психологічних чинників, у трирівневій характеристиці професійної толерантності. Розроблено тренінгову програму «Твердо щодо порушення – з повагою до людини».

Галузь використання: психологічне забезпечення та службова підготовка працівників Національної поліції.

НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ, ПРОФЕСІЙНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ, ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ, СТАЖ, ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА.

SUMMARY

Panasiuk O. P. Psychological mechanisms of the formation of professional tolerance of the National Police of Ukraine officers.

The qualifying work consists of Introduction, 3 Chapters, Conclusions, References (69 items, 29 in foreign languages), 2 appendices on 8 pages. The qualifying work volume is 98 pages long, 81 of them – main text. There are 11 tables and 8 illustrations.

Under martial law, police officers deal daily with intoxicated, aggressive and provocative citizens, which makes their professional tolerance an important research problem.

The research object: professional tolerance of the National Police of Ukraine officers.

The research subject: psychological mechanisms of the formation of professional tolerance of the National Police of Ukraine officers.

The research goal: to substantiate and investigate these mechanisms and to develop a training programme for developing professional tolerance.

Chapter 1 «Theoretical and methodological foundations of the study of professional tolerance of the National Police of Ukraine officers» defines professional tolerance of a police officer, its boundaries, structural components, levels and psychological mechanisms of its formation.

Chapter 2 «Empirical study of the psychological mechanisms of the formation of professional tolerance of the National Police officers» describes the study of 79 officers of a preventive police unit in Volyn region. Five CPI-U scales, Budner's Tolerance of Ambiguity Scale and the Big Five Inventory in the Ukrainian adaptation by V. Ostapovych, V. Barko and V. Barko, as well as author's questions, were used. On the CPI-U Tolerance scale, used as a personal indicator related to professional tolerance, most officers have a medium level; the lowest mean level is in the group with 11-20 years of service and the highest in the group with more than 20 years. Among the Big Five traits, the indicator is most

closely related to agreeableness and emotional stability; the largest coefficients were obtained for the CPI empathy and psychological-mindedness scales, whose internal consistency is low. It is most difficult for officers to maintain tolerance towards people whose behaviour violates norms or is aggressive. The hypothesis was partially confirmed.

Chapter 3 «Training programme for the development of professional tolerance of the National Police officers» presents the programme «Firm about the offence – respectful to the person» with a basic cycle of sessions, a differentiated block based on the participants' needs and practical recommendations.

The results suggest focusing training on understanding the other person and emotional self-regulation, especially for officers with 11-20 years of service, and can be used in psychological support and in-service training of police officers.

Key words: length of service, National Police, professional tolerance, psychological mechanisms, training programme.

ЗМІСТ

ВСТУП 8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ 13
1.1. Професійна толерантність як психологічний феномен 13
1.2. Рівні та структурні компоненти професійної толерантності правоохоронців 18
1.3. Психологічні механізми становлення професійної толерантності працівників поліції 24
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕХАНІЗМІВ СТАНОВЛЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ 31
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження 31
2.2. Особливості професійної толерантності та її психологічних чинників у поліцейських з різним стажем служби 38
2.3. Взаємозв’язки показників професійної толерантності з показниками її психологічних чинників 47
РОЗДІЛ 3 ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ 55
3.1. Обґрунтування та структура тренінгової програми 55
3.2. Зміст занять тренінгової програми та практичні рекомендації щодо розвитку професійної толерантності поліцейських 64
ВИСНОВКИ 78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 82
ДОДАТКИ 91

ВСТУП

Актуальність теми. Повномасштабна збройна агресія рф проти України змінила умови роботи Національної поліції. Поліцейські працюють на місцях загибелі людей, документують воєнні злочини, евакуюють цивільних і постійно перебувають під загрозою для життя; змінився і склад людей, з якими вони взаємодіють: серед них більше демобілізованих військових, людей, які пережили втрати, мешканців деокупованих територій. Працівники підрозділів превентивної діяльності щодня контактують з особами в стані сп’яніння, кривдниками, агресивними громадянами, людьми в гострому кризовому стані. Від поліцейського в таких контактах вимагається поєднувати рішучість у припиненні правопорушення з повагою до гідності людини.

Тривале психоемоційне навантаження сприяє розвитку деструктивних захисних механізмів – деперсоналізації, емоційного відсторонення, професійної деформації, а за даними досліджень, у період воєнного стану в поліцейських знизився самоконтроль. Водночас суспільство висуває до поліції високі вимоги: закон зобов’язує поліцейського поважати права і свободи людини і забороняє будь-яку дискримінацію, а рівень довіри населення є основним критерієм оцінки ефективності поліції. За даними Київського міжнародного інституту соціології, наприкінці 2025 р. поліції не довіряли 46 % опитаних, тоді як довіряли 35 %. Забезпечити професійну толерантність лише наказами та інструктажами неможливо: для цього потрібно розуміти психологічні механізми, які її формують, і на цій основі будувати програми розвитку для працівників на різних етапах служби.

Теоретичні засади вивчення толерантності розкрито в працях І. Моран, Н. Губи та Ж. Гладких, Г. Гайдук. Психологічні особливості поліцейської діяльності, професійної деформації та психологічного забезпечення служби досліджували В. Остапович, В. Барко і В. Барко, І. Клименко, О. Кудерміна, В. Медведєв, Д. Швець і З. Кісіль, Я. Пономаренко; комунікативну

толерантність поліцейських – О. Рівчаченко, О. Євдокімова і Я. Пономаренко. Зарубіжні дослідники вивчали упередження поліцейських і вплив на них професійної соціалізації, вигорання і поліцейську культуру. Проте недостатньо вивченими залишаються психологічні механізми, які забезпечують становлення професійної толерантності поліцейського, і їхнє співвідношення на різних етапах служби, особливо в умовах воєнного стану. Це зумовило вибір теми дослідження.

Об’єкт дослідження – професійна толерантність працівників Національної поліції України.

Предмет дослідження – психологічні механізми становлення професійної толерантності працівників Національної поліції України.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні механізми становлення професійної толерантності працівників Національної поліції України, розробити тренінгову програму її розвитку.

Гіпотеза дослідження: припускаємо, що рівень професійної толерантності працівників Національної поліції пов’язаний із вираженістю психологічних механізмів її забезпечення (емпатії, самоконтролю, психологічної проникливості, гнучкості, толерантності до невизначеності) та особистісних рис за моделлю «Великої п’ятірки», а показники толерантності та її психологічних чинників відрізняються у поліцейських з різним стажем служби.

Для досягнення мети визначено такі завдання дослідження:

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз феномену професійної толерантності поліцейського.

2. Визначити рівні й структурні компоненти професійної толерантності правоохоронців.

3. Концептуалізувати психологічні механізми становлення професійної толерантності працівників поліції.

4. Емпірично дослідити особливості професійної толерантності та її психологічних чинників у поліцейських з різним стажем служби.

5. Встановити взаємозв’язки показників професійної толерантності з показниками її психологічних чинників.

6. Розробити тренінгову програму розвитку професійної толерантності працівників поліції.

Методи дослідження. Для розв’язання завдань застосовано комплекс методів:

– теоретичні: аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукової літератури – для визначення змісту, структури, рівнів і механізмів становлення професійної толерантності;

– емпіричні: анкетування із застосуванням методик в українській адаптації В. Остаповича, В. Барка, В. Барка для Національної поліції України – п’яти шкал Каліфорнійського психологічного опитувальника CPI-U («Толерантність», «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість», «Гнучкість»), опитувальника толерантності до невизначеності С. Баднера, опитувальника «Велика п’ятірка» О. Джона, Л. Наумана і С. Сото – та авторських запитань про найскладніші для працівника категорії громадян і розуміння ним професійної толерантності;

– методи математичної статистики: описова статистика, H-критерій Краскела–Волліса з показником розміру ефекту ε^2, U-критерій Манна–Вітні для попарних порівнянь, поправка Холма на множинні перевірки, коефіцієнт рангової кореляції Спірмена, коефіцієнт α Кронбаха. Розрахунки виконано в середовищі статистичного програмування R.

Емпірична база дослідження. Дослідження проведено в червні – липні 2026 р. на базі Управління превентивної діяльності Головного управління Національної поліції у Волинській області. Вибірку склали 79 працівників поліції (53 жінки і 26 чоловіків) зі стажем служби від одного до 35 років.

Наукова новизна отриманих результатів. Уперше на вибірці працівників превентивних підрозділів Національної поліції в умовах воєнного стану встановлено відмінності показника толерантності (шкала «Толерантність» CPI-U як особистісний індикатор, пов’язаний із

професійною толерантністю) між групами з різним стажем служби: найнижчий середній показник і найбільшу частку працівників з низьким рівнем виявлено в групі зі стажем 11-20 років, найвищий – у групі зі стажем понад 20 років. Встановлено зв'язки цього показника з поступливістю та емоційною стійкістю, які в першому розділі віднесено до емпатійно-ідентифікаційного та емоційно-регулятивного механізмів. Запропоновано трирівневу характеристику професійної толерантності (зовнішньо-нормативний, рольовий і ціннісний рівні) на основі концепції процесів прийняття соціального впливу Г. Келмана. Набуло подальшого розвитку уявлення про специфіку професійної толерантності поліцейського як здатності зберігати повагу до гідності людини тоді, коли її поведінка порушує норми, провокує або загрожує.

Практичне значення отриманих результатів. Розроблено тренінгову програму «Твердо щодо порушення – з повагою до людини», спрямовану на розвиток механізмів становлення професійної толерантності, з диференційованим блоком для працівників з різними потребами, виявленими в дослідженні, зокрема для працівників зі стажем 11-20 років. Запропоновано короткий психодіагностичний комплекс для групового опису ситуації в підрозділі і сформульовано практичні рекомендації для керівників підрозділів, працівників психологічного забезпечення та закладів вищої освіти зі специфічними умовами навчання. Результати дослідження можуть використовуватися в службовій підготовці працівників поліції та в освітньому процесі.

Надійність і достовірність результатів забезпечувалися теоретичною обґрунтованістю вихідних положень, застосуванням стандартизованих методик в українській адаптації для Національної поліції України, перевіркою анкет на ознаки механічного заповнення, перевіркою ключів і відповідності номерів тверджень, застосуванням методів математичної статистики з поправкою на множинні перевірки, які відповідають характеру даних.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дослідження викладено в публікаціях:

1. Панасюк О. П. Психологічний зміст професійної толерантності офіцера правоохоронних органів. *Сучасна освіта і наука Волині: інновації, стійкість, повоєнне відновлення* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих вчених (14 травня 2026 р.). Луцьк : ВОРВП «Надстир'я», 2026. С. 207-210. URL : https://surl.li/ondxzn.

2. Панасюк О. Психологічні засади формування професійної толерантності працівників Національної поліції. *Молода наука-2026 :* збірник наукових праць студентів, аспірантів, докторантів і молодих вчених : у 4 т. / Запорізький національний університет. Запоріжжя : ЗНУ, 2026. Т. 1. С. 410-413. URL : https://sites.znu.edu.ua/stud-sci-soc//--nzhenernij-navchalno-naukovij-institut--im--yu-m--potebni-2024/tom_1.pdf.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (69 найменувань, з них 29 – іноземними мовами) і двох додатків. Загальний обсяг роботи – 98 сторінок, обсяг основного тексту – 81 сторінка. Робота містить 11 таблиць і 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

1.1. Професійна толерантність як психологічний феномен

У загальному розумінні толерантність означає готовність до діалогу, орієнтацію на розуміння інших людей і визнання їхнього права на індивідуальну та культурну відмінність. У психологічній літературі склалося кілька підходів до цього поняття. І. Моран, узагальнюючи їх, виокремлює гуманістичний підхід, у межах якого толерантність є усвідомленим і відповідальним вибором особистості; особистісний, що розглядає її як утворення, яке спирається на внутрішні цінності та смисли; діалогічний, який акцентує міжособистісну взаємодію; і фасилітативний, зосереджений на створенні умов для розвитку толерантності [26, 91]. Для нашого дослідження важливі два з цих положень: толерантність має ціннісну основу і виявляється у взаємодії, а отже, її можна розглядати як властивість особистості, що формується і змінюється в діяльності.

Від загального розуміння толерантності закономірно перейти до професійного. У професіях типу «людина – людина» (педагог, психолог, соціальний працівник, керівник) толерантність перестає бути виключно бажаною рисою характеру і стає умовою виконання професійних завдань. У психологічних дослідженнях професійну толерантність розглядають як інтегральну характеристику фахівця, професійно важливу якість, готовність і здатність до ефективної діяльності, а також як тип міжособистісних ставлень у колективі [10, 34].

Для правоохоронної діяльності професійна толерантність має особливий зміст. Г. Гайдук, досліджуючи передусім професійну

толерантність педагога, наводить за іншим дослідником характеристику професійної толерантності правоохоронця: вона охоплює конструктивну поведінку в службових конфліктах, уміння досягати взаєморозуміння без насильства і приниження гідності громадян, законне застосування владних повноважень і здатність регулювати власну поведінку відповідно до професійних норм під час морально-ціннісного вибору засобів досягнення мети [10, 35].

Праць, присвячених саме толерантності поліцейських, в Україні небагато, і більшість із них опубліковано у виданнях закладів вищої освіти МВС. Колективна монографія Донецького державного університету внутрішніх справ за загальною редакцією Т. Кононенко розглядає толерантність як аксіологічну основу професійної культури поліцейського: вона передбачає визнання прав і свобод людини, шанобливе ставлення до різних соціокультурних груп і відмову від дискримінації [38, 6]. О. Рівчаченко досліджувала комунікативну толерантність працівників Національної поліції і встановила, що за експрес-опитувальником «Індекс толерантності» 76 % опитаних мали середній рівень [34, 140]; на її думку, загальна комунікативна толерантність значною мірою передбачає інші її форми [34, 140-141]. О. Євдокімова і Я. Пономаренко на вибірці слухачів первинної професійної підготовки показали, що поліцейські з різним рівнем комунікативної толерантності відрізняються за соціальним і емоційним інтелектом [15; 16]. У цих працях професійна толерантність постає як різновид комунікативної, поряд із ситуативною, типологічною і загальною [15].

Нормативну підставу вважати толерантність професійною вимогою становлять Закон України «Про Національну поліцію» [33] і Правила етичної поведінки поліцейських [32]. Закон зобов’язує поліцію забезпечувати дотримання прав і свобод людини та забороняє в діяльності поліції будь-які привілеї чи обмеження за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження,

майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками [33]. Правила вимагають поваги до гідності кожної людини, неупередженого ставлення, стриманої і доброзичливої поведінки та контролю над власними емоціями, щоб особисті симпатії чи антипатії не впливали на службові рішення [32]. Слово «толерантність» у цих документах не вживається, проте її зміст задано через недискримінацію, повагу до гідності, неупередженість і стриманість.

Зазначені документи встановлюють і межу толерантності. Закон забороняє поліцейському сприяти, здійснювати, підбурювати або терпимо ставитися до будь-яких форм катування чи жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження [33]. Терпимість вжито в заборонному значенні: є дії, до яких поліцейський не має права бути толерантним. Автори монографії за загальною редакцією Т. Кононенко формулюють цю межу як розрізнення особи і вчинку: поліцейський не мусить бути толерантним до правопорушення, але зобов'язаний шанувати гідність людини, яка його вчинила [38, 6-7].

Звідси випливають дві межі професійної толерантності поліцейського. Нижню утворюють байдужість і потурання, коли поліцейський не втручається там, де закон вимагає втручання. Верхню утворюють упередженість і надмірний примус. Законний і пропорційний примус щодо правопорушника не суперечить професійній толерантності, а упереджене ставлення до цілої групи людей є її прямим порушенням. Оскільки поліцейський майже завжди має ресурс втручання, його толерантність є усвідомленим самообмеженням у межах дискреційних повноважень. Ці положення є нашою інтерпретацією наведених джерел.

Специфіку професійної толерантності поліцейського визначає характер його діяльності. В. Барко, В. Остапович і В. Барко в межах професіографічного підходу розрізняють оперативно-розшукову, слідчу та превентивну поліцейську діяльність, які відрізняються умовами служби, складністю завдань, рівнем відповідальності і характером рішень [4].

В. Остапович серед психологічних особливостей роботи оперативного працівника називає примусовий характер спілкування, наявність владних повноважень, необхідність швидко ухвалювати рішення в умовах дефіциту часу й невизначеності, емоційну напруженість і ризик для життя та здоров'я [28, 51-52]. Д. Швець, З. Кісіль і Р.-В. Кісіль звертають увагу ще й на публічність: кожну дію поліцейського можуть зафіксувати й ретельно оцінити [65, 66]. Для професійної толерантності найважливіше поєднання двох ознак – права на примус і високої ймовірності конфліктної взаємодії з громадянами. Емоційна ціна такої діяльності значна: за даними В. Барка і В. Барка, 29 % поліцейських часто переживають негативні психічні стани – агресію, тривогу, острах, підозріливість, ненависть [3, 12-13]. Ці стани безпосередньо загрожують професійній толерантності, адже саме вони підштовхують працівника до упередженого сприймання громадянина і надмірного примусу.

Повномасштабна війна змінила і правові умови, і зміст поліцейської служби. Поліція отримала ширші повноваження щодо застосування заходів примусу [25], водночас будь-який поліцейський захід має залишатися законним, необхідним, пропорційним та ефективним [11, 43]. Д. Швець, З. Кісіль і Р.-В. Кісіль серед стресорів воєнної служби називають роботу на місцях загибелі людей, ексгумації, документування злочинів, евакуацію цивільних і постійну загрозу життю, а серед наслідків – емоційне виснаження, деперсоналізацію, неконтрольовані прояви агресії та професійну деформацію; поліцейський часто опиняється перед вибором між діями в межах закону і тиском власних емоцій [65, 64-67]. О. Бандурка звертає увагу на зміну складу людей, з якими працює поліція: серед них більше демобілізованих військових, людей, які втратили близьких, житло чи дохід, мешканців деокупованих територій [1; 2]. Т. Сняткова описує в поліцейських – учасників бойових дій подвійну професійну ідентичність і морально-етичну травму [36].

Змінилося й ставлення суспільства до поліції. За даними Київського міжнародного інституту соціології, у грудні 2024 р. поліції довіряли 37 % опитаних, не довіряли 38 % [13], а в грудні 2025 р. – відповідно 35 % і 46 % [14]. Поліцейський виконує свої обов'язки в умовах, коли значна частина громадян ставиться до нього з недовірою. Для професійної толерантності це має подвійне значення: недовіра провокує напружені контакти, а коректна поведінка поліцейського в таких контактах є одним із чинників, від яких довіра залежить.

Узагальнення наведених положень дає змогу виокремити особливості професійної толерантності поліцейського, які відрізняють її від толерантності в інших професіях соціономічного типу (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Особливості професійної толерантності поліцейського

Ознака	Зміст для поліцейської діяльності	Підстава
Право на примус і дискреційні повноваження	Толерантність є усвідомленим самообмеженням у межах повноважень; законний і пропорційний примус їй не суперечить	Л. Голинська [11, 43]; Закон України «Про Національну поліцію» [33]
Нормативна регламентація	Вимоги недискримінації, поваги до гідності, неупередженості й стриманості закріплено законом і Правилами етичної поведінки	Правила етичної поведінки поліцейських [32]; Закон України «Про Національну поліцію», ст. 7 [33]
Межі толерантності	Нетерпимість до правопорушення; заборона «терпимо ставитися» до катувань; розрізнення особи і вчинку	Закон України «Про Національну поліцію», ст. 7 [33]; колективна монографія за ред. Т. Кононенко [38, 6-7]
Об'єкт взаємодії	Люди, чия поведінка порушує норми, провокує чи загрожує; примусовий характер спілкування	В. Остапович [28, 51-52]
Умови прояву	Конфліктна взаємодія, дефіцит часу й інформації, емоційна напруженість, ризик для життя	В. Остапович [28, 51-52]; Д. Швець, З. Кісіль, Р.В. Кісіль [65, 64-67]
Публічність	Кожна дія поліцейського може бути зафіксована й оцінена	Д. Швець, З. Кісіль, Р.В. Кісіль [65, 66]
Умови воєнного стану	Ширші повноваження, травматичний досвід служби, зміна складу громадян, з якими працює поліція, зниження довіри населення	О. Бандурка [1; 2]; Київський міжнародний інститут соціології [14]; Л. Могілевський [25]; Д. Швець та ін. [65, 64-67]

З урахуванням цих особливостей професійну толерантність поліцейського визначаємо як набуту в професійній соціалізації та підтримувану саморегуляцією готовність неупереджено і з повагою до гідності взаємодіяти з людьми, чиї ознаки, погляди або поведінка викликають у працівника несхвалення чи напруження, утримуватися від дискримінації та надмірного примусу і водночас зберігати нетерпимість до протиправного діяння та порушення прав людини.

Професійна толерантність є професійно важливою якістю фахівців соціономічних професій, а в поліцейській діяльності має власну специфіку. Її визначають право на примус і дискреційні повноваження, регламентація поведінки законом і Правилами етичної поведінки поліцейських, конфліктний характер взаємодії з громадянами, публічність кожної дії працівника та умови воєнного стану. Професійна толерантність поліцейського має дві межі. З одного боку, вона виключає байдужість до правопорушення, з іншого – дискримінацію, приниження гідності та надмірний примус. Законний і пропорційний примус їй не суперечить. На цій основі запропоновано визначення професійної толерантності поліцейського, яке поєднує готовність до неупередженої і шанобливої взаємодії з людьми з нетерпимістю до протиправного діяння.

1.2. Рівні та структурні компоненти професійної толерантності правоохоронців

Структуру толерантності дослідники описують по-різному. Н. Губа і Ж. Гладких, спираючись на концепцію В. Бойка, виокремлюють у комунікативній толерантності мотиваційно-ціннісний, когнітивний та емоційний компоненти [12, 103]. О. Рівчаченко, аналізуючи комунікативну толерантність поліцейських, наводить структуру, що охоплює когнітивний, вольовий, поведінковий і рефлексивний компоненти [35, 111]. У характеристиці професійної толерантності правоохоронця, яку наводить

Г. Гайдук, поєднано ціннісно-світоглядну складову, конструктивну поведінку в конфліктах і саморегуляцію відповідно до професійних норм [10, 35]. Автори монографії за редакцією Т. Кононенко описують, як толерантність виявляється в шанобливому і недискримінаційному поводженні з громадянами різних соціальних груп [38, 33, 42]. Валідованої компонентної моделі саме професійної толерантності поліцейського в українській літературі ми не знайшли, тому структуру, наведену нижче, слід розглядати як синтез наведених підходів.

У структурі професійної толерантності поліцейського виокремлюємо чотири компоненти (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 – Структурні компоненти професійної толерантності поліцейського

Ціннісно-мотиваційний компонент охоплює прийняті як власні цінності гідності та рівності людей і внутрішню мотивацію діяти без упереджень. Когнітивний компонент охоплює знання про відмінності між

людьми, здатність помічати і стримувати власні стереотипи та толерантність до невизначеності; О. Брюховецька розглядає толерантність до невизначеності як одну зі складових професійної толерантності [6]. Емоційно-регулятивний компонент містить емпатію, регуляцію власних емоцій і фрустраційну толерантність, тобто здатність зберігати рівновагу, коли поведінка іншої людини викликає роздратування. Поведінковий компонент виявляється в шанобливому, стриманому й недискримінаційному поводженні та пропорційному застосуванні примусу, тобто в діях, яких вимагають Закон і Правила етичної поведінки.

Компоненти тісно пов'язані між собою. Цінність гідності людини без емоційної саморегуляції залишається декларацією, яка руйнується в першому ж конфлікті. Саморегуляція без ціннісної основи перетворюється на формальну стриманість, яка зберігається лише доти, доки поведінку поліцейського хтось контролює. Межі професійної толерантності, описані в попередньому підрозділі, стосуються передусім поведінкового компонента: нетерпимість до правопорушення і неприпустимість дискримінації та надмірного примусу визначають, які дії є професійно толерантними.

Рівні професійної толерантності в емпіричних дослідженнях визначають здебільшого за кількісними показниками методик. Наприклад, за опитувальником комунікативної толерантності В. Бойка виокремлюють високий, середній і низький рівні толерантності за діапазонами сумарного бала [15, 103; 16, 33]; так само О. Рівчаченко описує розподіл поліцейських за рівнями толерантності за кількома методиками [34, 140]. Такий підхід дає змогу порівнювати групи, проте не пояснює, чим якісно відрізняється толерантність поліцейського на різних рівнях. Для цього потрібна змістовна характеристика рівнів.

Важливе для такої характеристики розрізнення запропонували Н. Губа і Ж. Гладких: коректність є зовнішньою й іноді неконгруентною поведінкою, тоді як толерантність походить із внутрішньої потреби особистості [12, 101]. Тому головною ознакою рівня є глибина засвоєння норми: від зовнішнього

виконання вимоги до перетворення її на власну цінність. Н. Губа і Ж. Гладких наводять також шкалу, яка описує перехід від протекціоністської толерантності через ціннісну, приховану й вербальну інтолерантність до агресивної поведінкової інтолерантності [12, 104]; ця шкала показує, що між толерантністю та інтолерантністю немає чіткої межі, натомість існує поступовий перехід зі значною кількістю проміжних станів.

Теоретичною основою для опису такої глибини може слугувати концепція Г. Келмана, який виокремив три процеси прийняття соціального впливу: поступливість (compliance), ідентифікацію та інтерналізацію [53]. За поступливості людина приймає вплив, щоб отримати схвалення чи уникнути покарання, і поводиться відповідно до вимоги лише тоді, коли її поведінку контролюють. За ідентифікації людина приймає вплив, щоб зберегти бажані стосунки з певною особою чи групою, і її поведінка залежить від значущості цих стосунків. За інтерналізації людина приймає вплив тому, що його зміст відповідає її власній системі цінностей, і така поведінка не залежить ні від контролю, ні від стосунків. Сам Г. Келман розглядав ці процеси як якісно різні, а не як послідовні етапи; проте вони відрізняються за стійкістю та незалежністю поведінки від зовнішніх умов, що дає підстави використати їх для опису рівнів засвоєння професійної норми. Застосування цієї концепції до рівнів професійної толерантності є нашою пропозицією; в українській літературі такого застосування ми не знайшли.

На цій підставі виокремлюємо три рівні професійної толерантності поліцейського (рис. 1.2).

Зовнішньо-нормативний рівень відповідає поступливості, толерантна поведінка тримається на вимогах закону, наказі й контролі керівництва і послаблюється, коли контроль слабшає, наприклад у ситуації без свідків або під час емоційного перевантаження. Рольовий рівень відповідає ідентифікації: толерантність є частиною професійної ролі, яку поліцейський засвоює разом з нормами свого колективу та прикладом наставників, тому вона залежить від того, які норми насправді панують у підрозділі. Ціннісний

рівень відповідає інтерналізації: повага до гідності людини стала власною цінністю поліцейського і зберігається навіть тоді, коли поведінка громадянина цього не викликає, а зовнішній контроль відсутній.

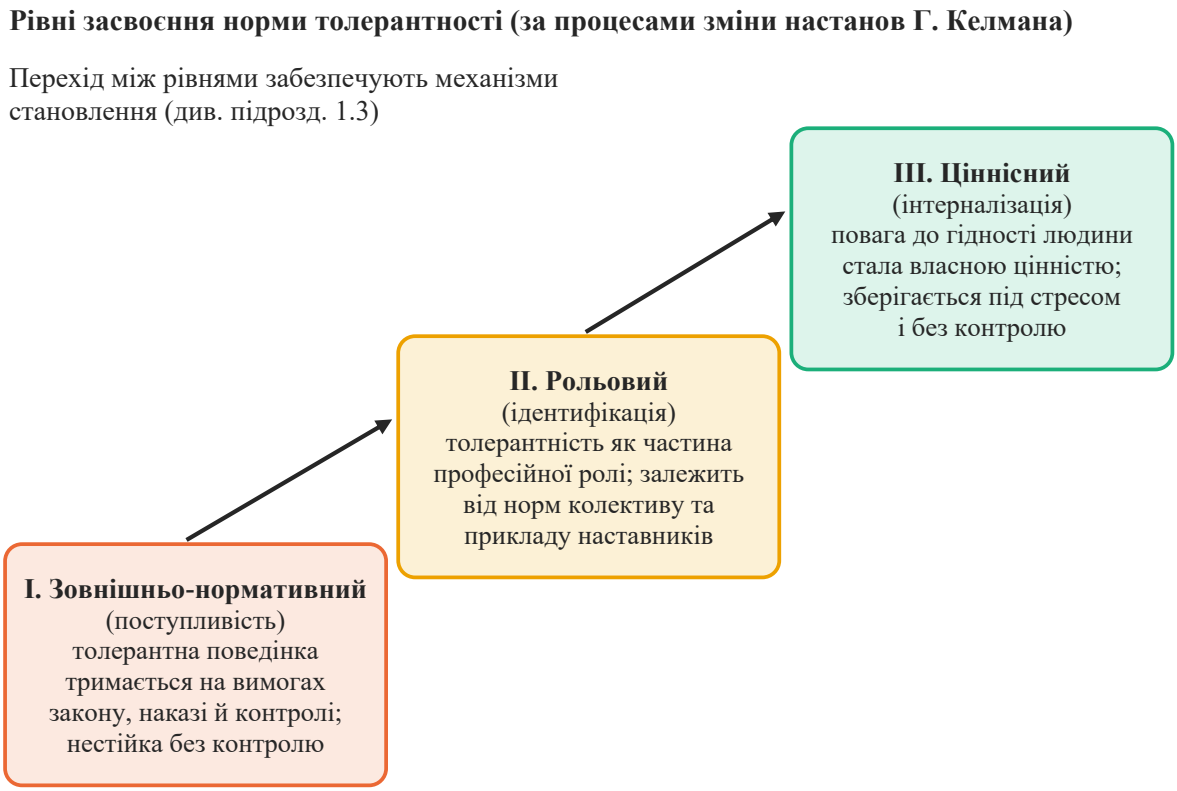

Рисунок 1.2 – Рівні професійної толерантності поліцейського

Рівні пов'язані з компонентами: на зовнішньо-нормативному рівні виражений насамперед поведінковий компонент за слабкого ціннісно-мотиваційного; на рольовому рівні поведінка спирається на групові норми; на ціннісному рівні всі чотири компоненти узгоджені. Рівні не є жорсткими сходинками, через які кожен працівник проходить послідовно. Поліцейський може функціонувати на різних рівнях щодо різних категорій громадян, а за тривалого перевантаження – втрачати досягнутий рівень.

Рівень професійної толерантності пов'язаний з етапом професійного шляху. М. Полухіна зазначає, що адаптація правоохоронця до професії може тривати від одного до трьох років [29, 148], а Н. Мілорадова описує професіогенез правоохоронців як послідовність етапів адаптанта, стажиста, майстра і наставника, кожен з яких супроводжується своїми кризами [24]. На етапі адаптації молодий працівник засвоює вимоги професії ззовні, тому для

нього природні зовнішньо-нормативний і рольовий рівні толерантності. Подальший рух залежить від того, чи стане норма власною цінністю, чи буде витіснена захисними настановами, які формуються під впливом стресу служби.

Протилежний полюс становлення професійної толерантності – професійна деформація. В. Медведєв і С. Ларіонов визначають її як сукупність деструктивних змін особистості, що розвиваються під впливом стресогенних чинників служби [23, 258]. І. Ващенко і З. Кісіль серед ознак деформації працівників органів внутрішніх справ називають зниження культури спілкування з громадянами, грубість і необґрунтоване застосування сили, спеціальних засобів і зброї [7, 138], тобто саме ті прояви, які порушують межі професійної толерантності. П. Макаренко і Л. Захаренко наводять шкалу ризику деформації залежно від стажу, за якою ризик низький у перші п’ять років служби, помірний у 6-10 років і високий на 11-15 році [21, 55]. Отже, середина служби може бути періодом, коли рівень професійної толерантності особливо вразливий.

Таким чином, професійна толерантність поліцейського має чотири компоненти: ціннісно-мотиваційний, когнітивний, емоційно-регулятивний і поведінковий. Кількісні рівні, які визначають психодіагностичні методики, показують міру її вираженості, проте нічого не говорять про те, на чому тримається толерантна поведінка. Тому їх доповнено змістовною характеристикою на основі концепції Г. Келмана. На зовнішньо-нормативному рівні толерантна поведінка тримається на контролі, на рольовому – на нормах колективу, на ціннісному повага до гідності людини стає власною цінністю поліцейського. Г. Келман описував відповідні процеси як різні способи прийняття впливу, тому ці рівні не обов’язково змінюють один одного у фіксованій послідовності. На етапі адаптації природними є перші два рівні. Подальший рух до ціннісного рівня залежить від того, чи стане норма власною цінністю працівника, а в середині служби, коли зростає ризик професійної деформації, досягнутий рівень особливо вразливий.

1.3. Психологічні механізми становлення професійної толерантності працівників поліції

Під психологічним механізмом становлення професійної толерантності розуміємо психологічний процес, завдяки якому зовнішні вимоги професії та досвід службової взаємодії перетворюються на стійкі толерантні або інтолерантні способи поведінки поліцейського. Механізми становлення пояснюють, як професійна толерантність формується впродовж професійного шляху; від них залежить і те, як вона виявляється в конкретних ситуаціях взаємодії.

Зарубіжні дослідження показують, що на ставлення поліцейських до громадян впливають два процеси: психологічний добір, адже професію обирають люди з певними рисами, і професійна соціалізація – вплив колективу та умов служби. Е. Колман і Л. Горман виявили, що новобранці британської поліції від початку були більш авторитарними і консервативними, ніж цивільні; під час навчання ці показники дещо знижувалися, а в окремої групи працівників, які вже розпочали практичну службу, були вищими [43]. Дж. Гатто зі співавторами, порівнюючи поліцейських на різних етапах кар'єри, розглядають відмінності між новачками і цивільними як наслідок добору, а зростання упередженості з досвідом – як наслідок засвоєння групових норм [48]. Р. Вортлі і Р. Хомел у лонгітюдному дослідженні рекрутів показали, що після навчання рівень авторитаризму знижувався, а після року практичної служби – зростав, і дійшли висновку, що сама лише фахова підготовка не здатна протистояти впливу службового досвіду [69].

Українські дані узгоджуються з цим. Я. Посохова встановила, що через шість місяців служби в поліцейських зростає готовність застосовувати правові норми, але знижується відчуття професійної затребуваності, а структура професійно-правової ідентичності звужується [31]. О. Рівчаченко зазначає, що молодші працівники і працівники з меншим стажем показали

дещо кращі результати після навчання комунікативної толерантності [35, 112]. З цього випливає, що становлення професійної толерантності не можна звести до засвоєння етичних норм під час професійної підготовки: вирішальними є процеси, які відбуваються вже під час служби.

Загальнотеоретичною основою розуміння цих процесів є положення вітчизняної психології про активність особистості. Г. Костюк розглядав внутрішні суперечності як рушійну силу психічного розвитку [9, 16], а С. Максименко підкреслює, що становлення особистості починається з власної активності суб'єкта [22]. В. Татенко визначає суб'єктність як здатність людини бути автором власної життєдіяльності [37, 4]. Для нашої проблеми з цього випливає, що зовнішні вимоги стають особистісними регуляторами поведінки лише через активність самого поліцейського, а не автоматично. Спираючись на наведені положення та емпіричні дані, виокремлюємо п'ять механізмів становлення професійної толерантності.

Емпатійно-ідентифікаційний механізм забезпечує розуміння іншої людини і здатність стати на її позицію. Н. Губа і Ж. Гладких називають ідентифікацію та емпатію, яку розуміють як прийняття перспективи іншого, серед основних психологічних механізмів формування толерантності [12, 101, 105]. Метааналіз Т. Петтігрю і Л. Тропп засвідчив, що емпатія і прийняття позиції іншого опосередковують зменшення упереджень значно сильніше, ніж знання про інші групи [61, 922]. В українській вибірці поліцейських О. Євдокімова і Я. Пономаренко встановили, що працівники з високою комунікативною толерантністю краще розуміють емоції інших людей, але не відрізняються від інших у керуванні власними емоціями [15, 105]. Імовірно, толерантність поліцейського більшою мірою спирається на розуміння громадянина, ніж на механічне стримування власного гніву.

Рефлексивний механізм забезпечує децентрацію – здатність подивитися на ситуацію очима іншої людини, усвідомити власні стереотипи та альтернативні пояснення поведінки громадянина. За моделлю П. Дівайн, культурні стереотипи автоматично активуються в пам'яті як упереджених,

так і неупереджених людей; різниця полягає в тому, що неупереджені свідомо гальмують активований стереотип і замінюють його власними переконаннями [46, 5, 14, 16]. Дж. Коррелл зі співавторами у симуляції рішення про застосування зброї показали, що поліцейські реагували швидше й точніше за цивільних, хоча расові маркери все одно впливали на швидкість їхньої реакції [44]: навчання не знищує автоматичних упереджень, але допомагає контролювати їхній вплив на рішення. О. Євдокімова і Я. Пономаренко встановили, що поліцейські з різним рівнем комунікативної толерантності відрізняються за здатністю передбачати наслідки поведінки і розуміти логіку розвитку взаємодії [16, 34-35], а О. Рівчаченко наголошує на значенні рефлексії та децентрації, які розвиваються в діалозі [35, 113].

Емоційно-регулятивний механізм визначає наявність ресурсу, без якого контроль над стереотипами в напруженій ситуації неможливий. За моделлю Дж. Гросса, придушення емоції, на відміну від когнітивної переоцінки ситуації, не зменшує переживання, вимагає додаткових зусиль і погіршує взаємодію з іншими людьми [51, 281, 284, 287, 289]. Б. ван Гелдерен зі співавторами в дослідженні поліцейських встановили, що напруження на початку зміни посилює поверхове виконання емоційних вимог (зовнішнє демонстрування емоцій, яких людина не відчуває), а воно пов’язане з гіршим обслуговуванням громадян і більшою напругою наприкінці зміни [68]. О. Кудерміна і М. Буданова зафіксували в поліцейських у період воєнного стану значне зниження самоконтролю порівняно з довоєнними даними [19, 22]. Серед професійно важливих якостей поліцейського, які експерти ставлять на перші місця, І. Клименко називає саморегуляцію, рефлексію і толерантність до невизначеності [17, 25-28].

Когнітивний механізм забезпечує гнучкість мислення і прийняття невизначеності. Поліцейський часто діє в ситуаціях, коли інформації замало, а поведінка громадянина неоднозначна. Людина з низькою толерантністю до невизначеності прагне швидко звести таку ситуацію до знайомої схеми, і стереотип стає найпростішим способом це зробити. С. Баднер визначав

невизначені ситуації як такі, що не можуть бути адекватно структуровані через нестачу орієнтирів, а нетолерантність до невизначеності – як схильність сприймати їх як загрозу [42]. Тому толерантність до невизначеності і гнучкість розглядаємо як когнітивні передумови професійної толерантності.

Ціннісно-смисловий механізм забезпечує перетворення зовнішньої норми на власну цінність, тобто інтерналізацію в розумінні Г. Келмана [53]. Е. Плант і П. Дівайн розмежували внутрішню (особистісну) і зовнішню (зумовлену соціальним тиском) мотивацію реагувати без упереджень [62, 811]. Л. Лего, Дж. Гутселл і М. Інзліхт довели, що повідомлення, які наголошують на зовнішньому контролі, не зменшують, а посилюють явні та приховані упередження, тоді як підтримка автономної мотивації їх знижує [55, 1472, 1474-1476]. Для поліції це означає, що спроба забезпечити толерантність лише наказами і контролем може дати зворотний ефект. Значення має і стиль керівництва, який задає норми підрозділу: у тому самому дослідженні В. Барка і В. Барка більшість поліцейських оцінили стиль керівників підрозділів як переважно авторитарний, а лише близько третини вважали свого керівника лідером [3]. За таких умов норма толерантності засвоюється радше через поступливість, ніж через ідентифікацію з керівником чи інтерналізацію. Н. Губа і Ж. Гладких підкреслюють, що формування толерантності є цілеспрямованою організацією позитивного досвіду взаємодії [12, 106].

Окремо слід розглянути роль досвіду взаємодії з людьми, на яку спирається гіпотеза міжгрупового контакту. За метааналізом Т. Петтігрю і Л. Тропп, контакт між представниками різних груп зменшує упередження через три процеси – зростання знань, зниження тривоги та посилення емпатії, причому два останні діють значно сильніше за перший [61, 922]. Е. Палук зі співавторами, проаналізувавши рандомізовані дослідження з відстроченими вимірюваннями, підтвердили, що контакт загалом зменшує упередження, але його ефекти неоднакові і значно слабші, коли йдеться про етнічні та расові

упередження [59]. Для поліцейського цей механізм має двоїстий характер. Службовий контакт з громадянами постійний, проте значна його частина відбувається в ситуаціях конфлікту, правопорушення чи кризи, тобто за умов, які не сприяють ні зниженню тривоги, ні розвитку емпатії. Тому сам по собі досвід служби не гарантує зростання толерантності: важить те, як працівник осмислює цей досвід і чи має він також позитивні контакти з людьми, з якими працює.

Становленню толерантності протидіють захисні механізми, які за тривалого навантаження можуть перетворюватися на професійну деформацію. Деперсоналізація, тобто знеособлене, відсторонене ставлення до людей, з якими працює фахівець, є одним із трьох вимірів професійного вигорання в моделі К. Маслач і С. Джексон [57]. Н. Коп, М. Еувема і В. Шауфелі встановили, що в поліцейських вигорання пов’язане з нерівноцінністю стосунків з громадянами та колегами і зі схвальнішим ставленням до застосування насильства [54]. Е. Паоліне описує, як небезпека, право на примус і неоднозначність професійної ролі формують у поліцейських настанову «ми проти них» щодо громадян, підозріливість і соціальну ізоляцію [60, 200-204]. За даними О. Ковач, 59 % опитаних поліцейських вважають агресію неприйнятною в професійній діяльності, а 77 % визнають її виправданою за умови загрози життю чи здоров’ю [18, 103]: працівники розмежовують емоційну агресію і законний примус, проте межа між ними залежить від саморегуляції.

В умовах воєнного стану взаємодія механізмів набуває особливих рис. Екстремальне навантаження виснажує ресурс емоційної саморегуляції; на тлі такого виснаження контрольовані процеси поступаються автоматичним, і поведінку починає визначати стереотип та перше враження. Ширші повноваження щодо застосування примусу послаблюють зовнішні стримувачі, тому наслідки зриву саморегуляції залежать від того, наскільки глибоко засвоєно норму толерантності, тобто від рівня професійної толерантності. Недовіра частини суспільства підсилює настанову «ми проти

них». Саме тому механізми становлення професійної толерантності набувають у цих умовах особливого значення. Узагальнення розглянутих механізмів наведено в табл. 1.2.

Таблиця 1.2 – Психологічні механізми становлення професійної толерантності поліцейського

Механізм	Зміст	Що підтримує	Що протидіє	Показник у дослідженні
Емпатійно-ідентифікаційний	Розуміння іншої людини, здатність стати на її позицію	Позитивний досвід контакту, прийняття ролі громадянина	Емоційне відсторонення, деперсоналізація	Емпатія (CPI); поступливість (ВП)
Рефлексивний	Децентрація, усвідомлення власних стереотипів, пошук альтернативних пояснень поведінки	Аналіз власних контактів, зворотний зв’язок	Автоматичні стереотипи, фундаментальна помилка атрибуції	Проникливість (CPI)
Емоційно-регулятивний	Ресурс для контролю над реакцією в напруженій ситуації	Когнітивна переоцінка, відновлення	Придушення емоцій, втома, виснаження	Самоконтроль (CPI); тривожність, сумлінність (ВП)
Когнітивний	Гнучкість мислення, прийняття невизначеності	Різноманітний досвід, навчання на складних кейсах	Ригідність, потреба в однозначності	Гнучкість (CPI); толерантність до невизначеності; відкритість досвіду (ВП)
Ціннісно-смисловий	Перетворення зовнішньої норми на власну цінність	Автономна мотивація, приклад наставників	Тиск і контроль без пояснення сенсу; групові норми «ми проти них»	Декларований розуміння толерантності (авторське запитання)*

Примітка. CPI – Каліфорнійський психологічний опитувальник; ВП – опитувальник «Велика п’ятірка». * Показує декларований розуміння толерантності, але не вимірює сформованості механізму.

Емпіричні дані про навчання поліцейських показують, що на механізми становлення можна впливати. Д. Розенбаум і Д. Лоуренс у рандомізованому дослідженні з рекрутами встановили, що після навчання з використанням рольових сценаріїв поліцейські поводилися з громадянами шанобливіше, хоча їхні декларовані настанови змінилися мало [64]. Р. Енгель зі співавторами виявили, що після впровадження тренінгу з деескалації кількість випадків застосування сили зменшилася на 28,1 %, а травм

громадян – на 26,3 % [47]. Д. Швець, З. Кісіль та співавтори показали, що курсанти, які пройшли попередню психологічну підготовку, після тримісячної практики не мали значущого погіршення самопочуття і настрою, тоді як у курсантів без такої підготовки ці показники значуще погіршилися [66, 1491-1492].

Для емпіричного дослідження механізми операціоналізовано через показники стандартизованих методик: емпатійно-ідентифікаційний – через емпатію та поступливість; рефлексивний – через психологічну проникливість; емоційно-регулятивний – через самоконтроль, тривожність і сумлінність; когнітивний – через гнучкість, толерантність до невизначеності та відкритість досвіду; ціннісно-смисловий – лише через декларованe розуміння працівником змісту професійної толерантності. Ці показники, їхні зв’язки і відмінності між поліцейськими з різним стажем служби стали предметом емпіричного дослідження, викладеного в наступному розділі.

Таким чином, професійна толерантність поліцейського залежить від добору в професію, проте значною мірою її формує професійна соціалізація. Під впливом вимог професії, колективу та досвіду взаємодії з громадянами толерантне чи інтолерантне ставлення закріплюється в стійких способах поведінки. Цей процес забезпечують п’ять механізмів. Емпатійно-ідентифікаційний механізм допомагає зрозуміти позицію громадянина, рефлексивний – помітити власний стереотип і загальмувати його. Емоційно-регулятивний механізм зберігає для цього ресурс у напруженій ситуації, когнітивний забезпечує гнучкі дії за нестачі інформації, а ціннісно-смисловий перетворює норму толерантності на власну цінність поліцейського. Протилежну дію мають деперсоналізація, цинізм і настанова «ми проти них»; за тривалого навантаження, зокрема в умовах воєнного стану, вони можуть переходити в професійну деформацію. Дослідження рольового навчання і тренінгів деескалації засвідчують, що поведінку поліцейських можна змінити, тому механізми становлення доцільно розвивати цілеспрямовано.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕХАНІЗМІВ СТАНОВЛЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

2.1. Організація та методи емпіричного дослідження

У першому розділі професійну толерантність поліцейського визначено як набуту в професійній соціалізації та підтримувану саморегуляцією готовність неупереджено і з повагою до гідності взаємодіяти з людьми, чиї ознаки, погляди або поведінка викликають несхвалення чи напруження, водночас зберігаючи нетерпимість до протиправного діяння. Теоретично її становлення пов’язано з емпатійно-ідентифікаційним, рефлексивним, емоційно-регулятивним, когнітивним та ціннісно-смисловим механізмами. Емпіричне дослідження мало описати показник толерантності (шкала «Толерантність» CPI-U як особистісний індикатор, пов’язаний із професійною толерантністю) і показники її психологічних чинників, порівняти працівників з різним стажем служби і встановити зв’язки між цими показниками.

Мета емпіричного дослідження – з’ясувати особливості професійної толерантності працівників Національної поліції з різним стажем служби та встановити її зв’язки з показниками психологічних чинників. Мета конкретизована у двох завданнях, які відповідають четвертому та п’ятому завданням роботи:

1) емпірично дослідити особливості професійної толерантності та її психологічних чинників у поліцейських з різним стажем служби;

2) встановити взаємозв’язки показників професійної толерантності з показниками її психологічних чинників.

Перевірялася гіпотеза, сформульована у вступі: рівень професійної толерантності працівників Національної поліції пов’язаний із вираженістю психологічних механізмів її забезпечення (емпатії, самоконтролю, психологічної проникливості, гнучкості, толерантності до невизначеності) та особистісних рис за моделлю «Великої п’ятірки», а показники толерантності та її психологічних чинників відрізняються у поліцейських з різним стажем служби.

Дослідження проведено методом поперечних зрізів: одночасно опитано працівників, які перебувають на різних етапах професійного шляху, і порівняно групи з різним стажем служби. Такий план показує, чим відрізняються ці групи, однак не дозволяє простежити зміни в одних і тих самих людей, тому всі результати щодо стажу сформульовано як відмінності між групами.

Дослідження проведено в червні – липні 2026 р. на базі Управління превентивної діяльності Головного управління Національної поліції у Волинській області. Опитування було анонімним і проходило в електронній формі (Google Forms). Анкета не містила запитань про прізвище, підрозділ чи посаду; учасник повідомляв лише стать, вік і стаж служби. Перша сторінка анкети пояснювала мету опитування й добровільність участі, а до запитань переходили лише ті, хто дав згоду. Обробляли дані за кодами, які присвоювалися автоматично в порядку надходження анкет.

Надійшло 80 анкет, усі учасники дали згоду на участь. Перед обробкою анкети перевірено на повноту і на ознаки механічного заповнення. Пропусків не було, оскільки форма не приймала анкету без відповідей на всі твердження. Одну анкету вилучено: респондент відповів «Не згоден» на всі 54 твердження CPI і обрав ту саму позицію шкали на всі 16 тверджень опитувальника С. Баднера. Повністю однакових наборів відповідей не виявлено.

Остаточну вибірку склали 79 працівників поліції: 53 жінки (67,1 %) і 26 чоловіків (32,9 %). Вік учасників – від 20 років; щоб унеможливити

впізнавання окремих респондентів, вік подано лише за групами. Розподіл вибірки за статтю, віком і стажем служби наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Розподіл вибірки за статтю, стажем служби та віком (n = 79)

Ознака	Група	Чоловіки, n (%)	Жінки, n (%)	Разом, n (%)
Стаж служби	до 3 років	4 (15,4)	9 (17,0)	13 (16,5)
	3-10 років	8 (30,8)	14 (26,4)	22 (27,8)
	11-20 років	7 (26,9)	12 (22,6)	19 (24,1)
	понад 20 років	7 (26,9)	18 (34,0)	25 (31,6)
Вік	30 років і молодші	10 (38,5)	13 (24,5)	23 (29,1)
	31-40 років	7 (26,9)	14 (26,4)	21 (26,6)
	41-50 років	4 (15,4)	12 (22,6)	16 (20,3)
	51 рік і старше	5 (19,2)	14 (26,4)	19 (24,1)
Разом		26 (100,0)	53 (100,0)	79 (100,0)

Примітка. Відсотки в стовпчиках «Чоловіки» і «Жінки» обчислено від кількості чоловіків і жінок відповідно, у стовпчику «Разом» – від загального обсягу вибірки.

Для порівняння за стажем виокремлено чотири групи. Перші роки служби (до трьох років) розглядаються як період професійної адаптації: за М. Полухіною, адаптація правоохоронця до професії може тривати від одного до трьох років [29, 148], а Н. Мілорадова вирізняє в професіогенезі правоохоронців послідовні етапи адаптанта, стажиста, майстра і наставника, кожен із яких має власні кризи [24]. Решту стажу поділено на проміжки 3-10, 11-20 і понад 20 років.

Для діагностики застосовано три стандартизовані методики в українській адаптації фахівців Державного науково-дослідного інституту МВС України В. Остаповича, В. Барка і В. Барка [8]. Їхні назви, мету та використані показники подано в табл. 2.2.

Анкету доповнено двома авторськими запитаннями. У першому учасники обирали до трьох категорій громадян, з якими їм найважче зберігати професійну толерантність (перелік із 12 категорій, з якими

працюють підрозділи превентивної діяльності, і варіант «Інше»). У другому – обирали твердження, яке найточніше передає їхнє розуміння професійної толерантності: «емоційна стриманість і суворе дотримання вимог закону», «розуміння позиції іншої людини та повага до її гідності», «поблажливість, «м'якість» до правопорушників» або власний варіант. Повний текст анкети наведено в Додатку А.

Таблиця 2.2 – Психодіагностичні методики дослідження

Методика	Мета застосування	Використані показники
Каліфорнійський психологічний опитувальник CPI-U (Г. Гоф; адаптація В. Остаповича, В. Барка, В. Барка)	Діагностика особистісного індикатора, пов'язаного з професійною толерантністю (шкала «Толерантність»), та особистісних характеристик, що відображають механізми її становлення	Шкали «Толерантність», «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість», «Гнучкість» (по 12 тверджень, 0-12 балів)
Опитувальник толерантності до невизначеності С. Баднера (адаптація В. Остаповича, В. Барка, В. Барка)	Діагностика здатності сприймати нові, складні й нерозв'язні ситуації без відчуття загрози	Загальний бал (16-112)
Опитувальник «Велика п'ятірка» (О. Джон, Л. Науман, С. Сото; адаптація В. Остаповича, В. Барка, В. Барка)	Діагностика базових особистісних рис як особистісного підґрунтя механізмів толерантності	Екстраверсія, поступливість, сумлінність, тривожність (нейротизм), відкритість досвіду
Авторські запитання	З'ясування найскладніших для працівника категорій громадян і суб'єктивного розуміння професійної толерантності	Частоти виборів категорій (до трьох); обраний варіант розуміння

Каліфорнійський психологічний опитувальник у повній версії CPI-U містить 20 шкал [8, 59-76]; його основою є методика Г. Гофа [49]. У дослідженні використано п'ять шкал (54 твердження): шкалу «Толерантність» використано як особистісний індикатор, пов'язаний із професійною толерантністю, а шкали «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість» і «Гнучкість» – як показники її психологічних чинників. За посібником авторів адаптації високі бали за шкалою «Толерантність» характеризують людину як відкриту, розважливу, неупереджену й

недогматичну, яка поважає права і переконання інших, а низькі – як схильну критично ставитися до чужих переконань і думок [8, 63]. Отже, шкала вимірює загальну особистісну настанову, а не професійну толерантність поліцейського як таку; далі її результат позначено як показник толерантності. Кожна шкала налічує 12 тверджень, на які респондент відповідає «згоден» або «не згоден», тому бал за шкалою змінюється від 0 до 12. Опитувальник толерантності до невизначеності С. Баднера [42] в українській адаптації містить 16 тверджень із семибальною шкалою відповідей; загальний бал змінюється від 16 до 112 і тим вищий, чим краще людина переносить невизначені ситуації [8, 49-58]. Опитувальник «Велика п’ятірка» О. Джона, Л. Наумана і С. Сото [52] в українській адаптації складається з 44 тверджень із п’ятибальною шкалою і вимірює екстраверсію, поступливість, сумлінність, тривожність (нейротизм) і відкритість досвіду [8, 41-48].

Бали підраховано за ключами адаптованих методик. Рівні за шкалами CPI визначено за правилом авторів адаптації: 10-12 балів – високий рівень, 6-9 – середній, 0-5 – низький [8, 75]. Рівні толерантності до невизначеності визначено за порядковою шкалою: 16-50 балів – низький, 51-75 – середній, 76-112 – високий [8, 56].

Математико-статистична обробка охоплювала описову статистику (середні – M, стандартні відхилення – SD, частки працівників за рівнями); H-критерій Краскела–Волліса з показником розміру ефекту ε^2 – для порівняння чотирьох стажевих груп; попарні порівняння за U-критерієм Манна–Вітні з поправкою Холма на множинні порівняння; коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (rs) – для встановлення взаємозв’язків. Поправку Холма на множинні перевірки застосовано до кожної сукупності перевірок: до 11 порівнянь стажевих груп за критерієм Краскела–Волліса, до попарних порівнянь груп і до 10 кореляцій показника толерантності з іншими показниками. Розрахунки виконано в середовищі статистичного програмування R; рівень значущості – $p < 0,05$.

Відповідність показників механізмам, описаним у першому розділі, показано на рис. 2.1. Емпатійно-ідентифікаційний механізм представлено шкалою «Емпатія» CPI та поступливістю; рефлексивний – шкалою «Проникливість», яка відображає здатність розуміти мотиви і потреби інших людей; емоційно-регулятивний – шкалою «Самоконтроль», тривожністю (як оберненим показником емоційної стійкості) і сумлінністю; когнітивний – шкалою «Гнучкість», толерантністю до невизначеності та відкритістю досвіду. Стандартизованого показника ціннісно-смислового механізму в обраному комплексі немає. Авторське запитання про розуміння професійної толерантності показує декларований розуміння толерантності, але не вимірює сформованості ціннісно-смислового механізму. Така відповідність є теоретичним обґрунтуванням: зв'язки між показниками покажуть, чи узгоджуються дані з таким поділом показників за механізмами, але самі по собі дії механізмів не доводять.

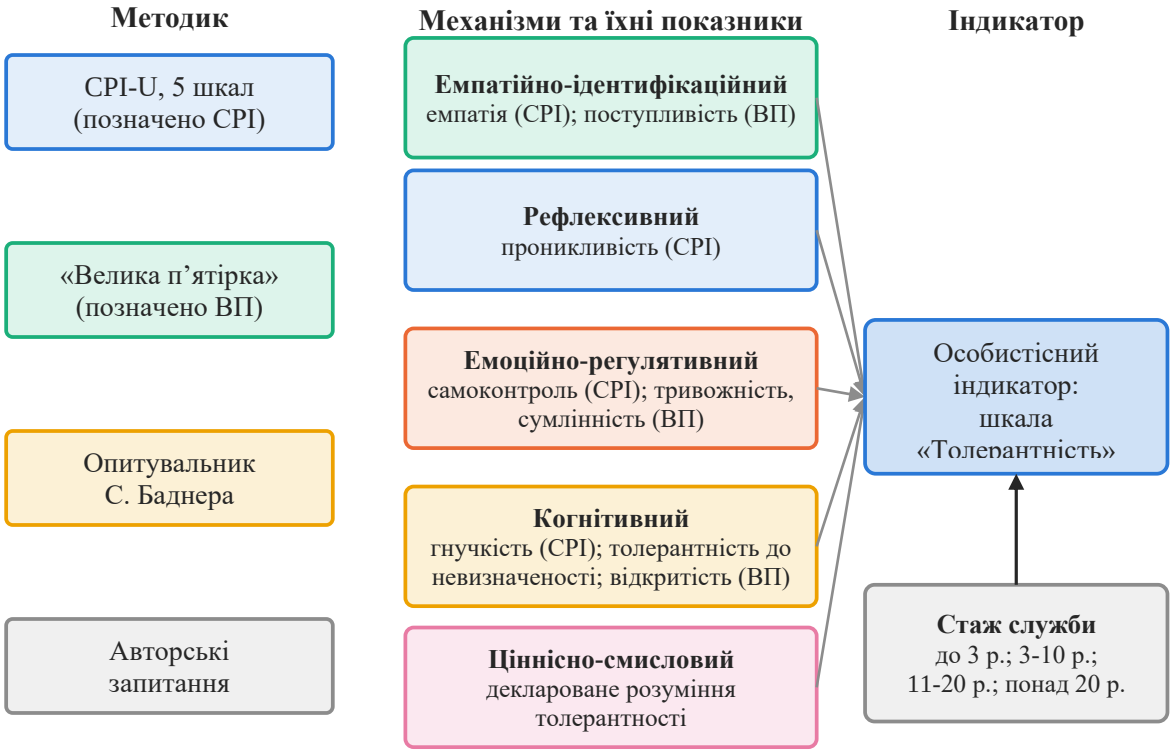

Рисунок 2.1 – Відповідність методик і показників психологічним механізмам професійної толерантності

Бали за шкалами обчислено за ключами посібника авторів адаптації [8]; правильність застосування ключів, зворотного кодування і відповідність номерів тверджень анкети нумерації посібника додатково перевірено. Внутрішня узгодженість (α Кронбаха [45], табл. 2.3) шкал «Великої п'ятірки» (0,67-0,79) перебуває на рівні значень, які В. Остапович, В. Барко і В. Барко наводять як допустимі (0,63-0,75) [8, 45-46], тоді як для використаних шкал CPI-U вона значно нижча, ніж у їхньому дослідженні (0,68-0,75) [8, 67-68]: «Толерантність» – 0,53, «Гнучкість» – 0,34, «Емпатія», «Самоконтроль» і «Проникливість» – від −0,06 до 0,09; низька вона й для опитувальника С. Баднера (0,21). Причину таких низьких значень α для шкал CPI-U не встановлено. Можливим поясненням, яке в дослідженні окремо не перевірялося, є те, що в цих шкалах більшість тверджень оцінюються за відповідь «не згоден», а частина респондентів могла погоджуватися з твердженнями незалежно від їхнього змісту; у такому разі частини шкал із прямими й оберненими твердженнями між собою не узгоджуються. Через це розподіли за шкалами «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість», «Гнучкість» і опитувальником С. Баднера не інтерпретуються як рівень відповідних якостей у працівників, результати за шкалою «Толерантність» розглядаються як орієнтовні, а висновки щодо механізмів спираються передусім на шкали «Великої п'ятірки». Шкала «Толерантність» має спільні твердження зі шкалами «Самоконтроль» (три) і «Проникливість» (одне), тому відповідні кореляції наведено також без спільних тверджень, вилучених з обох шкал. Поправку Холма для цих двох коефіцієнтів обчислено в окремому наборі з 10 кореляцій: у ньому вони замінили первинні кореляції із самоконтролем і проникливістю, а решта вісім кореляцій лишилися незмінними.

У підсумку, для перевірки гіпотези порівнювали чотири стажеві групи працівників поліції: до 3 років, 3-10, 11-20 і понад 20 років. Вибірку склали 79 працівників Управління превентивної діяльності ГУНП у Волинській області. Використано три методики в українській адаптації для Національної

поліції і два авторські запитання. Шкалу «Толерантність» CPI-U використано як особистісний індикатор, пов’язаний із професійною толерантністю, показниками її психологічних чинників – інші шкали CPI-U, опитувальник С. Баднера і «Велика п’ятірка». Внутрішня узгодженість шкал «Великої п’ятірки» на цій вибірці відповідала даним В. Остаповича, В. Барка і В. Барка [8, 45-46]; рівні якостей за шкалами «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість», «Гнучкість» і опитувальником С. Баднера не інтерпретуються, результати за шкалою «Толерантність» розглядаються як орієнтовні, а коефіцієнти кореляції з короткими шкалами CPI-U не дають підстав для змістовних висновків.

2.2. Особливості професійної толерантності та її психологічних чинників у поліцейських з різним стажем служби

Відповідно до четвертого завдання дослідження в підрозділі проаналізовано особливості професійної толерантності та її психологічних чинників у поліцейських з різним стажем служби. Аналіз проведено в кілька кроків. Спочатку описано розподіл показника толерантності CPI-U та показників психологічних чинників у вибірці, потім порівняно чотири стажеві групи. Насамкінець розглянуто відповіді на авторські запитання про категорії громадян, щодо яких працівникам найважче зберігати толерантність, і про те, як вони розуміють професійну толерантність.

Середні значення всіх показників, розподіл працівників за рівнями та коефіцієнти внутрішньої узгодженості наведено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3 – Описові статистики, розподіл за рівнями та внутрішня узгодженість показників (n = 79)

Показник	M	SD	Низький, n (%)	Середній, n (%)	Високий, n (%)	α
Толерантність (CPI)	6,24	2,21	27 (34,2)	47 (59,5)	5 (6,3)	0,53
Емпатія (CPI)	5,33	1,55	41 (51,9)	38 (48,1)	0 (0,0)	−0,06
Самоконтроль (CPI)	6,01	1,65	33 (41,8)	44 (55,7)	2 (2,5)	0,09
Проникливість (CPI)	6,59	1,54	19 (24,1)	59 (74,7)	1 (1,3)	0,04
Гнучкість (CPI)	4,46	1,91	60 (75,9)	18 (22,8)	1 (1,3)	0,34

Продовження таблиці 2.3

Толерантність до невизначеності	66,00	6,83	1 (1,3)	72 (91,1)	6 (7,6)	0,21
Екстраверсія (ВП)	27,72	4,78	–	–	–	0,75
Поступливість (ВП)	33,72	4,64	–	–	–	0,67
Сумлінність (ВП)	35,81	4,75	–	–	–	0,75
Тривожність (ВП)	20,75	5,36	–	–	–	0,79
Відкритість досвіду (ВП)	33,61	5,35	–	–	–	0,71

Рівні визначено за правилами авторів адаптації [8, 56, 75]; для шкал «Великої п’ятірки» рівні не визначалися. Через дуже низьку внутрішню узгодженість розподіли за шкалами «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість», «Гнучкість» і опитувальником С. Баднера наведено лише для повноти і не інтерпретуються. ВП – «Велика п’ятірка»; α – коефіцієнт Кронбаха.

За шкалою «Толерантність» більшість опитаних (47 осіб, 59,5 %) мають середній рівень, третина (27 осіб, 34,2 %) – низький і лише п’ятеро (6,3 %) – високий (рис. 2.2). Розподіли за шкалами «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість», «Гнучкість» і за опитувальником С. Баднера наведено в табл. 2.3 лише для повноти: через дуже низьку внутрішню узгодженість цих шкал вони не дають підстав для висновків про рівень емпатії, самоконтролю, проникливості, гнучкості чи толерантності до невизначеності в працівників.

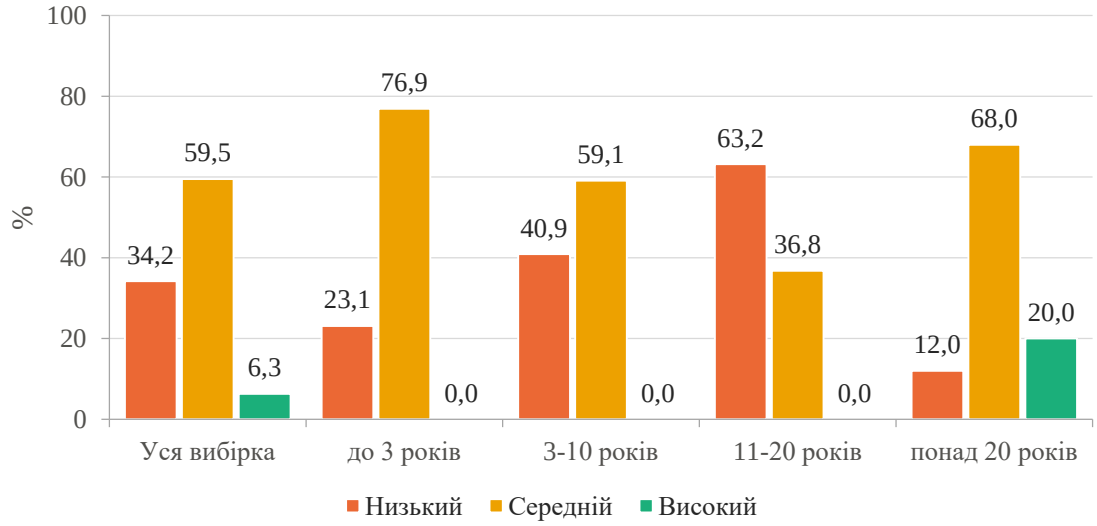

Рисунок 2.2 – Розподіл працівників за рівнями показника толерантності (CPI-U) у вибірці та стажевих групах, %

Переважання середнього рівня толерантності узгоджується з даними О. Рівчаченко, за якими 76 % опитаних працівників Національної поліції мали середній рівень комунікативної толерантності за експрес-опитувальником «Індекс толерантності» [34, 140]. Методики в цих дослідженнях різні, тому йдеться лише про подібність загальної картини: в обох вибірках більшість поліцейських має середні показники толерантності. Зарубіжні автори описують близькі риси поліцейської професійної культури. Е. Колман і Л. Горман виявили, що новобранці британської поліції від початку були більш авторитарними і консервативними, ніж цивільні [43], а Е. Паоліне пов'язує небезпеку, право на примус і неоднозначність професійної ролі з підозріливістю поліцейських і настановою «ми проти них» щодо громадян [60, 200-204]. Такі риси професійної культури можуть стримувати толерантне ставлення до громадян, проте в нашому дослідженні вони не вимірювалися. О. Кудерміна та М. Буданова зафіксували в поліцейських у період воєнного стану значне зниження самоконтролю порівняно з довоєнними даними [19, 22]; через дуже низьку узгодженість шкали «Самоконтроль» наші дані не дозволяють ні підтвердити, ні спростувати цей результат.

Середній бал тривожності за «Великою п'ятіркою» (M = 20,75 за можливого діапазону від 8 до 40) нижчий за середину шкали. Це характеризує вибірку загалом і не дозволяє стверджувати, що більшість працівників емоційно стійкі; до того ж у професійному середовищі, де визнання власної напруги може сприйматися як слабкість, тривожність у самозвіті може бути заниженою.

Показники в чотирьох стажевих групах наведено в табл. 2.4.

Показник толерантності значуще відрізняється в стажевих групах ($H = 15,12$; $p = 0,002$; $\varepsilon^2 = 0,19$), і ця відмінність зберігається після поправки Холма для 11 порівнянь ($p = 0,019$). Найнижчий середній рівень має група зі стажем 11-20 років (5,00 бала), найвищий – група понад 20 років (7,48 бала); у групах до трьох років і 3-10 років він становить 6,38 і 5,82 бала (рис. 2.3).

Попарні порівняння з поправкою Холма показали, що значуща лише одна відмінність – між групами 11-20 і понад 20 років (U = 89; p = 0,002 з поправкою Холма). Відмінності групи 11-20 років від наймолодшої групи (p = 0,025 без поправки) і групи понад 20 років від групи 3-10 років (p = 0,019 без поправки) після поправки на множинні порівняння втрачають значущість, тож їх можна розглядати лише як тенденції.

Розподіл за рівнями узгоджується з цими відмінностями (рис. 2.2). Частка працівників із низьким рівнем толерантності становить 23,1 % у групі до трьох років, 40,9 % – у групі 3-10 років, 63,2 % – у групі 11-20 років і лише 12,0 % – у групі понад 20 років. Високий рівень толерантності трапляється тільки в найдосвідченіших працівників (5 осіб, 20,0 % групи).

Таблиця 2.4 – Показник толерантності (CPI-U) та показники психологічних чинників професійної толерантності у працівників з різним стажем служби, M (SD)

Показник	до 3 років (n = 13)	3-10 років (n = 22)	11-20 років (n = 19)	понад 20 років (n = 25)	H	p	p (Холм)	ε^2
Толерантність (CPI)	6,38 (1,50)	5,82 (2,22)	5,00 (1,73)	7,48 (2,29)	15,12	0,002	0,019*	0,19
Емпатія (CPI)	5,23 (1,48)	5,05 (1,40)	4,84 (1,57)	6,00 (1,55)	7,01	0,072	0,644	0,09
Самоконтроль (CPI)	6,15 (1,07)	5,77 (1,88)	5,32 (1,77)	6,68 (1,41)	8,17	0,043	0,427	0,10
Проникливість (CPI)	6,00 (1,53)	6,73 (1,35)	6,32 (1,70)	7,00 (1,53)	3,92	0,270	1,000	0,05
Гнучкість (CPI)	4,85 (1,95)	4,77 (2,11)	4,05 (1,72)	4,28 (1,86)	2,16	0,540	1,000	0,03
Толерантність до невизначеності	69,46 (8,15)	65,68 (7,13)	66,11 (7,59)	64,40 (4,63)	5,16	0,160	1,000	0,07
Екстраверсія (ВП)	27,92 (5,01)	27,55 (5,93)	27,58 (4,82)	27,88 (3,67)	0,20	0,978	1,000	0,00
Поступливість (ВП)	31,54 (4,46)	33,45 (4,82)	33,79 (3,12)	35,04 (5,30)	5,15	0,161	1,000	0,07
Сумлінність (ВП)	33,15 (5,94)	36,59 (5,10)	35,89 (4,23)	36,44 (3,83)	2,75	0,432	1,000	0,04
Тривожність (ВП)	22,92 (7,39)	20,50 (5,50)	21,42 (4,88)	19,32 (4,09)	2,78	0,427	1,000	0,04
Відкритість досвіду (ВП)	33,23 (6,21)	32,09 (5,89)	34,84 (4,89)	34,20 (4,65)	3,46	0,326	1,000	0,04

Примітка. H – критерій Краскела–Волліса (df = 3); p (Холм) – рівень значущості з поправкою Холма для 11 порівнянь; * p < 0,05 з поправкою Холма; ε^2 – показник розміру ефекту.

Для самоконтролю відмінність між групами була значущою лише без поправки на множинні перевірки (H = 8,17; p = 0,043; ε^2 = 0,10); з поправкою Холма для 11 порівнянь вона незначуща (p = 0,43), як і тенденція за емпатією (H = 7,01; p = 0,072; ε^2 = 0,09). За рештою показників статистично значущих відмінностей між стажевими групами не виявлено; оскільки стажеві групи невеликі (від 13 до 25 осіб), це не означає, що відмінностей немає.

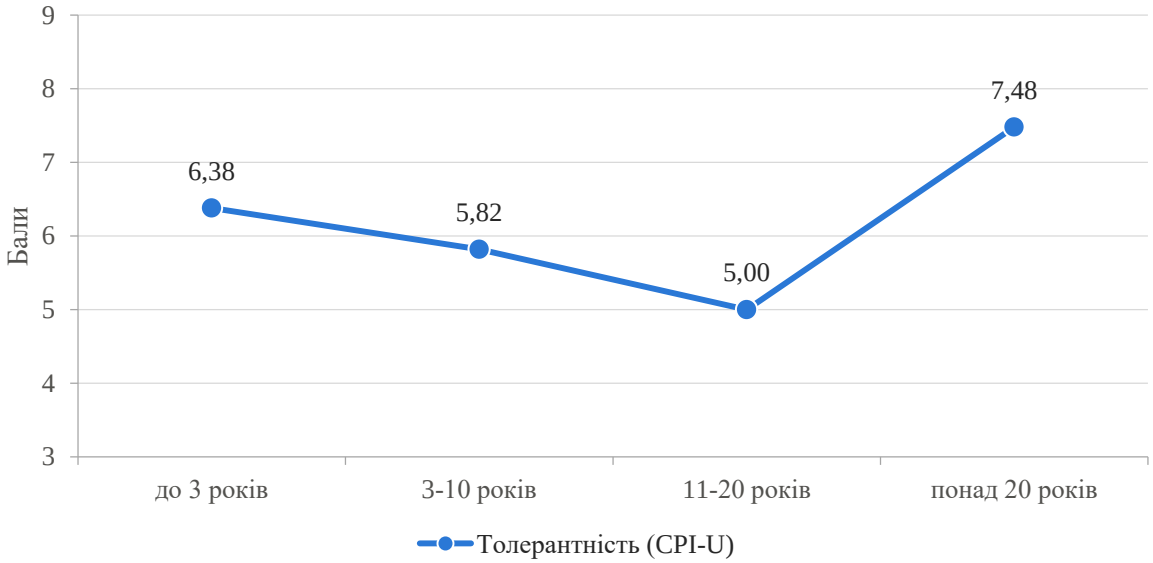

Рисунок 2.3 – Середні значення показника толерантності (CPI-U) у стажевих групах, бали

Профілі стажевих груп за середніми значеннями (табл. 2.4) мають такі особливості. У групі до трьох років середній показник толерантності (6,38 бала) поєднується з найвищою серед груп тривожністю (22,92) і найнижчими поступливістю (31,54) і сумлінністю (33,15). Група 3-10 років має дещо нижчий середній показник толерантності (5,82 бала), і саме в ній найбільша частка працівників, які розуміють толерантність як стриманість і дотримання закону. Групу 11-20 років вирізняє найнижчий середній показник толерантності (5,00), а групу понад 20 років – найвищий (7,48) у поєднанні з найвищою поступливістю (35,04) і найнижчою тривожністю (19,32). Крім показника толерантності, відмінності між групами після поправки на множинні перевірки незначущі, тому такі профілі описують лише загальні тенденції.

Такий розподіл відмінностей за стажем узгоджується з даними інших досліджень. Я. Пономаренко зі співавторами, порівнявши поліцейських у період воєнного стану, виявили, що деперсоналізація в групі зі стажем понад 21 рік нижча, ніж у групі 11-20 років [30, 98-100]. П. Макаренко і Л. Захаренко наводять шкалу ризику професійної деформації за стажем, за якою ризик зростає від низького (до 5 років) до високого на 11-15 році служби [21, 55]; водночас у їхньому дослідженні слідчі зі стажем понад 10 років мали більше проявів деформації загалом, але менше упереджень [21, 58-60]. У зарубіжних дослідженнях поліцейського цинізму гіпотезу А. Нідергоффера про його піковий рівень у середині служби перевіряли неодноразово; Р. Лотц і Р. Реголі підтвердили її частково, зазначивши, що пік виражений не дуже чітко [56].

Дослідження зарубіжних авторів свідчать, що службовий досвід може посилювати упередження. Р. Вортлі і Р. Хомел показали, що рівень авторитаризму рекрутів після навчання знижувався, а після року практичної служби зростав [69], а Дж. Гатто зі співавторами пояснюють зростання упередженості з досвідом засвоєнням групових норм [48]. Н. Коп, М. Еувема і В. Шауфелі пов’язують вигорання поліцейських зі схвальнішим ставленням до застосування насильства [54]. Наше дослідження поперечне, тому воно не показує, як змінюється толерантність конкретного працівника, проте нижчий показник толерантності в групі 11-20 років узгоджується з цими даними.

Найвищий серед стажевих груп середній показник толерантності в групі понад 20 років можна пояснити двояко. По-перше, можливо, на службі тривалий час залишаються ті, хто зумів адаптуватися, тоді як працівники з вираженими проявами деформації могли звільнитися раніше (ефект відбору); поперечний план дослідження не дозволяє відокремити такий відбір від особистісного зростання. По-друге, ця група найстарша за віком (більшість її працівників старші за 50 років), а за даними метааналізу Б. Робертса зі співавторами поступливість зростає переважно в старшому віці [63].

Результати групи до трьох років доцільно розглядати з урахуванням особливостей етапу професійної адаптації. Я. Посохова встановила, що через шість місяців служби в поліцейських зростає готовність застосовувати правові норми, але знижується відчуття професійної затребуваності, а структура професійно-правової ідентичності звужується [31]. О. Рівчаченко зазначає, що молодші працівники і працівники з меншим стажем показали дещо кращі результати після навчання комунікативної толерантності [35, 112]. Це узгоджується з тим, що в групі до трьох років частка працівників з низьким рівнем толерантності менша, ніж у групах 3-10 і 11-20 років, і разом з даними О. Рівчаченко дає підстави вважати доцільною розвивальну роботу вже на початку служби.

Щодо групи 11-20 років, І. Ващенко і З. Кісіль серед ознак професійної деформації працівників органів внутрішніх справ називають зниження культури спілкування з громадянами, грубість і необґрунтоване застосування сили, спеціальних засобів і зброї [7, 138], а В. Медведєв і С. Ларіонов визначають деформацію як сукупність деструктивних змін особистості, що розвиваються під впливом стресогенних чинників служби [23, 258]. Нижчий показник толерантності в групі 11-20 років може бути одним із проявів таких змін, однак для такого висновку потрібні дані про професійну деформацію тих самих працівників, яких наше дослідження не містить.

Відповіді на авторські запитання доповнюють результати стандартизованих методик. На запитання про категорії громадян, з якими найважче зберігати професійну толерантність, відповіли всі 79 учасників; у середньому кожен обрав 2,8 категорії (рис. 2.4).

Найчастіше працівники називали осіб, які виправдовують збройну агресію рф (56 осіб, 70,9 %), осіб у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння (48 осіб, 60,8 %) і громадян, які агресивно поводяться, провокують конфлікт або чинять опір (40 осіб, 50,6 %). Далі йдуть кривдники у справах про домашнє насильство (29 осіб, 36,7 %), особи з психічними розладами або в гострому кризовому стані (23 особи, 29,1 %) і раніше засуджені (13 осіб,

16,5 %). Решту категорій обирали поодинокі учасники, а представників етнічних меншин та іноземців не назвав ніхто.



Рисунок 2.4 – Категорії громадян, з якими працівникам найважче зберігати професійну толерантність, % (n = 79)

Ці відповіді показують, у чому полягає специфіка професійної толерантності поліцейського. Найважче працівникам зберігати толерантність не щодо груп, які традиційно розглядаються в програмах протидії дискримінації (етнічні меншини, внутрішньо переміщені особи, бездомні), а щодо людей, чия поведінка порушує норми, загрожує або ставить під сумнів цінності самого поліцейського. Перша за частотою категорія пов'язана з ціннісним конфліктом в умовах війни, друга і п'ята – з непередбачуваністю поведінки та втратою контролю над ситуацією, третя і четверта – з відкритою конфронтацією або насильством. Отже, за самооцінками опитаних, найбільші труднощі пов'язані не з груповою належністю громадян, а з їхньою поведінкою та висловлюваними поглядами; це узгоджується з розумінням професійної толерантності поліцейського як здатності зберігати повагу до гідності людини, коли її поведінка цього не викликає (підрозд. 1.1). Водночас рідкісне називання етнічних меншин та інших груп може частково відображати соціально бажані відповіді. Ціннісний конфлікт, пов'язаний з війною, особливо гострий для працівників з бойовим досвідом: Т. Сняткова

описує в поліцейських – учасників бойових дій подвійну професійну ідентичність і морально-етичну травму [36].

Друга і третя за частотою категорії – особи в стані сп'яніння та агресивні громадяни – пов'язані з ризиком надмірного застосування сили. Н. Коп, М. Еувема і В. Шауфелі встановили, що в поліцейських вигорання пов'язане зі схвальнішим ставленням до застосування насильства [54], тож можна припустити, що саме в контактах з такими громадянами втома і виснаження найлегше можуть призводити до порушення меж професійної толерантності (у нашому дослідженні вигорання не вимірювалося). Водночас дані Р. Енгеля зі співавторами показують, що після тренінгу з деескалації кількість випадків застосування сили зменшилася на 28,1 %, а травм громадян – на 26,3 % [47], тобто поведінку поліцейських у таких контактах можна змінити цілеспрямованим навчанням. Тому ситуації з цими категоріями громадян покладено в основу кейсів тренінгової програми.

На запитання про зміст професійної толерантності 57 осіб (72,2 %) обрали розуміння позиції іншої людини та повагу до її гідності, 19 осіб (24,1 %) – емоційну стриманість і суворе дотримання вимог закону, одна особа – поблажливість до правопорушників, двоє сформулювали власні відповіді («уникати упереджень і зберігати професійну етику навіть у складних ситуаціях»; поєднання стриманості й розуміння залежно від ситуації). Розуміння толерантності як стриманості й дотримання закону найчастіше обирали працівники зі стажем 3-10 років (9 осіб із 22), рідше – у групі до трьох років (2 із 13), 11-20 років (3 із 19) і понад 20 років (5 із 25).

Відповіді на це запитання лише умовно можна зіставити з рівнями професійної толерантності, описаними в першому розділі. Вибір варіанта «емоційна стриманість і суворе дотримання вимог закону» не свідчить про зовнішню мотивацію: дотримання закону може бути і власним переконанням працівника. Крім того, обираючи відповідь, працівник може відтворювати очікування, а не власну позицію. Тому ці дані характеризують лише те, як працівники формулюють для себе зміст професійної толерантності, а не рівень її засвоєння чи поведінку в реальних контактах.

Для розвивальної роботи ці відповіді важливі в іншому аспекті. Е. Плант і П. Дівайн розмежували внутрішню (особистісну) і зовнішню (зумовлену соціальним тиском) мотивацію реагувати без упереджень [62, 811], а Л. Лего зі співавторами показали, що повідомлення, які наголошують на зовнішньому контролі, не зменшують, а посилюють упередження, тоді як підтримка автономної мотивації їх знижує [55, 1472, 1474-1476]. Тому в програмі доцільно не оцінювати обраний працівником варіант, а з'ясовувати, на чому для нього самого тримається дотримання норм у ситуаціях без зовнішнього контролю, і підтримувати автономну мотивацію.

Отже, за показником толерантності CPI-U більшість працівників мають середній рівень, близько третини – низький. Шкали «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість» і «Гнучкість» на цій вибірці мали дуже низьку внутрішню узгодженість, тому висновків про рівень цих якостей не зроблено. Стажеві групи значуще відрізняються за показником толерантності і після поправки Холма: найнижчий середній рівень – у групі зі стажем 11-20 років, найвищий – у групі зі стажем понад 20 років, попарно значущою є лише відмінність між цими двома групами; за іншими показниками після поправки значущих відмінностей не виявлено. Найважче працівникам зберігати толерантність щодо людей, які виправдовують агресію рф, перебувають у стані сп'яніння або поводяться агресивно. За самооцінками працівників, складнощі пов'язані передусім з поведінкою людини: представників етнічних меншин, внутрішньо переміщених осіб чи ветеранів складними майже ніхто не назвав.

2.3. Взаємозв'язки показників професійної толерантності з показниками її психологічних чинників

Відповідно до п'ятого завдання дослідження в підрозділі встановлено взаємозв'язки показника толерантності (шкала «Толерантність» CPI-U як особистісний індикатор, пов'язаний із професійною толерантністю) з

показниками її психологічних чинників. Коефіцієнти кореляції Спірмена, обчислені на всій вибірці, і рівні значущості з поправкою Холма для 10 кореляцій наведено в табл. 2.5.

Таблиця 2.5 – Кореляції показника толерантності (CPI-U) з показниками психологічних чинників професійної толерантності (rs Спірмена, n = 79)

Показник	Механізм (за підрозд. 1.3)	rs	p	p (Холм)
Емпатія (CPI)	Емпатійно-ідентифікаційний	0,46***	< 0,001	< 0,001
Поступливість (ВП)	Емпатійно-ідентифікаційний	0,37**	< 0,001	0,005
Проникливість (CPI)	Рефлексивний	0,41**	< 0,001	0,001
Самоконтроль (CPI)	Емоційно-регулятивний	0,34*	0,002	0,012
Тривожність (ВП)	Емоційно-регулятивний	−0,35*	0,002	0,012
Сумлінність (ВП)	Емоційно-регулятивний	0,14	0,205	0,821
Гнучкість (CPI)	Когнітивний	0,23	0,042	0,212
Толерантність до невизначеності	Когнітивний	−0,12	0,296	0,889
Відкритість досвіду (ВП)	Когнітивний	−0,01	0,915	1,000
Екстраверсія (ВП)	–	0,02	0,864	1,000

Примітка. p (Холм) – рівень значущості з поправкою Холма для 10 кореляцій; * p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 з поправкою Холма. Без спільних тверджень шкал CPI кореляції становлять: із самоконтролем rs = 0,32 (p = 0,004; з поправкою Холма p = 0,026), із проникливістю rs = 0,23 (p = 0,045; з поправкою Холма p = 0,254). Спільні твердження вилучено з обох шкал; поправку Холма для цих двох коефіцієнтів обчислено в окремому наборі з 10 кореляцій, у якому вони замінили первинні кореляції із самоконтролем і проникливістю, а решта вісім кореляцій лишилися незмінними. Через дуже низьку внутрішню узгодженість шкал CPI «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість», «Гнучкість» і опитувальника С. Баднера (див. табл. 2.3) коефіцієнти для них не дають підстав для змістовних висновків.

Після поправки Холма статистично значущими є п’ять коефіцієнтів з десяти, проте змістовно інтерпретувати можна лише ті з них, що отримані за шкалами «Великої п’ятірки». Найбільші коефіцієнти отримано для шкал CPI-U «Емпатія» (rs = 0,46) і «Проникливість» (rs = 0,41), проте за дуже низької внутрішньої узгодженості цих шкал (α = −0,06 і 0,04) вони не дають достатніх підстав для змістовних висновків, а зв’язок із проникливістю до

того ж значною мірою зумовлений спільним твердженням шкал: без нього він становить 0,23 (p = 0,045) і після поправки Холма незначущий (p = 0,25). Серед показників «Великої п’ятірки» найтісніше пов’язані з показником толерантності поступливість (rs = 0,37; p = 0,005 з поправкою Холма) і тривожність (rs = −0,35; p = 0,012 з поправкою Холма). Коефіцієнт для самоконтролю залишається значущим і без спільних тверджень (rs = 0,32; p = 0,026 з поправкою Холма), але за α = 0,09 він також не дає підстав для висновку про зв’язок показника толерантності із самоконтролем. Зв’язок із гнучкістю (rs = 0,23; p = 0,042) після поправки незначущий (p = 0,21), а з толерантністю до невизначеності, відкритістю досвіду, сумлінністю та екстраверсією значущих зв’язків не виявлено (рис. 2.5). Крім того, оскільки більшість тверджень шкал CPI-U, зокрема й шкали «Толерантність», оцінюються за відповідь «не згоден», схильність частини респондентів погоджуватися з твердженнями могла завищити зв’язки показника толерантності з іншими шкалами CPI-U; на шкали «Великої п’ятірки», де прямі й обернені твердження врівноважені, вона впливає менше.

Отже, вищий показник толерантності мають працівники, які описують себе як доброзичливіших і поступливіших у стосунках з людьми та емоційно стійкіших; ці зв’язки отримано за шкалами «Великої п’ятірки», внутрішня узгодженість яких на нашій вибірці відповідає даним В. Остаповича, В. Барка і В. Барка [8, 45-46]. Коефіцієнти для шкал «Емпатія» і «Самоконтроль» також статистично значущі, але за α = −0,06 і 0,09 ці шкали не дають достатніх підстав для висновку про зв’язок показника толерантності з емпатією і самоконтролем. У підрозділі 1.3 поступливість і тривожність віднесено до емпатійно-ідентифікаційного та емоційно-регулятивного механізмів; для показників рефлексивного (проникливість без спільного твердження) і когнітивного (гнучкість, толерантність до невизначеності, відкритість досвіду) механізмів значущих зв’язків після поправки на множинні перевірки не виявлено.

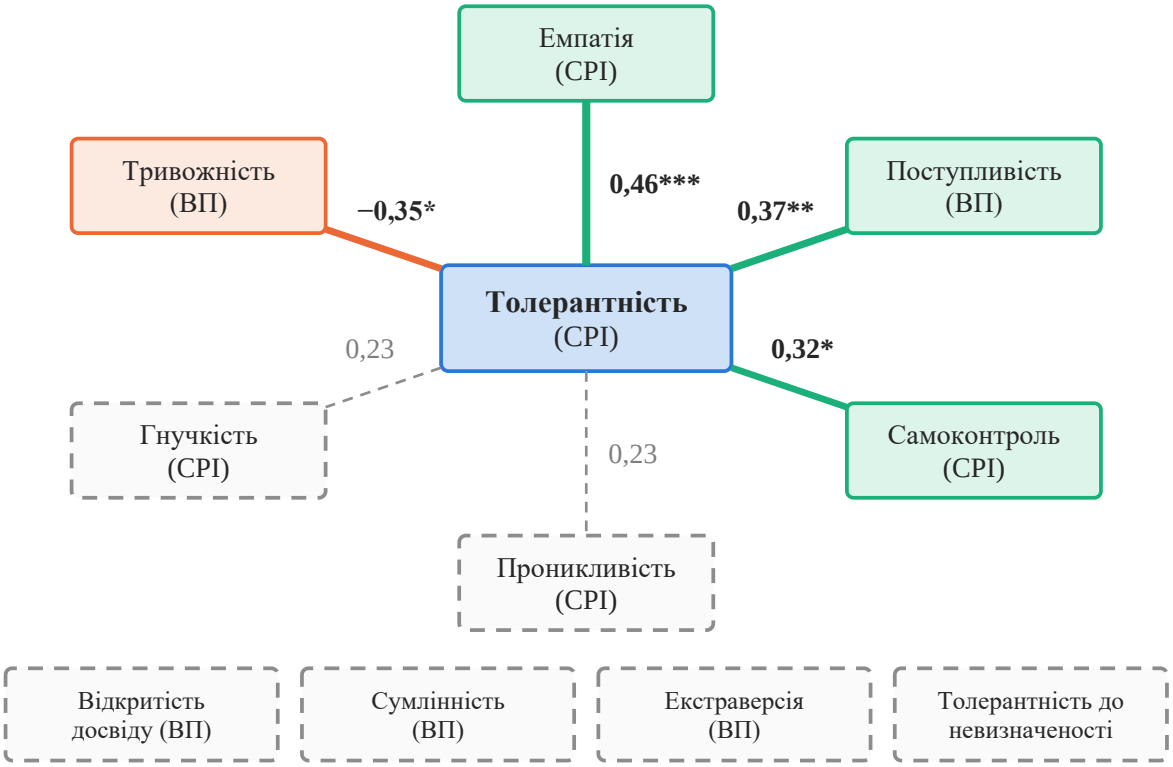

Рисунок 2.5 – Кореляційна плеяда показника толерантності (rs Спірмена)

Кольорова лінія – зв'язок значущий з поправкою Холма для 10 кореляцій (* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$); сірий пунктир – зв'язок значущий лише без поправки; для самоконтролю і проникливості наведено коефіцієнти без спільних тверджень і рівні значущості з окремого набору 10 кореляцій. Коефіцієнти для шкал «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість» і «Гнучкість» через дуже низьку внутрішню узгодженість не дають підстав для змістовних висновків.

Такий результат узгоджується з даними міжнародних досліджень. За метааналізом К. Сіблі і Дж. Даккітта, низька поступливість є одним із провідних особистісних предикторів упереджень [67], а В. Граціано зі співавторами пов'язують поступливість із просоціальною мотивацією і меншою схильністю до дискримінації [50]. За метааналізом Т. Петтігрю і Л. Тропп, контакт між представниками різних груп зменшує упередження через зростання знань, зниження тривоги та посилення емпатії, причому два останні процеси діють значно сильніше за перший [61, 922]. Зв'язок толерантності з тривожністю в нашій вибірці узгоджується з тим, що в цьому

метааналізі зниження тривоги виявилося одним із двох найвагоміших процесів (зв’язок з емпатією за нашими даними оцінити не можна через дуже низьку узгодженість шкали); проте наше дослідження не вимірювало міжгрупового контакту і не перевіряло опосередкування, тому ця відповідність є лише теоретичною інтерпретацією. Те, що зв’язку з відкритістю досвіду в нашій вибірці не виявлено, також не є винятком: Д. Нг зі співавторами показали, що зв’язки відкритості з толерантністю в різних дослідженнях дуже неоднорідні [58]. Зв’язок толерантності з тривожністю, навпаки, у метааналітичних даних не належить до стійких [67]; у нашій вибірці він може відображати специфіку поліцейської діяльності, де толерантна поведінка вимагає емоційної стійкості в конфліктних контактах.

Українські дослідження поліцейських дають схожу картину. О. Євдокімова і Я. Пономаренко встановили, що працівники з високою комунікативною толерантністю краще розуміють емоції інших людей, але не відрізняються від інших у керуванні власними емоціями [15, 105], а також що поліцейські з різним рівнем комунікативної толерантності відрізняються за здатністю передбачати наслідки поведінки і розуміти логіку розвитку взаємодії [16, 34-35]. Зіставити наші дані з першим результатом не можна: коефіцієнт для шкали «Емпатія» в нашій вибірці найбільший, але через дуже низьку внутрішню узгодженість цієї шкали змістовних висновків щодо емпатії не робимо; зв’язок із психологічною проникливістю, який відповідав би другому результату, у нашій вибірці після вилучення спільного твердження і поправки на множинні перевірки незначущий. На відміну від їхніх даних, у нашій вибірці показник толерантності пов’язаний і з показником емоційної регуляції – низькою тривожністю. Одним із можливих пояснень цієї розбіжності, яке наше дослідження не перевіряло, є умови служби: за даними Д. Швеця, З. Кісіль і Р.-В. Кісіль, в умовах воєнного стану поліцейські зазнають постійного емоційного навантаження, наслідками якого стають емоційне виснаження, деперсоналізація і неконтрольовані прояви агресії [65, 64-67], тому здатність зберігати емоційну рівновагу може набувати для толерантної поведінки більшого значення.

Негативний зв’язок толерантності з тривожністю можна пояснити, спираючись на модель регуляції емоцій Дж. Гросса: придушення емоції, на відміну від когнітивної переоцінки ситуації, не зменшує переживання, вимагає додаткових зусиль і погіршує взаємодію з іншими людьми [51, 281, 284, 287, 289]. Працівник з високою тривожністю частіше перебуває в стані напруження, у якому на контроль над власними реакціями лишається менше ресурсу. Це пояснення є теоретичним: дані нашого дослідження показують лише, що працівники з нижчою тривожністю мають вищий показник толерантності.

Зв’язки показника толерантності з гнучкістю і проникливістю (без спільного твердження) були значущими лише без поправки на множинні перевірки ($p = 0{,}042$ і $0{,}045$), тому їх не можна вважати встановленими; з урахуванням дуже низької узгодженості цих шкал питання про їхній зв’язок із професійною толерантністю потребує перевірки надійнішими методиками.

Те, що зв’язку з толерантністю до невизначеності не виявлено, може мати два пояснення. По-перше, методика С. Баднера вимірює ставлення до нових, складних і нерозв’язних ситуацій і завдань, а не до людей: працівник може спокійно сприймати невизначеність службових завдань і водночас бути нетерпимим до певних категорій громадян. По-друге, внутрішня узгодженість загального бала за цією методикою у вибірці дуже низька ($\alpha = 0{,}21$), що могло приховати наявний зв’язок. Тому за цими даними не можна стверджувати, що толерантність до невизначеності не пов’язана з професійною толерантністю.

Для тренінгової програми ці результати дають підстави зосередити заняття передусім на розумінні позиції іншої людини, доброзичливому ставленні до неї та емоційній саморегуляції в напружених контактах; чи підвищить це професійну толерантність, може показати лише апробація програми. Розвиток гнучкості поведінки включено до програми як додатковий напрям на підставі теоретичного аналізу (підрозд. 1.3). Визначити пріоритетність розвитку толерантності до невизначеності за

отриманими результатами не можна, оскільки внутрішня узгодженість опитувальника С. Баднера дуже низька (α = 0,21).

Отримані зв'язки слід відокремлювати від теоретичного пояснення. Емпірично встановлено, що працівники з вищим показником толерантності мають вищу поступливість і нижчу тривожність. Теоретично ці зв'язки узгоджуються з положенням першого розділу про те, що толерантна поведінка поліцейського спирається на розуміння іншої людини і на ресурс емоційної саморегуляції, без якого контроль над стереотипами в напруженій ситуації неможливий. Проте кореляції, отримані на одному зрізі, не доводять дії механізмів становлення: за цими даними неможливо встановити, чи поступливість та емоційна стійкість сприяють розвитку толерантності, чи, навпаки, толерантна поведінка сприяє їх розвитку, або обидва явища зумовлені третім чинником, наприклад професійним добором чи службовим досвідом. Перевірка механізмів становлення потребує інших дослідницьких планів, зокрема апробації розвивальної програми з повторною діагностикою учасників.

За результатами двох підрозділів можна оцінити гіпотезу дослідження. Перша її частина підтвердилася частково: з показником толерантності пов'язані поступливість і тривожність – риси «Великої п'ятірки», внутрішня узгодженість яких відповідає даним В. Остаповича, В. Барка і В. Барка [8, 45-46]; коефіцієнти для емпатії і самоконтролю після поправки Холма також статистично значущі, але через дуже низьку внутрішню узгодженість цих шкал вважати зв'язок підтвердженим не можна. Зв'язки з проникливістю (без спільного твердження) і гнучкістю після поправки на множинні перевірки незначущі, а із сумлінністю, екстраверсією, відкритістю досвіду і толерантністю до невизначеності значущих зв'язків не виявлено; для шкал з низькою узгодженістю це може бути наслідком недостатньої надійності вимірювання. Друга частина гіпотези підтвердилася частково: після поправки Холма для 11 порівнянь групи значуще відрізняються лише за показником толерантності (попарно – групи 11-20 і понад 20 років), а відмінності за

самоконтролем і емпатією, як і за рештою показників, після поправки незначущі.

Отже, серед показників «Великої п’ятірки» показник толерантності найтісніше пов’язаний з поступливістю і низькою тривожністю. Найбільші коефіцієнти в табл. 2.5 отримано для шкал CPI-U «Емпатія» і «Проникливість», статистично значущий і коефіцієнт для самоконтролю, проте через дуже низьку внутрішню узгодженість цих шкал, спільне твердження шкал «Толерантність» і «Проникливість» та можливий вплив схильності погоджуватися з твердженнями вони не дають підстав для змістовних висновків; зв’язки з проникливістю без спільного твердження і з гнучкістю після поправки Холма незначущі. З толерантністю до невизначеності, відкритістю досвіду, сумлінністю та екстраверсією значущих зв’язків не виявлено. Встановлені зв’язки описують співвідношення характеристик у вибірці і не доводять дії механізмів становлення. Ці результати визначили, на розвиток яких якостей і на які групи працівників спрямовано тренінгову програму.

РОЗДІЛ 3
ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

3.1. Обґрунтування та структура тренінгової програми

Результати емпіричного дослідження визначили кілька положень, на які спирається тренінгова програма. По-перше, серед рис «Великої п’ятірки» показник толерантності найтісніше пов’язаний з поступливістю й емоційною стійкістю, тобто з показниками, які в підрозділі 1.3 віднесено до емпатійно-ідентифікаційного та емоційно-регулятивного механізмів, тому розвивальна робота спрямована передусім на ці механізми. Високий коефіцієнт отримано і для шкали «Емпатія», яку вимірювали за CPI-U, проте через дуже низьку внутрішню узгодженість цієї шкали змістовних висновків щодо емпатії не робимо. По-друге, гнучке реагування та емоційна саморегуляція в підрозділі 1.3 розглядаються як умови толерантної поведінки в напружених контактах; рівень цих якостей у працівників наші дані через низьку внутрішню узгодженість відповідних шкал оцінити не дозволяють, тому ці напрями включено до програми на теоретичній підставі. По-третє, чверть працівників обрали розуміння професійної толерантності як емоційної стриманості й суворого дотримання закону; такий вибір не свідчить про зовнішню мотивацію, проте показує, що для них на першому плані норма поведінки, тому в програмі важливо обговорювати, на чому тримається дотримання цієї норми в ситуаціях без контролю. По-четверте, найнижчий середній показник толерантності і найбільша частка працівників з низьким рівнем припадають на групу зі стажем 11-20 років, що дає підстави передбачити для цієї групи окремий напрям роботи, а найвищий середній показник мають працівники зі стажем понад 20 років, досвід яких можна використати в наставництві. По-п’яте, найважче працівникам зберігати толерантність щодо людей, які

виправдовують агресію рф, перебувають у стані сп’яніння, поводяться агресивно або перебувають у кризовому стані. Саме такі ситуації мають становити основу навчальних кейсів.

Мета програми «Твердо щодо порушення – з повагою до людини» – розвиток професійної толерантності працівників Національної поліції шляхом активізації психологічних механізмів її становлення: емпатійно-ідентифікаційного, рефлексивного, емоційно-регулятивного, когнітивного і ціннісно-смислового.

Завдання програми:

1) сформувати в учасників чітке розуміння меж професійної толерантності: нетерпимості до правопорушення і обов’язку поважати гідність людини, яка його вчинила;

2) розвинути здатність ставати на позицію громадянина різних категорій і розуміти його емоційний стан;

3) навчити розпізнавати власні стереотипи та атрибутивні помилки і шукати альтернативні пояснення поведінки громадянина;

4) відпрацювати прийоми емоційної саморегуляції та деескалації конфлікту в напружених контактах;

5) розвинути гнучкість поведінки в ситуаціях, які розвиваються непередбачувано;

6) навчити розпізнавати перші ознаки виснаження і цинізму та сформувати способи відновлення ресурсу.

Провідною формою роботи обрано соціально-психологічний тренінг. Директивне викладання професійної етики в поліцейському середовищі може викликати опір і формувати соціально бажані відповіді без зміни поведінки. Л. Лего зі співавторами показали, що повідомлення, які наголошують на зовнішньому контролі, посилюють упередження, тоді як підтримка автономної мотивації їх зменшує [55, 1472, 1474-1476]. Тому програма побудована так, щоб учасники самі доходили висновків на матеріалі власного досвіду, а ведучий не моралізував.

Теоретичною основою групової роботи є концепція активного соціально-психологічного навчання Т. Яценко [40], яка передбачає використання групової дискусії, рольових ігор, психодраматичних і невербальних технік для опрацювання внутрішніх бар'єрів учасників. Під час розроблення програми враховано досвід українських і зарубіжних програм. В. Бліхар зі співавторами описали програму розвитку професійної емпатії для фахівців допомагальних професій, у тому числі поліцейських, яка складалася з 14 групових занять і поєднувала групові дискусії, мінілекції, ситуаційні рольові ігри, психомалюнок, психогімнастику, релаксацію та відеоаналіз [41, 5-6]. О. Богучарова застосувала соціально-психологічний тренінг для формування толерантності курсантів поліції [5, 162-163], О. Нарожна і Д. Козинська запропонували тренінгову модель, що поєднує самоаналіз упереджень, розвиток емпатії і моделювання деескалації [27, 49-50]. Д. Розенбаум і Д. Лоуренс показали, що навчання з використанням рольових сценаріїв змінює поведінку поліцейських у контактах з громадянами [64], а Р. Енгель зі співавторами – що тренінг з деескалації зменшує застосування сили [47].

Побудова програми ґрунтується на таких принципах:

– орієнтація на механізми: кожне заняття спрямоване на конкретний механізм становлення професійної толерантності, показники якого вивчалися в другому розділі;

– диференціація: базовий цикл однаковий для всіх учасників, а диференційований блок добирається відповідно до потреб учасників, виявлених під час вхідної діагностики, і стажу служби;

– професійна контекстуальність: використовуються лише реальні службові ситуації, кейси з практики учасників і знеособлені відеозаписи;

– автономна мотивація: ведучий не дає оцінок і не моралізує, а допомагає учасникам самостійно дійти висновків;

– рівність позицій: програму проводить психолог разом зі співведучим – досвідченим поліцейським, що зменшує опір групи;

– добровільність, конфіденційність і безпека: те, що учасники розповідають про власні помилки і переживання, не виходить за межі групи і не використовується в службових оцінюваннях.

Учасниками програми можуть бути працівники підрозділів превентивної діяльності, насамперед ті, хто щоденно контактує з громадянами. Оптимальний склад групи – 8-12 осіб. Заняття доцільно проводити в службовий час як частину службової підготовки, один раз на тиждень, щоб між заняттями учасники мали змогу перенести засвоєне у свою роботу.

Програма складається з чотирьох етапів (рис. 3.1).



Рисунок 3.1 – Структура тренінгової програми «Твердо щодо порушення – з повагою до людини»

Перший етап – вхідна діагностика та формування груп. Учасники заповнюють скорочений комплекс – шкалу «Толерантність» CPI-U, опитувальник «Велика п’ятірка» та авторські запитання (Додаток А); його

результати використовуються лише в узагальненому вигляді – для опису групи, а не для індивідуальних висновків, оскільки внутрішня узгодженість шкал CPI-U низька. До підгруп диференційованого блоку учасників розподіляють за результатами індивідуальної співбесіди, під час якої з'ясовують, з якими ситуаціями і категоріями громадян працівникові найважче, як він розуміє професійну толерантність і який має стаж служби; враховується й побажання самого учасника. Результати діагностики й співбесіди використовуються лише для формування груп і добору занять; керівництву вони не передаються.

Другий етап – базовий цикл із п'яти занять тривалістю по 120 хвилин. Групи на цьому етапі змішані: працівники різного стажу і досвіду вчаться один в одного, а досвідчені працівники, рекомендовані до наставництва, виконують роль внутрішньої опори групи. Структуру базового циклу подано в табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Структура базового циклу програми «Твердо щодо порушення – з повагою до людини»

Модуль (заняття)	Механізм	Мета	Основні методи і вправи
1. «Межі та цінності толерантності»	Ціннісно-смисловий	Розмежувати толерантність і поблажливість; усвідомити рівні власної коректності	Груповий контракт; вправа «Межа»; дискусія «Чому я поводжуся коректно?»
2. «Особистісно-центрований підхід у взаємодії з громадянами»	Емпатійно-ідентифікаційний	Розвинути здатність ставати на позицію громадянина різних категорій	Рольова гра з обміном ролями «Інша сторона виклику»; вправа «Три позиції»; активне слухання
3. «Аналіз професійних стереотипів міжособистісного сприйняття»	Рефлексивний	Усвідомити власні стереотипи й атрибутивні помилки та їхній вплив на рішення	Вправи «Ярлики» і «П'ять пояснень»; аналіз помилки атрибуції; щоденник рефлексії
4. «Емоційна саморегуляція та деескалація у конфліктній взаємодії»	Емоційно-регулятивний	Відпрацювати прийоми саморегуляції та деескалації в напруженому контакті	Відеоаналіз «Стоп-кадр»; дихальні техніки, «пауза трьох секунд», переоцінка ситуації; рольові сценарії зі зростанням напруження
5. «Ресурс проти цинізму»	Протидія деформаційно-захисним механізмам	Розпізнавати ранні ознаки виснаження і цинізму; визначити способи відновлення	Мінілекція про вигорання; вправа «Мій професійний захист»; особистий план розвитку

Примітка. Кожне заняття триває 120 хвилин; заняття проводяться один раз на тиждень.

Послідовність модулів визначена логікою становлення професійної толерантності. Перший модуль спрямований на те, щоб зняти основний опір учасників – уявлення, що толерантність означає м'якість до порушників, – і закласти ціннісну основу роботи. Другий і третій модулі спрямовані на розвиток механізмів, які забезпечують прийняття іншої людини: емпатії та децентрації. Четвертий модуль спрямований на розвиток емоційної саморегуляції, без якої, як показано в підрозділі 1.3, таке прийняття в стресовій ситуації утруднене. П'ятий модуль спрямований на те, щоб досягнуті зміни не зруйнувало те саме перевантаження, яке спричиняє професійну деформацію.

Третій етап – диференційований блок із двох занять по 120 хвилин для кожної підгрупи. Підгрупи формуються не за особистісними типами, а за труднощами й потребами, виявленими в дослідженні та під час вхідної діагностики (табл. 3.2).

Підгрупу А «Від правила до цінності» становлять працівники перших років служби, а також ті, хто під час співбесіди пов'язує коректну поведінку передусім із зовнішнім контролем (присутністю керівника чи камери, загрозою стягнення). Для них важливо осмислити, на чому тримається повага до людини в ситуаціях без зовнішнього контролю, і відпрацювати саморегуляцію в таких ситуаціях. До підгрупи Б «Непередбачуваний контакт» належать учасники, які під час співбесіди називають труднощі в непередбачуваних і конфліктних контактах – з особами в стані сп'яніння, агресивними громадянами, людьми в кризовому стані (саме ці категорії опитані називали найчастіше); їм потрібні навички гнучкого реагування, розуміння стану іншої людини і роботи в ситуаціях, які розвиваються непередбачувано. Підгрупу В «Середина шляху» становлять працівники зі стажем 11-20 років: саме в цій групі виявлено найнижчий середній показник толерантності, а в літературі середину служби описують як період підвищеного ризику професійної деформації [21, 55], тому для неї передбачено профілактичну роботу – осмислення власного професійного

досвіду, роботу з цинізмом і відновлення ресурсу. Підгрупу Г «Наставник» становлять досвідчені працівники, яких керівник і психолог рекомендують до наставництва з урахуванням службового досвіду, відгуків колег і результатів співбесіди; вони готуються до ролі наставників і співведучих.

Таблиця 3.2 – Напрями розвивальної роботи диференційованого блоку програми

Підгрупа учасників	Підстава (за результатами розділу 2)	Пріоритетні напрями	Заняття
А. Працівники перших років служби; працівники, які пов'язують коректну поведінку передусім із зовнішнім контролем (за співбесідою)	Для працівників перших років служби – теоретичне припущення (підрозд. 1.2); для інших – результати співбесіди. Вибір варіанта «стриманість і дотримання закону» (24,1 %) не свідчить про зовнішню мотивацію і не є підставою для зарахування	Перетворення норми на власну цінність; саморегуляція без зовнішнього контролю	6А «Від правила до цінності»; 7А «Спокій під тиском»
Б. Учасники, які називають труднощі в непередбачуваних і конфліктних контактах (за співбесідою)	Найскладнішими категоріями опитані назвали осіб у стані сп'яніння (60,8 %), агресивних громадян (50,6 %) і осіб у кризовому стані (29,1 %)	Гнучкість поведінки; розуміння іншої людини; робота в непередбачуваних ситуаціях	6Б «Інший сценарій»; 7Б «Непередбачуваний контакт»
В. Працівники зі стажем 11-20 років	Найнижчий середній показник толерантності; 63,2 % мають низький рівень	Профілактика професійної деформації; робота з цинізмом; відновлення ресурсу	6В–7В «Середина шляху»
Г. Досвідчені працівники, рекомендовані до наставництва	Найвищий середній показник толерантності – у групі зі стажем понад 20 років	Підготовка до наставництва і співведення груп	6Г–7Г «Наставник»

Четвертий етап – завершення та підтримка. На завершальному занятті базового циклу кожен учасник складає особистий план розвитку, а через один і три місяці група збирається на зустрічі підтримки тривалістю 90 хвилин, де учасники обговорюють, що вдалося перенести у службу, а що – ні. Між заняттями та після завершення програми учасникам пропонується вести щоденник професійної рефлексії. Зустрічі підтримки мають сталу структуру: кожен учасник коротко розповідає про один контакт, у якому вдалося

застосувати засвоєне, і про один, у якому не вдалося; група допомагає проаналізувати другу ситуацію за схемою роботи з кейсом. Такі зустрічі покликані запобігати поверненню до звичних способів реагування, яке може відбуватися в перші тижні після завершення навчання, коли учасник повертається до звичного навантаження і звичних норм колективу.

Обсяг програми для одного учасника становить 17 годин занять (10 годин базового циклу, 4 години диференційованого блоку і 3 години зустрічей підтримки) та 1 годину вхідної діагностики. Програма розрахована на 8-9 тижнів, з урахуванням зустрічей підтримки – на чотири місяці. Тематичний план програми наведено в табл. 3.3.

Кожне заняття має сталу структуру:

1) організаційний етап (10 хв): короткий обмін станом, обговорення записів у щоденнику рефлексії;

2) актуалізація досвіду (20 хв): кейс або ситуація з практики учасників, що задає тему заняття;

3) основна вправа (50 хв): рольова гра, відеоаналіз або групова дискусія;

4) рефлексивне обговорення (25 хв): що учасник відчував, що помітив у собі та інших, що з цього можна перенести у свою службу;

5) завершення (15 хв): формулювання особистого висновку, завдання для щоденника.

Таблиця 3.3 – Тематичний план програми «Твердо щодо порушення – з повагою до людини»

Етап	Заняття	Тривалість, год
1. Вхідна діагностика	Анкетування (узагальнені результати групи); індивідуальна співбесіда: труднощі й потреби учасника	1,0*
2. Базовий цикл	1. «Межі та цінності толерантності»	2,0
2. Базовий цикл	2. «Особистісно-центрований підхід у взаємодії з громадянами»	2,0
	3. «Аналіз професійних стереотипів міжособистісного сприйняття»	2,0
	4. «Емоційна саморегуляція та деескалація у конфліктній взаємодії»	2,0
	5. «Ресурс проти цинізму»	2,0

Продовження таблиці 3.3

3. Диференційований блок (один варіант для учасника)	6А–7А «Від правила до цінності», «Спокій під тиском» (підгрупа А)	4,0
	6Б–7Б «Інший сценарій», «Непередбачуваний контакт» (підгрупа Б)	4,0
	6В–7В «Середина шляху» (підгрупа В: стаж 11-20 років)	4,0
	6Г–7Г «Наставник» (підгрупа Г)	4,0
4. Завершення та підтримка	Зустрічі підтримки через один і три місяці після базового циклу	3,0
Разом занять для одного учасника		17,0
Разом з вхідною діагностикою		18,0

Вхідна діагностика (1 година) не входить до 17 годин занять. Заняття 7Б, яке за потреби пропонують учасникові підгрупи В, проводиться понад цей обсяг (додатково 2 години).

Ведучим програми є психолог, який має досвід групової роботи з правоохоронцями. Співведучим доцільно залучати поліцейського зі стажем понад десять років, якого керівник і психолог рекомендують з урахуванням службового досвіду, відгуків колег і результатів співбесіди і який пройшов попередню підготовку. Співведучий забезпечує довіру групи, наводить приклади з власної практики і показує, що твердість щодо порушення і повага до людини поєднуються в реальній роботі. Перед програмою ведучі погоджують з керівництвом підрозділу умови конфіденційності, а відеоматеріали для вправ знеособлюються: обличчя і голоси громадян приховуються.

Участь у програмі добровільна; направлення на тренінг не повинно сприйматися як дисциплінарний захід. Перед початком психолог проводить коротку індивідуальну співбесіду з кожним учасником, щоб з’ясувати його очікування і стан. Груповий формат не підходить працівникам, які перебувають у гострому стані після травматичної події, мають ознаки посттравматичного стресового розладу чи вираженого виснаження: їм спочатку пропонується індивідуальна психологічна допомога, а участь у групі можлива пізніше. Не варто також включати до однієї групи

безпосереднього керівника і його підлеглих, оскільки присутність керівника обмежує відвертість учасників.

Для проведення занять потрібні приміщення, у якому можна вільно розставити стільці по колу і розіграти рольові сценарії, дошка або фліпчарт, картки для вправ, проєктор для перегляду знеособлених відеозаписів і роздрукований бланк щоденника професійної рефлексії. Сценарії рольових ігор ведучі готують заздалегідь на основі типових викликів підрозділу, а кейси з Додатку Б адаптують до місцевих умов.

Програма спрямована на очікувані результати, які відповідають її завданням: усвідомлення учасниками меж професійної толерантності; зростання здатності ставати на позицію громадянина; уміння помічати власні стереотипи; володіння прийомами саморегуляції і деескалації; більша гнучкість поведінки в непередбачуваних ситуаціях; уміння розпізнавати ознаки виснаження і звертатися по підтримку. Чи досягаються ці результати, може показати лише апробація програми з повторною діагностикою.

Отже, тренінгову програму «Твердо щодо порушення – з повагою до людини» побудовано на результатах емпіричного дослідження. Вона спрямована на розвиток якостей, з якими показник толерантності пов’язаний найтісніше, а її диференційований блок враховує виявлені труднощі й потреби працівників, зокрема особливості працівників зі стажем 11-20 років. Програма має чотири етапи: вхідну діагностику, базовий цикл із п’яти занять, диференційований блок для чотирьох підгруп і підтримку після завершення. Обсяг програми для одного учасника – 17 годин занять та 1 година вхідної діагностики.

3.2. Зміст занять тренінгової програми та практичні рекомендації щодо розвитку професійної толерантності поліцейських

Заняття 1 «Межі та цінності толерантності» спрямоване на ціннісно-смисловий механізм. Після знайомства і вироблення групових правил

учасники виконують вправу «Межа». Кожен отримує 12 карток з описами дій або характеристик громадян, з якими поліцейський стикається на службі: «керує автомобілем у стані сп’яніння», «говорить мовою, якої ви не розумієте», «кричить і ображає поліцейського», «живе на вулиці», «вчинив насильство щодо дитини», «знімає ваші дії на телефон», «публічно виправдовує агресію рф» тощо. Картки треба розмістити на одній з двох половин дошки: «Це я маю право не приймати і припиняти» та «Це я зобов’язаний поважати незалежно від власного ставлення».

Під час обговорення більшість карток «розщеплюється»: дія потрапляє в першу зону, а людина, її гідність і права – у другу. Підсумком стає формула, яку група записує власними словами. Друга частина заняття – дискусія «Чому я поводжуся коректно?». Учасники анонімно записують, що утримує їх від грубості у складному контакті, а ведучий групує відповіді за трьома рівнями професійної толерантності: «бо контролюють і можуть покарати», «бо так прийнято в нашому підрозділі», «бо для мене це важливо». Мета обговорення – допомогти учасникам помітити, що коректність, яка тримається лише на контролі, найменш стійка, і без оцінок обговорити, що допомагає перейти до вищих рівнів.

Заняття 2 «Особистісно-центрований підхід у взаємодії з громадянами» спрямоване на емпатійно-ідентифікаційний механізм. Основна вправа – «Інша сторона виклику». У трійках учасники програють реальні сценарії викликів, причому поліцейський грає громадянина: жінку-переселенку, яка не може пояснити, де її документи; літнього чоловіка з порушенням слуху; підлітка, затриманого за дрібну крадіжку; жінку, яку щойно побив чоловік. Партнер у ролі поліцейського діє так, як діяв би на службі, а спостерігач фіксує фрази й дії, що змінили стан «громадянина». Після програвання «громадянин» розповідає, що відчував у кожний момент: де йому стало принизливо, де з’явилася довіра. Очікується, що учасники помітять, що однакові за змістом правильні дії можуть сприйматися протилежно залежно від інтонації, пози і першої фрази.

Друга вправа заняття – «Три позиції». Учасник аналізує конфліктний контакт зі своєї практики послідовно з трьох позицій: власної, позиції громадянина (розповідаючи від першої особи як цей громадянин) і позиції нейтрального спостерігача, наприклад камери, яка записувала подію. Перехід між позиціями позначається фізичною зміною місця. Вправа тренує децентрацію і готує ґрунт для рефлексивної роботи наступного заняття.

Заняття 3 «Аналіз професійних стереотипів міжособистісного сприйняття» спрямоване на рефлексивний механізм. У вправі «Ярлики» учасники анонімно записують на картках неформальні позначення, якими в службовому середовищі називають певні категорії громадян. Картки групуються, після чого група досліджує кожне позначення: що воно повідомляє про людину, що приховує, як впливає на перші секунди контакту і на подальші рішення. Ведучий не засуджує, а разом з групою досліджує функцію ярликів: вони пришвидшують орієнтування і створюють психологічну дистанцію, але ціною точності сприймання. На цьому матеріалі розглядається модель П. Дівайн, за якою стереотип активується автоматично в усіх людей, але його можна свідомо загальмувати [46, 5, 14, 16]. Завершується вправа переформулюванням ярликів мовою опису поведінки: не «хто ця людина», а «що вона зараз робить».

Друга вправа – «П’ять пояснень». Учасникам пропонують коротку ситуацію (наприклад, чоловік не реагує на вимогу поліцейського і продовжує йти), і кожен має запропонувати п’ять різних пояснень такої поведінки, з яких лише одне може бути зловмисним. Потім група обговорює, як від обраного пояснення залежать подальші дії поліцейського. Вправа розвиває здатність утримувати кілька гіпотез і не діяти за першим враженням.

Заняття 4 «Емоційна саморегуляція та деескалація у конфліктній взаємодії» спрямоване на емоційно-регулятивний механізм. Основна вправа – відеоаналіз «Стоп-кадр». Використовуються 6-8 фрагментів знеособлених записів нагрудних камер, на яких контакт загострився або, навпаки, був успішно деескальований. Запис зупиняється в моменти вибору, і

учасники відповідають на запитання: що зараз відчуває поліцейський, що відчуває громадянин, яка фраза спричинить загострення, а яка його зупинить. Потім з цього «стоп-кадру» розігрується продовження з іншою поведінкою.

Техніки саморегуляції відпрацьовуються спочатку в спокійному стані, потім у рольових сценаріях з наростанням напруження. Учасники засвоюють «квадратне дихання» (вдих – 4 с, затримка – 4 с, видих – 4 с, пауза – 4 с), «паузу трьох секунд» перед відповіддю на образу та внутрішнє називання власної емоції («я злюся»). Окремо розглядається різниця між придушенням емоції і переоцінкою ситуації: за даними Дж. Гросса, придушення вимагає додаткових зусиль і погіршує взаємодію, тоді як переоцінка знижує напругу [51, 281, 284, 287, 289]. Учасники вчаться ставити собі запитання, які змінюють оцінку ситуації: «Що ще може стояти за цією поведінкою?», «Що з цього стосується мене особисто, а що – ні?». Разом з цим відпрацьовуються формули деескалаційної комунікації: визнання емоцій громадянина, пояснення власних дій, пропозиція вибору. Сценарії вибудувано за зростанням складності: водій, який сперечається щодо порушення; нетверезий громадянин, який ображає поліцейського; кривдник під час виклику щодо домашнього насильства; громадянин, який провокаційно знімає поліцейського на телефон і коментує кожну його дію. Детальний план цього заняття наведено в табл. 3.4.

Заняття 5 «Ресурс проти цинізму» спрямоване на запобігання деформаційно-захисним механізмам. У вправі «Мій професійний захист» учасники перелічують способи, якими вони «захищаються» після важких змін: чорний гумор, ярлики, байдужість, мовчання вдома, алкоголь, фізичне навантаження, розмова з колегою. Група поділяє ці способи на ті, що відновлюють ресурс, і ті, що непомітно ведуть до цинізму. Деперсоналізація обговорюється як захист, що має ціну: він рятує від виснаження, але поступово позбавляє роботу сенсу. Альтернативами розглядаються структурований розбір складної службової ситуації з колегами, підтримка колег і звернення до психолога без стигматизації. Завершується заняття

складанням особистого плану розвитку: учасник визначає одну навичку, яку відпрацьовуватиме найближчий місяць, і ознаку, за якою помітить, що вона почала працювати.

Таблиця 3.4 – План заняття 4 «Емоційна саморегуляція та деескалація у конфліктній взаємодії»

Етап заняття	Час, хв	Зміст і методи
Організаційний етап	10	Обмін станом за шкалою напруження від 0 до 10; обговорення записів у щоденнику про конфліктні контакти тижня
Актуалізація досвіду	20	Учасники згадують контакт, у якому емоція «взяла гору»; ведучий фіксує на дошці типові тригери (образа, неповага до форми, загроза, втома) та реакції на них
Основна вправа	50	Відеоаналіз «Стоп-кадр» (6-8 знеособлених фрагментів із зупинками в моменти вибору); відпрацювання «квадратного дихання», «паузи трьох секунд», називання емоції і запитань для переоцінки ситуації; рольові сценарії зі зростанням напруження із застосуванням формул деескалації (визнання емоцій громадянина, пояснення власних дій, пропозиція вибору)
Рефлексивне обговорення	25	Що допомогло зберегти контроль, у який момент його було втрачено; чим придушення емоції відрізняється від переоцінки ситуації; що з відпрацьованого учасник застосує на найближчій зміні
Завершення	15	Формулювання особистого висновку; завдання для щоденника: описати контакт, у якому вдалося застосувати техніку саморегуляції, і контакт, у якому не вдалося

Для диференційованого блоку розроблено такі заняття.

Заняття 6А «Від правила до цінності» (підгрупа А). На початку заняття учасники в парах розповідають про дві власні службові ситуації: одну, у якій поводилися коректно лише тому, що поруч був керівник або камера, і другу, у якій повага до громадянина була для них природною. Група досліджує, чим відрізнялися ці ситуації: станом самого працівника, поведінкою громадянина, присутністю колег. Обговорення має підвести учасників до висновку, що коректність «під контролем» найлегше зникає саме тоді, коли вона найпотрібніша, – у втомі, без свідків, після образи. Друга частина заняття – вправа «Мій професійний кодекс»: кожен учасник формулює три-п’ять власних правил поводження з громадянами і пояснює групі, чому кожне з них важливе саме для нього, а не тому, що так написано в наказі. Наприкінці учасники обирають одне правило, яке перевірять на службі впродовж тижня.

Ведучий звертає увагу на те, що правило, яке працівник сформулював і пояснив для себе сам, імовірніше діятиме і тоді, коли поруч немає керівника чи камери.

Заняття 7А «Спокій під тиском» (підгрупа А). Учасникам підгрупи А потрібне відпрацювання саморегуляції там, де зовнішнього контролю немає, – у контактах, які учасники дослідження назвали найважчими: з людьми в стані сп'яніння, з агресивними громадянами, з особами, які виправдовують агресію рф. Рольові сценарії ускладнюються поступово, а після кожного учасник аналізує, у який момент емоція почала керувати його діями і що допомогло повернути контроль. Особлива увага приділяється переоцінці ситуації: учасники вчаться відокремлювати образливі слова громадянина від оцінки себе як професіонала («він ображає форму, бо злий і п'яний, а не тому, що я поганий поліцейський»). Наприкінці заняття кожен визначає свій ранній сигнал наростання напруги (стиснуті щелепи, підвищення голосу, бажання перебити) і дію, яку виконуватиме, помітивши цей сигнал.

Заняття 6Б «Інший сценарій» (підгрупа Б). Заняття спрямоване на когнітивний механізм. Воно починається з короткої вправи «Звичний маршрут»: учасники описують, як зазвичай діють на типовому виклику, і помічають, скільки рішень ухвалюють автоматично. Основна вправа – «Зміна плану»: учасники розігрують службові ситуації, у яких посередині контакту з'являється нова інформація (свідок дає інші пояснення, громадянин виявляється людиною з порушенням слуху, на місце події приходять родичі), і відпрацьовують зміну обраної лінії поведінки. Спостерігачі фіксують, у який момент учасник помітив нову інформацію і скільки часу знадобилося, щоб змінити поведінку. Обговорюється, що для поліцейського означає «втратити обличчя», коли він змінює рішення, і чим гнучкість відрізняється від непослідовності: гнучкий працівник змінює спосіб дій, але не мету – припинення порушення і безпеку всіх учасників.

Заняття 7Б «Непередбачуваний контакт» (підгрупа Б). Заняття присвячене роботі з людьми в гострому кризовому стані або з психічними розладами – категорією, яку майже третина опитаних назвали серед найважчих. Учасники вивчають ознаки, за якими можна відрізнити кризовий стан від хуліганства, відпрацьовують алгоритм контакту (безпечна дистанція, спокійний темп мовлення, короткі прості речення, пропозиція вибору, залучення медиків) і в рольових іграх тренуються підтримувати контакт з людиною, поведінка якої не відповідає очікуванням. Окремо обговорюється, як власний страх перед непередбачуваною поведінкою людини впливає на сприймання її дій як загрозливих і як зменшити цей вплив: назвати свою емоцію, збільшити дистанцію, сповільнити темп контакту. Завершується заняття складанням короткої пам’ятки, яку кожен учасник формулює для себе власними словами.

Заняття 6В–7В «Середина шляху» (підгрупа В, працівники зі стажем 11-20 років). Ця група потребує особливої уваги, оскільки саме в працівників зі стажем 11-20 років виявлено найнижчий середній рівень толерантності і найбільшу частку осіб з низьким рівнем (63,2 %). У вправі «Лінія служби» кожен учасник позначає на лінії свого професійного шляху події, які вплинули на його ставлення до громадян, і визначає, чи змінювалося це ставлення, а якщо так – коли і під впливом чого (наприклад, утоми, роздратування чи відстороненості). Група обговорює, що в службі залишається джерелом сенсу і що забирає сили, а також що з досвіду початку служби кожен учасник вважає за потрібне зберегти чи повернути. Друге заняття проходить у формі групової супервізії складних випадків: один учасник описує ситуацію, решта ставлять уточнювальні запитання і пропонують варіанти дій, не оцінюючи колегу. Учасники вчаться давати і приймати підтримку колег, яка захищає від цинізму. Якщо під час співбесіди працівник цієї групи називає труднощі в непередбачуваних контактах, психолог може запропонувати йому також заняття 7Б. Це заняття проводиться понад визначений обсяг програми (17 годин занять і 1 година

вхідної діагностики), тому для такого учасника обсяг занять зростає з 17 до 19 годин.

Заняття 6Г–7Г «Наставник» (підгрупа Г). Учасники аналізують власний досвід збереження толерантності у складних контактах, щоб навчитися ділитися ним без повчань, відпрацьовують техніку зворотного зв'язку і підготовку до ролі співведучого в майбутніх групах. Це заняття створює умови для поширення моделей толерантної поведінки в підрозділі через наставництво.

Під час занять ведучі неминуче стикаються з опором учасників. Найчастіше він виявляється у твердженнях на кшталт «теорія не працює на вулиці», «з ними по-людськи не можна», «це для тих, хто не бачив справжньої служби». Сперечатися з такими твердженнями або спростовувати їх аргументами непродуктивно: опір лише посилюється. Ефективніше визнати досвід учасника і перевести розмову до конкретної ситуації: «Розкажіть про випадок, коли це не спрацювало. Що саме відбувалося? Що ви робили?». На матеріалі такої ситуації група шукає, що могло б спрацювати, і може сама дійти висновку, що повага до людини і твердість у припиненні порушення не суперечать одна одній. Співведучий-поліцейський у таких моментах особливо цінний: його приклад з власної служби переконливіший за будь-які пояснення психолога.

Інша форма опору – соціально бажані відповіді, коли учасники говорять те, що, на їхню думку, хоче почути ведучий. Щоб зменшити цей ефект, у програмі використовуються анонімні письмові відповіді (вправи «Ярлики», «Чому я поводжуся коректно?»), а ведучий не оцінює висловлювання і не протиставляє «правильні» відповіді «неправильним». Важливо також, щоб учасники бачили, що їхні висловлювання не потрапляють до керівництва: правило конфіденційності формулюється на першому занятті і підтверджується діями ведучих упродовж усієї програми.

Важливим елементом програми є щоденник професійної рефлексії. Учасникам пропонується робити не менше трьох записів на тиждень за

сталою схемою: опис події; власні емоції; думки про громадянина; оцінка вчинених дій; що можна було б зробити інакше. Ведення щоденника добровільне, а зміст записів не контролюється: учасники за бажанням зачитують окремі фрагменти на початку занять.

Навчальні кейси для занять базового циклу і диференційованого блоку наведено в Додатку Б. Кейси побудовано на ситуаціях, які учасники емпіричного дослідження назвали найважчими: виправдовування агресії рф, стан сп'яніння, агресивна поведінка, домашнє насильство, кризовий стан. До кожного кейсу додано запитання для обговорення, які спрямовують групу від емоційної реакції на ситуацію до аналізу професійних дій.

Робота з кейсом у програмі має сталу послідовність із чотирьох кроків. Спочатку учасники відокремлюють факти від інтерпретацій: що саме сталося, що сказала і зробила людина, а що є нашим припущенням про її мотиви. Потім кожен називає власні емоції, які викликала ситуація, і оцінює, як вони впливають на сприймання громадянина. На третьому кроці група визначає межу: які дії людини поліцейський зобов'язаний припинити, а які її права та гідність має поважати незалежно від власного ставлення. Лише після цього учасники розробляють професійні дії і розігрують їх. Така послідовність не дає перейти від емоції одразу до дії і тренує всі механізми становлення професійної толерантності в одному завданні.

Розглянемо цей підхід на прикладі ситуації, яку учасники дослідження найчастіше називали найважчою. Під час виклику щодо сварки в багатоквартирному будинку чоловік голосно виправдовує збройну агресію рф, а сусіди, серед яких мати загиблого військового, вимагають, щоб поліцейський «негайно щось зробив». Поліцейський відчуває гнів, який збігається з почуттями сусідів. На першому кроці група фіксує факти: висловлювання чоловіка, присутність свідків, стан учасників конфлікту. На другому – учасники визнають, що гнів у такій ситуації природний і що саме він підштовхує до дій, які виходять за межі повноважень: образ, приниження, надмірного примусу. На третьому кроці група визначає межу:

висловлювання, яке може мати ознаки правопорушення, поліцейський зобов’язаний задокументувати і припинити, але людина при цьому зберігає право на гідне поводження і на захист від самосуду. На четвертому кроці розігрується професійна поведінка: відокремлення учасників конфлікту, фіксація пояснень свідків, спокійне роз’яснення чоловікові його прав і подальших процесуальних дій, підтримка постраждалої матері.

Обговорення такого кейсу має показати учасникам, що професійна толерантність не вимагає погоджуватися з позицією людини чи стримувати оцінку її вчинку. Вона вимагає, щоб власна оцінка не підміняла закон і не перетворювалася на приниження. Саме на прикладі ціннісного конфлікту в умовах війни формула «твердо щодо порушення – з повагою до людини» має стати для учасників зрозумілою, а не декларативною.

Окрему увагу в програмі приділено підготовці співведучих. Поліцейський, який готується до цієї ролі, проходить базовий цикл як учасник, а потім разом з психологом опрацьовує сценарії занять, навчається не давати оцінок учасникам і ділитися власним досвідом без повчань. Співведучий не замінює психолога: він не проводить діагностику і не працює з глибокими переживаннями учасників, а моделює професійну поведінку і допомагає групі пов’язати вправи з реальною службою.

Психологічними умовами, від яких залежить результат програми, є безпечна атмосфера, у якій можна говорити про власні помилки без ризику для службової кар’єри; добровільна участь; підтримка програми керівництвом підрозділу, яке не вимагає звітів про висловлювання учасників; і зв’язок занять з реальною роботою, коли учасники отримують між заняттями завдання перевірити нову навичку на службі. Якщо ці умови не виконуються, тренінг ризикує перетворитися на формальне заняття, на якому учасники демонструють соціально бажану поведінку, не змінюючи реальної.

На основі результатів емпіричного дослідження і змісту програми сформульовано практичні рекомендації щодо розвитку професійної толерантності поліцейських.

Керівникам підрозділів Національної поліції доцільно включати програму або її окремі модулі до плану службової підготовки, насамперед для працівників підрозділів превентивної діяльності, які мають найбільше контактів з громадянами. Розвиток толерантності не можна обмежувати наказами і контролем: як показано в підрозділі 1.2, такі заходи здатні забезпечити передусім зовнішньо-нормативний рівень, а за даними Л. Лего зі співавторами – навіть дати зворотний ефект [55, 1472]. Після складних і конфліктних викликів доцільно проводити структурований розбір службової ситуації: учасники події разом із керівником або психологом відновлюють її перебіг, аналізують ухвалені рішення та їхні підстави, розглядають альтернативні дії, визначають, що допомогло або завадило діяти законно й зберегти повагу до людини, і формулюють висновки для подальшої служби. Такий розбір спрямований на аналіз професійних дій, а не на пошук винних чи обов'язкове обговорення переживань учасників. Наставниками для молодих працівників доцільно призначати досвідчених колег, які поєднують твердість у припиненні правопорушень з повагою до людей. Знеособлені записи з нагрудних камер варто використовувати як матеріал для навчального аналізу вдалих і невдалих контактів, а не лише для службових перевірок.

Працівникам психологічного забезпечення рекомендується використовувати скорочений варіант комплексу, застосованого в дослідженні (шкалу «Толерантність» CPI-U і опитувальник «Велика п'ятірка»), лише для групового опису ситуації в підрозділі, зважаючи на низьку внутрішню узгодженість коротких шкал CPI-U; формувати групи програми й ухвалювати рішення щодо окремих працівників на підставі балів цих шкал не слід. Особливої уваги потребують працівники зі стажем 11-20 років, серед яких найбільша частка осіб з низьким показником толерантності. Для молодих працівників пріоритетом має бути перетворення засвоєних норм на власні цінності через наставництво і рефлексію. Обсяг такої роботи залежить від кадрового забезпечення психологічної служби, нормативи якого, на думку фахівців, потребують перегляду [39].

Використовуючи результати групової діагностики, психолог має дотримуватися етичних обмежень. Короткі шкали CPI з низькою внутрішньою узгодженістю не придатні для індивідуальних висновків, тому результат окремого працівника може бути лише приводом для бесіди, а не підставою для рішень щодо його служби. Показник толерантності не є «ярликом»: він описує стан працівника на момент обстеження і може змінитися. Результати діагностики не повинні передаватися керівництву в персоналізованому вигляді; керівник може отримувати лише узагальнені дані про підрозділ, наприклад частку працівників з низьким рівнем толерантності або потребу в певних модулях програми.

Добір наставників доцільно проводити з урахуванням стажу, службових показників, відгуків колег і керівника та того, як працівник поводиться з громадянами у складних контактах; бали опитувальників з низькою внутрішньою узгодженістю для цього не придатні. Такий наставник передає молодому працівникові і знання процедур, і зразок поводження, у якому твердість поєднується з повагою до людини. Наставник, схильний до дистанціювання і шаблонних дій, навпаки, ризикує передати ці настанови молодшим колегам. Як зазначено в підрозділі 1.2, молоді працівники засвоюють норми колективу значною мірою через поступливість його вимогам та ідентифікацію з досвідченішими колегами, тому вибір наставника може суттєво впливати на те, яку норму поводження з людьми засвоїть молодий працівник; у нашому дослідженні цей вплив не перевірявся.

Закладам вищої освіти зі специфічними умовами навчання доцільно доповнити курси професійної етики практичними заняттями з розвитку емпатії, децентрації і саморегуляції на матеріалі реальних службових ситуацій. Дані про захисний вплив попередньої психологічної підготовки на психоемоційний стан курсантів під час практики [66, 1491-1492] свідчать, що такі заняття доцільно проводити ще до початку служби.

Самим поліцейським корисно знати ознаки, за якими можна помітити зниження власної толерантності: роздратування, яке з’являється до початку

контакту; узагальнення на кшталт «вони всі однакові»; небажання слухати пояснення громадянина; чорний гумор, що перестає бути розрядкою і стає способом знецінення. Помітивши такі ознаки, варто звернутися до колеги або психолога, а не чекати, поки вони позначаться на роботі.

Програму розроблено для працівників підрозділів превентивної діяльності, але її структура дозволяє адаптувати її для інших підрозділів. Для патрульної поліції доцільно збільшити частку занять з деескалації і роботи з людьми в стані сп'яніння, для ювенальної превенції – розробити кейси взаємодії з підлітками та їхніми батьками, для курсантів закладів вищої освіти зі специфічними умовами навчання – замінити аналіз власних службових ситуацій аналізом ситуацій, з якими вони стикалися на практиці. Незмінними залишаються логіка базового циклу, спрямованого на механізми становлення професійної толерантності, і принцип диференціації за результатами вхідної діагностики.

Слід ураховувати й обмеження, пов'язані з тим, що програму побудовано на результатах одного поперечного дослідження в одному регіоні із застосуванням методик самозвіту. Рівень толерантності і потреби працівників в інших підрозділах і регіонах можуть відрізнятися, тому вхідна діагностика і співбесіда є обов'язковою частиною програми, а не формальністю: саме за їхніми результатами визначають, які заняття диференційованого блоку потрібні конкретній групі.

Оцінювання ефективності розробленої програми потребує її апробації з повторною діагностикою учасників і порівнянням з групою працівників, які програму не проходили. Таке дослідження є перспективою подальшої роботи.

Отже, кожне заняття базового циклу спрямоване на окремий механізм становлення професійної толерантності: ціннісно-смисловий, емпатійно-ідентифікаційний, рефлексивний і емоційно-регулятивний; п'яте заняття присвячено запобіганню цинізму. Заняття диференційованого блоку відповідають труднощам і потребам чотирьох підгруп, визначених у

підрозділі 3.1. Між заняттями учасники ведуть щоденник професійної рефлексії, а вправи побудовано на кейсах із типовими службовими ситуаціями (Додаток Б). Практичні рекомендації адресовано керівникам підрозділів (включення програми до службової підготовки, структурований розбір службових ситуацій, добір наставників), працівникам психологічного забезпечення, закладам вищої освіти зі специфічними умовами навчання і самим поліцейським. Групи програми формуються за результатами індивідуальної співбесіди, а результати опитувальників використовуються лише для групового опису ситуації в підрозділі, а не для рішень щодо окремих працівників.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дає підстави сформулювати такі висновки.

1. Теоретико-методологічний аналіз показав, що професійна толерантність є професійно важливою якістю фахівців соціономічних професій, а в поліцейській діяльності набуває особливого змісту. Її специфіку визначають право на примус і дискреційні повноваження, нормативна регламентація поведінки законом і Правилами етичної поведінки поліцейських, конфліктний характер взаємодії з громадянами, публічність, а в умовах воєнного стану – розширені повноваження, травматичний досвід служби і зниження довіри населення. Професійна толерантність поліцейського має дві межі: нетерпимість до правопорушення і неприпустимість дискримінації, приниження гідності та надмірного примусу. Законний і пропорційний примус не суперечить професійній толерантності, а її нижньою межею є байдужість і потурання там, де закон вимагає втручання. Її визначено як набуту в професійній соціалізації та підтримувану саморегуляцією готовність неупереджено і з повагою до гідності взаємодіяти з людьми, чиї ознаки, погляди або поведінка викликають несхвалення чи напруження, водночас зберігаючи нетерпимість до протиправного діяння.

2. У структурі професійної толерантності поліцейського виокремлено чотири компоненти: ціннісно-мотиваційний, когнітивний, емоційно-регулятивний і поведінковий. Показано, що кількісні рівні, які визначають за психодіагностичними методиками, доцільно доповнювати змістовною характеристикою. На основі концепції процесів прийняття соціального впливу Г. Келмана запропоновано три рівні професійної толерантності, які відрізняються глибиною засвоєння норми: зовнішньо-нормативний, на якому толерантна поведінка тримається на контролі; рольовий, на якому вона спирається на норми колективу; і ціннісний, на якому повага до гідності людини стала власною цінністю поліцейського. Теоретично припускаємо, що на етапі професійної адаптації переважають перші два рівні, а подальший рух

до ціннісного рівня залежить від того, чи стане норма власною цінністю працівника, чи буде витіснена захисними настановами; за даними літератури, у середині служби зростає ризик професійної деформації, тому досягнутий рівень у цей період може бути особливо вразливим.

3. Психологічний механізм становлення професійної толерантності визначено як процес, завдяки якому зовнішні вимоги професії і досвід службової взаємодії перетворюються на стійкі способи поведінки. Обґрунтовано п’ять механізмів становлення: емпатійно-ідентифікаційний, рефлексивний, емоційно-регулятивний, когнітивний і ціннісно-смисловий. Їм протидіють захисні механізми (деперсоналізація, цинізм, настанова «ми проти них»), які за тривалого навантаження можуть переходити в професійну деформацію. За даними зарубіжних і вітчизняних досліджень, на становлення толерантності впливають професійна підготовка, а також професійна соціалізація під час служби.

4. Емпіричне дослідження 79 працівників Управління превентивної діяльності ГУНП у Волинській області показало, що за шкалою «Толерантність» CPI-U, використаною як особистісний індикатор, пов’язаний із професійною толерантністю, більшість працівників мають середній рівень, третина – низький і лише окремі працівники – високий. Шкали «Емпатія», «Самоконтроль», «Проникливість» і «Гнучкість» на цій вибірці мали дуже низьку внутрішню узгодженість, тому висновків про рівень цих якостей не зроблено. Стажеві групи значуще відрізняються за показником толерантності, і ця відмінність зберігається після поправки Холма для 11 порівнянь: найнижчий середній рівень виявлено в групі зі стажем 11-20 років, де більшість працівників мають низький рівень, найвищий – у групі зі стажем понад 20 років; попарно значущою є лише відмінність між цими двома групами, а з огляду на невисоку узгодженість шкали результат потребує перевірки на інших вибірках. Найважче працівникам зберігати толерантність щодо осіб, які виправдовують агресію рф, осіб у стані сп’яніння та агресивних громадян. За самооцінками

працівників, складнощі пов'язані передусім з поведінкою та висловлюваними поглядами людини, а не з її належністю до певної групи. Розуміння професійної толерантності як поваги до гідності людини обрали майже три чверті працівників, як емоційної стриманості й суворого дотримання закону – чверть.

5. Серед показників «Великої п'ятірки» показник толерантності найтісніше пов'язаний з поступливістю і низькою тривожністю. Найбільші коефіцієнти отримано для шкал CPI-U «Емпатія» і «Проникливість», статистично значущий і коефіцієнт для самоконтролю, проте через дуже низьку внутрішню узгодженість цих шкал (α від −0,06 до 0,09), спільне твердження шкал «Толерантність» і «Проникливість» та можливий вплив схильності погоджуватися з твердженнями вони не дають підстав для висновку про зв'язок показника толерантності з емпатією, самоконтролем і проникливістю. Після поправки Холма зв'язки з проникливістю (без спільного твердження) і гнучкістю незначущі; із сумлінністю, екстраверсією, відкритістю досвіду і толерантністю до невизначеності значущих зв'язків не виявлено. У першому розділі показники, з якими виявлено зв'язки, віднесено до емпатійно-ідентифікаційного та емоційно-регулятивного механізмів, проте ці зв'язки описують співвідношення характеристик у вибірці і не доводять дії механізмів становлення. Гіпотезу дослідження підтверджено частково: зв'язок показника толерантності з показниками її психологічних чинників підтвердився для поступливості й тривожності; для емпатії і самоконтролю коефіцієнти статистично значущі, але через низьку внутрішню узгодженість шкал зв'язок не можна вважати підтвердженим; не підтвердився він для проникливості, гнучкості, сумлінності, екстраверсії, відкритості досвіду і толерантності до невизначеності; після поправки Холма стажеві групи значуще відрізняються лише за показником толерантності.

6. Розроблено тренінгову програму «Твердо щодо порушення – з повагою до людини», мета якої – розвиток професійної толерантності працівників поліції шляхом активізації механізмів її становлення. Програма

складається з чотирьох етапів: вхідної діагностики, базового циклу з п’яти модулів (межі та цінності толерантності; емпатія та ідентифікація; рефлексія та стереотипи; саморегуляція та деескалація; ресурс проти цинізму), диференційованого блоку і етапу підтримки; її обсяг для одного учасника – 17 годин занять та 1 година вхідної діагностики. Диференційований блок побудовано за труднощами й потребами учасників, які визначають під час індивідуальної співбесіди: закріплення толерантності як власної цінності для працівників перших років служби і тих, хто пов’язує коректну поведінку передусім із контролем; розвиток гнучкості й розуміння іншої людини для учасників, яким найважче в непередбачуваних контактах; профілактика професійної деформації для працівників зі стажем 11-20 років; підготовка до наставництва для досвідчених працівників, рекомендованих до цієї ролі. Сформульовано практичні рекомендації для керівників підрозділів, працівників психологічного забезпечення, закладів вищої освіти зі специфічними умовами навчання і самих поліцейських, зокрема щодо групового опису ситуації в підрозділі за коротким психодіагностичним комплексом, особливої уваги до працівників зі стажем 11-20 років, структурованого розбору службових ситуацій і добору наставників.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо в апробації розробленої програми з повторною діагностикою учасників, у вивченні ціннісно-смислового механізму професійної толерантності за допомогою стандартизованих методик, у застосуванні методик з вищою внутрішньою узгодженістю для вимірювання емпатії та самоконтролю і в перевірці виявлених відмінностей і зв’язків на вибірках працівників інших підрозділів поліції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бандурка О. М. Особливості психологічної підготовки поліцейських в умовах воєнного стану. *Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 24 березня 2023 р.). Вінниця : ХНУВС, 2023. С. 73-74. URL : https://dspace.univd.edu.ua/handle/123456789/16283.

2. Бандурка О. М. Психологічні особливості професійної діяльності поліцейських на деокупованих територіях. *Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 29 березня 2024 р.). Вінниця : ХНУВС, 2024. С. 274-276. URL : https://univd.edu.ua/science-issue/issue/7423.

3. Барко В., Барко В. Психологічні чинники роботи менеджера з особовим складом Національної поліції України. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка.* Серія : Військово-спеціальні науки. 2018. № 3 (40). С. 11-15. DOI : https://doi.org/10.17721/1728-2217.2018.40.11-15.

4. Барко В. І., Остапович В. П., Барко В. В. Деякі методи дослідження професійної діяльності поліцейських Національної поліції України. *Бочаровські читання*. Харків, 2018. С. 40-44. URL : https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/13_04_2018/pdf/9.pdf.

5. Богучарова О. І. Технологія формування толерантності курсантів поліції. *Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній заклад середньої освіти – доуніверситетська підготовка – заклад вищої освіти*. 2024. № 1 (4). С. 157-168. DOI : https://doi.org/10.18372/2786-5487.1.18730.

6. Брюховецька О. В. Психологічні особливості толерантності до невизначеності в управлінській діяльності як однієї зі складових професійної толерантності керівників загальноосвітніх навчальних закладів. *Проблеми*

сучасної психології : зб. наук. пр. / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2015. Вип. 27. С. 70-81. URL : https://surl.lt/svuapx.

7. Ващенко І. В., Кісіль З. Р. Причини та ознаки прояву професійної деформації працівників органів внутрішніх справ. *Вісник Національного університету оборони України.* 2012. № 2 (27). С. 134-140. URL : https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/6487/1/Vnaou_2012_2_28.pdf

8. Використання адаптованих зарубіжних психодіагностичних методик у Національній поліції України : психол. практ. / авт. кол.: В. П. Остапович, В. І. Барко, В. В. Барко ; за заг. ред. В. О. Криволапчука. Київ : Видавництво Людмила, 2022. 264 с.

9. Г. С. Костюк – особистість, вчений, громадянин / за ред. С. Д. Максименка ; уклад. В. В. Андрієвська. Київ : Ніка-Центр, 2010. 216 с. URL : https://lib.iitta.gov.ua/6256/1/Kostyuk.indd.pdf.

10. Гайдук Г. А. Мотиваційно-смислові чинники професійної толерантності педагога : дис. … канд. психол. наук : 19.00.01 : Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк, 2019. 213 с. URL : https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/05/Gajduk-dysertatsiya.pdf.

11. Голинська Л. О. Застосування поліцейських заходів примусу та вогнепальної зброї під час воєнного стану. *Вісник Пенітенціарної асоціації України.* 2022. № 4 (22). С. 41-49. DOI : https://doi.org/10.34015/2523-4552.2022.4.04.

12. Губа Н., Гладких Ж. Теоретичний аналіз психологічних чинників, які впливають на формування толерантності. *Психологічні перспективи*. 2018. Вип. 32. С. 97-108. DOI : https://doi.org/10.29038/2227-1376-2018-32-97-108.

13. Динаміка довіри соціальним інституціям у 2021-2024 роках / Київський міжнародний інститут соціології. 09.01.2025. URL : https://kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1467&page=1.

14. Довіра суспільним інституціям : прес-реліз / Київський міжнародний інститут соціології. 13.01.2026. URL : https://kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1578&page=1.

15. Євдокімова О. О., Пономаренко Я. С. Комунікативна толерантність поліцейських у контексті вивчення їх емоційного інтелекту. *Право і безпека*. 2019. № 2 (73). С. 101-108. DOI : https://doi.org/10.32631/pb.2019.2.16.

16. Євдокімова О. О., Пономаренко Я. С. Соціальний інтелект поліцейських у контексті їх комунікативної компетентності. *Право і безпека*. 2018. № 1 (68). С. 31-38. URL : https://surl.li/ajmyir.

17. Клименко І. В. Теорія і практика психологічного забезпечення професійної підготовки поліцейських : автореф. дис. … д-ра психол. наук : 19.00.06. Харків : ХНУВС, 2019. 46 с. URL : https://dspace.univd.edu.ua/handle/123456789/5553.

18. Ковач О. Передумови легітимного вияву агресії в професійній діяльності поліцейських. *Юридична психологія*. 2023. № 1 (32). С. 101-111. DOI : https://doi.org/10.33270/03233201.101.

19. Кудерміна О., Буданова М. Особливості емоційно-вольової сфери працівників Національної поліції України в період воєнного стану. *Юридична психологія*. 2025. № 1 (36). С. 18-24. DOI : https://doi.org/10.33270/03253601.2.

20. Кудерміна О. І., Захаренко Л. М., Мацібора Д. В. Попередження професійної деформації поліцейського в умовах стресових ситуацій під час здійснення службових повноважень : метод. рек. / за заг. ред. О. І. Мотляха. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2021. 68 с.

21. Макаренко П. В., Захаренко Л. М. Вияви професійної деформації в слідчих поліції. *Юридична психологія*. 2022. № 1 (30). С. 54-63. DOI : https://doi.org/10.33270/03223001.54.

22. Максименко С. Д. Генеза здійснення особистості : монографія. Київ : КММ, 2006. 240 с. URL : https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/734643/.

23. Медведєв В. С., Ларіонов С. О. Психологічна діагностика професійної деформації працівників органів внутрішніх справ. *Вісник Національного університету оборони України*. 2014. № 2 (39). С. 258-262. URL : https://surl.li/uupbga.

24. Мілорадова Н. Е. Концептуальні засади психологічного супроводу різних етапів професіогенезу правоохоронців. *Право і безпека*. 2017. № 3 (66). С. 139-144. URL : https://surl.li/dfdpcc.

25. Могілевський Л. В. Особливості юридичної відповідальності поліцейських в умовах воєнного стану. *Проблеми сучасної поліцеїстики* : тези доп. III наук.-практ. конф. (м. Вінниця, 11 травня 2023 р.). Вінниця : ХНУВС, 2023. С. 33-36. URL : https://dspace.univd.edu.ua/bitstreams/3feb77aa-f49c-4074-821c-ba9da4533785/download.

26. Моран І. В. Поняття толерантності та основні підходи до її визначення. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія».* Серія : «Психологія і педагогіка». 2014. Вип. 26. С. 89-92. URL : https://eprints.oa.edu.ua/id/eprint/3084/1/Moran_NZ_Vyp_26.pdf.

27. Нарожна О. В., Козинська Д. О. Від теорії до практики: тренінгова модель впровадження толерантності як ціннісної основи поліцейської діяльності. *Українська поліцеїстика: теорія, законодавство, практика*. 2024. Вип. 3 (11). С. 47-52. DOI : https://doi.org/10.32782/2709-9261-2024-3-11-8.

28. Остапович В. П. Юридико-психологічні засади розробки профілю професії оперуповноваженого карного розшуку Національної поліції України. *Право і безпека*. 2018. № 1 (68). С. 50-55. DOI : https://doi.org/10.32631/pb.2018.1.06.

29. Полухіна М. П. Психологічні особливості кризи професійних експектацій правоохоронців. *Право і безпека*. 2017. № 3 (66). С. 145-149. URL : https://core.ac.uk/download/233616558.pdf.

30. Пономаренко Я., Зарічанський О., Каламковік М., Зарічанська Н. Компаративне дослідження емоційного вигорання поліцейських в умовах воєнного часу. *Інсайт: психологічні виміри суспільства*. 2025. № 14. С. 82-113. DOI : https://doi.org/10.32999/2663-970X/2025-14-5.

31. Посохова Я. С. Психологічні особливості професійно-правової ідентичності правоохоронців (на прикладі поліцейських підрозділів України) : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.06. Харків : ХНУВС, 2016. 25 с.

32. Правила етичної поведінки поліцейських : затв. наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.11.2016 № 1179. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16.

33. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19.

34. Рівчаченко О. А. Психологічне забезпечення формування комунікативної толерантності в працівників Національної поліції України. *Юридична психологія*. 2018. № 2 (23). С. 136-144. URL : https://psychped.naiau.kiev.ua/index.php/psychped/article/download/895/899.

35. Рівчаченко О. А. Формування комунікативної толерантності в поліцейських Національної поліції України за допомогою інтерактивних засобів навчання. *Юридична психологія*. 2019. № 2 (25). С. 109-116. DOI : https://doi.org/10.33270/03192502.109.

36. Сняткова Т. Особливості надання психологічної допомоги та підтримки поліцейським – учасникам бойових дій. *Юридична психологія*. 2025. № 1 (36). С. 98-108. DOI : https://doi.org/10.33270/03253601.11.

37. Татенко В. О. Методологія суб’єктно-вчинкового підходу: соціально-психологічний вимір : монографія. Київ : Міленіум, 2017. 184 с. URL : https://ispp.org.ua/wp-content/uploads/2020/04/monTatenko-2017.pdf.

38. Толерантність як аксіологічна основа професійної культури поліцейського : колект. моногр. / Т. Кононенко (заг. ред.), В. Аксьонова, Г. Мухіна та ін. ; Донецький держ. ун-т внутр. справ. Київ : Алерта, 2024. 234 с. URL : https://rep.dnuvs.ukr.education/server/api/core/bitstreams/7396d1d9-3a35-41c5-87ea-01efbbac0ae7/content.

39. Харченко С. В. Деякі нормативно-правові проблеми психологічного забезпечення поліцейських. *Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів* : зб. матеріалів III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 31 жовтня 2022 р.). Київ, 2022. С. 26-27. URL : https://univd.edu.ua/science-issue/issue/5922.

40. Яценко Т. С. Теорія і практика групової психокорекції: активне соціально-психологічне навчання : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2004. 679 с.

41. Blikhar V., Kovalchuk Z., Vavryniv O., Yaremko R., Bodnarchuk V., Tsiupryk A. Results of the implementation of a comprehensive socio-psychological program to foster professional empathy among professionals in the helping professions. *BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*. 2023. Vol. 14, Iss. 2. P. 1-13. DOI : https://doi.org/10.18662/brain/14.2/440.

42. Budner S. Intolerance of ambiguity as a personality variable. *Journal of Personality*. 1962. Vol. 30, № 1. P. 29-50. DOI : https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1962.tb02303.x.

43. Colman A. M., Gorman L. P. Conservatism, dogmatism, and authoritarianism in British police officers. *Sociology*. 1982. Vol. 16, № 1. P. 1-11. DOI : https://doi.org/10.1177/0038038582016001004.

44. Correll J., Park B., Judd C. M., Wittenbrink B., Sadler M. S., Keesee T. Across the thin blue line: Police officers and racial bias in the decision to shoot. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2007. Vol. 92, № 6. P. 1006-1023. DOI : https://doi.org/10.1037/0022-3514.92.6.1006.

45. Cronbach L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 1951. Vol. 16, № 3. P. 297-334. DOI : https://doi.org/10.1007/BF02310555.

46. Devine P. G. Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. Vol. 56, № 1. P. 5-18. DOI : https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.1.5.

47. Engel R. S., Corsaro N., Isaza G. T., McManus H. D. Assessing the impact of de-escalation training on police behavior: Reducing police use of force in the Louisville, KY Metro Police Department. *Criminology & Public Policy*. 2022. Vol. 21, № 2. P. 199-233. DOI : https://doi.org/10.1111/1745-9133.12574.

48. Gatto J., Dambrun M., Kerbrat C., De Oliveira P. Prejudice in the police: On the processes underlying the effects of selection and group socialisation. *European Journal of Social Psychology*. 2010. Vol. 40, № 2. P. 252-269. DOI : https://doi.org/10.1002/ejsp.617.

49. Gough H. G., Bradley P. CPI manual. 3rd ed. Palo Alto : Consulting Psychologists Press, 1996.

50. Graziano W. G., Bruce J., Sheese B. E., Tobin R. M. Attraction, personality, and prejudice: Liking none of the people most of the time. *Journal of Personality and Social Psychology*. 2007. Vol. 93, № 4. P. 565-582. DOI : https://doi.org/10.1037/0022-3514.93.4.565.

51. Gross J. J. Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*. 2002. Vol. 39, № 3. P. 281-291. DOI : https://doi.org/10.1017/S0048577201393198.

52. John O. P., Naumann L. P., Soto C. J. Paradigm shift to the integrative Big Five trait taxonomy: History, measurement, and conceptual issues. *Handbook of personality: Theory and research* / ed. by O. P. John, R. W. Robins, L. A. Pervin. 3rd ed. New York : Guilford Press, 2008. P. 114-158.

53. Kelman H. C. Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*. 1958. Vol. 2, № 1. P. 51-60. DOI : https://doi.org/10.1177/002200275800200106.

54. Kop N., Euwema M., Schaufeli W. Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*. 1999. Vol. 13, № 4. P. 326-340. DOI : https://doi.org/10.1080/02678379950019789.

55. Legault L., Gutsell J. N., Inzlicht M. Ironic effects of antiprejudice messages: How motivational interventions can reduce (but also increase) prejudice. *Psychological Science*. 2011. Vol. 22, № 12. P. 1472-1477. DOI : https://doi.org/10.1177/0956797611427918.

56. Lotz R., Regoli R. M. Police cynicism and professionalism. *Human Relations.* 1977. Vol. 30, № 2. P. 175-186. DOI : https://doi.org/10.1177/001872677703000206.

57. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. Vol. 2, № 2. P. 99-113. DOI : https://doi.org/10.1002/job.4030020205.

58. Ng D. X., Lin P. K. F., Marsh N. V., Chan K. Q., Ramsay J. E. Associations between openness facets, prejudice, and tolerance: A scoping review with meta-analysis. *Frontiers in Psychology*. 2021. Vol. 12. Art. 707652. DOI : https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.707652.

59. Paluck E. L., Green S. A., Green D. P. The contact hypothesis re-evaluated. *Behavioural Public Policy*. 2019. Vol. 3, № 2. P. 129-158. DOI : https://doi.org/10.1017/bpp.2018.25.

60. Paoline E. A. Taking stock: Toward a richer understanding of police culture. *Journal of Criminal Justice*. 2003. Vol. 31, № 3. P. 199-214. DOI : https://doi.org/10.1016/S0047-2352(03)00002-3.

61. Pettigrew T. F., Tropp L. R. How does intergroup contact reduce prejudice? Meta-analytic tests of three mediators. *European Journal of Social Psychology*. 2008. Vol. 38, № 6. P. 922-934. DOI: https://doi.org/10.1002/ejsp.504.

62. Plant E. A., Devine P. G. Internal and external motivation to respond without prejudice. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1998. Vol. 75, № 3. P. 811-832. DOI : https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.3.811.

63. Roberts B. W., Walton K. E., Viechtbauer W. Patterns of mean-level change in personality traits across the life course: A meta-analysis of longitudinal studies. *Psychological Bulletin*. 2006. Vol. 132, №1. P. 1-25. DOI : https://doi.org/10.1037/0033-2909.132.1.1.

64. Rosenbaum D. P., Lawrence D. S. Teaching procedural justice and communication skills during police–community encounters: Results of a randomized control trial with police recruits. *Journal of Experimental*

Criminology. 2017. Vol. 13, № 3. P. 293-319. DOI : https://doi.org/10.1007/s11292-017-9293-3.

65. Shvets D., Kisil Z., Kisil R.-V. Psychological specificity of police officers' professional actions under martial law. *Social and Legal Studios*. 2025. Vol. 8, № 2. P. 62-70. DOI : https://doi.org/10.32518/sals2.2025.62.

66. Shvets D. V., Kisil Z. R., Pasko O. M., Tsilmak O. M., Katolyk H. V., Rohovenko M. M., Okhrimenko O. I. Peculiarities of future law enforcement officers' psychological readiness for professional stress in war conditions. *Wiadomości Lekarskie*. 2025. Vol. 78, № 8. P. 1488-1495. DOI : https://doi.org/10.36740/WLek/209501.

67. Sibley C. G., Duckitt J. Personality and prejudice: A meta-analysis and theoretical review. *Personality and Social Psychology Review*. 2008. Vol. 12, № 3. P. 248-279. DOI : https://doi.org/10.1177/1088868308319226.

68. van Gelderen B. R., Konijn E. A., Bakker A. B. Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The International Journal of Human Resource Management*. 2017. Vol. 28, № 6. P. 852-879. DOI : https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1138500.

69. Wortley R. K., Homel R. J. Police prejudice as a function of training and outgroup contact: A longitudinal investigation. *Law and Human Behavior*. 1995. Vol. 19, № 3. P. 305-317. DOI : https://doi.org/10.1007/BF01501662.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета дослідження

Опитування проводилося анонімно в електронній формі (Google Forms). Анкета містить згоду на участь, загальні відомості (стать, вік, стаж служби) і три методики в українській адаптації В. Остаповича, В. Барка і В. Барка (психологічний практикум ДНДІ МВС України): опитувальник «Велика п’ятірка» (О. Джон, Л. Науман, С. Сото), опитувальник толерантності до невизначеності С. Баднера та твердження п’яти шкал Каліфорнійського психологічного опитувальника CPI-U (Г. Гоф): 7 «Емпатія», 10 «Самоконтроль», 14 «Толерантність», 18 «Проникливість», 19 «Гнучкість». Тексти тверджень і ключі наведено за джерелом [8]. Наприкінці анкети – два авторські запитання.

Звернення до респондентів

Опитування присвячене професійній толерантності. Воно повністю анонімне: ми не запитуємо прізвища чи будь-яких інших даних, за якими можна Вас впізнати. Результати використовуються лише в узагальненому вигляді. Правильних чи неправильних відповідей немає – відповідайте так, як є насправді.

Згода на участь: ☐ Так, погоджуюся взяти участь ☐ Ні, не погоджуюся

Загальні відомості: стать (☐ чоловіча ☐ жіноча); вік (повних років) ____; професійний стаж (повних років) ____.

Блок 1. Опитувальник «Велика п’ятірка»

Інструкція. Оцініть, наскільки кожна якість властива Вам, за шкалою від 1 до 5: 1 – якість відсутня або дуже слабко виражена; 5 – виражена дуже яскраво. Про мене можна сказати, що я людина, яка…

№	Твердження	1	2	3	4	5
1	Балакуча і комунікабельна.					
2	Бачить недоліки інших.					
3	Прагне робити все досконало і ретельно.					
4	Засмучена, пригнічена.					
5	Сповнена новими ідеями.					
6	Замкнена і стримана.					
7	Безкорисно допомагає іншим.					
8	Недостатньо старанна.					
9	Спокійна і стресостійка.					
10	Багато чим цікавиться.					
11	Сповнена енергії.					
12	Сперечається і свариться з іншими.					

№	Твердження	1	2	3	4	5
13	Надійна в роботі.					
14	Напружена.					
15	Творча і вдумлива.					
16	Сповнена ентузіазму.					
17	Здатна прощати.					
18	Неорганізована.					
19	Надмірно тривожна.					
20	Має яскраву уяву.					
21	Спокійна.					
22	Довірлива.					
23	Ледаща.					
24	Емоційно стійка, особливо не засмучується.					
25	Винахідлива.					
26	Позитивна і життєстверджуюча.					
27	Холодна та байдужа.					
28	Наполеглива у досягненні результату.					
29	Схильна до раптових змін настрою.					
30	З розвинутим почуттям естетичного, артистизму.					
31	Сором’язлива, стримана.					
32	Делікатна й уважна майже до кожного.					
33	Ефективна й продуктивна.					
34	Зберігає спокій у напружених ситуаціях.					
35	Добре виконує одноманітну роботу.					
36	Активна і товариська.					
37	Різка і нестримана з іншими.					
38	Все планує і дотримується запланованого.					
39	Легко нервується.					
40	Любить розмірковувати, аналізувати ідеї.					
41	Мало цікавиться мистецтвом.					
42	Любить співпрацювати з іншими.					

№	Твердження	1	2	3	4	5
43	Легко відволікається.					
44	Є витонченою у питаннях мистецтва, музики та літератури.					

Блок 2. Опитувальник толерантності до невизначеності С. Баднера

Інструкція. Оцініть своє ставлення до кожного твердження за шкалою від 1 до 7: 1 – абсолютно не згоден; 2 – не згоден; 3 – швидше не згоден; 4 – не знаю; 5 – швидше згоден; 6 – згоден; 7 – абсолютно згоден.

№	Твердження	1	2	3	4	5	6	7
1	Фахівцю, який не може дати чітку відповідь, швидше бракує знань.							
2	Я б хотів пожити за кордоном якийсь час.							
3	Будь-які проблеми можливо, врешті, вирішити.							
4	Люди, які підпорядкували своє життя чіткому розкладу, напевно, позбавляють себе більшості радощів.							
5	Хороша робота – це така, коли завжди зрозуміло, що і як треба робити.							
6	Цікавіше займатися складною проблемою, ніж вирішувати просту.							
7	У перспективі можна досягти більшого, вирішуючи маленькі, прості проблеми, ніж великі і складні.							
8	Найцікавіші люди – це ті, хто не боїться бути оригінальним і несхожим на інших.							
9	Звичне завжди прийнятніше, ніж незнайоме.							
10	Люди, які наполягають на відповіді «так» або «ні», просто не знають, наскільки усе, насправді, складно.							
11	Людина, яка веде розмірене життя без особливих сюрпризів і несподіванок, має бути вдячна долі.							
12	Більшість найважливіших рішень приймаються на основі неповної інформації.							
13	Я віддаю перевагу вечіркам зі знайомими людьми, аніж вечіркам, на яких більшість запрошених мені незнайомі.							
14	Учителі і наставники, які нечітко формулюють завдання, дають шанс проявити ініціативу і оригінальність.							
15	Чим швидше усі прийдуть до єдиних цінностей та ідеалів, тим краще.							
16	Хороший учитель – той, хто стимулює формування в учнів власних поглядів.							

Блок 3. Каліфорнійський психологічний опитувальник CPI-U (твердження шкал 7, 10, 14, 18, 19)

Інструкція. Поставте знак «+», якщо погоджуєтеся з твердженням, або знак «–» у разі незгоди. У дужках – номер твердження за повним текстом опитувальника.

№	Твердження	+	–
1 (2)	Наше мислення було б більш продуктивним, якби ми забули про такі слова, як «ймовірно», «приблизно», «можливо».		
2 (4)	У мене бували дуже дивні і незвичайні переживання.		
3 (5)	Моє повсякденне життя заповнене справами, які здаються мені цікавими.		
4 (7)	Іноді я роблю вигляд, що знаю більше, ніж це є насправді.		
5 (8)	Мені важко зосередитися на якомусь завданні або роботі.		
6 (9)	Я люблю похвалитися своїми успіхами, справжніми і майбутніми.		
7 (10)	При цьому стані справ важко сподіватися на щось хороше в майбутньому.		
8 (11)	Сучасні люди забули про те, що таке сором.		
9 (13)	Якщо я стикаюся зі складними проблемами, я, зазвичай, відмовляюся від їх вирішення.		
10 (15)	Я часто дію за обставинами, довго не роздумуючи.		
11 (16)	Мені подобається, коли люди не можуть вгадати, що саме я збираюся зробити в наступний момент.		
12 (18)	У школі мені важко було відповідати перед усім класом.		
13 (19)	Іноді мені подобається порушувати правила і робити те, що не слід.		
14 (20)	Я люблю читати про наукові досягнення.		
15 (21)	Мені б хотілося бути актором театру або кіно.		
16 (22)	Мене дратує, коли щось непередбачене порушує мій розпорядок дня.		
17 (24)	Я люблю перебувати в центрі уваги.		
18 (25)	Думаю, що у мене більш чітке уявлення про те, що добре і що погано, ніж у більшості людей.		
19 (26)	Цілком припустимо обійти закон, якщо формально він не порушений.		
20 (27)	Більшість людей заводять знайомства лише тому, що вони можуть виявитися для них корисними.		
21 (28)	Іноді на виборах я голосую за кандидата, про якого знаю дуже мало.		
22 (29)	Залишаючись на самоті, я часто замислююся над такими філософськими категоріями, як свобода волі, добро і зло тощо.		
23 (31)	Я люблю читати історичну літературу.		
24 (32)	Майбутнє занадто невизначене, тому немає сенсу будувати серйозні плани.		
25 (34)	Думаю, що більшість людей здатні збрехати, щоб просунутися по службі.		
26 (44)	Кілька разів на тиждень мені здається, що має статися щось жахливе.		
27 (46)	Я вірю, що ми стаємо кращими, пройшовши через випробування й удари долі.		
28 (53)	Мені стає не по собі при спілкуванні з іронічними, уїдливими людьми.		

№	Твердження	+	–
29 (54)	Зазвичай я не люблю багато говорити, якщо тільки не знаходжусь у компанії добре знайомих людей.		
30 (58)	Мене вважають працьовитим (-тою) і старанним (-ною) працівником (-ницею).		
31 (59)	Люди не стануть турбуватися про інших, якщо їм це не вигідно.		
32 (62)	Мене не дуже турбує, подобаюся я людям чи ні.		
33 (63)	У мене вроджений талант впливати на людей.		
34 (64)	Я завжди стежу за тим, щоб моя робота була добре спланована і організована.		
35 (65)	Я прихильник (-ниця) суворого дотримання законів незалежно від того, до яких наслідків це приводить.		
36 (66)	Я можу змінити свою думку, якщо того вимагають обставини.		
37 (74)	Бути щирим – завжди добре.		
38 (75)	Я не люблю вирішувати проблему, якщо при цьому не можна одержати однозначну відповідь.		
39 (76)	Я люблю, щоб у кожної речі було своє місце, і щоб усе було на своїх місцях.		
40 (79)	У дитинстві мене неодноразово карали за погану поведінку.		
41 (80)	Я не засуджую тих, хто прагне отримати від життя все можливе.		
42 (81)	Нам слід було б більш відповідально ставитися до вибору посадових осіб.		
43 (82)	Одна з моїх цілей у житті – зробити щось таке, щоб моя мати могла пишатися мною.		
44 (89)	Я люблю поезію.		
45 (90)	Перш ніж що-небудь зробити, я намагаюся уявити, як мої друзі поставляться до цього.		
46 (108)	Батьки завжди були зі мною суворі.		
47 (109)	Люди заздрять моїм ідеям, оскільки вони не їм першим спали на думку.		
48 (111)	Іноді в мене виникає бажання вчинити щось погане або жахливе.		
49 (115)	Я готовий (-ова) за всяку ціну спокутувати власну провину.		
50 (119)	Я не втрачу нагоди повеселитись, навіть якщо це загрожує неприємностями.		
51 (120)	Сильна особистість здатна впоратись навіть із найсерйознішими проблемами.		
52 (129)	Я не люблю спілкуватись із нерішучими людьми.		
53 (131)	Я люблю виступати перед людьми.		
54 (132)	Мені неприємно дивитись на недбало одягнених людей.		

Блок 4. Авторські запитання

1. З якими категоріями громадян Вам найважче зберігати професійну толерантність? (оберіть не більше трьох)

☐ Особи у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння

☐ Кривдники у справах про домашнє насильство

☐ Постраждалі від домашнього насильства

☐ Неповнолітні правопорушники та діти у складних життєвих обставинах

☐ Особи, раніше засуджені або звільнені з місць позбавлення волі

☐ Особи без визначеного місця проживання

☐ Особи з психічними розладами або в гострому кризовому стані

☐ Внутрішньо переміщені особи

☐ Ветерани та демобілізовані військовослужбовці

☐ Представники етнічних меншин та іноземці

☐ Особи, які виправдовують збройну агресію рф (колаборанти)

☐ Громадяни, які агресивно поводяться, провокують конфлікт або чинять опір

☐ Інше (вкажіть) _____

2. Що для Вас насамперед означає професійна толерантність?

☐ Емоційна стриманість і суворе дотримання вимог закону

☐ Розуміння позиції іншої людини та повага до її гідності

☐ Поблажливість, «м’якість» до правопорушників

☐ Інше (вкажіть) _____

Додаток Б

Навчальні кейси тренінгової програми

Кейс 1. «Вона сама винна» (виклик щодо домашнього насильства)

Ситуація. Екіпаж утретє за місяць прибуває на виклик про домашнє насильство за однією адресою. Жінка зі слідами побоїв плаче, але, коли поліцейські починають складати документи і пропонують написати заяву, відмовляється: «Не треба, він хороший батько, просто випив. Він сказав, що більше не буде. Ви його заберете, а нам не буде за що жити». Поліцейський відчуває сильне роздратування: він вважає, що марнує час, і зневажливо каже: «Розбирайтеся самі, поки не вб'є – не дзвоніть».

Внутрішній тригер: знецінення роботи поліцейського, нерозуміння психології постраждалої.

Запитання для обговорення: 1) Які стереотипи спрацювали в діях поліцейського? 2) Як цикл домашнього насильства пояснює поведінку постраждалої? 3) Якою має бути професійна реакція поліцейського, навіть якщо заяву не написано? 4) Як поліцейському захистити себе від виснаження в таких ситуаціях?

Кейс 2. «Нічна зміна» (особа в стані сп'яніння)

Ситуація. О третій ночі патруль зупиняє чоловіка, який у стані сильного алкогольного сп'яніння лежить біля зупинки. Коли поліцейські намагаються з'ясувати, чи потрібна йому медична допомога, він ображає їх, вимагає «відчепитися» і намагається вдарити одного з них. Поліцейські наприкінці дванадцятигодинної зміни, і в одного з них виникає бажання «провчити» чоловіка.

Внутрішній тригер: втома, особиста образа, переконання, що «такі люди самі винні».

Запитання для обговорення: 1) Де межа між законним примусом і проявом власного гніву? 2) Які ризики для життя і здоров'я людини в такому стані поліцейський зобов'язаний урахувати? 3) Які фрази і дії знижують напругу в контакті з людиною в стані сп'яніння? 4) Як втома наприкінці зміни впливає на рішення поліцейського і що з цим можна зробити?

Кейс 3. «Сусід-провокатор» (виправдовування агресії рф)

Ситуація. Під час виклику щодо сварки в багатоквартирному будинку чоловік голосно виправдовує збройну агресію рф. Сусіди, серед яких мати загиблого військового, вимагають, щоб поліцейський «негайно щось зробив», дехто погрожує розправитися з чоловіком сам. Поліцейський відчуває гнів, який збігається з почуттями сусідів.

Внутрішній тригер: ціннісний конфлікт, особистий біль, тиск присутніх.

Запитання для обговорення: 1) Які факти поліцейський має зафіксувати і що з побаченого є його власною оцінкою? 2) Як відокремити оцінку висловлювання від поводження з людиною? 3) Якими мають бути дії поліцейського, щоб припинити порушення і не допустити самосуду? 4) Як підтримати постраждалу матір, не порушуючи професійної нейтральності щодо процедури?

Кейс 4. «Суспільний тиск» (дільничний офіцер поліції)

Ситуація. На ринку сталася крадіжка гаманця. Коли прибуває поліцейський, натовп продавців агресивно вказує на юнака, який стояв неподалік: «Це точно він, вони тут постійно крадуть, обшукайте його негайно!». Юнак наляканий і починає кричати у відповідь. Доказів проти нього немає, але натовп звинувачує поліцейського в бездіяльності.

Внутрішній тригер: тиск натовпу, бажання швидко завершити конфлікт, власні неусвідомлені упередження.

Запитання для обговорення: 1) Як відокремити факти від нав'язаних натовпом припущень? 2) Якими мають бути перші дії поліцейського, щоб знизити напругу і не порушити прав юнака? 3) Як спілкуватися з натовпом, який вимагає незаконних або упереджених дій? 4) Що означає презумпція невинуватості в контексті професійної толерантності?

Кейс 5. «Камера, мотор, провокація» (ювенальна превенція)

Ситуація. Поліцейські роблять зауваження групі підлітків, які гучно слухають музику з нецензурною лексикою на дитячому майданчику і смітять. Шістнадцятирічний підліток починає знімати поліцейських на телефон впритул і зухвало вимагає: «Покажіть посвідчення! Ви порушуєте мої права! Я вас у мережу викладу, вас завтра звільнять!». Він намагається принизити поліцейських перед друзями.

Внутрішній тригер: зачеплене самолюбство, відчуття неповаги до форми, бажання «поставити на місце».

Запитання для обговорення: 1) Яка справжня мета поведінки підлітка? 2) Чому агресивна відповідь або спроба забрати телефон є програшем поліцейського? 3) Які вербальні прийоми допоможуть зберегти спокій і перехопити ініціативу? 4) Як розмежувати особисту образу і професійне реагування на правопорушення?

Кейс 6. «Незрозуміла агресія чи кризовий стан?» (превентивна діяльність)

Ситуація. У парку чоловік у брудному одязі голосно розмовляє сам із собою, розмахує руками і періодично кричить на перехожих. Громадяни викликають поліцію зі скаргою на хуліганство. Поліцейські вимагають припинити такі дії, але чоловік не реагує на команди, його мовлення незв'язне, він робить різкий крок у бік поліцейських. Поліцейські сприймають це як напад і готуються застосувати спеціальні засоби.

Внутрішній тригер: огида до зовнішнього вигляду, страх непередбачуваної поведінки, стигматизація людей з психічними розладами.

Запитання для обговорення: 1) За якими ознаками можна відрізнити хуліганство від гострого психотичного стану? 2) Як принцип професійної толерантності змінює тактику спілкування з людиною в кризовому стані? 3) Який алгоритм дій доцільний, коли особа не становить смертельної загрози, але не контролює себе через хворобу? 4) Кого і коли слід залучити до ситуації?