

DOI: <https://doi.org/10.51706/2707-3076-2023-10-18>
УДК 378.091.212:364-43]:316.647.5

Катерина Сергіївна Червоненко
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-6749-2167>
кандидатка педагогічних наук, доцентка,
доцентка кафедри психології та соціальної роботи
Хортицька національна академія
м. Запоріжжя, Україна
kschervonenko@gmail.com

Ольга Олександрівна Сташук
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-7817-8739>
кандидатка педагогічних наук, доцентка
доцентка кафедри психології та соціальної роботи
Хортицька національна академія
м. Запоріжжя, Україна
olgastashuk@gmail.com

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО ТОЛЕРАНТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

Науково-оглядова розвідка присвячена проблемі підготовки майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами в процесі їхньої фахової підготовки. На основі теоретико-методологічного аналізу особливостей професійної діяльності майбутніх соціальних працівників, а також особливостей толерантної взаємодії з клієнтами визначено шість психолого-педагогічних умов підготовки майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами, зокрема це створення у закладі вищої освіти толерантного освітнього середовища, насичення змісту та розширення форм професійної підготовки майбутніх соціальних працівників з врахуванням теоретико-практичних аспектів толерантної взаємодії, залучення майбутніх соціальних працівників до різних форм волонтерської та соціально-значущої діяльності та інші.

Ключові слова: толерантність, толерантна взаємодія, майбутні соціальні працівники, психолого-педагогічні умови, професійна підготовка.

Вступ. Соціальна робота за своїм призначенням унікальна та багатоаспектна, зосереджена у системі «людина-людина» і спрямована на підтримку та захист населення. Це вимагає від фахівців не лише професійних знань, умінь та компетентностей, а й сформованості у них соціально значущих особистісних якостей та характеристик, що забезпечують здійснення ефективної роботи у соціальній сфері: толерантності, доброзичливості, гуманності, емпатії, доброти, оптимізму, поваги й визнання безумовної цінності та унікальності кожної людини.

В Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України (2005 рік) саме толерантність визначено однією з ключових якостей, адже фахівці соціальної сфери мають бути конструктивними у ставленні до різних емоційних проявів клієнтів, зберігати рівновагу та терпимість за будь-яких обставин, сприймати з розумінням проблеми й обставини клієнтів в залежності від їхнього способу життя, поведінки, соціального і національного походження, статі тощо. У своїй діяльності вони часто стикаються з труднощами, вирішення яких вимагає здатності до толерантного спілкування та налагодження толерантної взаємодії.

Сьогоднішня соціально-економічна й політична нестабільність, спричинена воєнними діями в Україні, та її наслідки зумовлюють потребу у толерантній взаємодії, адже у практичній роботі соціальним працівникам нерідко доводиться фіксувати прояви несправедливості, дискримінації та стигматизації, долучатися до вирішення конфліктних ситуацій та активно протидіяти їхньому виникненню, сприяти створенню рівноправного середовища. Відтак толерантна взаємодія з клієнтами виступає чинником ефективного процесу співробітництва у сфері соціальної роботи, що характеризується здатністю неупереджено сприймати клієнтів, їхні судження, спосіб життя, поведінку, вирішувати конфліктні ситуації, вибудовувати конструктивні стратегії діяльності через прийняття та розуміння індивідуальності кожного з них та встановлення у стосунках довіри, співпраці, компромісу, товариськості тощо.

Ефективність толерантної взаємодії майбутніх соціальних працівників з клієнтами визначається їхньою підготовленістю до її здійснення. Зокрема толерантність, як чинник психологічної готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до конструктивного вирішення конфліктів через усвідомлені дії адекватні особистісним особливостям і ситуаціям, представлено у роботі А. Скок (2014). Толерантність як принципову соціокультурну норму у вирішенні конфліктних ситуацій та протистоянь на рівнях «особистість – особистість», «особистість – соціум», а також як ефективний соціально-педагогічний інструмент взаємодії та співробітництва розглянуто Ю. Денисюк Ю. Самойловою, Т. Сергієнко (2020). У дослідженні Т. М. Besch та J.-S. Lee (2018) толерантність визначено як важливу цінність професійної діяльності соціального працівника, зосереджено увагу на різних концептуальних підходах, формах та передумовах толерантної взаємодії. Особливості формування толерантного ставлення майбутніх соціальних педагогів представлено О. Василенко (2019), де зосереджено увагу на використанні рольових ігор та змодельованих життєвих ситуацій у процесі їхньої фахової підготовки. У роботах Т. Петренко,

І. Прожоги, В. Санжаровець (2021) визначено та схарактеризовано педагогічні умови виховання у майбутніх соціальних працівників толерантного ставлення до дітей з особливими потребами, а О. Добровицькою (2019) зосереджено увагу на формуванні готовності до толерантної взаємодії в умовах інклюзивного середовища. Моделювання процесу формування толерантності майбутніх соціальних педагогів/працівників в процесі навчальної діяльності та практичної підготовки представлено у працях В. Деляченко (2011), О. Знобей (2020), О. Гутник (2011) та ін. Спираючись на теорію сучасного менеджериалізму, А. Штефан (2022) запропонувала етапи розвитку толерантності працівників соціальної сфери. Ключовими для аналізу авторка визначила такі характеристики толерантної взаємодії соціального працівника: «терплячість у комунікуванні», «здатність уважно вислуховувати клієнта», «ввічливість», «уміння попереджувати виникнення конфліктів», «готовність до взаємодії з клієнтами через вебресурси», «активне консультування у чатах різних месенджерів» тощо. А. Ремньовою (2017) схарактеризовано когнітивну, аксіологічну, діяльнісну складові структури толерантної особистості соціального педагога, сформовано перелік умов підготовки до толерантної взаємодії. О. Столяренко (2013) науково доведено, що важливою педагогічною умовою формування толерантності є орієнтація міжособистісної взаємодії студентів на суб'єкт-суб'єкту особистісну модель взаємин.

Численні теоретико-практичні здобутки, отримані цими та іншими дослідниками, вказують на стійкий інтерес вчених до вирішення проблеми підготовки соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами. Проте змінювані під дією різних факторів соціальні умови (зокрема йдеться про воєнний стан у країні, різні соціальні зрушення тощо) стають аргументом до продовження наукових розвідок за визначеним напрямом. Особливої уваги потребує проблема визначення умов, що сприятимуть якісній підготовці майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами під час їхнього навчання у закладі вищої освіти.

Мета статті – визначити психолого-педагогічні умови підготовки соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами під час їхнього навчання у закладі вищої освіти.

Методи та методологія дослідження: аналіз наукової літератури з проблеми підготовки майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії; узагальнення та систематизація результатів теоретичної розвідки.

У визначенні переліку умов толерантної взаємодії у практиці соціальної роботи ґрунтуємося на результатах досліджень Т. М. Besch та J.-S. Lee (2018), які зосередили свою увагу на різних підходах до вирішення цієї проблеми (1) об'єкту толерантності (стиль життя, переконання, звички, риси характеру), (2) способу прояву та реалізації (дія чи бездіяльність), а також на (3) праві втручатися в ситуацію (втручання чи невтручання).

У контексті нашого дослідження під психолого-педагогічними умовами будемо розуміти сукупність чинників та обставин, необхідних для розгортання цілеспрямованого процесу формування толерантності та готовності майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами під час їхнього професійного навчання.

Представимо наше бачення психолого-педагогічних умов формування готовності майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами в умовах закладів вищої освіти.

1. Створення у закладі вищої освіти толерантного освітнього середовища, в центрі якого толерантна взаємодія всіх учасників освітнього процесу, що передбачає недопустимість прояву негативних або ворожих реакцій в академічній спільноті, забезпечення реалізації прав людини і недопущення їхніх порушень. Ключовими підходами (Делянченко, 2011) у цьому процесі є компетентнісний (професійна компетентність як елемент професійної зрілості майбутнього фахівця, здатність вирішувати складності в умовах нетолерантної поведінки клієнтів), особистісно-зорієнтований (передумова сформованості професійно значущих інтересів, планів, мотивів

майбутнього фахівця) та системний (дозволяє змоделювати процес формування толерантності, інтегрувати та врахувати необхідні механізми).

Функціонування толерантного середовища має відбуватися на принципах прийняття, індивідуалізації та зв'язку навчання з їхньою реальною професійною діяльністю, рівноправного і довірливого співробітництва, особистісної поваги, безумовного сприйняття й творчості між учасниками освітнього процесу, забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату. Основними цінностями мають виступати (Брюховецька, 2018): особиста відповідальність за власні дії, особиста ініціатива, високий професіоналізм, виконання правил, орієнтація на організаційні цінності, незалежність поведінки, суб'єкт-суб'єктивні стосунки, довіра, співпраця, взаємоповага, самоконтроль тощо.

2. Використання міждисциплінарних ресурсів в процесі підготовки до толерантної міжособистісної взаємодії. Категорія «толерантність» (*tolerantia* – стійкість, витривалість, терпимість) – багатоаспектна та неоднозначна, а на її міждисциплінарний статус вказують різні підходи до розуміння. У площині філософського знання толерантність передбачає здатність гідно та неупереджено сприймати навколишню дійсність, виявляти терпимість та готовність до примирення, зокрема з іншими поглядами, звичаями, традиціями, звичками тощо. Соціологічний вимір дефініції стосується делікатності та прихильності до інших, їхнього світогляду, способу життя, поведінки, пов'язуючи її з об'єктивними та суб'єктивними умовами та чинниками соціальної дії та взаємодії. Політичний аспект зосереджує увагу на повазі до прав, свобод, цінностей та поглядів інших. Психологічний підхід передбачає вивчення толерантності з позиції особистісних характеристик щодо адекватного реагування на несприятливі умови та розвиток здатності унормовувати таку особистісну чутливість. Педагогічний вимір спрямований на прийняття інших такими, як вони є, готовності до взаємодії з ними та налагодженні конструктивних стосунків, визнаючи право на прояв індивідуальності кожної особистості у процесі життєдіяльності.

3. Термінологічна узгодженість освітнього контенту з підготовки до толерантної взаємодії. Міжнародно визнане розуміння толерантності особистості міститься у Декларації принципів толерантності, прийнятій Генеральною Асамблеєю ООН (1996 р.), а саме: «прийняття й правильне розуміння багатства культур світу, форм самовираження й способів проявів людської індивідуальності... якій сприяють знання, відкритість, спілкування і свобода думки, совісті і переконань».

Вітчизняні публікації репрезентують досить широкий спектр тлумачень. У довідниково-енциклопедичних джерелах помічаємо, що толерантність розглядається як здатність особистості визнавати цінність інших; терпимість до чужої думки, віри та поведінки; спроможність витримувати несприятливий вплив того або іншого фактору; принцип роботи з групами ризику (*Тлумачний словник-мінімум*, 2017); «здатність сприймати носіїв інших цінностей, норм поведінки, усвідомлення їх прав бути іншими; безумовно позитивне ставлення до такої несхожості, терпимість до їхньої думки, звичаїв, кольору шкіри, релігії, способу життя» (*Енциклопедія*, 2012). У наукових розвідках вчених знаходимо такі тлумачення досліджуваного нами феномену як-от: «особистісна характеристика, що пов'язана з кризами розвитку особистості й знаходить своє вираження в зміні типу взаємодії людини з оточуючою дійсністю» (Скок, 2013, с. 149); «комплексна особистісна якість, що передбачає шанобливе ставлення до інших у процесі взаємодії і спілкування; прояв моральних властивостей, принципів та прийомів спілкування; здатність до цілісного прийняття іншої людини; готовність до діалогу; вміння знаходити компроміси; здатність критично ставитись до себе та до інших» (Білоус, 2004, с. 8) тощо. Водночас категорія «толерантна взаємодія» найчастіше розглядається вітчизняними дослідниками з точки зору процесу співпраці та діалогу як «гармонійність у відносинах, пошук компромісного діалогу, взаєморозуміння та взаємодопомога, толерантна поведінка, ефективна співпраця» (Добровицька, 2019). Складовими цього процесу є домовленість між сторонами, налагодження

певного взаєморозуміння у комунікативній та практичній діяльності, досягнення спільних цілей, визнання свободи й рівноправності між співрозмовниками, демонстрація толерантної поведінки тощо.

Отже, толерантність виступає багатоаспектним, комплексним, поліфункціональним феноменом і може розглядатися як загальнолюдська та соціальна цінність, особистісна якість, властивість й характеристика. Толерантна взаємодія – конструктивне цілеспрямоване співробітництво, що ґрунтується на позитивному сприйнятті та розумінні інших, відкритості, доброзичливості, повазі та визнанні їхньої унікальності й цінності. Сутність толерантної взаємодії полягає в конструктивному співробітництві, яке ґрунтується на засадах позитивного сприйняття та розуміння інших людей, їхніх цінностей, культури, прагнень, реалізації права відрізнитися від інших, що передбачає обмін інформацією, встановлення емоційних зв'язків та відносин, регуляцію поведінки, взаєморозуміння тощо.

4. Насичення змісту професійної підготовки майбутніх соціальних працівників теоретико-практичними аспектами толерантної взаємодії. Забезпечити реалізацію визначеної умови можливо через долучення до змісту освітніх компонентів тем щодо сутнісних, змістових та функціональних характеристик толерантності, особливостей толерантної та інтолерантної поведінки, їхнього значення для практичної роботи, а також використання практичних кейсів під час аудиторних занять та практичної підготовки, спрямованих на організацію відкритих дискусій й діалогів щодо різних поглядів й переконань, важливості врахування соціокультурного різноманіття у взаємодії з клієнтами.

5. Розширення спектру форм та методів професійної підготовки майбутніх соціальних працівників з врахуванням теоретико-практичних аспектів толерантної взаємодії. Впровадження оновленого навчального контенту зумовлює використання як традиційних, так і інноваційних методів та прийомів в освітньому процесі, зокрема бесід, дискусій, круглих столів, практичних кейсів

(проблемних ситуацій), рольових та ділових ігор, квестів, колективних справ, тренінгів, конференцій, «живої бібліотеки», «прес»-методу» тощо.

У реалізації визначеної умови важливого значення набуває соціально-психологічний тренінг, спрямований на формування готовності здобувачів вищої освіти до толерантної взаємодії з майбутніми клієнтами. Цілеспрямованість, активна й творча взаємодія учасників особливо вирізняє тренінг з-поміж інших методів, оскільки занурення у тренінговий процес надає можливість студентам одночасно актуалізувати й розширити свої теоретичні знання та набуті практичних умінь, навичок й досвіду толерантної взаємодії. Для майбутніх фахівців соціальної роботи тренінгові заняття виступають не тільки джерелом знань, а й певним спеціально організованим простором толерантної міжособистісної взаємодії, де розвивається здатність до рефлексії, вміння швидко та конструктивно реагувати на ситуацію, стримуватися, коректно втручатися (або не втручатися), співпрацювати.

Дієвим засобом формування толерантності та готовності до толерантної взаємодії виступає навчальна практика, під час якої майбутні фахівці занурюються в реальні професійні відносини з колегами та клієнтами, взаємодія з якими будується на засадах співпраці, поваги та взаєморозуміння.

6. Залучення майбутніх соціальних працівників до різних форм волонтерської та соціально-значущої діяльності сприятиме формуванню їхніх морально-етичних уявлень, переконань, гуманістичних цінностей, доброзичливості, а також досвіду толерантної поведінки з різними суб'єктами взаємодії в процесі організації та участі у різноманітних заходах просвітницького, соціально-виховного, культурно-дозвіллевого змісту. Майбутні фахівці, занурюючись у квазіпрофесійну діяльність, вимушені застосовувати весь арсенал своїх професійних якостей, знань та вмінь, відпрацьовувати їх у реальній життєвій ситуації,

набуваючи власного життєвого та професійного досвіду взаємодіючи з клієнтами у різних ситуаціях.

Висновки. Реалізація професійної діяльності вимагає від фахівця соціальної роботи підготовленості до толерантної взаємодії з клієнтами на принципах доброзичливості, взаємоповаги, рівноправності, співпраці, розуміння, відкритості, конфіденційності, своєчасності надання допомоги й підтримки, неупередженого ставлення тощо. Така взаємодія спрямована на налагодження конструктивного співробітництва, дозволяє сприймати іншу людину як безумовну цінність та унікальну індивідуальність, виступає важливою ознакою довіри у їх відносинах, допомагає створити відкрите, довірливе та конструктивне спілкування й сприяти досягненню спільних цілей.

Підготовка майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами виступає важливим завданням закладу вищої освіти, що зумовлює необхідність створення специфічних психолого-педагогічних умов: (1) створення у закладі толерантного освітнього середовища, в центрі якого толерантна взаємодія всіх учасників освітнього процесу; (2) використання міждисциплінарних ресурсів; (3) термінологічна узгодженість освітнього контенту; (4) насичення змісту професійної підготовки майбутніх соціальних працівників теоретико-практичними аспектами толерантної взаємодії; (5) розширення спектру форм та методів професійної підготовки майбутніх соціальних працівників з врахуванням теоретико-практичних аспектів толерантної взаємодії; (6) залучення майбутніх соціальних працівників до різних форм волонтерської та соціально-значущої діяльності.

Перспективним напрямом дослідження виступає розроблення міждисциплінарного навчально-методичного забезпечення підготовки майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії з клієнтами в умовах закладів вищої освіти.

Література

- Білоус Т. М. Виховання толерантності в студентів вищих педагогічних навчальних закладів у процесі вивчення іноземної мови : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07 / Київ, 2004. 20 с.
- Брюховецька О. В. Психологічні основи формування професійної толерантності у керівників загальноосвітніх навчальних закладів : дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.10 / Інститут психології ім. Г. С. Костюка. Київ, 2018. 487 с.
- Василенко О. М. Формування толерантного ставлення до дітей у фаховій підготовці соціальних працівників. *Адаптивне управління: теорія і практика. Серія «Педагогіка»* В. 6 (11), 2019. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/adupped_2019_6_7 .
- Гутник О. Є. Реалізація технології формування толерантності студентів соціальних педагогів у виховній діяльності. *Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія*. 2011. № 3. С. 30–31.
- Делянченко В. М. Педагогічна модель процесу формування толерантності у майбутніх соціальних педагогів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. В. 22. 2011. С. 39–43.
- Добровицька О. О. Підготовка майбутніх соціальних працівників до толерантної взаємодії в умовах інклюзивного середовища : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Держ. закл. «Луганський Національний ун-т імені Тараса Шевченка». Луганськ, 2019. 339 с.
- Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / За заг. ред. проф. І. Д. Зверєвої. Київ, Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.
- Знобей О. В. Формування толерантності майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки. *Науковий журнал «Інноваційна педагогіка»*. Одеса, 2020, № 23. С. 115–118.
- Петренко Т., Прожога І., Санжаровець В.. Виховання у майбутніх соціальних працівників толерантного ставлення до дітей з особливими потребами. *Вісник національного авіаційного університету* : зб. наук. пр. Серія: Педагогіка. Психологія. Київ : Національний авіаційний університет, 2021. Вип. 18. DOI : <https://doi.org/10.18372/2411-264X.18.15536>
- Ремньова А. Г. Педагогічні умови виховання толерантності майбутніх соціальних педагогів. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 11 : Соціальна робота. Соціальна педагогіка* : зб. наук. праць. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2017. В. 23. С. 87–94.
- Сергієнко Т. М., Самойлова Ю. І., Денисюк Ю. І. Толерантність як соціально-педагогічний інструмент вирішення конфліктних ситуацій. *Інноваційна педагогіка*. В. 22. Т. 2. 2020. С. 153–156.
- Скок А. Г. Толерантність як чинник психологічної готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до попередження конфліктів у професійній діяльності. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2013, Том. І, Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія, Вип. 39. С. 148–152.
- Столяренко О. В. Педагогічні умови виховання толерантності у студентів вищих навчальних закладів технічного профілю : автореф. дис. ... канд. пед. наук: спец.13.00.07 / Уманський держ. пед. ун-т ім. П. Тичини. Умань, 2013. 21 с.
- Тлумачний словник-мінімум із соціальної педагогіки та соціальної роботи / упор. Л. В. Лохвицька. 2-ге вид., оновл. Тернопіль : Мандрівець, 2017. 232 с.
- Штефан А. К. Розвиток толерантності новоприбулих співробітників органів соціального обслуговування на засадах менеджменту. *Науковий журнал Хортицької національної академії. (Серія: Педагогіка. Соціальна робота)* : наук. журн. / [редкол. : В. В. Нечипоренко (голов. ред.) та ін.]. Запоріжжя : Вид-во комунального закладу вищої освіти «Хортицька національна навчально-реабілітаційна академія» Запорізької обласної ради, 2022. Вип. 2(7). С.182–192. DOI : <https://doi.org/10.51706/2707-3076-2022-7-17>
- Besch T. M., Lee J.-S. On toleration in social work. *European Journal of Social Work* Volume 21, 2018 DOI : <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1286460>

References

- Besch, T. M. & Lee, J.-S. (2018). On toleration in social work. *European Journal of Social Work* Volume 21 <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1286460> (eng).
- Bilous, T. M. (2004). Educating tolerance in students of higher pedagogical educational institutions in the process of learning a foreign language : abstarct of thesis for the degree of Candidate of Sciences (ukr).
- Briukhovetska, O. V. (2018). Psychological basis for the development of comprehensive educational institution headteachers' professional tolerance : thesis for the degree of Doctor of Psychological Sciences. H.S. Kostyuk Institute of Psychology. (ukr).
- Hutnyk, O. Ye. (2011). Technology of formation future social teacher' tolerance in their educational work. *Theory and practice of social systems management: philosophy, psychology, pedagogy, sociology*. № 3. 30–31. (ukr).
- Delianchenko, V. M. (2011). Pedagogical model of the process of forming tolerance in future social pedagogues. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University*. Iss. 22. 39–43 (ukr).
- Dobrovyska, O. O. (2019). Preparation of future social workers for tolerant interaction in an inclusive environment : thesis for the degree of the Candidate of Pedagogical Sciences: State Institution "Luhansk Taras Shevchenko National University" (ukr).
- Lokhvytska, L. V. (Ed.) (2017). Minimum explanatory dictionary of social pedagogy and social work (ukr).
- Petrenko, T., Prozhoha, I. & Sanzharovets, V. (2021). Education of future social workers tolerant attitude towards children with special needs. *Bulletin of the National Aviation University : a collection of scientific papers. Series: Pedagogy. Psychology*. №18. <https://doi.org/10.18372/2411-264X.18.15536> (ukr).
- Remnova, A. H. (2017). Pedagogical conditions of future social pedagogues` tolerance education. *Scientific Journal of the National Pedagogical Dragomanov University. Series 11 : Social work. Social pedagogy* № 23. 87–94. (ukr).
- Serhiienko, T. M., Samoilova, Yu. I. & Denysiuk, Yu. I. (2020). The tolerance as a social and pedagogical instrument for solving conflict situations. *Innovation Pedagogy*. №. 22. Vol. 2. 153–156 (ukr).
- Skok, A. H. (2013). Tolerance as a factor of psychological readiness of future social workers to prevent conflicts in professional activity. *Topical Issues of Psychology: a collection of scientific works of the H.S. Kostyuk Institute of Psychology of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine*. № 39.148–152. (ukr).
- Stoliarenko, O. V. (2013). The students of higher educational establishments of technical type have pedagogical terms of education of tolerance : abstarct of thesis for the degree of Candidate of Sciences (ukr).
- Vasylenko, O. M. (2019) Forming a tolerant attitude towards children in the vocational training of social workers. *Adaptive management: theory and practice. Series "Pedagogy"*. http://nbuv.gov.ua/UJRN/adupped_2019_6_7 (ukr).
- Zvierieva, I. D. (Ed.) (2012). Encyclopaedia for social sector professionals (ukr).
- Znobei, O. V. (2020). The forming of tolerance future social workers in the process of practical preparation. *Innovation Pedagogy*. № 23. 115–118 (ukr).
- Shtefan, A. (2022). Development of tolerance of newly arrived employees of social service bodies on the basis of managerialism. *Scientific Journal of Khortytsia National Academy. (Series: Pedagogy. Social Work) : Publishing house of the Municipal Institution of Higher Education Khortytsia National Educational and Rehabilitational Academy of Zaporizhzhia Regional Council, Iss. 2(7)*. 182–192 <https://doi.org/10.51706/2707-3076-2022-7-17> (ukr).

**PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL CONDITIONS
FOR TRAINING FUTURE SOCIAL WORKERS FOR TOLERANT
INTERACTION WITH CLIENTS**

Kateryna Chervonenko, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Psychology and Social Work, Municipal Institution of Higher Education «Khortytsia National Educational and Rehabilitation Academy» of Zaporizhzhia Regional Council, Zaporizhzhya, Ukraine, e-mail: kschervonenko@gmail.com

Olha Stashuk, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Psychology and Social Work, Khortytsia National Academy, Zaporizhzhia, Ukraine, e-mail : olgastashuk@gmail.com

The article deals with the issue of forming the readiness of future social workers for tolerant interaction with clients in the process of their professional training. The article analyses the essence and content of the concepts of "tolerance" and "tolerant interaction" as they are presented in the scientific and methodological publications. The peculiarities of professional social work are revealed; it is determined that tolerance is one of the most important personal and professional integrative qualities of social workers. It determines tolerant interaction with clients as a key factor in the effective process of cooperation in the social sphere; it is characterized by the ability to impartially perceive clients, their judgements, lifestyle, behavior, resolve conflict situations, build constructive strategies through acceptance and understanding individualities of each person and establishing relationships of trust, cooperation, compromise and camaraderie, etc. The article considers the readiness of future social workers for tolerant interaction with clients as an integrative personal ability to professional empathy, understanding of the diversity of life paths, individual characteristics of clients and constructive cooperation in solving their problems; the components of this readiness are also identified (cognitive, value-emotional, and activity). On the basis of the theoretical and methodological analysis of the peculiarities of the professional activity of future social workers, as well as the peculiarities of tolerant interaction with clients, the article defines the principles (acceptance, individualization, connection of training with real professional activity), approaches (competence-based, personality-oriented, systemic); the pedagogical conditions for the formation of future social workers' readiness for tolerant interaction with clients are described in detail (creation of a tolerant educational environment in a higher education institution; saturation of the content and expansion of forms of professional training of future social workers, taking into account theoretical and practical aspects of tolerant interaction; involvement of future social workers in various forms of volunteer and socially significant activities).

Key words: tolerance, tolerant interaction, future social workers, readiness, pedagogical conditions.

Авторський внесок кожного із співавторів: Червоненко К. С. – 60 %, Сташук О. О. – 40 %.

Стаття надійшла до редакції / Received 04.03.2024

Прийнята до друку / Accepted 08.04.2024

© Червоненко Катерина Сергіївна, Сташук Ольга Олександрівна, 2024