

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра загальної тв вікової психології

«Допущено до захисту»

Реєстраційний № _____

Завідувач кафедри

« _____ » _____ 2023р.

_____ Токарева Н.М.

« _____ » _____ 2023 р.

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ МІЖОСОБИСТІСНОГО
СПІЛКУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

Кваліфікаційна робота з психології студентки
психолого-педагогічного факультету
зі спеціальності 053 Психологія освітньо-
кваліфікаційного рівня «магістр»
групи ЗППм -22

Бойченко Ганни Федорівни

Науковий керівник:

Кандидат педагогічних наук, доцент

Пінська Олена Леонідівна

Оцінка:

Національна шкала _____

Шкала ECTS _____ Кількість балів _____

Голова ЕК _____

(підпис) (прізвище, ініціали)

Члени ЕК _____

(підпис) (прізвище, ініціали)

(підпис) (прізвище, ініціали)

(підпис) (прізвище, ініціали)

Кривий Ріг – 2023

ЗАПЕВНЕННЯ

Я, Бойченко Ганна Федорівна, розумію і підтримую політику Криворізького державного педагогічного університету з академічної доброчесності. Запевняю, що ця кваліфікаційна робота виконана самостійно, не містить академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації. Я не надавала і не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело.

Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Криворізького державного педагогічного університету ознайомена. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення академічної доброчесності робота не допускається до захисту або оцінюється незадовільно.



(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ	6
1.1. Поняття міжособистісного спілкування у психолого-педагогічній літературі	6
1.2. Комунікативні бар'єри у спілкуванні їх види і психологічна характеристика	12
1.3. Особливості прояву комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти	18
Висновки до першого розділу.	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ	27
2.1. Методика та організація дослідження комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти.	27
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	31
Висновки до другого розділу	41
РОЗДІЛ 3. МЕТОДИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ ЗДОБУВАЧАМИ ОСВІТИ	44
3.1. Рекомендації щодо попередження і подолання комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування.	44
3.2. Соціально-психологічний тренінг як інструмент подолання комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти.	47
Висновки до третього розділу	53
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ	68

ВСТУП

Українське суспільство перебуває на етапі активних змін, особливо в умовах воєнного конфлікту, коли в багатьох сферах життя наша держава переживає активні перетворення та перебудову, стосунки та ставлення людей один до одного, їх вміння налагоджувати взаємодію і домовлятися, формувати відносини на основі взаєморозуміння і взаємоповаги є важливою умовою не тільки подальшого розвитку і розбудови країни, а й мирного в ній співіснування. Встановлення діалогу на основі взаєморозуміння, взаємопроникнення різних культур, взаємоповаги та шани до традицій іншого народу, свідоме допущення і прийняття як можливої існування іншої точки зору на одні і ті самі явища і ситуації, плюралізм думок та оцінок – це неповний список того, що сьогодні стає центром дискусій у різних галузях.

Високий рівень розвитку комунікативних здібностей в нових умовах існування суспільства стають також невід'ємною складовою успішності професійної діяльності і приділяється значна увага її розвитку саме в період навчання студентів. Поповнюється перелік вимог до навичок комунікації та інформованості, які зумовлюють прояв здібностей до гнучкої і ситуативної адаптивності, можливості швидко й конструктивно орієнтуватися у різноманітному прояві комунікативних ситуацій, а також готовності сприймати нову інформацію з навколишнього світу. Здатність формувати і підтримувати стосунки, конструктивно вирішувати конфліктні ситуації, коректно проявляти свої переживання тощо сприяє досягненню цілей комунікації, підвищує ефективність діяльності, що зумовлює процес адаптації майбутніх фахівців до професійного середовища та його зміні залежно від внутрішньої потреб і прагнень.

В останні роки зміни у суспільстві відбуваються дуже стрімкими темпами, зокрема і зміни в освітньому середовищі і глобальний перехід на дистанційні форми спілкування. У такому разі неминуче виникають протиріччя між

новими умовами, вимогами, можливостями і стереотипами поведінки, що породжує цілу низку комунікативних бар'єрів, що перешкоджають ефективної комунікації між учасниками освітнього процесу. Тому проблематика вивчення комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти вбачається вельми актуальною.

Мета дослідження – теоретично вивчити і емпірично дослідити особливості прояву комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти та визначити шляхи їх подолання.

Згідно з метою дослідження нами були поставлені наступні **завдання**:

- 1) здійснити теоретичний аналіз з теми міжособистісного спілкування у психолого-педагогічній літературі;
- 2) визначити поняття «комунікативні бар'єри» і охарактеризувати їх прояви;
- 3) проаналізувати характер спілкування і прояв комунікативних бар'єрів у студентському віці;
- 4) спланувати, організувати та здійснити емпіричне дослідження комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти;
- 5) визначити шляхи подолання комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти і встановити перспективи подальших досліджень.

Об'єктом дослідження є міжособистісне спілкування здобувачів освіти.

Предметом дослідження є комунікативні бар'єри міжособистісного спілкування здобувачів освіти.

Методи дослідження. Для досягнення мети і вирішення поставлених завдань було використано комплекс методів дослідження: теоретичні (аналіз наукових робіт з проблеми дослідження, їх порівняння, класифікація, систематизація й узагальнення); емпіричні (анкетування, тестування «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей» (КОЗ-2); «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В. Бойко), «Діагностика

комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера, в адаптації Г.В. Ложкіна, Н.І. Пов'якель)), анкета «Комунікативні бар'єри в організації (Л. Карамушки та Г. Федосової), констатувальний експеримент); статистичні методи обробки даних: використані первинні (визначені: вибіркова середня величина, вибіркова дисперсія) та вторинні методи статистичної обробки результатів емпіричного дослідження (кореляційний аналіз за критерієм Пірсона).

Практичне значення роботи полягає в можливості використовувати отримані результати закладами вищої освіти для зменшення прояву комунікативних бар'єрів у спілкуванні між студентами.

Емпірична база дослідження: студенти з України які приїхали до Волонтерського центру у Цюріху різних напрямків підготовки денної форми навчання, загальною кількістю 50 осіб, з яких 37 дівчат та 23 хлопці віком від 21 до 24 років.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного з них, загальних висновків, списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

1.1. Поняття міжособистісного спілкування у психолого-педагогічній літературі

Спілкування грає величезну роль у сучасному суспільстві. Сучасний науково-технічний прогрес, розвиток засобів масової комунікації та інформації, процеси глобалізації суспільства призводять до небаченого раніше поширення контактів між людьми, внаслідок чого спілкування стає все більш цінним та необхідним, перетворюється на відокремлену специфічну діяльність, яка виступає як умова і підсистема практично будь-якої сфери.

Посилення уваги до цієї проблеми свідчить про її особливий міждисциплінарний статус як об'єкт дослідження. При цьому слід зазначити, що спілкування як категорія психології достатньо широко представлена в методологічному базисі класичної психології. Так, С. Ніколаєнко визначає спілкування як соціальний засіб, механізм структурування, механізм організації та функціонування людського суспільства, а також можливість включення індивіда до соціально-історичного контексту. Неодмінною умовою спілкування є соціальність, що визначає складність та багатовимірність поняття [38].

Більшість дослідників трактує спілкування як багаторівневий, багатовимірний системний процес. С. Костюк та М. Марценюк досліджуючи історію вивчення спілкування в межах аналізу класичної вітчизняної психологічної літератури виділяють кілька підходів:

- як процес обміну думками, почуттями і переживаннями;
- як різновид людської діяльності;
- як соціальної форми інформаційного зв'язку;
- як форма взаємодії, стосунків між суб'єктами [32].

До вивчення явища та феномену спілкування звертаються та активно його розробляють сучасні українські вчені психологи: вивчення спілкування як комунікації (П. Гончарук, В. Рибалко, Ю. Трофімов та ін.); розробка загального поняття «спілкування» та визначення його видів (Т. Іщенко, С. Максименко, В. Москаленко, О. Степанов, Т. Мельничук та ін.); виявлення основних характеристик спілкування (С. Гриценко, Л. Орбан-Лембрик, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Максименко, В. Семиченко, І. Трухін та ін.); визначення культури спілкування (Ф. Арват, Г. Балл, М. Боришевський, Н. Волкова, Т. Гриценко, С. Кириленко, Є. Коваленко, І. Трухін, П. Щербань та ін.).

У нашій роботі ми визначаємо спілкування як процес передачі інформації від однієї людини до іншої через різні комунікативні засоби та механізми з метою встановлення порозуміння між ними. Інформацією можуть бути результат аналізу різних думок, почуттів, переживань, а також знання, соціальні цінності та досвід. Суттєвим для усвідомлення сутності спілкування є його розуміння як саме процесу взаємодії, а передача інформації як невід'ємний його результат. Сенс людського спілкування міститься у встановленні порозуміння, у реалізації взаємодії, об'єднанні людей в межах певного соціуму.

Для розуміння процесу спілкування у навчальних умовах важливим є уявлення про функціональну природу та рівневу організацію спілкування. Л. Кайдалова і Л. Пляка вважають, що природа спілкування розкривається в таких його функціях: інтегративної, регулятивної, соціалізуючої, моральної, гносеологічної, орієнтаційної, самоствердження, комунікативної, гедоністичної [26].

М. Філоненко визначає інші функції спілкування, а саме:

1. соціальні (тобто спілкування сприймається як чинник розвитку суспільства), які включають: а) власне соціальні, які є орієнтованими на задоволення потреб суспільства загалом або окремих його груп (включаючи

функцію планування, координування спільної праці, соціальний контроль та інших.); б) соціально-психологічні функції, які спрямовані на реалізацію та задоволення потреб окремих людей – членів суспільства (соціалізація, передача досвіду поколінь та ін.);

2. спілкування як фактор розвитку і становлення особистості (у взаємодії з іншими людьми людина усвідомлює власну індивідуальність та відокремлює себе від інших). У цьому акцентується, що через спілкування кожна людина опановує вироблений людством досвід, за результатами чого вона долає обмеженість індивідуального знання, що саме і складає основну функцію цього процесу [59].

С. Костюк і М. Марценюк визначають такі функції спілкування: організація спільної діяльності, пізнання людьми один одного, формування та розвиток міжособистісних відносин.

Розглянуті вище класифікації функцій дозволяють стверджувати спілкування як багатфункціональність процесу. При цьому багатьма вченими зазначається, що в реальному акті безпосереднього спілкування всі перелічені у різних класифікаціях функції виступають у єдності.

Розглядаючи положення про близькість діяльності (зокрема, якщо ми розглядаємо навчальну діяльність здобувачів освіти) та спілкування, С. Ніколаєнко з колегою зазначають, що необхідно звернути особливу увагу на оцінку структурних елементів спілкування. До основних компонентів структури людського спілкування вони відносять: суб'єкт спілкування, об'єкт спілкування, соціальні потреби, цілі спілкування, технологічні способи спілкування, засоби спілкування та результати спілкування [38].

Л. Кайдалова і Л. Пляка наголошують на багаторівневій організації спілкування та пропонують виділяти в ньому, залежно від середовища, в якому воно відбувається, такі рівні: макрорівень (суспільство, в якому люди живуть); мезорівень (різні типи колективів, членами яких вони виступають, то найближче оточення, з яким вони найчастіше вступають у контакт);

мікрорівень (що формуються та реалізуються у спілкуванні індивідуальні характеристики взаємодіючих людей як суб'єктів цієї діяльності). Автори вважають, що у будь-якому рівні у структурі спілкування можна виділити: а) засоби спілкування – як вербальні, так і невербальні; б) отримання інформації про людей та міжособистісні стосунки; в) комунікацію та саморегуляцію вчинків людини у процесі спілкування; г) перетворення та зміни внутрішнього світу особистості [26].

Досліджуючи проблему спілкування, можна зазначити також три рівні аналізу його структури. Так, на першому макрорівні – вивчається розвиток спілкування в інтервалах часу, порівнянних із тривалістю життя людини. Цей рівень є основним у дослідженні особистості, спрямованості її діяльності, мотиваційної сфери та міжособистісних відносин. Другий рівень аналізу (мезорівень) належить до вивчення окремих контактів, в які вступають люди. Йдеться про спільну діяльність та бесіду. Третій мікрорівень передбачає вивчення окремих актів спілкування, які виступають відокремленими одиницями його аналізу [43].

М. Філоненко представлено ідею про трикомпонентну структуру спілкування, функціональними компонентами якої є соціальне відображення, емоційне ставлення та характеристики поведінки партнерів – суб'єктів спілкування. До структури спілкування, на думку автора, можна підійти і шляхом виділення в ній взаємопов'язаних складових: комунікативної, інтерактивної та перцептивної [59].

У зв'язку з тим, що необхідною умовою побудови освітнього процесу є комунікативність, то безсумнівно заслуговує на увагу ідея С. Костюк і М. Марценюк розглядати структуру спілкування через структуру комунікативної ситуації. Причому наявність комунікативної інтенції, установки на спілкування, «на слово», тобто виникнення самої комунікативної ситуації розглядається як умова виникнення самих діалогічних відносин. Структура діалогу, на думку вченого, включає такі елементи: а) наявність повідомлення;

б) комунікативна ситуація; в) повідомлення змісту думки та свого ставлення до неї; г) виникнення у партнерів по спілкуванню ставлення один до одного; д) зворотня реакція у слухача, спрямована або на диктум (предметний зміст), або на модус (ставлення до змісту) того, хто говорить [32].

Дещо інший підхід до розгляду структури комунікативного процесу представлений В. Гордієнко. У структурі комунікативного процесу вона виділяє такі елементи: а) комунікатор – суб'єкт, який передає інформацію; б) комунікант – суб'єкт, який приймає інформацію та інтерпретує її; в) комунікативне поле – ситуація в цілому, про яку може бути передана інформація; г) власне інформація про комунікативне поле; д) канали комунікації – засоби передачі інформації. Описуючи структуру процесу передачі-прийому інформації автор оперує такими поняттями: відправник повідомлення, його одержувач, форма повідомлення, код, тема, ситуація [19].

М. Прищак зазначає, що комунікативний процес реально здійснюється як послідовність комунікативних актів, що оформлюються лінгвістично у вигляді висловлювання. Структура висловлювання може бути подана у такому вигляді: а) запит інформації, який здійснюється питанням; б) вироблення єдиного знання, що здійснюється у вигляді запиту про згоду-незгоду; в) передача інформації за допомогою оповідального висловлювання. Висловлювання може бути виражене у формі твердження, переконання, пропозиції [43].

В даний час у науковій літературі йде активний процес виділення різних видів спілкування та побудови їх класифікацій. Розглядається спілкування пряме (безпосереднє) та непряме (опосередковане), активне та пасивне, короткочасне та стійке, зацікавлене та незацікавлене, ділове, особисте та міжособистісне тощо.

При класифікації різних видів спілкування враховуються такі його характеристики:

- а) орієнтація спілкування (соціально-орієнтоване, особистісно-орієнтоване);
- б) психологічна динаміка спілкування (інформування, навчання, навіювання, переконання та ін.);
- в) семіотична спеціалізація спілкування (які засоби використовуються у спілкуванні, наприклад, матеріальні чи знакові, мовні);
- г) ступінь опосередкованості (це «соціальна» дистанція, що відокремлює комунікатора від реципієнта) [51].

До однієї з найзагальніших класифікацій спілкування В. Гордієнко відносить його поділ на безпосереднє та опосередковане, на формальне та неформальне. Залежно від мети, заради якої здійснюється спілкування, автор виділяє і такі його види, як: а) соціально-орієнтоване спілкування (реалізує суспільні відносини та має на меті організувати соціальну взаємодію); б) групове предметно-орієнтоване спілкування (завдання такого спілкування – організація групової взаємодії у спільної діяльності); в) особистісно-орієнтоване спілкування (здійснюється у двох випадках: як ділове, спрямоване на спільну діяльність, або як спілкування типу «з'ясування відносин») [19].

Підсумовуючи сказане, можна зробити такі висновки, що умови сьогодення зумовлюють потребу у спеціальних дослідженнях сутності, функцій та структури спілкування. На сьогодні сутність феномену спілкування є надзвичайно широкою і багатоаспектною. По-перше, спілкування є складним, багатоплановим процесом встановлення і розвитку взаємодії між людьми, що зумовлено потребами у спільній діяльності та обумовлено обміном інформацією, сприйманням та розумінням іншого; по-друге, це суб'єктна взаємодія через знакові системи і символи, зумовлена потребою у спільній діяльності та спрямовується на значущі зміни не тільки стану партнера, а й його поведінки. Особливістю спілкування є його нерозривний зв'язок з діяльністю, яка є як головною умовою, так і необхідним

чинником виникнення і розвитку контактів між людьми, передачі потрібної інформації один одному, взаєморозуміння та узгодження дій.

1.2. Комунікативні бар'єри у спілкуванні їх види і психологічна характеристика

Як було зазначено в попередньому підрозділі, спілкування є складним багатоплановим процесом встановлення, підтримки, розвитку відносин між людьми на різних етапах їх соціального розвитку. Спілкування у вузькому значенні можна визначити як взаємодію, зв'язок між двома або більше індивідами, засновану на взаєморозумінні; повідомлення інформації однією особою іншій чи низці осіб. У широкому значенні спілкування визначається як передача інформації між співрозмовниками, що здійснюється за допомогою різноманітних засобів. Але це лише зовнішній бік цього феномену, оскільки процеси зародження, формування, формулювання, дешифрування та розуміння повідомлення є внутрішніми, і часто людина не думає над тим, як ці процеси протікають. Часткове усвідомлення даних процесів можливе за умови виникнення труднощів на будь-яких етапах спілкування, у ситуації підвищеного інтересу до інформації, що транслюється і сприймається, або високої ситуативної значущості повідомлення.

І в процесі спілкування, і безпосередньо в процесі взаємодії можуть виникати різноманітні труднощі та проблеми, які зумовлюють появу різноманітних непорозумінь та конфліктів. Причинами виникнення труднощів у спілкуванні можуть бути різниця у віці, відмінності у життєвому досвіді, різний рівень розвитку особистості, та його інтелекту. Поряд з цим, можуть виникати труднощі у спілкуванні через замкненість та страх розкритися перед іншою людиною, поверховість контакту та незацікавленість осіб один в одному, відсутність потреби у спілкуванні. Проблеми та порушення міжособистісного спілкування можуть бути зумовлені ще такими

особистісними властивостями як егоїзм, підозри, авторитарність, нещирість почуттів [63].

Н. Бружина зазначає, що серед труднощів міжособистісного спілкування можна виокремити три основні групи:

- інформаційні труднощі, а саме невміння партнера по спілкуванню зрозуміло передати інформацію, висловити думку, поставити уточнюючі запитання для розуміння;

- індивідуально-особистісні відмінності, зокрема високий рівень егоцентризму як сконцентрованості людини на собі, своїх поглядах, цілях і переживаннях, і відповідно нечутливість до переживань та думок інших;

- комунікативні труднощі, нездатність чітко сформулювати свою думку, сформулювати і завершити повідомлення, навести аргументи для переконання[13].

Г. Федосова аналізуючи проблему утрудненого спілкування зазначає, що саме по собі виникнення труднощів обумовлюється особливостями формування та створення людської спільності, відмінностями у розвитку особистості в певному соціальному середовищі, специфікою соціально-психологічної природи спілкування, механізмами дії відображення та побудови взаємодії. Саме через них частіше за все виникають певні збої в межах соціально-перцептивної, інтеракційної, комунікативної системи спілкування, які провокують вподальшому виникнення непорозуміння та напруги між людьми [58].

Аналізуючи особливості утрудненого спілкування авторка класифікує їх наступним чином:

- первинні (історія створення групи, умови її функціонування та взаємодії з іншими групами) і вторинні (виникають через різні психогенні і соціогенні впливи);

- об'єктивні, які виникають внаслідок реальної взаємодії, та суб'єктивні, які породжені різними аспектами функціонування особистості або групи;

- усвідомлювані, які реально присутні в ситуації спілкування, та неусвідомлювані, які суб'єктивно не сприймаються як труднощі людиною або групою;

- ситуативні і мінливі або стійкі у часі або регулярно виникаючі;

- кроскультурні та етнічні і властиві представникам однієї культури;

- різновікові, гендерні або статеві;

- індивідуально-психологічні і особистісні та соціально-психологічні;

- когнітивно-емоційні, які виникають на тлі уявлень, думок, стереотипів, установок, настроїв, емоційних станів, ціннісних орієнтацій і т.ін.,

- мотиваційні як наслідок відмінних потреб та інструментальні через несформованість навичок спілкування, незнання правил етикету, норм, ритуалів та традицій тощо;

- вербальні, які виникають безпосередньо у спілкуванні і невербальні, як додаткові складові сприйняття інформації [58].

Таким чином, у спілкуванні можуть виникати різноманітні утруднення та перешкоди, які викривлюють процес взаємодії людини з оточуючими. Найбільш поширеним предметом вивчення вчені визначають так звані комунікативні бар'єри. В загальному вигляді комунікативний бар'єр визначається як перешкода, що виникає на шляху передачі сенсу повідомлення від комунікатора до реципієнта.

У свою чергу видокремлюють кілька підходів до класифікації комунікативних бар'єрів. Так, Л.Е. Орбан-Лембрик виокремлює фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні, смислові бар'єри. Якщо дати характеристику кожному, то фонетичні бар'єри виникають внаслідок перешкод і труднощів через специфіку мови того, хто говорить. Сюди відноситься і невиразність мови, а також мова з словами-паразитами, дуже голосна або тиха мова [39].

Змістовно семантичні бар'єри виявляються у неспівпадінні в системах значень партнерів у спілкуванні – понятійного апарату мови з відповідним смисловим наповненням. Основною причиною таких бар'єрів є те, що

партнери можуть використовувати однакові знаки і слова для позначення різних речей; це обмежений словниковий запас в одного з партнерів по спілкуванню; індивідуальні особливості реципієнта.

Сутність смислового бар'єру полягає у непорозумінні між людьми через те, що одне повідомлення може мати для них різний сенс, суб'єктивний зміст, якого набувається у певному контексті або конкретній ситуації спілкування. Слова через різні ситуації мають неоднаковий зміст, він сформований у свідомості того, хто говорить, при цьому не завжди його може зрозуміти той, хто слухає. Причини цього у незбіганні смислів твердження, висловлювання, ціннісної складової, відмінності у знаннях та життєвому досвіді.

Стилістичний бар'єр виникає внаслідок неспівпадіння стилю мови комунікатора та стилю мови реципієнта. В його основі може бути: не зарозуміла манера спілкування; використання недоречного стилю спілкування (занадто складного); використання стилю з певними примусовими аспектами; неправильною організацією повідомлення, які складно сприймати в процесі слухового сприйняття та ін.

Логічні бар'єри виникають через неадекватне розуміння інформації, зумовлені особливостями мислення партнерів зі спілкування. Щоб зрозуміти сутність логічних бар'єрів слід згадати визначення логічного мислення як чітко визначеного, послідовного, несуперечливого і доказового. Тому причинами логічних бар'єрів можна визначити: свідоме чи несвідоме порушення законів логіки, різні види мислення у партнерів; використання різних операцій мислення не адекватних ситуації спілкування; домінування різних форм мислення в кожного з партнерів та ін [59].

В. Г. Крисько визначає наявність соціально-культурного бар'єру у спілкуванні, який може виникати через соціальні, політичні, релігійні, етнічні, професійні, вікові, гендерні та ін. відмінності. Вони можуть породжувати не тільки різні сенси та розуміння понять в процесі спілкування, а й різні світоглядні позиції та переконання [63].

В. М. Духневич та З.Ф. Сіверс найбільш вагомими визначають наявність саме психологічних бар'єрів у процесі комунікації, які виникають внаслідок індивідуально-психологічних особливостей людей, які проявляються у процесі спілкування (сором'язливість, скромність, відмінності в типах темпераменту)[21].

Останнім часом все більше вчені схиляються до думки, що провідне значення у виникненні ситуації неефективного спілкування мають саме особистісні фактори. Через те, що кожен індивід сприймає суб'єктивно події та явища навколишнього світу, схильний оцінювати їх крізь призму власного досвіду, іноді стикається з труднощами у розумінні партнера по спілкуванню, який має іншу точку зору та особливості сприйняття світу.

Сьогодні вчені схильні до визначення таких видів психологічних бар'єрів:

1. Естетичні, які виникають через ситуації, коли людині не подобаються особливості зовнішнього вигляду співрозмовника. Поряд з цим ще відокремлюють бар'єри соціальної перцепції, які виникають на основі стереотипів сприйняття, негативних установок партнерів зі спілкування, (добрий – злий, надійний – ненадійний, приємний – неприємний) можуть істотно змінювати уявлення людини стосовно іншого і сприяти виникненню негативних реакцій під час зустрічі, зумовлюють виникнення недовіри та зниження продуктивності не тільки комунікації, а й професійної діяльності в цілому.

2. Інтелектуальні, які виникають через відмінності у типах мислення, різну швидкість реалізації когнітивних операцій та відмінності за рівнем інтелектуального розвитку. Наприклад, спілкування оптиміста та песиміста не завжди можна назвати продуктивним. До інтелектуальних бар'єрів також відносять прояв некомпетентності, коли людина не обізнана у темі обговорення.

3. Мотиваційні – виявляються, коли люди мають різні мотиви в основі спілкування, що призводить до непорозуміння. Так, в основі спілкування одного з партнерів лежить потреба у самоствердженні, а через відсутність у іншого реакції щодо визнання його особистісних і соціальних досягнень зумовлюватиме роздратування та виникнення перешкод через прояви психологічного напруження між партнерами. Так, керівники більш спрямовані на вияв нормативів, стандартів, директивних вказівок, ніж їх підлеглі, для яких більше значення матиме взаєморозуміння, підтримка і співчуття. Неспівпадіння цих орієнтацій призводить до непорозуміння та незадоволеності спілкуванням.

4. Моральні чи етичні – ефективність спілкування обмежується несумісністю моральних позицій, принципів, поглядів.

5. До ситуативних бар'єрів відносять бар'єри негативних емоцій або незадовільного фізіологічного стану. Іноді проблеми у спілкуванні виникають, коли у людини поганий настрій або самопочуття, або немає бажання спілкуватися в цілому [15].

Н. Смірнова у особливу групу комунікативних бар'єрів відносить бар'єри пов'язані з соціальною перцепцією. Авторка зазначає, що істотно впливають на характер взаємодії існуючі стереотипи сприйняття, невідповідність їх ціннісних орієнтацій, на рівні базових установок щодо світу і людей, мислення різними категоріями (добрий - поганий, надійний – ненадійний, приємний – неприємний). Це суттєво перекручує уявлення людей один про одного і зумовлюють появу негативних реакцій під час спілкування[50].

Окремими причинами комунікативних бар'єрів у спілкуванні М.П. Козирєв виокремлює: вибіркоче слухання, оціночні судження, достовірність джерела [31].

В умовах вибіркового слухання людина схильна блокувати нову інформацію, якщо вона не співпадає або суперечить існуючим уявленням,

знанням, досвіду, або може ігноруватися, або перекручуватися. Тобто людина «чує тільки те, що хоче почути, щоби її «Я» не було порушено».

Також певною перешкодою у спілкуванні можуть стати оцінні судження співрозмовників. Найсуттєвішим тут може виникати схильність партнерів по спілкуванню знецінювати досвід або зміст сприйняття ситуації один одним, що зумовлює непорозуміння і або небажання спілкуватися далі або виникнення конфлікту.

Бар'єр достовірності джерела визначається рівнем довіри або недовіри партнерів по спілкуванню. Міра достовірності, яка визначається партнерами, безпосередньо пов'язана з тим, як вони реагують на слова, ставлення, дії один одного. Тут оцінка один одного обумовлює ставлення до змісту повідомлення[31].

Усі проаналізовані вище комунікативні бар'єри підвищують ризик виникнення непорозуміння між співрозмовниками, і значно збільшують ймовірність неефективності міжособистісних відносин. Для зниження ризику непорозуміння між співрозмовниками рекомендовано здійснювати профілактичні та корекційні заходи спрямовані на розвиток комунікаційних здібностей, які сприяють більш легкому спілкуванню.

1.3. Особливості прояву комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти

Перед тим як перейти до аналізу особливостей прояву комунікативних бар'єрів у спілкуванні здобувачів освіти, вбачається важливим проаналізувати особливості студентського віку.

Студентський вік представляє собою перехідний період між юністю та зрілістю, який відноситься до ранньої дорослості. В середньому цей період триває від 18 до 25 років. Н. Хоменко зазначає, що студентський вік є початковим етапом дорослого життя, а не заключним етапом дитячого розвитку. У галузі психології розвитку студентський вік вказує на

завершення первинної соціалізації, засвоєння нової соціальної ролі «студента» та перехід до нового «дорослого» життя. В цей час також відбуваються зміни в характеристиках внутрішнього світу та самосвідомості, розвиваються та перебудовуються психічні процеси і риси особистості, а емоційно-вольова структура життя зазнає суттєвих змін. Цей період також відзначається інтенсивним інтелектуальним розвитком, становленням навчальної та професійної діяльності. Студентський вік характеризується найвищою швидкістю оперативної пам'яті, здатністю до переключення уваги та вирішення вербально-логічних завдань [57]. Також він характеризується показниками чутливості аналізаторів. З точки зору особистісних характеристик, вік від 18 до 20 років є періодом найактивнішого розвитку морально-естетичних почуттів, становлення та стабілізації характеру, а головне - розвитку повного спектру соціальних ролей дорослої людини: суспільних, професійних, трудових та інших. Цей період пов'язаний з трансформацією мотивації та ціннісних орієнтацій. Студентський вік визнається центральним періодом становлення характеру та розумового розвитку. Цей вік є періодом кризи в житті людини, коли вона зустрічається з дорослістю. Виникнення труднощів у цьому періоді життєдіяльності людини переважно пов'язане з розбіжністю між фізіологічним дозріванням і неможливістю повної соціальної реалізації в професійній діяльності через значний обсяг навчання, що забирає багато часу студента та обмежує його можливість самореалізації. Однією з важливих новоутворень у цьому періоді є розвиток самоосвіти та самопізнання. Включаючи такі елементи, як пізнавальний (відкриття свого "Я"), понятійний (уявлення про свою індивідуальність) та оцінно-вольовий (самооцінка, самоповага). Розвиток особистості студента здійснюється у різних напрямках, включаючи формування "Я-концепції" та "Я-ідентичності", зміцнення мотиваційної сфери, переконань та професійної спрямованості. Також відбувається розвиток здібностей, покращення психічних процесів

та підвищення відчуття обов'язку та відповідальності за власне життя. Також змінюється роль самоуправління в діяльності та поведінці, розвивається професійна самостійність та готовність до майбутньої практичної роботи. На цьому етапі, зазвичай, відбувається повна сепарація від батьків, тому формується автономія особистості. [54].

Через інтенсифікацію особистісного розвитку для студентського віку особливе значення займають потреби у спілкуванні, та розширюється його коло (не тільки в межах навчання, у сім'ї, по сусідству, але і в різних географічних, соціальних, віртуальних просторах). Водночас з розширенням сфери спілкування відбувається і поглиблення, індивідуалізація спілкування. У юнаків все більше розвивається здатність встановлювати дружні відносини, які стають більш вибірковими та побудованими на близькості. Однак особливості даного віку породжують певні труднощі в спілкуванні, тому що юнаки стають більш вимогливими і критичними по відношенню до інших, безкомпромісними та егоцентричними [53].

Як зазначає Л. Співак, спілкування у юнацькому віці будується на суперечливому переплетенні двох потреб: уособлення і індивідуалізації та потреби в приналежності до певної групи. Ці дві потреби спрямовані на різні особливості студентського віку: у пошуку спілкування реалізується потреба у переживанні нового досвіду, випробовування себе у новій ролі, а вибірковість спрямована на потребу у самовиявленні та взаємному розумінні [54].

Юнацький вік на який припадає студентство, як вважає Т. Сорочан, є віком зростання сили і можливостей «Я», здатності проявити, але не втратити свою індивідуальність у умовах групової діяльності та інтимної близькості, дружби. У цьому віці стрімко зростає кількість референтних груп, до яких входить студенти, на які вони орієнтуються, з якими співвідноситься їх самооцінка та світоглядні позиції. В межах спілкування з одногрупниками студенти порівнюють своє ставлення до навчання або майбутньої професії з позиціями інших. Зважаючи на характер академічної субкультури студенти

можуть більш усвідомлено ставитися до навчальної діяльності, намагаючись бути успішним серед однолітків. В разі неспівпадіння з основними тенденціями одногрупників може відбуватися відокремлення, ізоляваність і як наслідок студент набуває низького статусу, який, як правило, корелює з високим рівнем особистісної тривожності і зумовлює появу внутрішнього сумніву та почуття невпевненості у собі [53].

I. Сингаївською були виділені шість груп труднощів спілкування студентів, які:

- 1) пов'язані з невмінням студентів вести себе та незнанням, що і як сказати;
- 2) викликані нерозумінням партнера, який говорить;
- 3) викликані тим, що того, хто говорить, не розуміє і не приймає партнер спілкування (відсутність зворотнього зв'язку);
- 4) обумовлені почуттям незручності, невпевненост;
- 5) пов'язані з переживанням невдоволення, роздратування щодо партнера;
- 6) викликані загальною незадоволеністю людини спілкуванням, його результатами [48].

Достатньо важливою стороною спілкування в студентському віці є спілкування з викладачами. Студентам молодших курсів може здаватися, що викладачі мають знецінюване ставлення до них, недостатньо дослухаються і проявлять неповагу до їх точки зору. Проте на старших курсах ЗВО студенти починають дуже активно взаємодіяти з викладачами. Основними факторами виникнення труднощів спілкування між викладачем та студентом М. Козирєв вважає: культуру спілкування як вміння та здатність спілкуватися; особистісні особливості, що виявляються в індивідуальних характеристиках викладача та студента; вирішення навчальних завдань та підходи до побудови навчального процесу, здатності йти на компроміс під час спілкування [31]. Л. Барановська зазначає, що бар'єри у педагогічному спілкуванні можуть виникнути через те,

що немає єдиного розуміння ситуації спілкування. В своєму дослідженні авторка виокремлює такі види комунікативних бар'єрів[5].

Логічні бар'єри. Кожна людина сприймає навколишній світ, ситуації та проблеми крізь призму власного досвіду і зі своєї точки зору. При цьому, однакові слова в різних ситуаціях можуть мати різну інтерпретацію: наприклад, слово «команда» може бути і командою-розпорядженням, і спортивною групою, і групою людей, лю'єднаних однією метою або ідеєю. Таким чином, внутрішній зміст та значення завжди є індивідуально-особистісними. Тому за всіма висловленими ідеями і думками стоять свої мотиви, заради чого ми їх висловлюємо.

В цьому контексті слід зазначити, що однією з причин виникнення бар'єрів у спілкуванні можуть бути особливості етнічної свідомості, мови, культури, поведінки представників різних національностей. Кожен суб'єкт спілкування як носій певного менталітету взаємодіє з іншими людьми відповідно до норм, традицій представником якого він є [30].

Віковий бар'єр. Відомо, що вік людини, у тому числі викладача або студента, накладає свій відбиток на її психіку. В даний час вікові особливості викладачів та студентів яскраво виявляються в їх відношеннях до політики та економіки, до цінностей суспільства та питань моралі. При спілкуванні зі студентами викладачі стикаються з проявами егоцентризму, власної вигоди, необхідністю постійно пояснювати сенс і будь-яка діяльність має співвідноситися з потребами студентів, інакше вона стає для них недоцільною і непотрібною [31].

Статусно-рольовий бар'єр. Поняття «статус» у соціальній психології означає становище суб'єкта у системі міжособистісних відносин, що визначає його права, обов'язки та привілеї [39]]. Соціальний (статусний) бар'єр створюється за рахунок різного соціального статусу (суспільного стану) викладача та студента. Деякі викладачі схильні підкреслювати свою соціальну перевагу, маніпулювати владою. Для подолання статусного бар'єру доцільно,

щоб викладач спілкувався зі студентами на рівних, як старший колега (а не як начальник). Педагогічне співробітництво у ситуації спілкування та міжособистісних відносин викладачів і студентів передбачає їхню рівність як рівноправних учасників педагогічного процесу. Справжній авторитет викладача серед студентів залежить від його особистісних якостей (педагогічного такту, рівня наукової кваліфікації, педагогічної майстерності, культури).[39].

Однією з причин труднощів у педагогічному спілкуванні можуть стати індивідуально-психологічні особливості викладача та студентів. Серед цих особливостей найбільший вплив на успішність спілкування чи утруднення надають комунікативність, темпераментальні характеристики (емоційна стійкість, імпульсивність, екстра- або інтровертованість), риси характеру та інші властивості особистості. На практиці в ситуації спілкування викладачів та студентів може виявитися також акцентуація їхнього характеру, як надмірно виражені окремі риси особистості [41].

Семантичний бар'єр. Однією з причин появи смислових бар'єрів є незнання термінів, нерозуміння внаслідок цього пояснень та аргументації викладача. [55].

Смисловий бар'єр. Він виникає при спілкуванні педагога та студентів, як правило, через те, що неправильно інтерпретують поведінку один одного, не розуміють мотивів, мають спотворене уявлення про цілі. [33].

Смисловий бар'єр виникає також через недотримання соціальної дистанції між викладачем та учням (надмірна відчуженість або, навпаки, зайва фамільярність у спілкуванні).

Бар'єри невербального спілкування. Невербальні комунікації здебільшого мають несвідому основу та свідчать про дійсні емоції учасників спілкування. [15]. До бар'єрів невербального спілкування відносять:

- візуальні бар'єри (хода, рух рук, поза та зміна поз, дистанція);
- акустичні бар'єри (інтонація, тембр, темп, висота звуку, паузи);

- тактильна чутливість (порушення дистанції, рукостискання, поплескування та ін.) [15].

Найбільш поширеними комунікативними бар'єрами, що впливають на результативність освітнього процесу в дистанційному форматі, вченими зазначаються бар'єри технічного характеру, які виникають внаслідок поганого інтернету або відсутності світла.

Іншою проблемою є невідповідність навчального матеріалу особливостям сприйняття студентів. Так, О. Глінченко зазначає, що сучасна молодь краще сприймає коротку та наочну інформацію, тоді як багато хто з викладачів прагнуть викласти лекційний матеріал докладно та у текстовій формі. Крім того, дистанційний формат навчання дозволяє студентам періодично перемикати свою увагу на інші види діяльності, що також сприяє зниженню розуміння інформації. Викладач має продумати лекційні заняття так, щоб мати можливість коротко, доступно, змістовно викласти навчальний матеріал та отримати зворотний зв'язок від аудиторії [16].

І слід зазначити, що проблема прояву психологічних бар'єрів пов'язаних з тривожністю, невпевненістю або сором'язливістю, ще більше загострюється в дистанційному форматі навчання. А для студентів доєднатися до обговорення це подвійне зусилля – не тільки щось сказати, а й проявити себе.

Отже, розуміючи студентський вік як не тільки перехідний між юністю та дорослістю, а також дуже важливим періодом у формуванні ідентичності особистості та ціннісно-сислової сфери особистості більшість вчених визначають саме спілкування як основний інструмент розуміння себе та інших. Більшість бар'єрів студентського віку мають психологічну природу – прояву сором'язливості, невпевненості та тривоги у спілкуванні. Тому важливою є саме психологічна робота спрямована на подолання комунікаційних бар'єрів саме в юнацькому віці.

Висновки до першого розділу.

За результатами проведеного аналізу психолого-педагогічної літератури вивчення комунікативних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні здобувачів можна підсумувати:

1. Проаналізовано сутність, функції та структура спілкування. Визначено, що сутність феномену спілкування є надзвичайно широкою і багатоаспектною. По-перше, спілкування є складним, багатоплановим процесом встановлення і розвитку взаємодії між людьми, що зумовлено потребами у спільній діяльності та обумовлено обміном інформацією, сприйманням та розумінням іншого; по-друге, це суб'єктна взаємодія через знакові системи і символи, зумовлена потребою у спільній діяльності та спрямовується на значущі зміни не тільки стану партнера, а й його поведінки. Особливістю спілкування є його нерозривний зв'язок з діяльністю, яка є як головною умовою, так і необхідним чинником виникнення і розвитку контактів між людьми, передачі потрібної інформації один одному, взаєморозуміння та узгодження дій.

2. Визначено, що в процесі спілкування можуть виникати різноманітні труднощі та проблеми, так звані комунікативні бар'єри. Підкреслено, що комунікативний бар'єр визначається як перешкода, що виникає на шляху передачі сенсу повідомлення від комунікатора до реципієнта

3. Проаналізовані різні підходи до класифікації комунікативних бар'єрів. Визначено, що провідним фактором у виникненні ситуацій неефективного спілкування є саме особистісні аспекти. У зв'язку з тим, що кожна людина сприймає події та явища навколишнього світу суб'єктивно, оцінює їх з погляду свого індивідуального досвіду, іноді буває складно зрозуміти партнера по спілкуванню, у якого інша точка зору та інші особливості світосприйняття.

4. Проаналізовані особливості студентського віку, в межах якого підкреслено, що через інтенсифікацію особистісного розвитку у цьому віці

особливе значення займають потреби у спілкуванні, збільшується час присвячений спілкуванню, та розширюється його коло. Поряд з розширенням сфери спілкування відбувається його поглиблення і індивідуалізація. Зазначено, що у осіб юнацького віку все більше розвивається здатність встановлювати дружні відносини, які стають більш вибірковими та побудованими на близькості. Однак особливості даного віку породжують певні труднощі в спілкуванні, тому що юнаки стають більш вимогливими і критичними по відношенню до інших, безкомпромісними та егоцентричними.

5. Підкреслено, що більшість бар'єрів студентського віку мають психологічну природу – пов'язані з проявами сором'язливості, невпевненості та тривоги у спілкуванні. Тому, важливою є саме психологічна робота спрямована на подолання комунікаційних бар'єрів саме в юнацькому віці.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

2.1 Методика та організація дослідження комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти.

На основі проведеного теоретичного аналізу нами було сплановане емпіричне дослідження, *метою* якого було виявлення особливостей прояву комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти. Дослідницький інтерес полягає саме у вивченні комунікативних бар'єрів у студентському середовищі, тому як в цей період у людини відбувається становлення особистості, формується спрямованість розуму і склад мислення, відповідно до її професійної спрямованості. У цей період дуже важливо мати стійкі соціальні зв'язки, мати широке коло спілкування та вміти знаходити підхід до абсолютно різних людей. Вміння вибудовувати такі соціальні зв'язки є запорукою успішного майбутнього студентів, а наявність труднощів у спілкуванні може негативно впливати як на особистість самого студента, так і та на його подальшу професійну діяльність.

Згідно з метою в дослідженні нами були поставлені наступні *завдання*:

- підібрати методики дослідження адекватні визначеній меті;
- сформулювати вибірку для проведення дослідження;
- провести психологічну діагностику з метою виявлення комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти;
- проаналізувати отримані емпіричні дані та сформулювати на їх основі рекомендації щодо гармонізації спілкування та зниження прояву комунікативних бар'єрів у студентів;
- окреслити перспективи подальших досліджень гармонізації міжособистісного спілкування здобувачів освіти.

Об'єктом дослідження були студенти з України які приїхали до Волонтерського центру у Цюріх, різних напрямків підготовки денної форми навчання, загальною кількістю 50 осіб, з яких 37 дівчат та 23 хлопці віком від 21 до 24 років. Дослідження було сплановано і проведено у декілька етапів:

1. Перший етап – підготовче-пошуковий. На цьому етапі вивчалися теоретичні і методичні джерела з досліджуваної проблеми. Визначився загальний напрям дослідження, підбиралися методики щодо подальшого дослідження та перевірки сформованих припущень щодо особливостей прояву комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти. Було виділено завдання, методологічні та теоретичні основи щодо досліджуваної теми.

2. Другий етап – емпірично-аналітичний. На цьому етапі було проведено діагностику, а саме опитування за трьома обраними методиками та анкетування і зібрано первинний емпіричний матеріал.

3. Третій етап – обробка та узагальнення отриманих результатів емпіричного дослідження, визначення основних труднощів у міжособистісному спілкуванні студентів та складання рекомендацій щодо їх подолання.

В нашому дослідженні ми використовували якісні та кількісні методи дослідження, а саме анкетування та тестування. Зокрема, використані методики дали можливість оцінити рівень прояву комунікативних бар'єрів у студентів, а саме: рівень «перешкод» у встановленні емоційних контактів (авт. В. Бойко), рівень загальних комунікативних здібностей (авт. В. Синявський і В. Федорошин), рівень комунікативного контролю у спілкуванні (авт. М. Снайдер) та адаптовану під студентську молодь анкету «Комунікативні бар'єри в організації» (авт. Л. Карамушка), які ми більш детально розглянемо нижче.

Для виявлення рівня прояву труднощів у міжособистісному спілкуванні нами була використана методика діагностики емоційних бар'єрів у

міжособистісному спілкуванні (В. Бойко). Методика спрямована на виявлення рівня емоційної ефективності у спілкуванні та виявлення типу емоційних перешкод, які можуть у ньому виникати. Серед емоційних бар'єрів В.В. Бойко виділяє п'ять підгруп: невміння керувати емоціями, неадекватний прояв емоцій, нерозвиненість емоцій, домінування негативних емоцій, небажання зближуватися з людьми на емоційній основі. Методика складається з 25 тверджень, з якими досліджуваний може погодитися або ні. За кожне співпадіння з ключем нараховується 1 бал, що в сумі дає діапазон від 0 до 25 балів за загальним показником і від 0 до 5 балів окремо за кожною шкалою.

Тест оцінки комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ) В. Синявського і В. Федорошина був використаний для виявлення рівня прояву комунікативних здібностей особистості. За загальної кількості 40 питань опитувальника для подальшої обробки були вилучені лише 20 питань, які саме спрямовані на діагностику рівня комунікативних здібностей як прояву здатності швидко встановлювати контакти з людьми як ділового спрямування, так і товариські, чітко висловлювати свою позицію, прояву потреб і прагнень до розширення сфери контактів та взаємодії з іншими людьми. Показником рівня сформованості комунікативних здібностей був розрахунок коефіцієнта комунікативності (K_k), на основі обчислення за формулою $K_k = m/20$, де m – кількість відповідей, що збіглися з «ключем». Показник коефіцієнта комунікативності може коливатися від 0 до 1. Показники від 0 до 0,55 за коефіцієнтом свідчать про низький рівень розвитку комунікативних здібностей і характеризують людей, які не прагнуть до взаємодії з іншими, почувають себе ніяково в новій ситуації спілкування, проявляють бажання проводити час на самоті, не прагнуть до нових знайомств, відмічають труднощі у побудові контактів та у виступах перед аудиторією.

Показники від 0,55 до 0,7 свідчать про середній рівень сформованості комунікативних здібностей. Такі досліджувані проявляють прагнення до контактів з іншими, не обмежуючи себе у знайомствах, відстоюючи свою

позицію у спілкуванні, але проявлять ці здібності не стабільно у часі або залежно від ситуації.

Показники від 0,7 до 0,9 свідчать про високий рівень прояву комунікативних здібностей. Вони добре себе почувають в нових ситуаціях спілкування, схильні швидко знаходити друзів та встановлювати нові контакти, постійно прагнуть до розширення кола спілкування, часто займаються громадською діяльністю, допомогою близьким, друзям, схотні виявляти ініціативу у спілкуванні. І показники коефіцієнту комунікативності від 0,9 до 1 свідчать про дуже високий рівень сформованості комунікативних здібностей. Таким людям властиво постійні відчуття потреби у спілкуванні, швидке орієнтування у нових і складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі, ініціативність, сприймати самостійні рішення у важливих справах чи складних ситуаціях, відстоювання власної позиції і прагнення переконати у ній оточуючих.

Методика «Діагностика комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера, в адаптації Н. Пов'якель Г. Ложкіна) виявляє показник організації спілкування між людьми і тісно пов'язана з емоційною сферою та здатністю до саморегуляції. Цей показник контролю дасть можливість виявити сильні чи слабкі сторони індивіда, уміння встановити дружню атмосферу у спілкуванні, зрозуміти бажання та потреби іншого, стати на його позицію і здійснювати контроль партнерських взаємин. Методика складається з 10 тверджень, з якими досліджуваний має виявити згоду або ні. За результатами співпадіння з ключем підраховується сума балів в діапазоні від 0 до 10 балів, порівнюються з нормативними показниками низького, середнього та високого рівня розвитку комунікативного контролю.

Для виявлення рівня прояву комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти нами була застосована анкета ««Комунікативні бар'єри в організації», розроблена Л. Карамушкою, Г. Федосовою. За результатами анкетування можна виявити такі показники:

- чи наявні у респондента комунікативні бар'єри в міжособистісному спілкуванні;
- з ким частіше у спілкуванні виникають такі бар'єри;
- наскільки вони впливають на результативність діяльності та власне самопочуття досліджуваного;
- які індивідуально-психологічні особливості учасників спілкування частіше є причиною виникнення бар'єрів спілкування (спрямованість і мотиваційні складові, особливості пізнавальної або емоційної сфери партнерів по спілкуванню; комунікативної, соціально-перцептивної або інтерактивної сторони спілкування);
- які соціально-професійні та соціально-демографічні особливості учасників комунікації можуть виступати чинниками виникнення комунікативних бар'єрів;
- які стратегії спілкування частіше застосовує досліджуваний;
- що допомагає або заважає ефективному спілкуванню і що досліджуваний хотів би для цього розвинути;
- як можна сприяти профілактиці та подоланню комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні.

Дослідження проводилось через гугл-опитування з дотриманням принципів добровільної участі та конфіденційності.

2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

Першим етапом обробки даних емпіричного дослідження був аналіз даних за кожною методикою окремо. Так, за методикою В. Бойко нами було визначено рівень прояву труднощів у процесі комунікації, який для наочності представлений на рис 2.1.

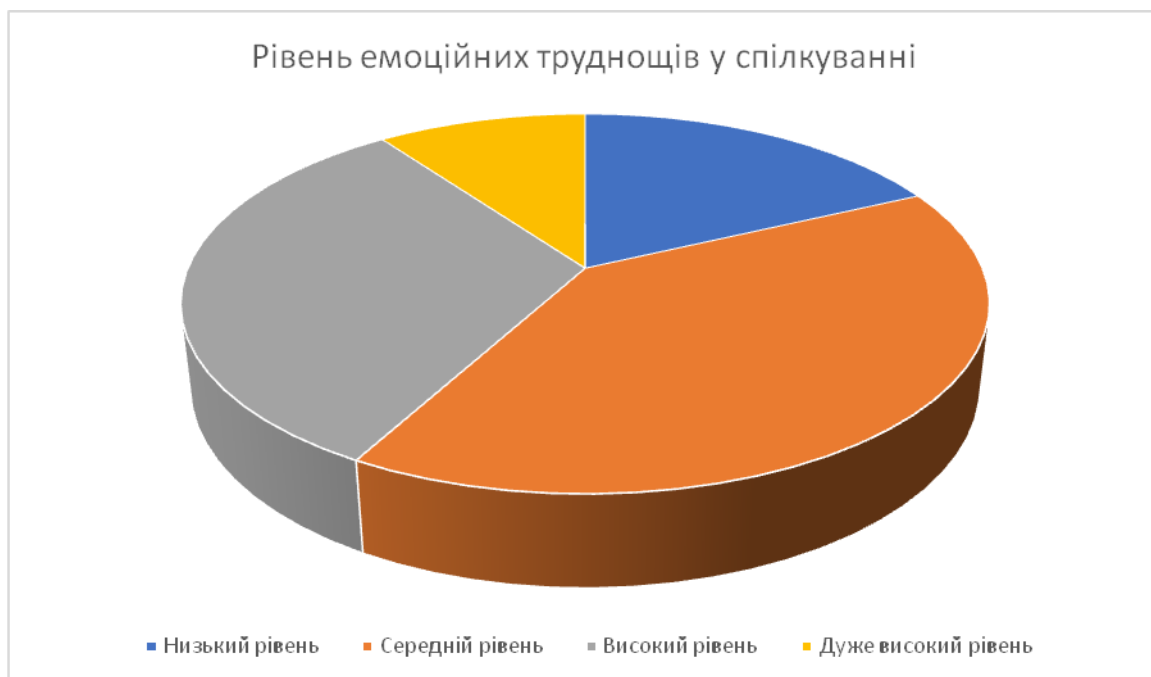


Рис. 2.1. Розподіл студентів за рівнями прояву емоційних труднощів у спілкуванні (у %).

З рис 2.1. ми можемо побачити, що 18% досліджуваних студентів емоції не заважають спілкуванню у повсякденному житті. При цьому 40% студентів зустрічаються із певними емоційними проблемами у процесі взаємодії з іншими, а 32% досліджуваних відмічають, що «щоденні» емоції в достатній мірі заважають їм у взаємодії з іншими людьми. Слід відзначити, що 10% студентів отримали надто високі бали за загальним рівнем методики, що свідчить про те, що емоції не тільки постійно заважають, а й і шкодять встановлювати контакти з оточуючими.

Узагальнюючи отримані результати за методикою В. Бойка, можна побачити, які саме труднощі частіше виникають у студентів (див. рис. 2.2).

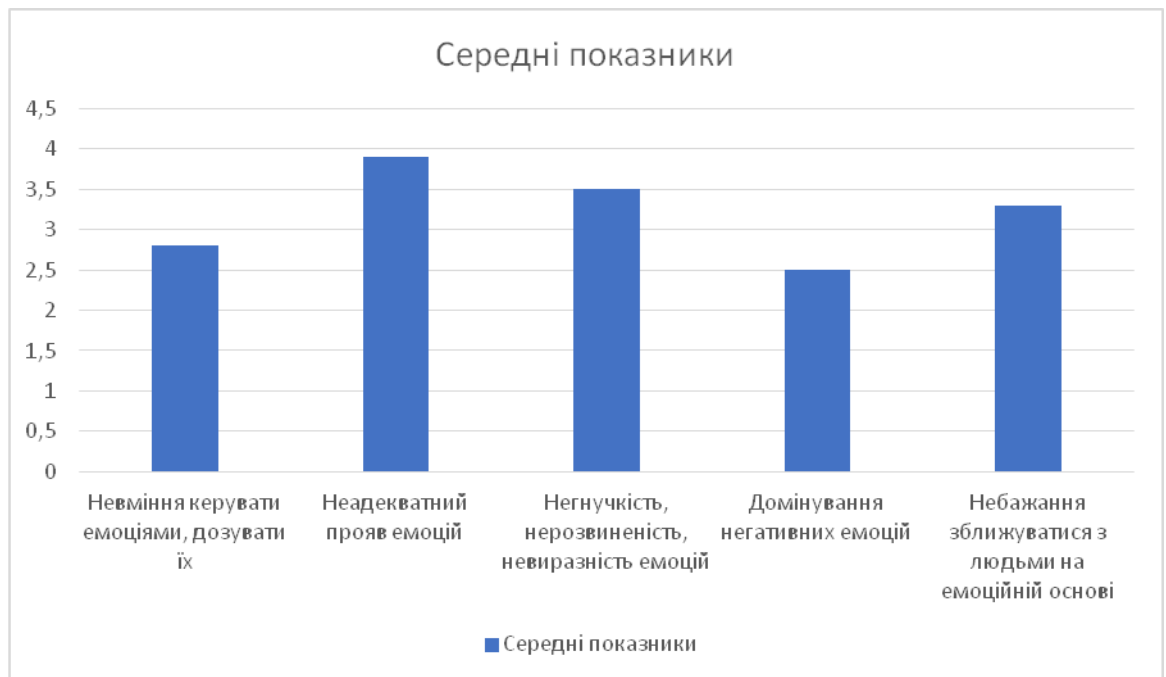


Рис. 2.2. Середні показники прояву емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні студентів

З рис 2.2. можна констатувати, що найбільш вираженим бар'єром у спілкуванні студентів є неадекватний прояв емоцій (3,9), тобто студенти схильні до неприродних проявів емоційних реакцій, які часто не відповідають тій реальній ситуації, в якій відбувається спілкування. На другому місці прояву у досліджуваних знаходиться негнучкість, нерозвиненість та невиразність емоцій (3,5). Тобто студенти схильні до емоційної скутості, є стриманими, зі зниженої здатністю щодо вираження партнеру за спілкуванням емоційної підтримки через співчуття або співпереживання, зниженою спроможністю доволно регулювати прояви різноманітних емоційних станів. На третьому місці прояву у досліджуваних виявлений бар'єр небажання зближуватися з людьми на емоційній основі (3,3). Тобто студенти не часто проявляють бажання формувати близькі стосунки на емоційній основі, можуть бути орієнтовані на уникнення емоційних контактів, схильні не виявляти симпатію до партнерів за спілкуванням та пригнічувати прояв своїх емоцій, можуть відчувати напруженість або дискомфорт в межах спілкування, що характеризується неформальністю. На четвертому місці прояву у студентів

знаходиться бар'єр невміння керувати емоціями і дозувати їх (2,8). Тобто в меншій мірі досліджувані відчувають труднощі у спілкуванні через недостатній контроль емоційних реакцій, нездатність стримувати або дозувати прояви негативних емоцій, внутрішню напруженість та негативно забарвлене ставлення до оточуючих або певних ситуацій. І на останньому місці з найменшим проявами за середнім у студентів був виявлений бар'єр домінування негативних емоційних переживань (2,5). Тобто, їм менш властиві прояви негативних емоцій, незадоволеність та занепокоєння людьми чи обставинами, знижений настрій або песимізм. Підсумовуючи можна зазначити, що найбільші труднощі у міжособистісному спілкуванні студентів виникають через неадекватні прояви емоційних реакцій та їх невиразність і нерозвиненість.

Далі ми проаналізували рівні прояву комунікативних здібностей у вибірці досліджуваних студентів, які представлені на рис 2.3.

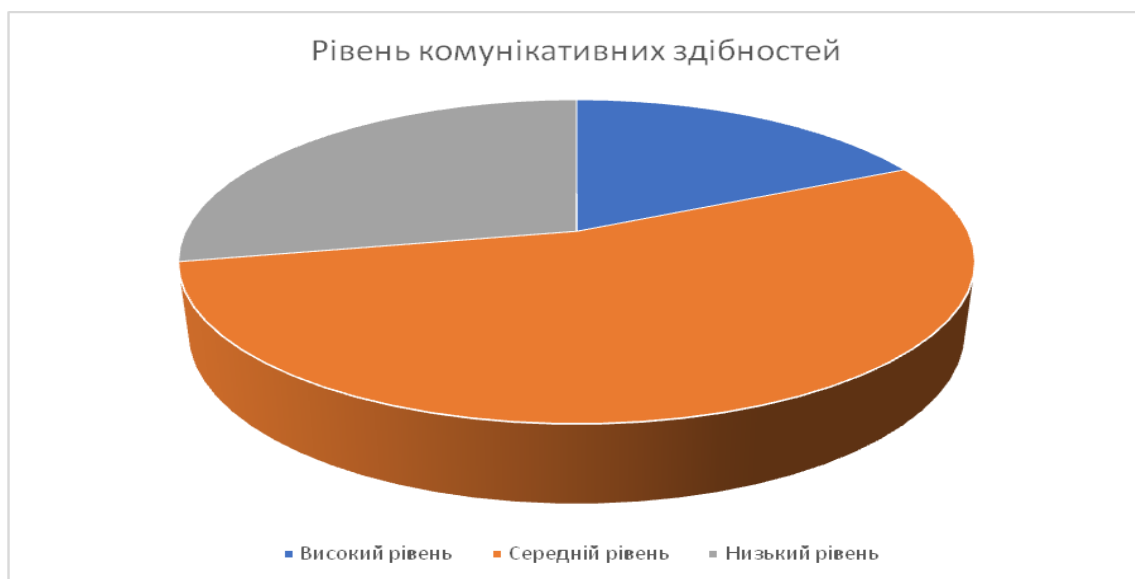


Рис. 2.3 Розподіл досліджуваних за рівнями прояву комунікативних здібностей (у %).

З рис. 2.3, можна побачити, що переважна більшість студентів, а саме 54%, мають середній рівень прояву комунікативних здібностей. Тобто вони прагнуть до взаємодії з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, у

спілкуванні відстоюють власну точку зору. Але прояв цих здібностей не відрізняється стабільністю у часі і може залежати від обставин або від настрою. З досліджуваних лише 18% студентам властивий високий рівень прояву комунікативних здібностей і вони характеризуються гнучкістю у спілкуванні, швидко можуть зорієнтуватися в нових ситуаціях і легко адаптуються до них, невимушено поводяться в колективі, прагнуть до нових знайомств і розширення кола спілкування, часто стають ініціаторами у спілкуванні та легко можуть врегулювати конфліктні та напружені ситуації. При цьому 28% досліджуваних мають низький рівень прояву комунікативних здібностей і вони не схильні до спілкування, почувають себе ніяково у новому колективі, віддають перевагу перебуванню на самоті, схильні обмежувати коло своїх знайомих, відчувають труднощі у встановленні взаємодії з людьми, не дуже добре орієнтуються у незнайомій ситуації, часто не відстоюють власні погляди і тяжко переживають образи. На нашу думку такі результати пов'язані з тривалими термінами дистанційного формату навчання, коли студенти вже четвертий рік мають обмежене спілкування внаслідок карантинних обмежень пандемії та умов воєнного стану, то і рівень комунікативних здібностей значно знижується.

Далі нами були проаналізовані результати за методикою комунікативного контролю М. Снайдера, які представлені на рис 2.4.

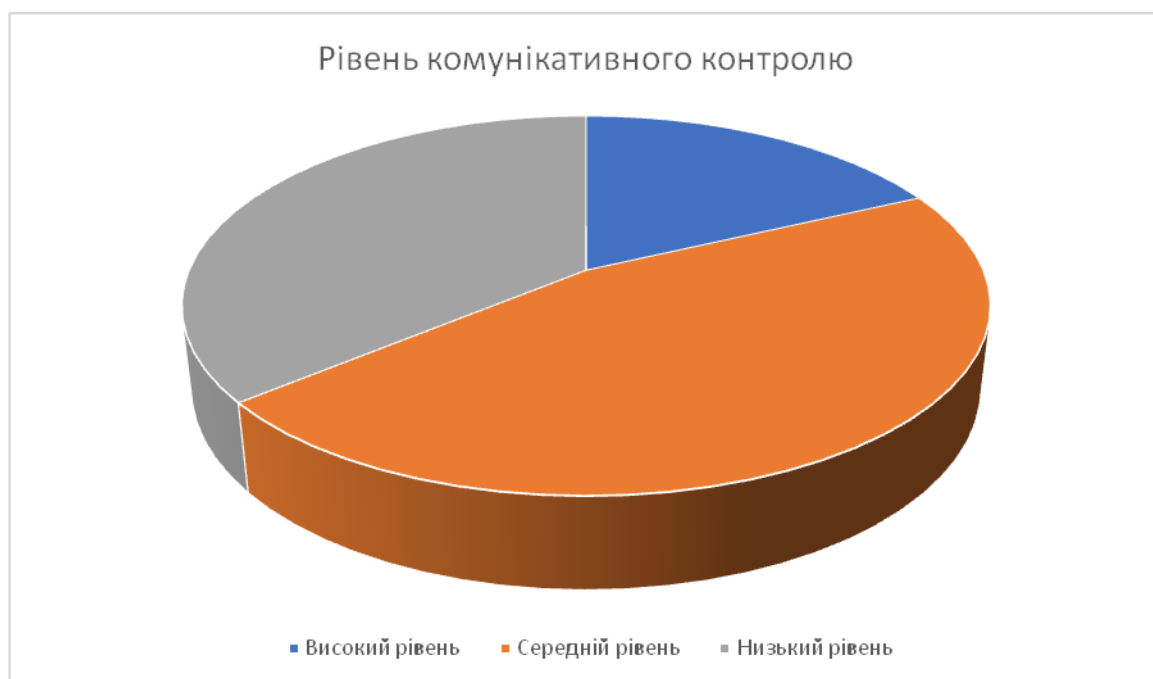


Рис. 2.4. Розподіл студентів за рівнями прояву комунікативного контролю (у %).

З рис 2.4 можна побачити, що 46% досліджуваних мають середній рівень комунікативного контролю, який М. Снайдером вважається оптимальним. Такі студенти достатньо гнучко реагують на зміни ситуації спілкування, розуміючи при цьому особливості партнера, мають адекватну самооцінку й оцінку партнера, здатні до реалізації усвідомлених дій, контролю прояву своїх емоцій, пошуку компромісних рішень і оптимальних шляхів подолання напружених і конфліктних ситуацій. При цьому 36% студентів мають низький рівень розвитку комунікативного контролю і характеризуються нестійкістю поведінки і непередбачуваністю у взаємодії, проте виявляють щирість та безпосередність спілкування. Часто є нестриманими і нетерпимими у спілкуванні, виявляють дратівливість і пригніченість. Вони нездатні до компромісів, «незручні» у взаємодії саме через свою прямолінійність, через що виникають суттєві труднощі у встановленні теплих міжособистісних взаємин. І 18% досліджуваних мають високі показники комунікативного контролю, переживають суттєву невпевненість, підвищену чутливість до зовнішніх впливів, залежність своєї позиції від них. Такий високий рівень

контролю дозволяє їм приховати свою вразливість і розглядається як єдина гарантія самоствердження і відстоювання своїх позицій. Занепокоєння, через емоційну нестійкість, часто призводить до зниження концентрації уваги, тому люди з високим рівнем комунікативного контролю не завжди здатні знайти конструктивний вихід зі стресової ситуації. Поряд з цим у них ускладнений прояв спонтанного самовиявлення і вони не прагнуть до змін і не люблять непрогнозованих ситуацій.

За результатами опитування студентів за анкетною виявлення комунікативних бар'єрів у спілкуванні Л. Карамушки 64% студентів відмітили, що вони відчувають труднощі в процесі спілкування з іншими людьми, 24% сказали, що скоріше виникають ніж ні і 12% - що їм важко відповісти. Тобто, можна говорити, що серед студентів виникнення комунікативних бар'єрів у спілкуванні є достатньо поширеною проблемою. Переважна більшість перешкод виникають у спілкуванні студентів в межах організації, частіше відмічали викладачів (76%), адміністрацію (52%) та одногрупників (64%), і на другому місці були відмічені бар'єри у спілкуванні з сім'єю, а саме батьками (62%) та братами/сестрами (48%). Значно менше студенти відмічали наявність перешкод у неформальному спілкуванні (на зустрічах з друзями (26%), в кафе (22%) та на вечірках (28%)) і майже не було відповідей щодо бар'єрів у спілкуванні з іншими категоріями людей. На нашу думку це пов'язано із провідним значенням навчання для студентів та ситуацією тривалих карантинних обмежень і умовами воєнного стану, що значно знизили рівень соціальної активності суспільства і студентства, зокрема.

Аналізуючи ситуацію виникнення перешкод у міжособистісному спілкуванні студенти відмічали, що вони позначаються на результатах діяльності (58%) та на самопочутті (74%). Тобто, виникнення різного роду комунікативних бар'єрів є достатньо травматичним моментом для них, вони їх глибоко переживають та відчувають через них зміни у настрої та сприйнятті

себе. У процесі виявлення перешкод у спілкуванні студентів ми продублювали питання та попросили досліджуваних визначити окремо перешкоди у спілкуванні з однолітками (одногрупниками) та дорослими (викладачами). Переважаючими причинами виникнення перешкод у спілкуванні студентів з однолітками були виявлені різні моральні цінності (52%), різниця мотивів (46%), емоційних станів (38%) та відсутність емпатії з боку партнерів по спілкуванню (32%). Переважаючими причинами виникнення перешкод у спілкуванні з викладачами були виявлені різні потреби, інтереси, мотиви учасників спілкування (56%), різна інформаційна підготовка (44%), наявність певних стереотипів (36%) та різні стратегії спілкування (28%). У цьому можна побачити різні цілі спілкування студентів, з однолітками важливим є участь і розуміння стану, співпереживання, тобто емоційна складова, а з викладачами – змістовне розуміння процесу спілкування.

Переважає більшість оцінюють свій стиль спілкування як миролюбивий (64%), агресивний стиль відмічають 22% студентів. Серед якостей, які допомагають спілкуватися з іншими студенти відмічали щирість, відкритість, впевненість, доброзичливість, наполегливість, цікавість, захопливість та увагу до іншої людини. Серед якостей, які заважають спілкуванню студенти відмічали невпевненість, сором'язливість, страх бути незрозумілим, тривожність та хвилювання в процесі спілкування, страх бути неприйнятним, егоцентризм (інколи вони не чують, що їм говорять інші). Серед основних якостей, які б студенти хотіли розвинути на провідних місцях були відповіді про підвищення самооцінки і впевненості у собі та бажання навчитися з одного боку говорити правильно і зрозуміло, а з іншого – навчитися слухати іншого.

У якості профілактики комунікативних бар'єрів студенти частіше відмічали як дієвий метод соціально-психологічний тренінг (62%) та індивідуальні консультації (48%). При цьому привертає на себе увагу, що 14% студентів відмічали, що неможливо щось змінити та що це нікому не

потрібно, тобто зазначали свою розчарованість у спілкуванні і переживання відчуття покинутості і самотності.

Таким чином, за результатами опитування студенти відмічали, що у більшості випадків виникнення труднощів міжособистісного спілкування пов'язане з відсутністю взаєморозуміння між співрозмовниками, це говорить про наявність семантичного бар'єра, при якому співрозмовники не розуміють сенсу окремих слів або цілих виразів один одного. І великі перешкоди створюють психологічні особливості студентів, зокрема невпевненість, сором'язливість, тривога і хвилювання в процесі взаємодії. У нинішніх студентів існує прагнення до вирішення труднощів у спілкуванні, вони впевнені, що ситуацію можна вирішити і вони готові працювати над собою, тому як ці труднощі зумовлюють негативні наслідки і впливають на їх самопочуття та прийняття себе. Найбільш дієвими напрямки роботи є нейтралізація емоцій, розвиток комунікативних навичок і вміння слухати співрозмовника.

Наступним етапом обробки даних емпіричного дослідження було проведення кореляційного аналізу між показниками комунікативних здібностей і комунікативного контролю та проявами емоційних ускладнень в процесі міжособистісного спілкування здобувачів освіти, результати якого представлені в табл 2.1.

З табл 2.1 можна побачити, що були виявлені зворотні статистично значущі кореляційні зв'язки між показниками комунікативних здібностей і комунікативного контролю та емоційними бар'єрами у міжособистісному спілкуванні студентів. Так, чим вищий у студентів рівень комунікативних здібностей, тим більше вони емоційно відкриті у спілкуванні, здатні до прояву емоційної підтримки через співчуття та переживання, схильні доволно регулювати прояви емоцій, які є гнучкими і виразними ($r=-0,296$ при $p\leq 0,05$).

Таблиця 2.1.

Результати кореляційного аналізу між показниками комунікативних здібностей та комунікативного контролю і емоційними бар'єрами у спілкуванні студентів

	Рівень комунікативних здібностей	Рівень комунікативного контролю
Невміння керувати емоціями, дозувати їх	-0,204	-0,388**
Неадекватний прояв емоцій	-0,176	-0,284*
Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	-0,296*	-0,065
Домінування негативних емоцій	-0,134	-0,312*
Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	-0,316*	-0,344*

Примітка: * - статистично значущий зв'язок на рівні $p \leq 0,05$ ($r_{крит} = 0,270$);

** - статистично значущий зв'язок на рівні $p \leq 0,01$ ($r_{крит} = 0,350$)

Також, студенти з більш високим рівнем комунікативних здібностей більш схильні до встановлення близьких стосунків з іншими, проявляти до них симпатію і менше відчувають напруження і дискомфорт у неформальних стосунках ($r = -0,316$ при $p \leq 0,05$). При цьому слід відмітити, що кореляційних зв'язків між емоційними бар'єрами у спілкуванні та рівнем комунікативних здібностей виявлено менше, ніж з показниками комунікативного контролю. Враховуючи це можна говорити, що в цілому рівень комунікативного контролю сприяє більш ефективному спілкуванню та налагодженню взаємодії, ніж самі по собі комунікативні здібності, а саме чим вищий рівень комунікативного контролю, тим в цілому менше бар'єрів виникає у студентів. Тобто, чим вищий комунікативний контроль у спілкуванні у студентів, тим вони краще можуть керувати своїми емоціями і дозувати їх прояв ($r = -0,388$ при $p \leq 0,05$), їх емоції більш природні та відповідають реальній ситуації

спілкування ($r=-0,284$ при $p\leq 0,05$), вони менш схильні до прояву негативних емоцій, незадоволення, зниженого настрою або песимізму ($r=-0,312$ при $p\leq 0,05$) та більш схильні проявляти симпатію та формувати близькі стосунки з іншими людьми ($r=-0,344$ при $p\leq 0,05$).

Таким чином, через підвищення комунікативних здібностей та розвиток навичок комунікативного контролю можна очікувати зменшення прояву емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти.

Висновки до другого розділу.

На основі проведеного теоретичного аналізу було сплановано емпіричне дослідження з метою виявлення комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти. В основу дослідження було покладено припущення, що чим вищий рівень комунікативних здібностей та комунікативного контролю у студентів, тим менше у них виникає бар'єрів та перешкод у міжособистісному спілкуванні.

Для перевірки висловленого припущення були підібрані наступні методики: «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей» (КОЗ-2); «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В. Бойко), «Діагностика комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера, в адаптації Г.В. Ложкіна, Н.І. Пов'якель)), анкета «Комунікативні бар'єри в організації (Л. Карамушки та Г. Федосової). Дослідження було проведено на вибірці з 50 студентів студентів з України які приїхали до Волонтерського центру у Цюріх, різних напрямків підготовки денної форми навчання.

За результатами емпіричного дослідження було виявлено, що 40% студентів зустрічаються із певними емоційними проблемами у процесі взаємодії з іншими, а 32% досліджуваних відмічають, що «щоденні» емоції в достатній мірі заважають їм у взаємодії з іншими людьми. Найбільш

вираженими бар'єрами у спілкуванні студентів є неадекватний прояв емоцій, їх негнучкість, нерозвиненість та невизначеність небажання зближуватися з людьми на емоційній основі. Переважна більшість студентів, а саме 54%, мають середній рівень прояву комунікативних здібностей. Тобто вони прагнуть до взаємодії з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, у спілкуванні відстоюють власну точку зору. Але прояв цих здібностей не відрізняється стабільністю у часі і може залежати від обставин або від настрою. І лише 18% студентів властивий високий рівень прояву комунікативних здібностей. При цьому 46% досліджуваних мають середній рівень комунікативного контролю, можуть достатньо гнучко реагувати на зміни ситуації спілкування, розуміючи при цьому особливості партнера, мають адекватну самооцінку й оцінку партнера, здатні до реалізації усвідомлених дій, контролю прояву своїх емоцій, пошуку компромісних рішень і оптимальних шляхів подолання напружених і конфліктних ситуацій.

За результатами опитування студентів за анкетною була виявлено, що 64% студентів відмітили наявність труднощів в процесі спілкування з іншими людьми, які спричиняють погіршення взаємодії та зміни самопочуття через них. Більшість перешкод виникають у спілкуванні з викладачами, адміністрацією та одногрупниками, і на другому місці були відмічені бар'єри у спілкуванні з сім'єю, а саме батьками та братами/сестрами. Переважаючими причинами виникнення перешкод у спілкуванні студентів з однолітками були виявлені різні моральні цінності, різниця мотивів, емоційних станів та відсутність емпатії з боку партнерів по спілкуванню. Переважаючими причинами виникнення перешкод у спілкуванні з викладачами були виявлені різні потреби, інтереси, мотиви учасників спілкування, різна інформаційна підготовка, наявність певних стереотипів та різні стратегії спілкування.

Серед якостей, які допомагають спілкуватися з іншими студенти відмічали щирість, відкритість, впевненість, доброзичливість, наполегливість, цікавість, захопливість та увагу до іншої людини. Серед якостей, які

заважають спілкуванню студенти відмічали невпевненість, сором'язливість, страх бути незрозумілим, тривожність та хвилювання в процесі спілкування, страх бути неприйнятним, егоцентризм (інколи вони не чують, що їм говорять інші). Серед основних якостей, які б студенти хотіли розвинути на провідних місцях були відповіді про підвищення самооцінки і впевненості у собі та бажання навчитися з одного боку говорити правильно і зрозуміло, а з іншого – навчитися слухати іншого.

За результатами кореляційного аналізу були виявлені зворотні статистично значущі кореляційні зв'язки між показниками комунікативних здібностей і комунікативного контролю та емоційними бар'єрами у міжособистісному спілкуванні студентів. Так, чим вищий у студентів рівень комунікативних здібностей, тим більше вони емоційно відкриті у спілкуванні та схильні до встановлення близьких стосунків з іншими. При цьому зворотні кореляційні зв'язки були виявлені між показниками комунікативного контролю та майже всіма видам емоційних труднощів у процесі спілкування. Тож, можна зробити висновок, що в цілому рівень комунікативного контролю сприяє більш ефективному спілкуванню та налагодженню взаємодії, ніж самі по собі комунікативні здібності, а саме чим вищий рівень комунікативного контролю, тим в цілому менше бар'єрів виникає у студентів.

На основі отриманих результатів нами були запропоновані рекомендації щодо підвищення комунікативних здібностей та розвитку навичок комунікативного контролю, внаслідок чого можна очікувати зменшення прояву комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти, що більш детально представлено в третьому розділі роботи.

РОЗДІЛ 3. МЕТОДИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ ЗДОБУВАЧАМИ ОСВІТИ

3.1. Рекомендації щодо попередження і подолання комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування.

Враховуючи різноманіття комунікаційних бар'єрів, яке було подано в попередньому підрозділі, на сьогодні розроблені різні підходи до їх попередження та подолання. Так, існують способи профілактики та корекції лінгвістичних проблем та психологічної напруги з метою покращення процесу комунікації та підвищення рівня взаєморозуміння між людьми в процесі спілкування. А саме це може бути забезпечення релевантності повідомлень:

- спілкування полегшується, коли повідомлення містить інформацію, яка є цінною саме для адресата, і в останнього з'являється інтерес до неї;
- зменшення та спрощення повідомлення, його побудова із послідовних найпростіших елементів; повтор ключових моментів;
- «йти від партнера», тобто намагатися зрозуміти, як він вибудовує свої висновки і в чому полягають основні розходження;
- чітка, не дуже гучна, без пришвидшення мова – якщо співрозмовник говорить голосно, швидко або збуджено, ефективніше буде використовувати вербальні засоби та сказати, наприклад: «Якщо ви будете говорити більш повільно, тихіше і спокійніше, то я вас краще буду сприймати і розуміти». Така фраза дає можливість партнеру зрозуміти сутність проблеми та, якщо для нього це спілкування є важливим, розуміти в якому сенсі контролювати себе у процесі взаємодії;
- подолання семантичного бар'єру допомагає зрозуміти особливості іншої людини та використати зрозумілої для неї лексику. При цьому слова, які

мають різне значення, можна пояснювати і навіть запитувати: в якому сенсі ви розумієте те чи інше слово. Крім того, мовні норми, специфіка мовлення мають змінюватися залежно від того, до кого спрямовано повідомлення;

- при спробі тиску або маніпуляції необхідно використовувати парадигму можливого: «Можливо але», «Бажано, щоб ви», «Можна» та ін;

- при будь-якій комунікації необхідно дотримуватися основних прийомів структурування інформації: правил «рамки» та «ланцюга». Сутність першого полягає в тому, щоб чітко окреслювати початок і кінець (цілі, наміри, перспективи, результати і висновки) будь-якої розмови, через «ефект краю», коли в інформаційному повідомленні саме вони запам'ятовуються краще. Сутність другого у «внутрішньому» структуруванні процесу комунікації, коли для усвідомлення сутності інформаційного повідомлення має бути сформований ланцюг чиннико-наслідкових зв'язків, за допомогою яких повідомлення об'єднується за визначеними конкретними ознаками. Важливою характеристикою є створення ситуації послідовного викладу інформації, найкращим механізмом якого є принцип: «від уваги до інтересу» – «від інтересу до основного змісту» – «від основного змісту до заперечення та питань» – «оформлення відповідей та альтернатив» – «підведення підсумків» [6].

Прийоми ефективного слухання сприяють подоланню вербальних бар'єрів. Серед них можна викоремити: прояв уваги, нерефлексивного слухання, рефлексивного слухання, установки, невербального «слухання», запам'ятовування [30]. Так, зосередження уваги як прийому ефективного слухання спрямовано мінімізувати відволікання через періодичні короточасні візуальні контакти очей і прийняття позитивної пози, яка характеризує людину як «я – уважний».

Застосування нерефлексивного слухання характеризується мінімізацією можливостей «вторгнення» в мову партнера та включає зменшення кількості відповідей і зосереджене слухання. Його можна рекомендувати тоді, коли

партнер по спілкуванню перебуває у дуже емоційному, навіть афективному стані, горить бажанням повідомити або висловити свою точку зору, проявляє занепокоєння або невпевненість у собі тощо.

Рефлексивне слухання є активним і передбачає встановити зворотній зв'язок з партнером по спілкуванню через уточнення, перефраз повідомлення і висловлювань іншого, відображення його почуттів та узагальнення отриманої інформації. Рефлексивне слухання є ефективним при застосуванні його у діалогах, в процесі обговорення проблем і складних ситуацій [30].

Такий прийом ефективного слухання як установка виявляється через позитивне емоційне ставлення до партнера як особистості. Воно може містити схвалення (некатегоричне, позитивне ставлення до партнера), самосхвалення (внутрішню згоду партнера із собою, своїми переконаннями і уявленнями), емпатію (співпереживання почуттям іншого партнера, ніби вони є власними почуттями) [33].

Як прийом слухання можна виокремити і прояв емпатійного слухання, що також сприяє ефективності спілкування через «зчитування» позитивних (стенічних) емоційних станів (радості, задоволення, впевненості, надії). А в ситуація, де виникають обговорення нових проектів і ідей, навпаки є доцільним використання спрямованого критичного слухання, а саме превентивного критичного аналізу інноваційної інформації.

Тож, розуміння причин виникнення комунікативних бар'єрів, визначення шляхів їх подолання й уникнення сприяє досягненню мети та завдань спілкування, ефективній та плідній взаємодії, гармонізації взаємовідносин, налагодженню здорового психологічного клімату в студентському колективі, досягнення найвищого рівня саморозвитку та становлення особистості.

3.2. Соціально-психологічний тренінг як інструмент подолання комунікативних бар'єрів міжособистісного спілкування здобувачів освіти.

На думку Р. Білоус, С. Сошенко, Г. Лебединська [10] і як відмічали наші досліджувані у опитуванні найбільш ефективною формою роботи для профілактики та подолання комунікативних бар'єрів у студентському віці є метод соціально-психологічного тренінгу, зорієнтований на використання активних методів групової психологічної роботи з метою розвитку соціально-психологічної компетентності. Зазвичай, на такому тренінгу, під час групової роботи, учасники поповнюють свої психологічні знання, у них з'являється певний досвід позитивного ставлення до себе, що сприяє підвищенню самооцінки та впевненості у собі, а також до оточуючих і до світу загалом. Під час занять, опановуючи різними способами міжособистісної взаємодії, вони стають більш компетентними у сфері спілкування, підвищується їхній рівень довіри до оточуючих, формуються навички поведінки у конфліктних ситуаціях [11].

Це особливо важливим стає сьогодні, тому що, з одного боку все зростає необхідність «правильно» спілкуватися, відбувається значна інтенсифікація відносин у сфері спілкування в межах різних професійних груп та сфер діяльності, з іншого боку, тривалі карантинні обмеження створили дефіцит реального, наочного спілкування, яке перемістилося у віртуальний простір, що позначається на переживанні покинутості, самотності, невпевненості молоді. Також, у різних сферах збільшуються нові методи навіювання, переконання, маніпулювання та інших видів порушення особистісних кордонів, змушуючи людей вчитися чинити опір, уникати їх впливу і при цьому не відчувати негативні емоції та почуття, не втрачати мету та свої власні інтереси. Тому компетентність у сфері спілкування стала однією з головних складових високого професійного рівня [36].

Групова робота відображає всі характеристики суспільства у мініатюрі, що уособлює у собі весь зовнішній світ і надає реалістичність штучно створюваним відносинам. Друга потенційна перевага групової роботи полягає у можливості отримати зворотній зв'язок та підтримку від інших її членів в безпечному просторі. У групових процесах усвідомлюється цінність кожного учасника, відмінність їх позицій, думок та потреб. Також, у дружній, довірливій та контрольованій ситуації групової роботи краще засвоюються вміння слухати, проявляти емпатію, довіряти іншим. По-третє, у груповій роботі можна бути не лише учасником подій, а й глядачем. Спостерігаючи з боку за перебігом групової взаємодії, можна ідентифікувати себе з активними учасниками та використовувати результати цих спостережень при оцінці власних емоцій та вчинків. І на останок, групова робота і взаємодія може сприяти потужному самоаналізу та особистісному зростанню. У груповій взаємодії людина неминуче потрапляє у становище, що змушує її до самодослідження та рефлексії [67].

Таким чином, група полегшує процеси саморозкриття, самодослідження та самопізнання, відкриття себе іншим та відкриття себе самому собі дозволяють краще себе зрозуміти, сприяє змінам та підвищенню впевненості у собі.

Останнім часом в межах реалізації навчальної діяльності у вищій школі можна спостерігати певний конфлікт. З одного боку, умови воєнного часу і тривалого дистанційного навчання створюють труднощі у взаємодії між студентами та викладачами, з іншого боку, в межах юнацького віку є актуалізованою потреба у спілкуванні та збільшенні соціальних контактів, що виступає інструментом особистісного та професійного самовизначення. Враховуючи це нам вбачається доцільним проведення регулярної групової роботи з налагодження взаємодії, розвитку комунікативних навичок та опрацюванню конфліктів на початку кожного року протягом всього навчання.

Аналізуючи сучасні роботи щодо побудови соціально-психологічного тренінгу [3; 10; 11; 23; 60; 67] можна визначити, що групова робота в межах тренінгу зазвичай реалізується через декілька стадій роботи. Першою стадією групової роботи має бути знайомство та командоутворення. Навіть студентська група, яка вже може функціонувати не один рік, також має пройти цю стадію. Основним завданням цього етапу є створення сприятливої атмосфери, у якій учасники почувалися б комфортно, ознайомлення із цілями роботи та налаштування на активну участь. Важливим є розуміння студентів, що це не навчальні заняття, де можна відсидітися, особливо враховуючи дистанційний формат в умовах воєнного стану. Тут можна очікувати, що, оскільки студенти звикли до домінуючої позиції викладача у навчальному процесі, то налаштування на інший формат роботи може відбуватися з деяким гальмуванням. Студенти можуть бути замкнуті, обережні у своїх висловлюваннях, більшість з них будуть соромитися проявити себе чи висловити свою думку. Тому на командоутворення на початковому етапі проведення тренінгу необхідно витратити достатньо часу та побачити зміни в активності студентів. Через сформовану згуртованість та довірливу атмосферу студенти мають відчутти необхідну психологічну безпеку. В межах цього етапу можуть бути застосовані вправи на асоціації інших учасників з різними предметами, рослинами, тваринами, кольорами, героями фільмів або мультфільмів, або вправи на зазначення своїх переваг та недоліків, якщо група знайома, то можна запропонувати вправу на презентацію себе групі або описати когось з учасників групи не називаючи ім'я, якого інші мають вгадати [48].

В межах цієї стадії також важливим є обговорення попереднього досвіду учасників групи, наскільки це було для них корисно, чи які є побоювання на цю роботу, що дозволяє конкретизувати запити та внести корективи у основну частину.

Наступна стадія групової роботи – основна, де пропонуються вправи на активне слухання, розвиток навичок невербального спілкування, кейси з розбором конфліктних ситуацій та аналізом, яким ми по різному можемо сприймати одну і ту ж саму інформацію. Метою всіх вправ є стимуляція процесу розвитку комунікативних здібностей і через прояв себе, розуміння своїх переваг та недоліків у спілкуванні – підвищення самооцінки та впевненості у собі. На цій стадії дуже відповідальною є робота ведучого, тому як можуть виникати суперечливі і конфліктні ситуації в процесі роботи [23].

Третя стадія є завершальною, де пропонуються найбільш динамічні та позитивно-забарвлені в емоційному план вправи. Усі види активності спрямовані на стимулювання самостійної активності учасників у застосуванні та поповненні отриманого на тренінгу досвіду міжособистісної взаємодії та на подальше підвищення компетентності у сфері спілкування. Важливим є підбиття підсумків роботи з обговорення питань щодо корисності отриманого досвіду, що було в ньому найцікавішим, про що учасники не замислювалися, що нового про себе або інших дізналися і т.ін. Доречними можуть бути вправи щодо висловлення компліментів один одному, створення побажання собі та іншим або написання листа собі новому (з новими здобутими навичками та новим досвідом).

На основі зазначених особливостей побудови соціально-психологічного тренінгу нами була сформована типова тренінгова програма для студентів. Як вже зазначалось, ми вважаємо доцільним проводити подібні тренінгові заняття регулярно на початку навчального року, для включення в навчальний процес та налагодження взаємодії між студентами для профілактики виникнення бар'єрів у спілкуванні. Основними завданнями тренінгу є розширення можливостей встановлення контакту у різних ситуаціях спілкування; відпрацювання навичок розуміння інших людей, себе, а також взаємин між людьми; опанування навичок ефективного слухання; аргументація свого погляду, відстоювання своїх інтересів; розвиток та розширення навичок

прийняття рішень, знаходження компромісу; активізація процесу самопізнання та рефлексії у процесу спілкування. Тренінгова програма розрахована на 8 занять, тривалістю 2 академічні години (1 година 20 хвилин) протягом перших двох місяців навчання. Скорочений варіант програми представлений в табл. 3.1 та повністю розкритий зміст у дод. Б.

Таблиця 3.1.

**Скорочений зміст тренінгової програми
налагодженню взаємодії та розвитку комунікативних здібностей для
профілактики виникненню бар'єрів у спілкуванні**

	Зміст	Завдання
Заняття №1	Вправи «Мое ім'я», «Охарактеризуй себе», «Як ми схожі», «Заборона говорити «ні», «Оплески»	формування у членів групи установки на порозуміння та активну роботу; формування першого враження одне про одного; визначення можливих тактик та стратегій спілкування з кожним учасником; визначення власної позиції та отримання зворотнього зв'язку від групи.
Заняття № 2	Вправи «Присмно познайомитись». «Малюнок себе», «Сила мови», «Мої враження за сьогодні».	
Заняття № 3	Вправи «Мій девіз», мозковий штурм «Спілкування та бар'єри спілкування», вправа «Казка».	Обговорення феномену спілкування, його значущості у житті людини; визначення основних труднощів спілкування; рефлексивне обміркування з чим пов'язані труднощі спілкуванні; формування уваги та концентрації на процесі спілкування; обговорення стратегій спілкування; розвиток ораторських здібностей та структурування виступу; обмірковування складових самопрезентації та презентації інших.
Заняття №4.	Вправи «Хвиля розвинки», «Глухий, німий, сліпий», «Виступ», гра «Леопольд», вправа «Мікрофон» для підведення підсумків.	

Продовження табл 3.1.

Заняття №5	Вправи «Хвиля розминки», «Почати розмову», «Прохання», «Відмова», «Мікрофон» для підведення підсумків.	Розвиток навичок побудови розмови; формування комунікативних вмій в різних ситуаціях спілкування; робота із зауваженнями та претензіями; усвідомлення емоційного стану в процесі спілкування; формування вміння конструктивного виходу із спілкування; акцентування уваги на змісті повідомлень в процесі спілкування та методах її уточнення та перевірки
Заняття №6	Вправи «Хвиля розминки», «Зауваження», «Претензія», «Вихід із спілкування», «Викривлення інформації», «Комплімент»	
Заняття №7	Вправи «Детектив», «Найnudніша розповідь», «Розмова», «Мікрофон» для підведення підсумків.	Розвиток навичок слухання партнера по спілкування; опрацювання різних методів слухання; обговорення поняття активного слухання; розвиток навичок ведення дискусії, структурування доповіді, підбір ефективної аргументації та контраргументації; створення позитивного зворотнього зв'язку учасниками тренінгу по завершенні роботи; активізація рефлексії
Заняття №8	Вправи «Хвиля розминки», «Дискусія», «Дар переконання» і підведення підсумків участі у тренінгу»	

У ході роботи групи важливим також є дотримання основних принципів для досягнення найбільшого результату:

1) принцип активності учасників: під час занять члени групи постійно залучаються до різних дій;

2) принцип дослідницької позиції: створюються такі ситуації, коли учасникам необхідно самостійно знайти вирішення проблеми та дійти до певних висновків;

3) принцип об'єктивації поведінки: на початку занять поведінка учасників групи переводиться з імпульсивної та хаотичної на усвідомлену та контрольовану за рахунок звернення уваги ведучого на ті чи інші стани та переживання, слова та дії учасників;

4) принцип партнерського спілкування: передбачає визнання цінності особистості іншої людини, її думок та інтересів, реалізації повагу до кожного учасника через Я-висловлювання [23].

Таким чином, впровадження у навчальний процес тренінгової роботи для студентів з метою подолання комунікативних бар'єрів та розвитку навичок спілкування дозволяють більш ефективно розвивати професійні вміння та якості. Вбачається важливим стимулювати у студентів розвиток комунікативних умінь та навичок: уміння встановлювати контакт, уміння слухати та чути, вміння розуміти і при необхідності коригувати емоційний стан партнера зі спілкування, вміння аргументувати свою позицію, впевнено та гідно себе поводити не порушуючи кордони іншого, а також розвиток комунікативних якостей особистості: прийняття інших, доброзичливості, зниження показників ворожості, агресивності, підозрливості та маніпулятивності.

Висновки до третього розділу.

На основі проведеного теоретичного і емпіричного дослідження були розроблені рекомендації щодо попередження та подолання комунікативних бар'єрів у міжособистісного спілкування. Визначені способи профілактики та корекції лінгвістичних проблем та психологічної напруги з метою покращення процесу комунікації та підвищення рівня взаєморозуміння між людьми в процесі спілкування. Подоланню вербальних бар'єрів сприяють і прийоми ефективного слухання, серед яких виділяють: увагу, нерефлексивне слухання, рефлексивне слухання, установку, невербальне слухання, пам'ять.

Проаналізовано, що усвідомлення і аналіз комунікативних бар'єрів, визначення шляхів їх уникнення й подолання сприяє досягненню мети та завдань спілкування, ефективній та плідній взаємодії, гармонізації взаємовідносин, налагодженню здорового психологічного клімату в студентському колективі, досягненню найвищого рівня саморозвитку та становлення особистості.

Визначено, що найбільш ефективною формою роботи для профілактики та подолання комунікативних бар'єрів у студентському віці є метод соціально-психологічного тренінгу, зорієнтований на використання активних методів групової психологічної роботи з метою розвитку соціально-психологічної компетентності. Групова робота полегшує процеси саморозкриття, самодослідження та самопізнання, відкриття себе іншим та відкриття себе самому собі дозволяють краще себе зрозуміти, сприяє змінам та підвищенню впевненості у собі.

Зазначено, що впровадження у навчальний процес тренінгової роботи для студентів з метою подолання комунікативних бар'єрів та розвитку навичок спілкування дозволяють більш ефективно розвивати професійні вміння та якості. Вбачається важливим стимулювати у студентів розвиток комунікативних умінь та навичок: уміння встановлювати контакт, уміння слухати та чути, вміння розуміти і при необхідності коригувати емоційний стан партнера зі спілкування, вміння аргументувати свою позицію, впевнено та гідно себе поводити не порушуючи кордони іншого, а також розвиток комунікативних якостей особистості: прийняття інших, доброзичливості, зниження показників ворожості, агресивності, підозрливості та маніпулятивності.

ВИСНОВКИ

В кваліфікаційній роботі представлений теоретичний аналіз проблеми та результати емпіричного дослідження прояву комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти, в межах яких можна зробити наступні висновки:

1. Спілкування є надзвичайно широким феноменом і включає в себе різні аспекти. З одного боку, спілкування – це складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що виникає на основі потреб і спільної діяльності та включає в себе обмін інформацією, сприймання та розуміння іншого. З іншого боку, це взаємодія суб'єктів через знакові засоби, викликана потребами спільної діяльності та спрямована на значимі зміни стану, поведінки партнера. Особливістю спілкування є його нерозривний зв'язок з діяльністю, яка є головним середовищем і необхідною умовою виникнення і розвитку контактів між людьми, передавання потрібної інформації, взаєморозуміння та узгодження дій.

2. Визначено, що в процесі спілкування можуть виникати різноманітні труднощі та проблеми, так звані комунікативні бар'єри. Підкреслено, що комунікативний бар'єр визначається як перешкода, що виникає на шляху передачі сенсу повідомлення від комунікатора до реципієнта.

3. Аналіз різних підходів до класифікації комунікативних бар'єрів дозволяє визначити, що провідним фактором у виникненні ситуацій неефективного спілкування є саме особистісні аспекти. У зв'язку з тим, що кожна людина сприймає події та явища навколишнього світу суб'єктивно, оцінює їх з погляду свого індивідуального досвіду, іноді буває складно зрозуміти партнера по спілкуванню, у якого інша точка зору та інші особливості світосприйняття.

4. В студентському віці через інтенсифікацію особистісного розвитку особливе значення займають потреби у спілкуванні, збільшується час присвячений спілкуванню, та розширюється його коло. Поряд з розширенням

сфери спілкування відбувається його поглиблення і індивідуалізація. У осіб юнацького віку все більше розвивається здатність встановлювати дружні відносини, які стають більш вибірковими та побудованими на близькості. Однак особливості даного віку породжують певні труднощі в спілкуванні, тому що юнаки стають більш вимогливими і критичними по відношенню до інших, безкомпромісними та егоцентричними.

5. Більшість бар'єрів студентського віку мають психологічну природу – пов'язані з проявами сором'язливості, невпевненості та тривоги у спілкуванні. Тому, важливою є саме психологічна робота спрямована на подолання комунікаційних бар'єрів саме в юнацькому віці

6. Сплановано емпіричне дослідження з метою виявлення комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти. В основу дослідження було покладено припущення, що чим вищий рівень комунікативних здібностей та комунікативного контролю у студентів, тим менше у них виникає бар'єрів та перешкод у міжособистісному спілкуванні.

7. У дослідженні застосовані такі методики як «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей» (КОЗ-2); «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В. Бойко), «Діагностика комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера, в адаптації Г.В. Ложкіна, Н.І. Пов'якель)), анкета «Комунікативні бар'єри в організації (Л. Карамушки та Г. Федосової). Дослідження було проведено на вибірці з 50 студентів з України які приїхали до Волонтерського центру у Цюріх, різних напрямків підготовки денної форми навчання.

За результатами дослідження було виявлено, що 40% студентів зустрічаються із певними емоційними проблемами у процесі взаємодії з іншими, а 32% досліджуваних відмічають, що «щоденні» емоції в достатній мірі заважають їм у взаємодії з іншими людьми. Найбільш вираженими бар'єрами у спілкуванні студентів є неадекватний прояв емоцій, їх негнучкість, нерозвиненість та невиразність небажання зближуватися з

людьми на емоційній основі. Переважна більшість студентів, а саме 54%, мають середній рівень прояву комунікативних здібностей. Тобто вони прагнуть до взаємодії з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, у спілкуванні відстоюють власну точку зору. Але прояв цих здібностей не відрізняється стабільністю у часі і може залежати від обставин або від настрою. І лише 18% студентів властивий високий рівень прояву комунікативних здібностей. При цьому 46% досліджуваних мають середній рівень комунікативного контролю, можуть достатньо гнучко реагувати на зміни ситуації спілкування, розуміючи при цьому особливості партнера, мають адекватну самооцінку й оцінку партнера, здатні до реалізації усвідомлених дій, контролю прояву своїх емоцій, пошуку компромісних рішень і оптимальних шляхів подолання напружених і конфліктних ситуацій.

За результатами опитування студентів за анкетною була виявлено, що 64% студентів відмітили наявність труднощів в процесі спілкування з іншими людьми, які спричиняють погіршення взаємодії та зміни самопочуття через них. Більшість перешкод виникають у спілкуванні з викладачами, адміністрацією та одногрупниками, і на другому місці були відмічені бар'єри у спілкуванні з сім'єю, а саме батьками та братами/сестрами. Переважаючими причинами виникнення перешкод у спілкуванні студентів з однолітками були виявлені різні моральні цінності, різниця мотивів, емоційних станів та відсутність емпатії з боку партнерів по спілкуванню. Переважаючими причинами виникнення перешкод у спілкуванні з викладачами були виявлені різні потреби, інтереси, мотиви учасників спілкування, різна інформаційна підготовка, наявність певних стереотипів та різні стратегії спілкування.

Серед якостей, які допомагають спілкуватися з іншими студенти відмічали щирість, відкритість, впевненість, доброзичливість, наполегливість, цікавість, захопливість та увагу до іншої людини. Серед якостей, які заважають спілкуванню студенти відмічали невпевненість, сором'язливість, страх бути незрозумілим, тривожність та хвилювання в процесі спілкування,

страх бути неприйнятним, егоцентризм (інколи вони не чують, що їм говорять інші). Серед основних якостей, які б студенти хотіли розвинути на провідних місцях були відповіді про підвищення самооцінки і впевненості у собі та бажання навчитися з одного боку говорити правильно і зрозуміло, а з іншого – навчитися слухати іншого.

За результатами кореляційного аналізу були виявлені зворотні статистично значущі кореляційні зв'язки між показниками комунікативних здібностей і комунікативного контролю та емоційними бар'єрами у міжособистісному спілкуванні студентів. Так, чим вищий у студентів рівень комунікативних здібностей, тим більше вони емоційно відкриті у спілкуванні та схильні до встановлення близьких стосунків з іншими. При цьому зворотні кореляційні зв'язки були виявлені між показниками комунікативного контролю та майже всіма видам емоційних труднощів у процесі спілкування. Тож, можна зробити висновок, що в цілому рівень комунікативного контролю сприяє більш ефективному спілкуванню та налагодженню взаємодії, ніж самі по собі комунікативні здібності, а саме чим вищий рівень комунікативного контролю, тим в цілому менше бар'єрів виникає у студентів.

На основі отриманих результатів нами були запропоновані рекомендації щодо підвищення комунікативних здібностей та розвитку навичок комунікативного контролю, внаслідок чого можна очікувати зменшення прояву комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти, що більш детально представлено в третьому розділі роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук І. Психологічні чинники спілкування студентської молоді в інтернет-просторі. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки. 2021. Вип. 13. С. 5 – 17.
2. Афанасенко Л., Мартинюк І., Омельченко Л., Шамне А., Шмаргун В., Яшник С. Психологія стресостійкості студентської молоді : монографія. Київ, 2018. 198 с.
3. Афанасьєв, М. В., Полякова, Г. А., Романова Н. Ф. та ін. Тренінгове навчання в закладі вищої освіти: навчально-методичний посібник. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця. 2018. 114 с.
4. Барановська Л. В. Основні шляхи встановлення комунікативної рівноваги в системі «викладач-студент» [Електроний ресурс]. URL: <https://jrn1.nau.edu.ua/index.php/VisnikPP/article/view/12384/16717> (дата звернення: 15.05.2023).
5. Барановська Л.В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник. Київ : НАУ, 2016. 283 с.
6. Березовська Л. Комунікативні бар'єри у спілкуванні соціального працівника: шляхи подолання. *Український педагогічний журнал*. 2020. №2. С. 87-94.
7. Березяк К. М., Васильєва О. А., Накорчевська О. П. Психологічні особливості адаптації студентів до навчання в умовах війни. *Перспективи та інновації науки. Серія : Педагогіка, Психологія, Медицина*. 2022, №10(15). С. 401-410.
8. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. посіб. Луганськ: Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2013. 299 с.
9. Бех І. Виховання особистості : у 2 кн. / І. Бех. Кн. 2: Особистісно орієнтований підхід: теоретико-технологічні засади . К : Либідь, 2003. 344 с.
10. Білоус Р., Сошенко С., Лебединська Г. Соціально-психологічний тренінг як засіб подолання комунікативних бар'єрів у процесі

міжособистісного спілкування студентів. *Збірник наукових праць РДГУ: Психологія: реальність і перспективи*. 2021. Вип. 16. С. 18-26.

11. Блінов О. А., Шатило Ю. П. Тренінг розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. К. : НАУ, 2014. 68 с.

12. Бондар Л. В., Литвинчук Н. Б. Мотивація навчальної діяльності студентів як провідний чинник підготовки майбутніх фахівців. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія»* : науковий журнал. № 11. Острог, 2020. С. 98-106.

13. Бружина Н. Особливості готовності студентів до вирішення конфліктів. *Магістр*. Тернопіль : ТНПУ, 2008. Вип. 4. С. 78–81.

14. Величко Т. М. Особливості мотивації професійного навчання студентів-психологів. *Сучасний вимір психології та педагогіки* : Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної наук.-практ. конф., м. Львів, 22–23 травня 2020 р. Львів, 2020. 200 с.

15. Глазкова І. Я. Комунікативні бар'єри: сутність, причини появи, типологія. *Гуманізація навчально-виховного процесу*. 2011. Випуск ІV. Частина І, Слов'янськ. 2011. С. 250–258

16. Гліченко О.О. Детермінанти академічної прокрастинації здобувачів вищої освіти в умовах дистанційного навчання. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. № 2 (333). Ч.1. 2020. С. 78–83.

17. Голубенко Т., Діордіца І., Сіра Л. Особливості психолого-педагогічної адаптації здобувачів вищої освіти до освітнього процесу в умовах воєнного стану. *Наукові інновації та передові технології*, 2022, №6 (8). С. 112-122.

18. Гончарук Н. М. Методика проведення соціально-психологічного тренінгу. *Проблеми сучасної психології*. № 7. 2010. С. 45 – 52.

19. Гордієнко В. І. Моделі комунікативного процесу в сучасній психології та їхній потенціал у поясненні діалогічності спілкування. *Наукові*

записки Національного університету «Києво-Могилянська Академія». Київ, 2009. Т. 97 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. С. 55–60.

20. Джеджера О. Емоційна стійкість здобувачів освіти в умовах війни як проблема вищої школи. *Психологія: реальність і перспективи*, 2022, №18. С. 73-80.

21. Духневич В.М., Сіверс З.Ф. Когнітивне спілкування в умовах утрудненої взаємодії та подолання бар'єрів у міжособових комунікаціях та стосунках Засади когнітивної психології спілкування: [монографія] / [В.П.Казміренко, В.М.Духневич, О.Ю.Осадько]; за наук. Ред. В.П.Казміренка; Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. С. 331-386.

22. Жданюк, Л. О. Соціально-психологічні особливості студентського віку. *Вісник післядипломної освіти. Серія: Соціальні та поведінкові науки*. 2017. (4-5). С. 28-40.

23. Зливков В. Л., Лукомська С. О. Теорія та практика психологічних тренінгів. К.-Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М, 2019. 156 с.

24. Золотих Є. А. Специфіка емоційної сфери в студентському віці. *Актуальні проблеми психології в закладах освіти*. 2022. № 7. С. 77–82.

25. Іванєко Ю. Дистанційне навчання як засіб розвитку самоорганізації студентів. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*. 2020. С. 60–83.

26. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навчальний посібник. Харків: НФаУ, 2011. 132 с.

27. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. К.: Наук. світ, 2009. 268 с.

28. Карпенко Є. Основи психотренінгу : навчальний посібник. Дрогобич: Просвіт, 2015. 78 с.

29. Карпенко В., Миколайчук М., Войтенко В., Мединська Ю. Сучасний стан психічного здоров'я студентської молоді: емоційна,

міжособистісна та рольова сфери. *Практична психологія та соціальна робота*. 2012. № 11. С. 2–8.

30. Кіш-Вайда Г. М. Комунікативні бар'єри у процесі вивчення студентами іноземної мови: погляд на проблему. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота»*. Вип 25. С. 91-93.

31. Козирєв М. П. Бар'єри педагогічного спілкування. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологія*. 2013. Вип. 2. С. 136-146.

32. Костюк С., Марценюк М. До питання історії вивчення поняття спілкування. *Вісник Національного університету оборони України*. 2019. № 2 (52). С. 72 – 78.

33. Макаренко Н., Андрійченко О., Торяник М. Подолання комунікативних бар'єрів у спілкуванні з носіями мови. *Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології*. 2019. № 20. С. 325 – 334.

34. Массонов А. В. Психологічні бар'єри у професійному самовизначенні особистості. *Психологія і суспільство*. 2014. № 2 (56). С. 73-89.

35. Мартинюк О. В. Психологічні особливості спілкування у юнацькому віці через соціальні мережі. *Психологічні засади розвитку, психодіагностики та корекції особистості в системі неперервної освіти*. За науковою редакцією Томчука М. І. Збірник матеріалів III Подільської науково-практичної конференції. Вінниця: ПП «ТД «Едельвейс і К», 234 с.

36. Морська Л.І. Сутність і визначення комунікативних стратегій у професійному дискурсі. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: Педагогіка*. 2012. № 3. С. 67-74.

37. Москаленко В. В. Соціальна психологія: підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.

38. Ніколаєнко С., Ніколаєнко Св. Проблема спілкування як діяльності. «Світогляд – Філософія – Релігія» Збірник наукових праць. 2012. Вип. 2. С. 85 – 90.
39. Орбан-Лембрик Л. Психологія професійної комунікації. Чернівці, Книги ХХІ, 2010. 320 с.
40. Павленко Т. В. Основні психологічні підходи визначення поняття “комунікація”. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка. Том. ІХ, Загальна психологія. Етнічна психологія. Історична психологія.* Вип. 9. 2016. С. 368-376.
41. Пелехатий О. Макіавеллізм і маніпулятивна взаємодія у стосунках студентів та викладачів. *Психологія і суспільство.* 2010. № 3. С. 176–185.
42. Пилипенко Л. І. Самовизначення особистості в міжособистісних взаєминах як фактор розвитку її духовності. *Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. праць ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка ; редкол.: С. Д. Максименко, М.-Л. А. Чепа, Ю. Т. Рождественський [та ін.].* К. : ГНОЗІС, 2011. Т. 13, Ч. 4. С. 267–274.
43. Прищак М. Д. Комунікація, спілкування, комунікативність: категоріальний аналіз. *Вісник Вінницького політехнічного інституту.* 2010. № 2. С. 5-8
44. Психологія спілкування : навч. посіб. / [Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко та ін.] ; за заг. ред. Л. О. Савенкової. К. : КНЕУ, 2015. 309 с.
45. Психолого-педагогічні аспекти реалізації сучасних методів у вищій школі: навч. посіб. / за ред. М. В. Артюшиної, О. М. Котикової, Г. М. Романової. Київ: КНТУ, 2007. 528 с.
46. Психологічні особливості студентського віку. На допомогу кураторам. Вип. 3. [укладачі : Л. М. Яворовська, Р. Ф. Камишнікова, О. Є.

Поліванова, С. Г. Яновська, С. М. Куделко]. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. 88 с

47. Психологічні труднощі, мотивація та відновлення. Як викладати в умовах війни. [Електронний ресурс]. URL: <https://vctr.media/ua/yak-vikladati-v-umovah-vijni-139460/> (дата звернення: 15.04.2023).

48. Сингаївська І.В. Комунікативний тренінг як засіб адаптації першокурсників до навчання у вищому навчальному закладі. *Вісник психології і педагогіки: електронне наукове видання*. Точка доступу: <https://www.psych.kiev.ua/index.php?title> (дата звернення 17.06.2023 р.)

49. Скворчевська Є. Л. Дослідження комунікативних бар'єрів студентів першого курсу в освітньому процесі. *STUDIA SLOBOZHANICA. Матеріали всеукраїнської науково-методичної конференції «Слобожанський гуманітарій – 2021»*, 2 грудня 2021 р. Харків: ДБТУ, 2021. С. 234-244.

50. Смірнова К. А. Комунікативні бар'єри в інтернет-спілкуванні та шляхи їх подолання. [Електронний ресурс] / Режим доступу: URL: <https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/11287/11177> (дата звернення: 17.06.2023 р.).

51. Солодчук С.Є. Професійне спілкування як предмет дослідження у психології. *Актуальні проблеми психології*. 2020. Т. 9. Вип. 13. С. 339 – 349.

52. Сопілко Н.В. Особливості подолання психологічних бар'єрів у студентів у процесі навчання. Автореф. дис. канд. наук, Національна академія Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького, Хмельницький. 2008. 16 с.

53. Сорочан Т.В. Особливості міжособистісного спілкування студентської молоді. *Збірник наукових статей за матеріалами Всеукраїнської Internet конференції «Актуальні проблеми гуманітарно-правових наук» (Березень 2018 р.)* Відп. ред. К.В. Ніколенко. Кривий Ріг: ДонНУет, 2018. С. 73-74.

54. Співак Л. Вікові особливості становлення самосвідомості особистості у пізній юності [Електронний ресурс] / Режим доступу: URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/14644> (дата звернення: 17.06.2023 р.)

55. Староста В. І., Попадич О. О. Мотивація навчальної діяльності студентів-першокурсників у процесі їх адаптації в умовах класичного університету. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. № 2(45). С. 173 – 177.

56. Токарева Н. М. Шамне А. В. Вікова та педагогічна психологія : навчальний посібник [для студентів вищих навчальних закладів]. Київ, 2015. 548 с.

57. Хоменко К.В. Науково-теоретичні підходи до вивчення проблеми самоствавлення в юнацькому віці. *Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України*. Вип. 22 К.: 2013. С. 611 – 623.

58. Федосова Г. Соціально-психологічні умови подолання комунікативних бар'єрів студентської молоді. Автор. дис. ... канд. психол. наук., ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, Київ, 2007. 24 с.

59. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 170 с.

60. Фулей Т., Буруковська Н., Будниченко Т., Савченко Г. Методичні рекомендації для тренерів щодо розроблення та проведення тренінгів. Київ: ФОП Демчинський, 2017. 64 с.

61. Христюк О. Л., Угрин О. Г. Особливості переживання стресу під час пандемії «Covid-19» у студентів в процесі дистанційного навчання. *Вісник Національного університету оборони України*. Львів, 2020. С. 116-121.

62. Шевчук О. Тренінг як інноваційна форма соціально-педагогічної діяльності. *Актуальні проблеми підготовки соціальних педагогів: матеріали науково-методичного семінару*. Умань: ПП Жовтий, 2013. 168с.

63. Щілінська Г. Комунікативні бар'єри у процесі міжкультурної взаємодії студентів та шляхи їх вирішення. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. 2015. Вип. 18. С. 50-58.

64. Щур Н.М. Подолання комунікативних бар'єрів у процесі розвитку іншомовної професійної компетентності в умовах ЗВО. Точка доступу: <https://journal-discourse.com/uk/kataloh-statei/2021/2021-r-324/podolannia-komunikatyvnykh-barieriv-u-protsesi-rozvytku-inshomovnoi-profesiinoi-kompetentnosti-v-umovakh-zvo> (дата звернення 23.06.2023 р.)

65. Яковлева Н. В. Науково- теоретичні підходи до вивчення проблеми комунікативних бар'єрів. *Зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України*. За ред. С.Д. Максименка. К., 2002. Т. IV, ч. 5. С. 290 – 295.

66. Ямчук Т. Ю., Барчій М. С. Культура професійного спілкування психологів. *Психологія: теорія і практика*. 2018. Вип. 2 (2). С. 170-180.

67. Яценко Е.М. Комунікативний тренінг як інноваційна форма розвитку комунікативної культури студента в контексті освітньої діяльності. *Вища освіта у контексті інтеграції до європейського освітнього простору: Новітні засоби навчання і виховання: проблеми впровадження та стандартизації*. 2018. С. 406 – 412.

68. Connor K. M., Davidson J. R. Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 2003. P. 76-82.

69. Fergus S., Zimmerman M. A. Adolescent resilience: a framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual review of Public Health. Michigan*, 2005. №26. P. 399.

70. Kobasa S.C. Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1979. Vol 37. 1-11. Vol. 42. 168-177.

71. Werner E., Smith R. Overcoming the odds: high risk children from birth to adulthood. *Cornell University Press*. Ithaca. New York, 1992. 30 P.

72. Werner E. E. Vulnerable but invincible: A longitudinal study of resilient children and youth. McGraw. Hill. New York, 2013. P. 209-217.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета «Комунікативні бар'єри в організації» (авт. Л. Карамушка)

Шановний друже!

Просимо Вас узяти участь в анкетуванні, присвяченому вивченню комунікативних бар'єрів, які виникають у процесі спілкування. Ваші щирі та зацікавлені відповіді сприятимуть оптимізації комунікативного процесу у вашій організації. Дослідження проводиться анонімно, його результати будуть використані в узагальненому вигляді.

Наперед дякуємо за участь в опитуванні!

Текст анкети:

I. Зазначте, будь ласка, чи виникають у Вас бар'єри (перешкоди) в процесі спілкування з іншими людьми?

- 1.01. так, виникають
- 1.02. скоріше виникають, ніж не виникають
- 1.03. важко відповісти
- 1.04. скоріше не виникають, ніж виникають
- 1.05. ні, не виникають

2. Якщо такі бар'єри виникають, то зазначте, будь-ласка, з якими людьми найчастіше?

<i>а) в організації (навчальному закладі)</i>	<i>б) в сім'ї</i>
2.01. з безпосереднім керівником (куратором)	2.09 з батьками
2.02. з керівниками вищих рівнів управління (деканом, завідуючими кафедрами)	2.10 з братами, сестрами
2.03. з одногрупниками однієї статі	2.11. з чоловіком (дружиною)
2.04. з одногрупниками протилежної статі	2.12. з дітьми
2.05. зі старшими за віком одногрупниками (за наявності)	2.13. з дідусями
2.06. з молодшими за віком одногрупниками (за наявності)	2.14. з бабусями
2.07. з представниками інших ЗВО	2.15. з ким ще (допишіть) _____

2.08. з ким ще (допишіть)_____	
<p><i>в) в неформальних ситуаціях:</i></p> <p>2.16. на університетських заходах</p> <p>2.17. на вечірках</p> <p>2.18. на пікніках</p> <p>2.19. у спортивних клубах, тренажерних залах</p> <p>2.20. в туристичних походах</p> <p>2.21. на дискотеках, в нічних клубах</p> <p>2.22. в кафе (барах, ресторанах)</p> <p>2.23. комп'ютерних клубах</p> <p>2.24. коли ще (допишіть)^</p>	<p><i>г) з іншими категоріями людей:</i></p> <p>2.25. з людьми високого соціально-професійного статусу</p> <p>2.26. з людьми високого майнового статусу</p> <p>2.27. з людьми інших національностей</p> <p>2.28. з людьми з інших країн (іноземцями)</p> <p>2.29. з представниками інших релігійних конфесій</p> <p>2.30. з ким ще (допишіть)_____</p>

3. Чи позначається негативно виникнення комунікативних бар'єрів на

<p><i>успішності вашої діяльності</i></p> <p>3.01. так, позначається</p> <p>3.02. скоріше позначається</p> <p>3.03. важко відповісти</p> <p>3.04. скоріше не позначається</p> <p>3.05. ні, не позначає</p>	<p><i>самопочутті</i></p> <p>3.06. так, позначається</p> <p>3.07. скоріше позначається</p> <p>3.08. важко відповісти</p> <p>3.09. скоріше не позначається</p> <p>3.10. ні, не позначається</p>
--	--

4а. Як Ви вважаєте, що є причиною виникнення комунікативних бар'єрів у спілкуванні з викладачами? (можна означити кілька варіантів відповідей)

<p>4.01. різні потреби, інтереси, мотиви учасників спілкування</p> <p>4.02. різні настанови учасників спілкування</p> <p>4.03. різні моральні і інші цінності учасників спілкування</p> <p>4.04. різна інформаційна підготовка учасників спілкування</p> <p>4.05. різний рівень інтелекту учасників спілкування</p> <p>4.06. різні емоційні стани та емоційні реакції учасників спілкування</p> <p>4.07. різний тип темпераменту учасників спілкування</p>	<p>4.11. наявність певних стереотипів учасників спілкування</p> <p>4.12. неестетичний, непривабливий імідж учасників спілкування</p> <p>4.13. різні стратегії спілкування учасників комунікації</p> <p>4.14. різний управлінський статус учасників спілкування</p> <p>4.15. різний соціально-професійний статус учасників спілкування</p> <p>4.16. різний майновий статус учасників спілкування</p> <p>4.17. вікові відмінності учасників спілкування</p>
--	---

4.08. різний стиль мови та процесів говоріння учасників спілкування	4.18. статеві відмінності учасників спілкування
4.09. різний стиль слухання учасників спілкування	4.19. національні, етнічні відмінності учасників спілкування
4.10. відсутність емпатії в учасників спілкування	4.20. фізичні вади учасників спілкування
	4.21. інше (допишіть) _____

4б. Як Ви вважаєте, що є причиною виникнення комунікативних бар'єрів у спілкуванні з одногрупниками? (можна означити кілька варіантів відповідей)

4.01. різні потреби, інтереси, мотиви учасників спілкування	4.11. наявність певних стереотипів в учасників спілкування
4.02. різні настанови учасників спілкування	4.12. неестетичний, непривабливий імідж учасників спілкування
4.03. різні моральні і інші цінності учасників спілкування	4.13. різні стратегії спілкування учасників комунікації
4.04. різна інформаційна підготовка учасників спілкування	4.14. різний управлінський статус учасників спілкування
4.05. різний рівень інтелекту учасників спілкування	4.15. різний соціально-професійний статус учасників спілкування
4.06. різні емоційні стани та емоційні реакції учасників спілкування	4.16. різний майновий статус учасників спілкування
4.07. різний тип темпераменту учасників спілкування	4.17. вікові відмінності учасників спілкування
4.08. різний стиль мови та процесів говоріння учасників спілкування	4.18. статеві відмінності учасників спілкування
4.09. різний стиль слухання учасників спілкування	4.19. національні, етнічні відмінності учасників спілкування
4.10. відсутність емпатії в учасників спілкування	4.20. фізичні вади учасників спілкування
	4.21. інше (допишіть) _____

5. Охарактеризуйте свій стиль спілкування з людьми

- 5.01. миролюбний
- 5.02. агресивний
- 5.03. я уникаю спілкування

6. На Вашу думку, які ваші якості

а) допомагають спілкуватися з людьми?

б) заважають спілкуватися з людьми?

7. Зазначте, будь ласка, які комунікативні якості Ви хотіли б у собі розвинути: _____

8. Які, на Вашу думку, заходи можуть сприяти профілактиці та подоланню комунікативних бар'єрів у вашій організації? (можна вибрати кілька варіантів відповідей)

<p>8.01. індивідуальні консультації психолога</p> <p>8.02. лекційні курси з проблем спілкування</p> <p>8.03. соціально-психологічні тренінги</p> <p>8.04. самостійне читання наукової та науково-популярної літератури з проблем спілкування</p> <p>8.05. використання відеофільмів, компакт-дисків з проблем спілкування</p>	<p>8.06. використання інтернет-ресурсів із проблем спілкування</p> <p>8.07. самостійний розвиток комунікативних якостей</p> <p>8.08. проведення спільних культурно-масових заходів в організації</p> <p>8.09. важко відповісти</p> <p>8.10. це неможливо</p> <p>8.11. це нікому не потрібно</p> <p>8.12. інше (допишіть) _____</p>
---	--

Додаток Б

Тренінгова програма налагодження взаємодії та розвитку комунікативних здібностей для профілактики виникненню бар'єрів у спілкуванні

Заняття №1.

Вправа «Моє ім'я»

Кожному учаснику необхідно назвати своє ім'я і повідомити групі що - небудь унікальне про себе. Наприклад, «Мене звати ... Ніхто не знає, що я»

Обговорення: Чи складно було про себе придумати факт, який ніхто не знає? Що ви дізналися про інших? Що вас здивувало? Кого з групи ви знали краще за всіх?

Вправа «Охарактеризуйте себе»

Запишіть десять слів або фраз, які вас характеризують. Оцініть кожен характеристику за ступенем важливості (1 – дуже важливо, 10 – найменш важливо). Скільки характеристик позитивних, негативних, нейтральних? Попросіть когось із групи охарактеризувати вас десятьма словами чи фразами.

Обговорення. Як ви вважаєте, які з визначень, записаних вами, ваш друг назвав би найбільш і найменш характеризуючими вас?

Вправа «Як ми схожі»

Група розподіляється на пари. Кожна пара має знайти та записати по 10 характеристик, які підходять для них обох. Не можна писати загальнолюдські відомості, такі як у нас по дві ноги, дві руки, є очі і т.д.. Можна вказати, наприклад, рік народження, місце навчання, хобі, сімейний стан і т.д.

Після того, як 10 характеристик записані, кожен член групи вибирає іншого партнера та знаходить 10 загальних характеристик з ним.

Обговорення. Що вийшло і що викликало труднощі? Ви помітили, що є люди, які легко порозуміються з кожним, з ким спілкуються? З будь-якою людиною можна знайти те, що вас об'єднує, та побудувати на цьому контакт?

Вправа «Заборона говорити «ні»

Коли ми говоримо: «Так», — усе наше тіло теж говорить «так» і розслаблюється. Відповівши кілька разів «так», наш співрозмовник реально відчуває симпатію до нас, бажання спілкуватися далі.

Один з учасників ставить іншому запитання, на яке той не має позитивної відповіді. Інший учасник повинен виразити свою незгоду таким чином, щоб не використовувати слів «ні», «не» (наприклад: «Чи не могли б ви покласти ноги на стіл?» — «Боюся, що це шокує інших людей у кімнаті»).

Варіанти ситуацій (можна провести повторно вправу в інший день):

-Ви представник компанії з розповсюдження товарів повсякденного попиту, ваше завдання продати цій людині ваш товар та якщо вдасться завербувати його до спільної діяльності.

-Ви представник певного кандидата у народні депутати. Ваше завдання отримати позитивну відповідь від людини щодо майбутнього вибору вашого кандидата.

-Ви директор навчального закладу і вам треба вмовити конкретну цю людину на посаду заступника директора.

Обговорення: Чи складно вам було «говорити ні»? Що допомогало вам знайти альтернативну відповідь?

Вправа «Оплески»

Основна мета вправи – це сприяння емоційній розрядці учасників в кінці заняття.

Інструкція тренера: «Ми добре попрацювали сьогодні, і мені хочеться запропонувати вам гру, в ході якої оплески спочатку звучать тихенько, а потім стають все сильніше і сильніше.»

Тренер починає тихенько плескати в долоні, дивлячись і поступово підходячи до одного з учасників. Потім цей учасник вибирає з групи наступного, кому вони аплодують удвох. Третій вибирає четвертого і т.д. останньому учаснику аплодує вже вся група.

Заняття №2.

Вправа «Приємно познайомитись»

Мета: налаштувати учасників на групову роботу, пізнання один одного; набувати сміливості у висловленні своїх думок.

Кожен учасник має до свого ім'я має придумати характеристику на туж саму літеру, що ім'я. Наприклад: «геніальний Григорій.. красива Катерина... ніжна Наталія..» І так кожен учасник має привітатися з групою, говорячи наступну фразу: "Привіт, я - геніальний Григорій", потім звертається до іншого учасника (будь-якого, крім сусідів праворуч і ліворуч): "А ти хто?" Той, до кого звернулися, відповідає: «Привіт, геніальний Григорію, я доброзичлива Даша». І звертається до наступного із аналогічним виступом.

Час від часу тренер перериває ланцюжок уявлень, вказуючи на когось з учасників, що вже представилися, і запитуючи: «А це хто?» І група має хором відповісти: «Це єхидна Єлизавета». Вправа триває доти, доки кожен із учасників не представиться і його ім'я хоча б один раз не буде озвучено зведеним хором.

Супроводжувані епітетами, імена запам'ятовуються краще (якщо учасники не знайомі), оскільки зв'язок між виглядом людини та її ім'ям стає більш образним та індивідуалізованим; навіть якщо у групі дві особи з однаковими іменами, їх уже не сплутають. Крім того, знижується ймовірність перенесення, коли людина з тим чи іншим ім'ям викликає асоціацію зі своїм тезкою з минулого досвіду когось із учасників. Додатково можна

проаналізувати якість обраних епітетів – позитивні вони або негативні, і чому саме такі були обрані для презентації себе, можливо є якась історія, пов'язана з такою характеристикою.

Обговорення: Чи легко було для себе підібрати епітет? Чи довго ви коливалися з вибором? Який епітет учасників вашої групи вам сподобався більше за інших? Кому, як ви вважаєте, не підходить обраний ним епітет? Який би ви запропонували на заміну?

Вправа «Малюнок себе»

Кожен член групи на аркуші паперу за допомогою набору кольорових олівців чи фломастерів символічно зображує себе реального та ідеального (яким би йому хотілося бути). Презентує свій малюнок послідовно описуючи два образи себе.

Обговорення. Як ми бачимо себе та як бачать нас інші? З яким настроєм передаємо зміст кожного з малюнків (окремо звернути увагу на переважаючі кольори)? Чим відрізняється зображення реального Я від ідеального?

Вправа "Сила мови"

Вправа виконується у парах. Зачитайте один одному по три фрази, кожна з яких починається словами «я повинен». Замініть "я повинен" на "я віддаю перевагу". Прочитайте фрази знову. Вислухайте змінені фрази партнера. Обмінюйтесь думками.

Повторіть вправу, використовуючи спочатку слова "я не можу", потім замініть - "я не хочу". Що змінилося?

Промовте три фрази, що починаються зі слів «мені треба». Потім замініть ці слова на "я хочу". Чи веде заміна необхідності бажанням до відчуття свободи чи полегшення?

Повторіть вправу, використовуючи спочатку слова "я боюся, що", потім - "я хотів би". Чи заважає страх досягненню важливих цілей і набуття досвіду, що цікавить?

Обговорення. Чи є те, про що ви говорили, чимось дійсно життєво необхідним для вас чи чимось тим, що вам хотілося б, але без чого ви можете прожити?

Словосполучення «я винен», «я не можу», «мені треба» та «я боюся, що» обмежують нашу здатність бути відповідальними. Змінюючи формулювання, можна краще усвідомлювати свої наміри та дії, розуміти інших людей.

«Мої враження за сьогодні»

Ця вправа дає учасникам можливість відстежити ті зміни, які відбулися в них та в їхньому сприйнятті групи за час тренінгу, а також отримати зворотний зв'язок. Учасники сидять у колі. Завдання кожного — подивитися на свого сусіда праворуч та згадати те враження, яке він справив на нього першого дня тренінгу. Далі учасники говорять про свої перші враження. За бажання можна розпитати їх і про те, як ці враження змінювалися в процесі роботи, це

залежало тільки від партнера або від самого учасника теж. Можна попросити учасників уявити, яке враження справляли вони в перший день і яке роблять зараз, що змінилося в їхньому образі та чому.

Обговорення. Які враження от проведеної рефлексії? Як змінилися уявлення про себе та партнерів? Що ви дізналися нового?

Заняття №3.

Вправа «Мій девіз»

Можна запропонувати групі як варіант знайомства (якщо є нові члени) або його продовження: називаючи своє ім'я, учасники повинні супроводжувати його формулюванням свого життєвого девізу.

У складнішій версії вправи учасники не отримують жодних «рамочок» для формулювання девізу. Можливо, хтось із них уже має готовий девіз, з яким і до тренінгу йшов життям. Однак, швидше за все, більша частина групи в перший момент після отримання завдання перебуватиме в неабиякому розгубленні, оскільки створити девіз одразу не так легко. Важливо дати групі достатньо часу на роздуми і не розпочинати опитування по колу одразу.

Після того, як ця робота буде завершена (або через деякий час, залежно від тренінгового контексту), тренер може запропонувати групі для ознайомлення або обговорення добірку девізів та висловлювань відомих людей, а також прислів'їв та приказок, пов'язаних з темою тренінгу (про важливість спілкування, розуміння, уваги до іншого і т.д.).

Можливий спрощений варіант завдання, коли учасникам групи пропонується продовжити фрази «Я живу для...» та/або «Я працюю для...».

Мозковий штурм «Спілкування»

Основною метою вправи є визначити рівень знань студентів щодо феномену спілкування. Тренер звертається до групи з запитанням «З якими поняттями, емоціями пов'язане для вас поняття спілкування?», «Які складнощі виникають під час спілкування?», «Що таке бар'єри спілкування?», «Які бар'єри у спілкуванні у вас частіше виникають та з чим вони пов'язані?», «Як ви долаєте труднощі, які виникають у спілкуванні?». Кожне питання тренер ставить для обговорення в групі, але слідкує, щоб висловлювалися всі учасники. Всі варіанти відповідей фіксуються на дошці або аркушах паперу і розміщуються перед учасниками.

Вправа «Казка»

Вправа спрямована на розвиток уважності до сказаного партнером в процесі спілкування. Тренер пропонує всім зіграти в казку, при цьому кожний учасник буде автором цієї казки. Тренер починає і придумує першу фразу, наприклад: «Рано вранці Аліса вийшла з будинку» і передає чергу наступному учаснику. Але перш ніж вимовити наступну фразу, учасник має точно повторити те, що сказав тренер, а потім вимовити свою фразу і передає чергу далі. Наступний учасник вже повторює дві фрази і говорить свою, і т.д.

Обговорення: Чи важко було повторювати фрази учасників? Чи спрямовували ви додаткову увагу на те, що саме говорять учасники? Як часто в житті ми так уважно ставимося до слів партнерів по спілкуванню?

Заняття №4.

Вправа «Хвиля розминки».

З метою налаштувати учасників на групову роботу та активізувати їх до участі тренер посилає незавершену половину речення на групу, немов хвилю. Учасники по черзі мають його завершити. Спочатку запускається одне речення за годинниковою стрілкою як «Мій улюблений спосіб проводити дозвілля – це...», та потім проти годинникової стрілки «Коли я нудьгую, я...». І всі учасники по черзі мають його завершити.

Обговорення: Чи виникали у вас труднощі в процесі виконання вправи? Чи важко було спонтанно закінчувати незавершені речення? Чи дізналися ви щось нове про інших учасників групи? Як в житті ви реагуєте на такі спонтанні ситуації? Чи задоволені ви своєю відповіддю?

Вправа «Глухий, німий, сліпий»

Учасники тренінгу об'єднуються в групи по троє. У кожній трійці розподіляються обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого та німого»: він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні — зір, жести, пантоміміка; другий учасник грає роль «глухого та паралітика»: він може розмовляти та бачити, але не може жестикулювати; третій учасник — «сліпий та німий»: він здатний тільки чути й показувати. Усій трійці гравців пропонується завдання — наприклад, домовитися про час, місце та мету зустрічі, не порушуючи умов виконання своєї ролі.

Обговорення: Чи досягли ви успіху з вашими партнерами по спілкуванню? Що вам заважало домовитися? Яку стратегію ви обрали, щоб отримати результат? Часто в житті виникають ситуації, коли ми не чуємо або не бачимо партнера по спілкуванню?

Вправа «Виступ»

Ця вправа сприяє розвитку навичок ораторської майстерності, вміння говорити спонтанно. Кожному з учасників потрібно вимовити протягом однієї хвилини промову на певну тему. Зачитують (або показують) першу тему. Виходить перший доповідач. Потім наступний. І так поки що виступлять усі.

Можливі теми виступу:

- «Найзвичайніший подарунок, який ви дарували або отримували»;
- «Смішна історія, яка з вами відбувалася»;
- «Ваша найкраща відпустка (канікули)»;
- «Відмовки, які люди вигадують, коли спізнюються»;
- «Що краще – дипломатичність чи прямолінійність?»;
- «Маніпуляції – це добре чи погано?»;
- «З яких фраз почати знайомство у транспорті?»;

- «Якби ви виграли навколосвітню подорож, куди б ви поїхали?» і т.п.

Обговорення. Що особливо сподобалося у виступах, привернуло увагу, «зачепило»? Які ораторські прийоми використали учасники? Наскільки вдало? Чи було легко чи важко говорити спонтанно? Що робили спікери, якщо в них «закінчувалися ідеї»? Чи було легко слухати?

Гра «Леопольд»

З групи вибирається одна «миша», решта стають «котами». Кожен «кіт» отримує папірець зі своїм ім'ям; одного з них звать Леопольдом, а всіх інших – звичайними котячими «іменами», наприклад, Ваською, Муркою тощо. Котом Леопольдом може стати учасник будь-якої статі. Тренер нагадує групі сюжет мультфільму про Леопольда, де доброзичливий і безневинний кіт намагається потоваришувати з мишами, які влаштовують йому неприємності.

У комунікаціях «котам» треба буде переконати «мишу», що вони невинні. Але насправді з усіх котів тільки Леопольд хоче потоваришувати з мишею, а решта котів – небезпечні хижакі, які прикидаються дружелюбними. Завдання кожного «кота» – переконати «мишу», що саме він – безневинний Леопольд. Завдання «миші» – визначити справжнього Леопольда. Миша оцінює виступи і каже, кому з котів вона повірила.

Обговорення. Що робить наші презентації заслуговуючи на довіру? Чому ми довіряємо одному партнерові, але не довіряємо іншому? Що можна зробити для того, щоб нам більше довіряли?

Вправа «Мікрофон».

Підведення підсумків дня через обговорення по черзі питань «Що сподобалося на нашому занятті?», «Що не сподобалося?», «Що було цікавим?», Які ви зробили сьогодні висновки?

Заняття №5.

Вправа «Хвиля розминки».

З метою налаштувати учасників на групову роботу та активізувати їх до участі тренер посилає незавершену половину речення на групу, немов хвилю. Учасники по черзі мають його завершити. Спочатку запускається одне речення за годинниковою стрілкою як «Коли я хочу привернути до себе увагу, я...», та потім проти годинникової стрілки «Виступати перед усією групою мені...» і всі учасники по черзі мають його завершити.

Обговорення: Чи виникали у вас труднощі в процесі виконання вправи? Чи важко було спонтанно закінчувати незавершені речення? Чи дізналися ви щось нове про інших учасників групи? Як в житті ви реагуєте на такі спонтанні ситуації? Чи задоволені ви своєю відповіддю?

Вправа на формування вміння «Починати розмову».

Метою вправи є формування навички починати розмову з іншими людьми; і набуття впевненості у собі.

Учасникам пропонується уважно прочитати запропонований алгоритм формування вміння та подумати над тим, як переконатися в щирій зацікавленості співрозмовника та які особливості поведінки партнера можуть свідчити про це. Відповіді учасників фіксуються і обговорюються в групі.

Алгоритм формування вміння «Починати розмову»

Кроки		Вказівки
1.	Привітайте співрозмовника.	Скажіть: «Вітаю», потисніть руку, виберіть слухний час і місце для цього.
2.	Зверніться до співрозмовника з кількома короткими фразами.	Це можуть бути нейтральні питання, прохання або констатація очевидного факту. Можна почати розмову з обговорення погоди, новин, спорту, певних подій та ін. Спробуйте здогадатися, яка тема може зацікавити вашого співрозмовника найбільше.
3.	Переконайтеся, чи слухає вас співрозмовник.	Дивиться на вас, киває головою, говорить: «Так, так...» та ін.
4.	Перейдіть до основної теми розмови.	Якщо це людина яку ви добре знаєте, то у вас завжди знайдеться спільна тема розмови, яка зацікавить обох. А коли людина незнайома – спробуйте з'ясувати її інтереси.

Якщо це людина яку ви добре знаєте, то у вас завжди знайдеться спільна тема розмови, яка зацікавить обох. А коли людина незнайома – спробуйте з'ясувати її інтереси. Пропоновані ситуації для демонстрування вміння та наступного обговорення: а) протагоніст розпочинає розмову з викладачем про участь в олімпіаді; б) протагоніст обговорює з одним із батьків кишенькові витрати; в) протагоніст пропонує друзям плани на вихідні. Обговорення: Коли доречно починати розмову в пропонованих ситуаціях? Як переконатися в тому, що партнер дійсно вас слухає? Що у поведінці партнера свідчить про те, що він вами зацікавився? Які ситуації є недоречними для початку розмови? Чому?

Вправа «Прохання»

Кожен пропонує звернутися до партнера з проханням. Прохання має бути значним, конкретним, не надто легким для виконання. Завдання – висловити прохання так, щоб партнер захотів його виконати.

Обговорення. Чим прохання відрізняється від розпорядження? Чому прохання в ієрархічній схемі сприймається як розпорядження? Чи складно просити і чому?

Гра «Відмова»

Учасники повинні делікатно відмовити юнакові чи дівчині у спілкуванні. Кожен вибирає собі роль: казкового персонажа чи літературного героя і відіграє від його імені. Група розбивається на пари: один симпатизує іншому, надає знаки уваги, активний у спілкуванні, але тому це не потрібно. Як вийти із цієї ситуації, кожен вирішує сам, без сторонньої допомоги. Програються 2-

З ситуації різного характеру (ситуація обговорюється у парах, потім програвється перед глядачами).

Обговорення. Які почуття відчували герої у процесі комунікації? Які почуття «вигідніше» викликати, а які загрожують неприємними наслідками?

Вправа «Мікрофон».

Підведення підсумків дня через обговорення по черзі питань «Що сподобалося на нашому занятті?», «Що не сподобалося?», «Що було цікавим?», Які ви зробили сьогодні висновки?

Заняття №6.

Вправа «Хвиля розминки».

З метою налаштувати учасників на групову роботу та активізувати їх до участі тренер посилає незавершену половину речення на групу, немов хвилю. Учасники по черзі мають його завершити. Спочатку запускається одне речення за годинниковою стрілкою як «Спілкуватися важко, тому що...», та потім проти годинникової стрілки «Я звик починати розмову з....» і всі учасники по черзі мають його завершити.

Обговорення: Чи виникали у вас труднощі в процесі виконання вправи? Чи важко було спонтанно закінчувати незавершені речення? Чи дізналися ви щось нове про інших учасників групи? Як в житті ви реагуєте на такі спонтанні ситуації? Чи задоволені ви своєю відповіддю?

Вправа «Зауваження»

Ця вправа фокусує увагу на тому, що насправді говорять та відчувають партнери зі спілкування. Важливо спробувати уважно, не перебиваючи, вислухати і дати зворотний зв'язок, усвідомити, що відбувалося під час вправи. Група поділяється на пари. По черзі співрозмовники висловлюють кілька зауважень один одному щодо одягу, манері спілкування, рис характеру тощо.

Обговорення. Які почуття викликають ці зауваження? Що утримує від бажання перервати контакт? У яких випадках спілкування переривається? Які обираються способи, які допомагають чи заважають продовжити спілкування? Зауваження – це «замах на особистість» чи точку зору партнера?

Вправа «Претензія»

Проводиться у стані релаксації. Учасникам треба зручно сісти та розслабитися. Пропонується кілька ситуацій, у яких учасникам пред'являються претензії: делікатно, грубо, принижувально, зарозуміло тощо. Після пред'явлення ситуації учасникам треба спробувати визначити, які почуття викликає претензія.

Обговорення. Який стиль звернення викликає внутрішнє неприйняття? Що було несподіваним під час виконання вправи?

Вправа «Вихід із спілкування»

Учасники групи діляться один з одним досвідом завершення розмови. Потім згадують конкретні ситуації, коли розмова затягувалася, висловлюють свої припущення щодо того, чому так сталося, чому ускладнилося завершення взаємодії.

Обговорення. Які почуття ви відчували, опинившись у такій ситуації? Що заважало тому, хто хотів завершити спілкування? Що допомагало його співрозмовнику? Як можна вийти із такої ситуації?

Вправа «Викривлення інформації»

Варіант 1. Кілька людей виходять із кімнати. Заходить перший учасник. Тренер вимовляє чи зачитує невелику фразу (можна прочитати будь-яку пропозицію з книги, газети, підручника). Коли заходить другий учасник, перший переказує йому фразу. І так далі кожен, входячи, вислуховує фразу, яку йому повідомляє попередній учасник, і передає наступному. Останній учасник голосно вимовляє фразу, щоб чули всі.

Варіант 2. Першому, хто увійшов, показують картинку. Він розглядає її та описує учаснику, що увійшов наступним, тощо.

Обговорення. Чому спотворюється зміст інформації? Як це відбувається? Як можна запобігти викривленню інформації у спілкуванні?

Вправа «Комплімент»

Тренер наголошує учасникам, що комплімент – люб'язне зауваження на чийсь адресу, але це не лестощі й не глузування, тому пропонує зупинити свій привітний погляд на своєму сусідові, посміхнутися і з теплою інтонацією звернутися до нього. Почати можна зі слів: «У тебе чудова посмішка!» або «Мені так приємно з тобою спілкуватись!» і т.д. Потім співрозмовники міняються ролями.

Після того, як обидва учасники обмінялися компліментами, їм пропонується обговорити: «Що почував кожен, коли говорив комплімент?», «Що почував кожен, коли сприймав комплімент на свою адресу?», «Які були труднощі?».

Заняття №7.

Вправа «Детектив».

Основною метою вправи є навчитись уважно слухати іншу людину та дослівно повторювати сказане нею. Тренер пропонує групі зіграти в детектив, при цьому кожен учасник групи є його автором. Передаючи чергу одне одному учасники спочатку точно повторюють фразу, яку сказав попередній «автор», а вже потім промовляють свою фразу на продовження детектива. Таким чином виходить якась сумісна детективна історія.

Обговорення: Що було робити важче – придумувати свою фразу чи повторювати фразу попереднього учасника? Які висновки можна зробити після виконання цієї вправи? Чи важливо запам'ятовувати сказане партнером по спілкуванню?

Вправа «Найnudніша розповідь»

Учасники об'єднуються в пари й вирішують, хто говоритиме, а хто — слухатиме. Потім тренер повідомляє, що завданням «слухачів» буде уважне вислуховування упродовж 2–3 хвилин «дуже nudної розповіді». Потім тренер відкликає убік майбутніх «оповідачів», нібито для того, щоб проінструктувати їх, як зробити розповідь «дуже nudною». Насправді роз'яснює (так, щоб «слухачі» не чули цього), що суть не в ступені nudності розповіді, а в тому, щоб «оповідач» фіксував типові реакції «слухачів».

Для цього «оповідачеві» рекомендується після хвилинного мовлення зробити в зручний момент паузу і продовжити розповідь після отримання якої-небудь реакції слухаючих (кивок, жест, слова тощо). Якщо упродовж 7–10 секунд виражена реакція відсутня, слід продовжити розповідь упродовж ще однієї хвилини, знову зупинитися і запам'ятати наступну реакцію «слухача». На цьому вправа припиняється.

Наприкінці всім членам групи повідомляється справжній зміст інструкції та мета вправи. «Оповідачів» просять запам'ятати зміст реакції «слухачів» (класифікувавши видиму відсутність реакцій як «глухе мовчання» — про це див. далі). Тренер наводить перелік найтипovіших прийомів слухання, називаючи їх, і надаючи необхідні пояснення.

Типові прийоми слухання:

- мовчання (очевидна відсутність реакції);
- угу-підтакування («угу», «еге», «так-так», «ну», кивання підборіддям та ін.);
- луна (повторювання останніх слів співрозмовника);
- дзеркало (повторювання останньої фрази зі змінюванням послідовності слів);
- парафраз (передавання змісту висловлювання партнера іншими словами);
- спонукання (вигуки та інші висловлювання, що спонукують співрозмовника продовжити перерване мовлення: «Ну і...», «То й що далі?», «Давай-давай» та ін.);
- уточнювальні запитання (запитання на зразок: «Що ти мав на увазі, коли казав “евристичний”?»);
- навідні запитання (запитання на зразок: «Що?», «Де?», «Коли», «Чому?», «Навіщо?», що розширюють сферу оповіді того, хто говорить; нерідко такі запитання, по суті, відволікають від лінії оповідання, що її намітив оповідач);
- оцінювання, поради;
- продовження (коли слухач перериває мовлення оповідача й намагається завершити фразу, яку той розпочав, тобто «підказує слова»);
- емоції (реакції на зразок: «Ух», «Ах», «Чудово», «Та ти що?!», а також сміх, непорушний вираз обличчя тощо);

- нерелевантні та псевдорелевантні висловлювання (висловлювання, які не стосуються справи або стосуються її лише формально: «А ось у Гімалаях усе інакше...» і далі — розповідь про Гімалаї, «До речі, про музику...» і далі — інформація про гонорари відомих музикантів).

Після ознайомлення з переліком тренер пропонує «оповідачам» описати реакції «слухачів», які вони спостерігали, і класифікувати ці реакції за запропонованим переліком. У такий спосіб виявляють реакції, які найчастіше використовувались, і обговорюють їх позитивні та негативні сторони в ситуаціях спілкування. У контексті заняття має сенс навести тритактну схему вислуховування («підтримка — розуміння — коментування») й обговорити доцільність тих або інших реакцій на різних етапах вислуховування. Так, на такті «підтримки» найдоцільнішими видаються такі реакції, як угу-підтакування, луна, емоційний супровід; на етапі «розуміння» — уточнюючі запитання та парафраз, а оцінювання та поради доречні на такті «коментування».

Вправа «Розмова»

Учасники поділяються на групи по три особи. Двоє виступають у ролі співрозмовників, а третій стає спостерігачем процесу спілкування.

Співрозмовникам треба обмінятися думкою з будь-якої цікавої їм обом теми.

Обговорення. Як відбувається контакт? Хтось більше слухає, а хтось говорить? Які прийоми використовують співрозмовники? Наскільки між ними є взаємодія? Чи кожен говорить про себе?

Вправа «Мікрофон».

Підведення підсумків дня через обговорення по черзі питань «Що сподобалося на нашому занятті?», «Що не сподобалося?», «Що було цікавим?», Які ви зробили сьогодні висновки?

Заняття №8.

Вправа «Хвиля розминки».

З метою налаштувати учасників на групову роботу та активізувати їх до участі тренер посилає незавершену половину речення на групу, немов хвилю. Учасники по черзі мають його завершити. Спочатку запускається одне речення за годинниковою стрілкою як «У спілкуванні мене дуже дратує...», та потім проти годинникової стрілки «Я розумію, що мене слухають, коли...» і всі учасники по черзі мають його завершити.

Обговорення: Чи виникали у вас труднощі в процесі виконання вправи? Чи важко було спонтанно закінчувати незавершені речення? Чи дізналися ви щось нове про інших учасників групи? Як в житті ви реагуєте на такі спонтанні ситуації? Чи задоволені ви своєю відповіддю?

Вправа «Дискусія»

Тренер пропонує учасникам пару протилежних висловлювань. Наприклад, «Смертну страту слід скасувати» – «Смертна страта необхідна».

Обирають голову, який стежить за обговоренням та регламентом виступів. Основна мета дискусії – подати всі можливі думки щодо зазначеного питання.

Дискусія проводиться між чотирма чи п'ятьма учасниками, решта спостерігає. Кожен член групи повинен і взяти участь у дискусії, і побути спостерігачем. Спостерігач відзначає особливості поведінки під час дискусії: підтримка, схвалення, конфронтація, домінування, образа, зневага та ін.

Обговорення. Які прийоми дискусії були використані? Хто виявляв активність? Як ви оцінюєте свою роль дискусії.

«Дар переконання»

Основною метою даної вправи є розвиток навичок ведення полеміки, аргументації та контраргументації.

Викликаються два учасники тренінгу. Кожному з них тренер дає сірникову коробку, в одному з яких лежить кольоровий папірець. Після того, як обидва учасники з'ясували, у кого з них у коробочці лежить папірець, кожен починає доводити решті учасників тренінгу, що саме у нього в коробці лежить кольоровий папірець. Завдання «глядачів» – вирішити, у кого з двох учасників лежить у коробочці кольоровий папірець. Якщо «глядачі» помилилися, тренер вигадує їм покарання. Наприклад, протягом однієї хвилини пострибати тощо. Потім можна викликати інших добровольців.

Після завершення вправи обговорити отримані враження та проаналізувати, які саме аргументи, вербальні та невербальні компоненти поведінки змусили «глядача» повірити у брехню.

Підведення підсумків:

Обговорення таких питань як:

- Що Вам сподобалось на тренінгу?
- Що Вам не сподобалось на тренінгу?
- Чи відбулися якісь зміни з Вами після участі у тренінгу?
- Якщо змінилося, то що саме?
- Хто ще з учасників, на Ваш погляд змінився більшою мірою?
- Які з вправ тренінгу справили найбільший вплив на Вас? На групу?
- Чи було нудно у групі? Коли?
- Чи Вам було страшно в групі? Коли?
- Чи шкодуєте Ви про щось, що сталося за час тренінгу? Про що?
- Що з того, що Ви отримали у групі, Ви можете використати вже зараз?
- Чи легше Вам стало аналізувати особливості поведінки людей, що тебе оточують?
- Чи стали Ви краще розуміти себе та інших?
- Що Вам хотілося б побажати собі? Іншим учасникам тренінгу? Тренеру?

