

Уманський державний педагогічний університет  
імені Павла Тичини  
Факультет соціальної та психологічної освіти  
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
освітній ступінь магістр

на тему: ДІАГНОСТИКА ТА КОРЕКЦІЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В  
НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

Виконала студентка 2 курсу, 264 група  
спеціальність 053 Психологія  
Освітня програма Психологія  
Трембовецька Тетяна Олександрівна  
Керівник:  
кандидат психологічних наук, доцент  
Ольховецький С. М.  
Рецензент:  
доктор психологічних наук, професор  
Сафін О. Д.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ.....	11
1.1. Теоретико-методологічні підходи до вивчення проблеми комунікативних бар'єрів.....	11
1.2. Різні підходи до класифікації комунікативних бар'єрів.....	20
1.3. Різні підходи до класифікації комунікативних бар'єрів.....	28
Висновки до 1 розділу.....	41
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ.....	42
2.1. Етимологія психологічних бар'єрів.....	42
2.2. Діагностика комунікативних бар'єрів в навчальному процесі.....	50
Висновки до 2 розділу.....	57
РОЗДІЛ 3 ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ВСТАНОВЛЮВАТИ ПСИХОЛОГІЧНИЙ КОНТАКТ.....	59
3.1. Поняття психокорекції комунікативних бар'єрів.....	59
3.2. Корекція комунікативних бар'єрів в навчальному процесі.....	61
Висновки до 3 розділу.....	74
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	

## ВСТУП

Сучасний етап розвитку нашого суспільства характеризується докорінними перетвореннями в його соціально-економічній і геополітичній структурі, що спричиняє розширення ділових і культурних зв'язків із зарубіжними країнами. Задовольнити зростаюче соціальне замовлення можна за рахунок підвищення ефективності комунікативного процесу та вироблення нових методів подолання комунікативних перешкод. Уміння використовувати навички спілкування в повсякденному житті та в трудовій діяльності приводить до успіху.

Спілкування в нашому житті відіграє дуже велику роль, а його психологічна природа надто складна. Людині важко бути щасливою, успішно працювати, самовдосконалюватися, самоутверджуватися, не контактуючи з іншими. Спілкування, на думку вчених, є однією з основних потреб людини, яка живе в суспільстві. Більшість психологів називають таку потребу комунікативною і вважають, що вона виявляється через прагнення людини до розуміння її іншими.

Спілкування як соціально-психологічний процес неможливе без установлення між комунікантами певних взаємин, що складаються в соціумі. В іншомовному навчанні цей принцип має особливе значення, що зумовлено специфікою предмета. Спілкування є важливою духовною потребою особистості як способом її буття та необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і в першу чергу трудова, не може здійснюватись успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні контакти та взаєморозуміння.

Питання про ефективність людського спілкування - універсальне. Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, з манерами спілкування. І причини багатьох конфліктів, взаємних розбіжностей і невдоволення людей як в особистій, так і в професійній сферах не в останню чергу криються саме в

нерозумінні прийомів ефективного спілкування, у невмінні ними користуватися.

Всі ці види спілкування включають в себе найрізноманітніші бар'єри.

Теоретичний аналіз зарубіжної і вітчизняної психологічної літератури показав, що комунікативні бар'єри вивчались переважно у міжособистісному спілкуванні. Розкрито змістовий аспект понять “психологічний бар'єр”, “комунікативний бар'єр” (Г. Андрєєва, Т. Базаров, В. Галигін, Б. Паригін, Л. Шихіреєв, Є. Цуканова та ін.), виокремлено і охарактеризовано типи психологічних та комунікативних бар'єрів (Г. Гібш, М. Форверг) та чинники їхнього виникнення (А. Аронсон, Є. Залюбовська, В. Столін, Г. Шепард, та ін.). Особливості спілкування у навчанні розглядалися Ж. Вітліним, Г. Лозановим, Л. Меркуловою; проблема навчальних труднощів при роботі – Л. Ароніною, О. Бондаренко, В. Куніциною, Н. Наєнко.

Серед пріоритетних завдань сучасної освіти визначається формування комунікативної компетентності особистості. Першочергового значення в організації навчально-виховного процесу набуває особистість вчителя, і є комунікативній складовій у структурі професійної компетентності надається особлива вага. Психологами, педагогами, лінгвістами пропонується різна структура комунікативної компетентності. Якщо питання психолого-педагогічного комунікативного тренінгу є ґрунтовно розробленими, то тренінг мовленнєво-комунікативний, на нашу думку, має свої особливості і потребує додаткових досліджень.

Аналіз літератури свідчить, що проблема сутності комунікативних бар'єрів, їх ролі в процесі спілкування та забезпечення ефективності професійної діяльності, зокрема, у людей зрілого віку, знайшла певне відображення в роботах таких західних та вітчизняних вчених: Г. Андрєєвої, І. Атватера, Е. Берна, О. Бодальова, О. Брудного, Г. Гібша, К. Девіса, А. Добровича, О. Жирун, І. Калинич, В. Кан-Калика, В. Куніциної, В. Лабунської, О. Лещинської, Я. Луп'яна, Є. Мелібурди, Є. Мосейко,

А. Мудрика, Дж. В. Ньюстрома, Б. Паригіна, Б. Поршнева, С. Резніка, Л. Орбан-Лембрик, М. Форверга та ін.

Що стосується особливостей вияву комунікативних бар'єрів у студентів, то ця проблема, на наш погляд, розроблена недостатньо. Можна виділити праці Н. Вітюк, О. Винославської, О. Кайріс, Г. Микитюк, О. Саннікової, Л. Тіماشкової, С. Шебанової, Т. Шепеленко, які присвячені процесу спілкування студентів і розвитку в них певних комунікативних якостей і вмінь. В ряді досліджень багато уваги приділено формуванню комунікативних рис майбутнього педагога (С. Блинова, С. Терещук, С. Макаренко, В. Зливков, В. Карікаш, В. Семиченко), але мало досліджено розвиток таких рис у студентів вищих навчальних закладів інших спеціальностей. Окремі аспекти комунікативних бар'єрів, які виникають у студентів під час вивчення окремої наукової дисципліни або при взаємодії з певною категорією людей, вивчалися Л. Худорошко, Н. Яковлевою та ін.

Істотну роль в осмисленні сутності комунікативних бар'єрів та їх ролі в процесі спілкування відіграли роботи Г. Андрєєвої, І. Атватера, Е. Берна, О. Бодальова, О. Брудного, В. Кан-Калика, В. Куніциної, В. Лабунської, А. Мудрика, Б. Паригіна, Б. Поршнева, Л. Петровської та ін.

Важливе значення для розробки програми соціально-психологічного тренінгу для підготовки студентів до подолання комунікативних бар'єрів мали роботи, що розкривають зміст та форми активного соціально-психологічного навчання (Л. Карамушка, С. Максименко, В. Семиченко, Н. Чепелева, Ю. Швалб, Т. Яценко).

Наукова новизна і теоретичне значення одержаних результатів дослідження полягають: а) у визначенні особливостей комунікативних бар'єрів студентської молоді; б) у виявленні основних видів комунікативних бар'єрів у студентської молоді (у вищому навчальному закладі та поза його межами); в) у виявленні чинників, що впливають на виникнення комунікативних бар'єрів у студентської молоді (тип майбутньої спеціальності студентів; форма навчання студентів; форма власності вищого навчального

закладу; вік студентів; їх стать; сімейний стан); г) у розробці й апробації тренінгової програми для подолання комунікативних бар'єрів у студентської молоді.

Процеси комунікації та самоідентифікації є тісно пов'язаними та взаємообумовленими, оскільки ідентифікація себе та презентація себе іншим є умовами комунікації та спільної діяльності людей, і, в свою чергу, комунікація – формуючий процес, що безпосередньо впливає на зміст та характер самоідентифікації. Комунікація – процес, в якому ми конструємо не тільки свою соціальну реальність, але й своє власне «я». Тоді, коли в процесі комунікації відбувається викривлення смислів, мають місце комунікативні бар'єри, які ми розуміємо як утруднення або перешкоди для ефективного спілкування. Особливості прояву комунікативних бар'єрів, що виникають в процесі національної та громадянської самоідентифікації, вивчено недостатньо, що зумовлює актуальність нашого дослідження.

У Законі України «Про вищу освіту», Національній доктрині розвитку освіти України у XXI столітті визначено вимоги до професійної компетентності вчителя. У Національній стратегії розвитку освіти в Україні на 2012-2021 рр. наголошується, що «сучасний ринок праці вимагає від випускника не лише глибоких теоретичних знань, а і здатності самостійно застосовувати їх у нестандартних, постійно змінюваних життєвих ситуаціях, переходу від суспільства знань до суспільства життєво компетентних громадян».

Проблема формування навичок професійного спілкування майбутніх фахівців була предметом дослідження багатьох дослідників: Н. Бібик, Л. Божович, Л. Ващенко, Л. Верченко, Л. Виготського, О. Єфімової, С. Ісаєнко, Т. Костолович, Г. Костюка, О. Краєвської, О. Лахтадир, Л. Мацько, Ю. Ненько, І. Новгородцевої, М. Пентилюк, О. Петрук, Л. Пляка, Т. Поясок, А. Приходько, О. Савченко, С. Симоненко, І. Синиці, С. Сисоєвої, Г. Федосова, О. Чорної та ін.

Тренінгові технології у формуванні професійних якостей майбутніх фахівців пропонують використовувати Н. Афанасьєва, В. Балахтар, В. Лефтеров, Л. Мороз, Н. Оніщенко, О. Пасічник, Л. Перелигіна, Т. Цюман, Ю. Чемодурова та ін.

Професійна компетентність учителя – це динамічна комбінація знань, умінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність учителя успішно здійснювати професійну діяльність. У професійній діяльності учитель виступає активним суб'єктом спілкування: передає та приймає інформацію від учнів, колег і батьків, установлює контакти з ними, будує взаємовідносини на основі діалогу, розуміє і сприймає внутрішній світ дитини, прагне до максимальної реалізації здібностей кожного учня та забезпечення його емоційного комфорту в освітньому процесі. Відтак важливим складником професійної компетентності вчителя є комунікативна компетентність, а одним із першочергових завдань вищої педагогічної освіти – формування професійнопедагогічної комунікативної компетентності вчителя, оскільки вона виступає духовно-моральним чинником і науковим змістом освітнього процесу, де знання вчителя, гуманність, душевна щедрість, бажання зрозуміти і допомогти учню відіграють головну роль.

У педагогічній науці накопичено значний досвід підготовки майбутнього вчителя до комунікативної діяльності. Зокрема, сутність педагогічної взаємодії розглядали І. Бех, А. Бойко, А. Бодальов, С. Гончаренко, В. Кан-Калик, В. Сухомлинський, О. Федій та ін., поняття і сутність педагогічної комунікації вивчали Н. Бутенко, О. Жирун, М. Заброцький, С. Левченко та ін., структуру комунікативної компетентності майбутнього вчителя досліджували Н. Бібік, Н. Волкова, Ю. Вторнікова, С. Петрушин, О. Савченко та ін., формуванню комунікативної культури вчителя присвячені роботи Н. Гез, Т. Голанд, Т. Гоффманн, М. Лазарева та ін., технології розвитку комунікативних умінь вчителя та їхні структурні

компоненти окреслювали А. Дубаков, Г. Бушуєва, А. Капська, О. Мерзлякова, Д. Хумест та ін.

Слід зазначити, що вченими досліджувалися лише окремі, хоч і вагомі аспекти зазначеної проблеми: теоретичні та методичні засади підготовки майбутніх учителів до професійно-педагогічної комунікації (Н. Волкова); формування комунікативної культури майбутніх учителів (Л. Аухадєєва, О. Гаврилюк, В. Садова); формування комунікативних умінь і навичок майбутніх учителів математики (І. Османова), початкової школи (Є. Овсяннікова, Т. Федоренко), студентів гуманітарних спеціальностей (О. Романова); педагогічні умови розвитку комунікативної компетентності майбутнього вчителя (Є. Прозорова); формування комунікативної компетентності магістрів педагогічних спеціальностей (К. Касярум), майбутнього вчителя-бакалавра (М. Баяні), студента й учня (А. Дубаков, Є. Заятдінова) тощо.

Проблема формування навичок професійного спілкування майбутніх фахівців була предметом дослідження багатьох дослідників: Н. Бібик, Л. Божович, Л. Ващенко, Л. Верченко, Л. Виготського, О. Єфімової, С. Ісаєнко, Т. Костолович, Г. Костюка, О. Краєвської, О. Лахтадир, Л. Мацько, Ю. Ненько, І. Новгородцевої, М. Пентиліук, О. Петрук, Л. Пляка, Т. Поясок, А. Приходько, О. Савченко, С. Симоненко, І. Синиці, С. Сисоєвої, Г. Федосова, О. Чорної та ін.

Тренінгові технології у формуванні професійних якостей майбутніх фахівців пропонують використовувати Н. Афанасьєва, В. Балахтар, В. Лефтеров, Л. Мороз, Н. Оніщенко, О. Пасічник, Л. Перелигіна, Т. Цюман, Ю. Чемодурова та ін.

Водночас проведене пілотажне дослідження показало, що високим рівнем сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності володіють лише 12,3 % молодих учителів, 85,2 % – відчують труднощі у спілкуванні з батьками учнів, 81,7 – у встановленні компетентної взаємодії зі школярами.



Таким чином, проблема актуальна, але недостатньо досліджена. Не обґрунтованим залишається поняття «професійно-педагогічна комунікативна компетентність» як важливий складник професійної компетентності майбутнього вчителя, не розкрита технологія забезпечення професійно-педагогічної комунікативної компетентності, а також структура та критерії сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності.

У зв'язку з вищезазначеним виникає протиріччя:

□ між постійно зростаючими вимогами суспільства до вчителя, здатного професійно здійснювати педагогічну комунікацію як засіб формування особистості школяра, та реальним професійно-педагогічним рівнем комунікативної компетентності випускника вишу;

□ між необхідністю спеціального формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя у вищому навчальному закладі та недостатньою розробленістю технології і педагогічних умов її формування;

□ між узагальненими підходами до формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності та реальними потребами кожної особистості майбутнього вчителя;

□ між дидактичним потенціалом психолого-педагогічних дисциплін у формуванні професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя й недостатнім його використанням у практиці професійної підготовки сучасних фахівців.

Актуальність проблеми, її недостатня дослідженість, а також потреба у розв'язанні суперечностей, зумовили вибір теми магістерської: «Діагностика та корекція комунікативних бар'єрів в навчальному процесі».

**Об'єкт** дослідження: комунікативні бар'єри в навчальному процесі.

**Предмет** дослідження: діагностика та корекція комунікативних бар'єрів в навчальному процесі

**Мета:** визначити шляхи діагностики та корекції комунікативних бар'єрів в навчальному процесі.

Відповідно до мети визначено такі задачі дослідження:

1. Проаналізувати сучасний стан розробки проблеми діагностики та корекції комунікативних бар'єрів в навчальному процесі;
2. Розкрити сутність, структуру комунікативних бар'єрів в навчальному процесі;
3. Теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити шляхи корекції комунікативних бар'єрів в навчальному процесі.

Методи дослідження: Для досягнення мети було використано такі методи дослідження: теоретичного аналізу, синтезу, порівняння, узагальнення даних педагогічної науки, філософії, психології; комплекс емпіричних методів (аналіз документації, письмове та усне опитування); спостереження, методи тестування, самооцінки; проведення педагогічного експерименту.

Практичне дослідження проблеми формування професійного самовдосконалення майбутніх педагогів було проведено на базі Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. Участь в анкетуванні взяв 51 студент 3-го курсу факультету соціальної та педагогічної освіти, 1-го курсу факультету соціальної та психологічної освіти і 3-го курсу початкової освіти та мистецтв.

Теоретичне значення дослідження полягає в доповненні та систематизації форм та методів дослідження комунікативних бар'єрів в навчальному процесі.

Практичне значення роботи полягає у тому, що його висновки, основні твердження та методичні рекомендації можна використовувати у навчально-виховному процесі.

Апробація відбулася в: публікації. III Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції «Теорія та практика психокорекції особистості», що відбулася 26 жовтня 2023 року на базі Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини; приймала участь у конференції: XII-тій Всеукраїнській науковій Інтернет-конференції

«Актуальні питання психології: теорія, методика, практика» (Умань, 11-12 жовтня 2023 року)

Структура та обсяг магістерської роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ**

### **1.1. Теоретико-методологічні підходи до вивчення проблеми комунікативних бар'єрів**

У першому розділі «Діагностика та корекція комунікативних бар'єрів в навчальному процесі» подано характеристику поняття «комунікативні бар'єри» та розкрито структуру комунікативних бар'єрів в навчальному процесі.

Теоретико-методологічні підходи до вивчення проблеми комунікативних бар'єрів здійснено огляд літератури, присвяченої проблемі бар'єрів у спілкуванні в зарубіжній і вітчизняній психології та ознаки і фактори виникнення комунікативних бар'єрів.

На основі аналізу літературних джерел з'ясовано понятійно-термінологічне поле дослідження, розкрито сутність понять «комунікація», «професійно-педагогічна комунікація», «комунікативні бар'єри в навчальному процесі».

Комунікація (від лат. *communicatio* – єдність, передача, з'єднання, повідомлення) – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації.

Одними з перших у дослідженні педагогічного спілкування почали вивчатися процеси взаємодії у системі «вчитель-учень» О. Бодальовим, А. Бойко, В. Куніциною, С. Кондратьєвим, В. Роздобудько та ін. Важливим джерелом цікавих ідей і методів дослідження, фактів та матеріалів стали роботи з проблем педагогічного такту (А. Добрович, В. Кан-Калик, Н. Кузьміна, О. Леонтьєв, І. Страхів, І. Синиця та ін.); закономірностей формування в майбутнього вчителя комунікативних навичок та умінь, розвитку його комунікативної компетентності у процесі професійної підготовки (Н. Волкова, К. Касярум, Ю. Вторнікова та ін.).

У контексті поглиблення розуміння сутності поняття «комунікативна компетентність», «комунікативні бар'єри в навчальному процесі» розглядаються такі тлумачення: комунікативна компетентність – уміння встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми (Г. Данченко, Ю. Жуков, С. Козак, С. Макаренко, Л. Петровська, П. Растенніков, Ю. Рись, В. Степанов, В. Ступницький); володіння сукупністю мовних та мовленнєвих умінь (Є. Головаха, Т. Ладиженська, Є. Мелбруд, Н. Паніна, Р. Парошина, М. Станкін); знання норм і правил спілкування (А. Козлов, Т. Іванова).

Доведено, що комунікативна здатність учителя ґрунтується на таких компетенціях: мовленнєва (розуміння, говоріння, письмо); мовна (знання фонетики, графіки, орфографії, лексики, граматики); дискурсивна (комунікативні вміння, пов'язані з умовами реалізації окремих мовленнєвих функцій із застосуванням адекватних мовних моделей-зразків); соціокультурна та соціолінгвістична (уміння використовувати у спілкуванні та пізнанні соціокультурні і соціолінгвістичні реалії); стратегічна (розвиток здатності студентів/учнів до самостійного навчання і самовдосконалення, бажання спілкуватися, слухати, розуміти інших, адекватна оцінка та самооцінка).

На основі аналізу підходів учених до трактування понять «комунікативна компетентність», «комунікативні бар'єри в навчальному процесі», тощо нами визначено ключову дефініцію дослідження: професійно-педагогічна комунікативна компетентність майбутнього вчителя – це інтегративне особистісне утворення, що розглядається як результат сформованості професійних компетенцій та особистісних якостей (доброзичливість, тактовність, емпатійність, об'єктивність, толерантність, організованість, ініціативність тощо) майбутнього вчителя, які дозволяють установлювати психологічний контакт із школярами, їхніми батьками та колегами; логічно, науково та стисло передавати предметну інформацію; керувати процесом спілкування та організувати педагогічно доцільну

взаємодію; виховувати гармонійно розвинену особистість, творчо вирішувати педагогічні завдання, що виникають в освітньому процесі.

Спираючись на теоретичні та практичні дослідження вітчизняних і зарубіжних учених (Н. Буртова, М. Вятунєв, Н. Гез, Д. Ізаренков, В. Ульріх, Т. Симоненко, Р. Мілбруд, І. Максимова, Ю. Мрякіна, Б. Ломов та ін.), визначено, що професійно-педагогічна комунікативна компетентність майбутнього вчителя містить у собі: професійно-соціальну комунікативну компетенцію (передбачає наявність професійних знань, загальної гуманітарної культури людини, вміння орієнтуватися в навколишньому світі, навички спілкування); професійно-методичну комунікативну компетенцію (наявність професійно-методичних знань та досвіду практичної роботи, необхідних для ефективної професійної діяльності в загальноосвітній школі; сукупність умінь: упевнено орієнтуватись у багатоманітності сучасних науково-педагогічних підходів і методичних рішень, використовувати й адаптувати готові методичні рішення, самостійно виконувати науково-методичну роботу; вміння реалізовувати принципи, зміст, форми, методи й засоби навчально-педагогічної діяльності); професійно-творчу комунікативну компетенцію (наявність у педагога такого особистісного утворення як самовиховання власних професійно-педагогічних комунікативних умінь).

На основі аналізу праць учених (Ю. Вторнікова, А. Дубаков, Ю. Ємельянов, М. Забродський, С. Оськіна, С. Скворцова, О. Усанова, Т. Хайновська та ін.) встановлено, що професійно-педагогічна комунікація виконує термінальні (навчальна, виховна, розвивальна, життєзабезпечення, соціалізації); тактичні (інформативна, експресивна, смислоутворювальна, діагностична, спонукальна, прогностична, психотерапевтична); операціональні (зворотного зв'язку, методична, управлінська, координаційна, контактна) функції.

Аналіз компонентної структури комунікативної компетентності вчителя свідчить про те, що існує два основних підходи до її визначення. Представники першого підходу (О. Усанова, Т. Хайновська, М. Заброцький, Ю. Ємельянов),

аналізуючи структуру комунікативної компетентності вчителя, виокремлюють «блоки-аспекти» (перцептивний, рефлексивний, поведінковий (О. Усанова); когнітивний, діяльнісний, особистісний (Т. Хайновська); гностичний, когнітивний, емоційний (М. Заброцький). Прихильники другого підходу (А. Дубаков, С. Оськіна) окреслюють структуру через перелік складових комунікативної компетентності: лінгвістична, соціально-психологічна та рефлексивна (А. Дубаков), або через виокремлення фаз процесу педагогічної комунікації: планування процесу комунікації, установлення контакту, передавання інформації, сприймання інформації, забезпечення зворотного зв'язку, досягнення цілей контакту (С. Оськіна).

Відповідно до положень теоретичних досліджень Г. Васильєва, Н. Волкової,

Л. Григоровича, Ю. Ємельянова, А. Кідрона, Л. Петровської, С. Петрушина, О. Сидоренко та ін., структура професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя включає когнітивний, емоційний та діяльнісний компоненти.

Доведено, що професійно-педагогічна комунікативна компетентність майбутнього вчителя має глибинні джерела, тісно пов'язані з особистісними рисами педагога, мотивами його діяльності, особистісними соціокультурними та комунікативними настановами, ціннісними орієнтирами.

Виявлено специфіку комунікативної діяльності вчителя, яка ґрунтується на поліфункціональності взаємодії з учнями, колегами, батьками учнів. Поліфункціональність професійно-педагогічної комунікативної діяльності майбутнього вчителя визначається здатністю педагога до організації власної комунікативності у процесі освітньої, виховної, розвивальної діяльності; здатністю до варіативності (застосування різних тактик, моделей, стилів, засобів комунікації), інтегративності, багаторівневості побудови комунікативної діяльності (стимулювання реципієнта, здійснення контролю та самоконтролю, самооцінка, аналіз, корекція, прогнозування комунікативного процесу).

Професійно-педагогічна комунікативна компетенція вчителя виявляється в особистісному аспекті спілкування (виявлення особистісних якостей під час спілкування), комунікативному аспекті (обмін інформацією та її розуміння), інтегративному аспекті (взаємодія партнерів у ході організації та здійсненні спільної діяльності), перцептивному аспекті (сприймання одним партнером по спілкуванню іншого).

Педагогічна комунікація є основною формою здійснення педагогічного процесу та проявляється у пошуку змісту та способу передачі навчальної інформації, у творчості педагогічної взаємодії, у здатності зацікавити, захопити, організувати пошукову діяльність учнів, у вмінні правильно зорієнтуватися у нестандартних педагогічних ситуаціях.

Загалом поняття «бар'єр» означає будь-яку перешкоду або заваду (також і під час комунікаційного процесу) та широко використовується у багатьох галузях наукового знання. Психологічне трактування поняття «бар'єр» акцентує увагу на небажаному характері цього явища, у зв'язку із чим його необхідно зняти, подолати, нівелювати [1, с. 204]. Термін «мовний бар'єр» щодо вивчення іноземної мови розуміється саме у психологічному контексті, як «індивідуальна, суб'єктивна неможливість використовувати набуті знання у процесі говоріння, коли людині з деяких причин важко висловити те, що вона хоче, іноземною мовою за наявності відповідних знань» [2, с. 90].

В. Бернштейн розглядає «мовний бар'єр» як важкі ситуації соціалізації, що проявляються через незнання принципів та норм комунікативного акту, ігнорування культурних особливостей країни мови, що вивчається, несформованість умінь відтворювати спонтанне мовлення, непоінформованість про сам факт наявності складнощів міжкультурної комунікації.

Отже, мовний бар'єр можна визначити як особисту персональну неспроможність студента використати наявні в нього знання та вміння для комунікативної діяльності. Це прояв суб'єктивного характеру, що виявляється в реальній ситуації, демонстрацією якої є негативні емотивні переживання, які



пов'язані з нервовим напруженням і блокують взаємодію, оскільки учасник спілкування не показує себе через нездійсненність вираження своїх ідей та думок. Внутрішньою психологічною перешкодою є небажання, боязкість, розгубленість, почуття тривоги та неповноцінності, студент у такому разі не володіє спонтанним мовленням.

Емфатична структура мовного бар'єра полягає в посиленні негативних почуттів і настанов, пов'язаних із завданням. Отже, мовний бар'єр відіграє дестабілізаційну роль – студент замовкає або вважає за краще говорити знайомою мовою. Окрім вищезазначених проблем, у процесі стихійної іншомовної комунікації може виникати страх висловлюватись перед аудиторією, внутрішнє очікування критики й іронії, невпевненість у здійсненні комунікації з більш «просунутим» учасником спілкування та недостатній лексичний запас. Усі ці приклади свідчать про наявність комунікативно-мовного бар'єра, який виявляється перешкодою для здійснення комунікації різномовних учасників.

Для ефективного навчання усного іншомовного мовлення викладачеві не можна недооцінювати роль бар'єра спілкування. Важливо визначити наявність психологічного бар'єра спілкування у студента, розпізнати природу та характер цього бар'єра і, відповідно до цього, вибрати той метод навчання, який прийнятний для тієї чи іншої групи учнів. Загалом технологія подолання психологічних бар'єрів являє собою систему заходів і засобів, що визначають характер педагогічного впливу на психічні сфери індивідуальності студента. Вона містить такі блоки: діагностичний (діагностика рівнів сформованості сфер індивідуальності та мовних умінь і навичок), цільовий (цілі подолання бар'єрів), змістовий (система завдань, вправ, спеціальні та проблемні ситуації), аналітичний (програма спостереження за діяльністю викладача і моніторинг досягнутих результатів).

Учені та практики, які вивчають проблему виникнення та подолання негативних психологічних станів студентів у процесі вивчення іноземної мови, насамперед виділяють лінгвістичний і психологічний бар'єри.

Причини виникнення лінгвістичного бар'єра ґрунтуються на недостатньому знанні теоретичних, граматичних, а також лексичних норм мови, що вивчається студентами. Сюди можна віднести недостатній словниковий запас і невміння розпізнавати контекстуальні значення слів, неправильне тлумачення іншомовних лексичних одиниць через специфіку морфологічної форми. Лексичним бар'єром можуть бути прислів'я і приказки, які не можна переводити буквально, оскільки вони мають свої еквіваленти в мові, що вивчається. Лінгвістичні труднощі можуть виникнути внаслідок недостатньої базової операційної бази, яка включає граматику і навички сприйняття мови на слух [1, с. 90].

Розглядаючи психологічний бар'єр, необхідно зазначити, що вивчення іноземної мови безпосередньо пов'язане з розумом та інтелектуальною активністю студента. Освітня діяльність базується на психологічному й особистісному потенціалі. Психологічний бар'єр – це поняття багатогранне і, у свою чергу, включає когнітивний, емоційний, операційний і мотиваційний види бар'єрів. В основі психологічного бар'єра лежать насамперед страхи, які безпосередньо пов'язані з особливостями характеру, низьким рівнем емоційної рівноваги й почуттям неповноцінності, сором'язливістю. Також серед причин виникнення психологічного бар'єра можуть бути негативний попередній досвід вивчення іноземних мов і недостатня мотивація. З огляду на все вищезазначене, можна визначити причину виникнення мовного бар'єра в наявності сильної суб'єктивної та репрезентативної тривожності, через внутрішню скутість і напругу, страх висловлювати свої думки неправильно.

Комплекс психологічних умов, необхідних для ефективного подолання психологічних бар'єрів, що виникають у процесі вивчення іноземної мови у студентів вищої школи, містить:

- активізацію пізнавальної та практичної діяльності на основі виявлених інтересів, схильностей, здібностей студентів;
- прояв рефлексії як чинника успішності в навчанні;

– організацію соціального партнерства у виші, подолання дискомфорту стану на заняттях з іноземної мови.

Компетентний викладач, який знає функції психологічного бар'єра, може використовувати їх у розвивальних цілях. Зазвичай студент не усвідомлює наявності у себе тих чи інших здібностей і навичок, але за певних життєвих ситуацій здібності особистості можуть розкритися в навчальному процесі. Психологічний бар'єр найчастіше виникає через розбіжності вимог програми вищої школи та рівня психологічної підготовки студента, його невміння вирішувати свої навчальні завдання. Успішність студента в академічній діяльності залежить від його ставлення до навчання, від мотивів, які лежать в основі навчальної активності, і бар'єрів, які заважають не тільки якісному засвоєнню знань, але й особистісному розвитку студентів.

Формування досвіду взаємовідносин та поведінки учнів у вирішенні конфліктних ситуацій є актуальною психолого-педагогічною проблемою, і, як показує аналіз практики, необхідно формувати такий досвід на ранніх етапах навчання в початковій школі. Саме в цей період навчання в школі діти починають активно опановувати досвід вирішення суперечностей, що характеризують різні сфери життя. Учні молодшого шкільного віку по різному реагують на соціальну ситуацію і тому їх поведінка характеризується ознаками, включаючи індивідуальнопсихологічні особливості та зовнішні фактори, вивчення яких має бути спрямоване на весь навчальний процес.

Охарактеризовано поняття «комунікативний бар'єр», причини, які спричиняють його появу, представлені різновиди бар'єрів, які виникають в ході спілкування.

Як свідчить практика, більшість першокурсників, які вступають у спілкування іноземною мовою, відчують психологічні труднощі, пов'язані з подоланням багатьох проблем – очікування невдач, підвищену тривожність, скутість, побоювання помилок і т. ін. Труднощі подолання подібних бар'єрів, як правило, є наслідком того, що в процесі навчання не приділяється належної уваги психологічній підготовці студентів до комунікації іноземною мовою. Не

враховуються достатньою мірою фактори професійної адаптації (приспособування до вузівського життя, навчального процесу, майбутньої професії, що здобувається), адаптації до нового для людини колективу, встановлення коректних ділових і особистих контактів з людьми, індивідуальні відмінності. Невраховання названих факторів порушує процес навчання, негативно впливає на розвиток особистості студента, призводить до виникнення міжособистісних конфліктів у групі, знижуючи ефективність навчальної діяльності студентів. Тому природно припустити, що процес навчання передусім має стимулювати належний психічний стан людини в іншомовному спілкуванні. Цим пояснюється актуальність дослідження психолого-педагогічних умов і чинників, що сприяють самореалізації особистості студента в навчально-пізнавальній діяльності, стимулюють позитивні установки на контакт із партнером і отримання зворотного зв'язку іноземною мовою, перешкоджаючи виникненню психологічних бар'єрів і сприяючи їх зниженню, якщо вони виникли в попередній практиці.

Теоретичний аналіз зарубіжної і вітчизняної психологічної літератури показав, що комунікативні бар'єри вивчались переважно у міжособистісному спілкуванні. Розкрито змістовий аспект понять “психологічний бар'єр”, “комунікативний бар'єр” (Г. Андреева, Т. Базаров, В. Галигін, Л. Дмитрієва, Л. Новикова, З. Ноліу, Б. Паригін, Н. Подимов, Л. Подлесная, Л. Шихірев, Є. Цуканова та ін.), виокремлено і охарактеризовано типи психологічних та комунікативних бар'єрів (Г. Гібш, Б. Паригін, М. Форверг) та чинники їх виникнення (А. Аронсон, Г. Гібш, В. Бенніс, Є. Залюбовська, Б. Паригін, К. Роджерс, В. Столін, Г. Шепард, М. Форверг та ін.) Особливості спілкування у навчанні іноземним мовам розглядались Ж. Вітліним, Г. Лозановим, Л. Меркуловою; проблема навчальних труднощів при вивченні іноземної мови – Л. Ароніною, О. Бондаренко, В. Куніциною, Н. Наєнко, О. Овчинніковою, І. Піщевою, А. Рояк. Водночас спеціальних досліджень особливостей і чинників виникнення комунікативних бар'єрів та умов їх подолання при вивченні іноземної мови у вищих навчальних закладах і, зокрема, у студентів

першого курсу не виявлено. А втім очевидно, що їх ігнорування може стати серйозною перешкодою для успішного оволодіння іноземною мовою.

Відомо, що процес навчання будь-якому предмету будується за типом спілкування (Ш. Амонашвілі, В. Бітуєв, М. Боришевський, В. Кан-Калік, О. Леонтєв, В. Ляудіс, Г. Рогова, Л. Фішкова). У навчанні іноземній мові цей принцип має особливе значення, що зумовлено специфікою предмета. Основним методологічним положенням, що лягло в основу дослідження, стала „ідея навчання нерідній мові з самого початку як засобу спілкування”, а також ідея спілкування як засобу навчання мові (О. Леонтєв) та принцип діяльнісного підходу до проблеми спілкування, розроблений у працях Б. Ананьєва, Л. Виготського, О. Леонтєва, Б. Ломова, А. Лурії, С. Рубінштейна, Б. Паригіна, В. Соковніна, М. Кагана й ін. Ми розглядали процес навчання іноземній мові як особливим чином організоване спілкування, у процесі якого висока ймовірність появи комунікативних бар'єрів.

Проблема комунікативних бар'єрів (чи, як їх іноді називають, „ускладнень”, „перешкод”) розглядається дослідниками у контексті соціально-психологічних проблем, традиційних для вітчизняної та зарубіжної соціальної психології. Так, „труднощі” у спілкуванні розглядаються в рамках досліджень: міжособистісного сприймання (Г. Андрєєва, Т. Азаров, Б. Паригін, Г. Сухобська, А. Бодальов, Є. Мосейко); міжособистісної взаємодії (В. Куніцина, Є. Залюбовська, Г. Рогова, Б. Ломов, Є. Цуканова, М. Андерсен); міжособистісних відносин (І. Нелісова, Н. Обозов, А. Єршов, Х. Гуєтськов); у дослідженнях комунікації (Г. Андрєєва, А. Хараш, Л. Петровська, М. Арутюнян, А. Блюмберг, Д. Катс), згадуються й аналізуються у процесі розробки проблем корекції спілкування (Г. Ковальов, К. Корі, К. Роджерс).

В результаті аналізу літератури ми виокремили два основних напрямки, у рамках яких здійснюється розробка методологічного аспекту проблеми комунікативного бар'єра як феномена в психології спілкування: спроби

змістовного визначення й інтерпретації поняття „комунікативний бар’єр” (Є. Цуканова, Б. Паригін, Л. Новікова, З. Ноліу, В. Галигін, В. Шутц, Л. Дмитрієва й ін.) і спроби виокремлення різних типів комунікативних бар’єрів у людському спілкуванні (Г. Гібш, М. Форверг, Б. Паригін, Є. Залюбовська, А. Рояк, К. Роджерс та ін.).

Аналіз проблеми змістовного визначення поняття комунікативного бар’єра дозволив нам запропонувати дати тлумачення цього феномена щодо процесу вивчення іноземних мов як психологічного явища, що призводить до блокування ефективного спілкування у процесі спільної діяльності, що спричиняється недостатньою мотивованістю навчання, неадекватною самооцінкою, несприятливою психологічною атмосферою у навчальній групі та відсутністю навичок й умінь, необхідних для реалізації процесу спілкування.

## **1.2. Різні підходи до класифікації комунікативних бар’єрів.**

Теоретичні дані дослідження труднощів, що виникають у процесі вивчення іноземної мови у студентів-першокурсників, дозволили виявити три групи факторів, які зумовлюють виникнення комунікативних бар’єрів: мотиваційні, операціональні й соціально-психологічні.

До мотиваційних факторів ми віднесли відсутність інтересу безпосередньо до змісту навчальної діяльності, організованої викладачем на тлі загальної зацікавленості в оволодінні іноземною мовою, а також захисну поведінку студентів, що виявляється в ситуаціях спілкування з викладачем внаслідок неадекватної самооцінки й рівня домагань. Захисна поведінка в ситуаціях спілкування є реалізацією захисної мотивації (збереження самооцінки) й відіграє негативну роль, блокуючи спілкування.

Операціональними факторами виступають різні форми порушення чи недостатності засобів і навичок спілкування. На думку О. Леонтьєва, діяльність спілкування, комунікативна діяльність адекватна властивостям

мови як предмета. При цьому мовна комунікація забезпечує будь-яку іншу діяльність, маючи за безпосередню мету або оволодіння цією діяльністю, або планування цієї діяльності, або її координацію. У свою чергу, порушення мови призводять до блокування спілкування й, отже, перешкоджають реалізації діяльності, забезпечуваної мовним спілкуванням. Основними навичками, необхідними для реалізації спілкування, ми вважали: 1) навички, необхідні для здійснення процесу комунікації (володіння знаковою системою, уміння здійснювати вплив на поведінку, здатність орієнтуватися в контексті комунікативної ситуації, володіння засобами невербальної комунікації); 2) навички взаємодії з партнерами по спілкуванню (навички встановлення й підтримки контакту, організації та координації спільних дій, уміння впливати на групове рішення й сприяти його прийняттю); 3) навички адекватного міжособистісного сприйняття й розуміння іншої людини (рефлексивні й емпатійні вміння, уміння співвідносити зовнішні характеристики з глибинними особистісними особливостями).

Соціально-психологічні фактори розглядаються як найбільш значущі перешкоди ефективному спілкуванню. Одним з них є несприятливий психологічний клімат як наслідок негативних міжособистісних відносин у ситуації „студент-викладач” та егоцентричної спрямованості діяльності студентів-першокурсників, превалювання емоційної напруги над операціональною у процесі навчальної діяльності, відсутність умов для розкриття й реалізації потенційних творчих можливостей особистості.

Оскільки сама суть поняття «комунікативний бар'єр» розкрита досить широко, існують різні підходи до класифікації комунікативних бар'єрів. Розглянемо класичний підхід до класифікації комунікативних бар'єрів.

Соколов А.В., наприклад, поділяє усі комунікативні бар'єри на чотири класи [26]:

1. Технічний бар'єр. Це можуть бути шуми радіостанцій, перешкоди в аудіо та відео зв'язку, телезв'язку та інше.

2. Міжмовний бар'єр. Даний вид бар'єру виникає в зв'язку з неспівпаданням мовних одиниць, знаків, позначень, знакових систем.

3. Соціальний бар'єр. Як приклад, часто приводять непорозуміння між старшим та молодим поколіннями, міжкласові непорозуміння, непорозуміння між керівником та підлеглим тощо.

4. Психологічний бар'єр. В результаті утворення даного бар'єру, в свідомості співрозмовників формуються хибні уявлення про один одного, що впливає на подальше розгортання діалогу, розмови, адже змінюється і саме ставлення до свого опонента.

Комунікативні бар'єри. Під комунікативним бар'єром зазвичай розуміється все те, що перешкоджає ефективній комунікації і блокує її.

Одне з найглибших помилок полягає в тому, що люди думають, ніби досить висловити свою думку, щоб інші належним чином її сприйняли. В основі такої помилки лежить припущення, згідно з яким передане повідомлення досягає свого адресата без будь-яких змін. Насправді часто виходить не так: одні говорять одне, а інші їх слухають і розуміють зовсім інше. Відбувається це тому, що всі повідомлення піддаються впливу численних шумів і перешкод, значно знижують результативність комунікації.

Врахувати всю сукупність спотворюють повідомлення чинників практично неможливо - вони дуже різноманітні. Тому мають місце найрізноманітніші спроби систематизації комунікативних бар'єрів.

Так, В. Шепель виділяє шість найбільш явних бар'єрів:

- дискомфорт фізичного середовища, в умовах якої сприймається повідомлення;
- інерція включеності, т. Е. Заклопотаність слухача іншими проблемами;
- антипатія до чужих думок,
- стереотипизованість свідомості,
- амбітність;
- мовний бар'єр - істотна відмінність словникового запасу, лексики комунікатора і комуніканта;



- професійне неприйняття - некомпетентне вторгнення комунікатора в професійну сферу комуніканта;

- неприйняття іміджу комунікатора.

У літературі з психології прийнято виділяти чотири типи бар'єрів:

- фонетичний - невиразна швидка або повільна мова, мова-скоромовка, акцент, мова з великою кількістю звуків-паразитів і т. п.;

- семантичний - відмінність в системах значень слів;

- стилістичний - невідповідність стилю мови комунікатора й ситуації спілкування або стилю спілкування і психологічного стану партнера по спілкуванню;

- логічний - складна, незрозуміла або неправильна логіка міркувань.

У теорії комунікації в якості підстав класифікації комунікативних бар'єрів доцільно виділити середу (зовнішні умови) комунікації, технічні засоби комунікації і самої людини як головної дійової особи будь-якого комунікативного акту.

Бар'єри, обумовлені факторами середовища.

До них відносяться характеристики зовнішнього фізичного середовища, що створює дискомфортні умови передачі і сприйняття інформації:

- акустичні перешкоди - шум в приміщенні або за вікном, ремонтні роботи, ляскання дверей, дзвінки телефону і т. д. ;

- відволікаюче навколишнє оточення - Яскраве сонце або, навпаки, тьмяне світло, колір стін в приміщенні, пейзаж за вікном і т. д. ;

- температурні умови - занадто холодно або занадто жарко в приміщенні;

- погодні умови - дощ, вітер, високий або низький тиск і т. д.

Даний перелік зовнішніх умов комунікації можна продовжити. Кожен з перерахованих факторів може позначитися на результативності комунікації в силу свого впливу на індивідуальні психофізіологічні особливості комунікантів.

Технічні бар'єри. У технічній літературі для їх позначення найчастіше використовується поняття «шуми», введене в науковий обіг автором математичної теорії комунікації К. Шенноном. Близьке за змістом до комунікативного бар'єра, і включає все, що спотворює (перериває) передає сигнал і в результаті впливає на повідомлення в цілому.

Також можна виділити такі технічні бар'єри комунікації, які одночасно обумовлені і людським фактором: неправильним використанням техніки зв'язку (відсутність навичок роботи з відповідною технікою, помилка в адресі електронної пошти і т. п.);

«Людські» бар'єри комунікації можна розділити на психофізіологічні та соціокультурні.

Психофізіологічні бар'єри. Такі бар'єри можуть виникати внаслідок будь-яких фізіологічних порушень: порушення артикуляції, глухота, повна або часткова втрата зору і т.д. Також на здатність людей спілкуватися, передавати і сприймати інформацію сильний вплив надають їх психологічні характеристики. Вітчизняний психолог Б.Д. Паригін виділяє бар'єри, пов'язані як з безособовими механізмами соціально-психологічної взаємодії і взаємовпливу людей один на одного, так і впливом особистісних індивідуальних особливостей комунікантів. Прикладом перших можуть служити стереотипи сприйняття партнера по спілкуванню. Прикладом друге є індивідуальні особливості особистості, наприклад, її інтровертованості.

Крім перерахованих, до поширених форм психологічних бар'єрів відносять нервову напругу, яка може привести до емоційного зриву, деякі психічні стани (індиферентність, апатія, депресія) і психічні властивості особистості (замкнутість; підвищена вразливість і ін.).

Психологічні бар'єри виконують дві функції:

- 1) функція психологічної перешкоди;
- 2) функція психологічного захисту, яка сприяє автономності, відокремлювалися особистості в спільності і забезпечує їй відносну незалежність і індивідуальність.

Соціокультурні бар'єри. Люди - вони не ізольовані індивіди, а громадські істоти і як такі є носіями певних соціальних якостей. Вони є представниками тієї чи іншої нації, етносу, класу, соціальної групи, релігійної конфесії, професійного співтовариства, демографічної групи і т. д. Все це і породжує їх соціокультурні відмінності, обумовлені приналежністю до того чи іншого мовного, етнічного, культурного, професійного і іншої спільноті або ряду спільнот одночасно.

В першу чергу породжують комунікативні бар'єри соціальні фактори, обумовлені приналежністю людей до різних груп або організаціям. Одна з головних причин цього полягає у феномені «групового (громадського) свідомості», яке чітко проявляється в згуртованих групах (спільнотах), особливо в таких, де є сильний авторитарний лідер. Групове (суспільне) свідомість як інтегральна характеристика будь-якої більш-менш організованої або окресленої спільноті існує об'єктивно, незалежно від свідомостей окремих індивідів, має по відношенню до них примусовою силою і змушує людину слідувати нормам, принципам і правилам поведінки своєї групи.

Таким чином, формуючись в певному соціальному середовищі, людина одночасно формується і в певному культурному середовищі. Націям, класам, соціальним, професійним, релігійним та іншим групам властиво створювати свою власну, відмінну від інших культуру, власні знакові системи (мови), стереотипи мислення і стандарти поведінки, які стають особливо очевидні при зіткненні з іншими культурами. Ця невідповідність породжує культурні бар'єри комунікації. Найбільш очевидні серед них - лінгвістичні та семантичні бар'єри. Вони виникають через мовні відмінності: люди можуть спілкуватися на різних мовах; вони можуть говорити на одній мові, але не розуміти один одного через відмінності лексиконів - багатих у одних і обмежених у інших, через розбіжність лінгвістичного смислового наповнення вимовлених слів. Розрізняються мови не тільки народів, а й різних соціальних груп.

Очевидно, що комунікація можлива тільки в тому випадку, якщо комуніканти володіють загальним кодом (системою знаків, до якої відноситься і мова). Однак спільності знаків, зокрема мови, недостатньо для адекватної комунікації: навіть носії однієї мови часто не розуміють один одного. Необхідно також оволодіти соціокультурним кодом спільноти, мовою якого здійснюється комунікація, тими знаннями і уявленнями, які зберігаються в його «когнітивній базі» - сукупності знань і уявлень, спільних для всіх членів даної лінгвокультурної спільноти.

Проблема культурних бар'єрів комунікації це і проблема інтерпретації одного і того ж тексту (повідомлення, інформації), що розуміється як розшифровка сенсу, що стоїть за очевидним змістом, розкриття більш глибоких значень, укладених в буквальному значенні. Інтерпретація – це свідомо чи несвідомо спроба подолати дистанцію між культурами комунікантів. Спроби такого роду не завжди бувають вдалими, бо наштовхуються на культурні стереотипи, які визначають жорсткі параметри «правильного» або «неправильного» тлумачення тексту (повідомлення).

Практичні висновки можна сформулювати наступним чином:

- ніколи не слід наполягати на тому, що єдино правильними є тільки ті уявлення, які склалися в даній культурі; необхідно знайомити з ними представників інших культур, пояснюючи причини їх виникнення;
- важливо мати правильне уявлення про психологію і культуру людей, з якими здійснюється спілкування; саме в недооцінці цього криються причини більшості комунікативних невдач;
- необхідно розглядати повідомлення з точки зору одержувачів, фокусувати увагу на одержувача повідомлення, його інтересах, почуттях, пріоритетах;
- потрібно використовувати різні засоби доставки повідомлення;
- слід домагатися зворотного зв'язку і в процесі комунікації звіряти свої дії з відповідною реакцією одержувача

Отже, функції, які виконує мова в кожній конкретній ситуації спілкування, визначають зовнішній вигляд висловлювання, в першу чергу відбір слів і синтаксичних конструкцій. Ми відзначили, що домінуючою функцією мови є комунікативна функція, обслуговування процесу комунікації. Комунікаційний процес можна розглядати як обмін інформацією між людьми, а його метою вважати усвідомлення і розуміння переданої і отриманої інформації. Інформація, що міститься в мові, визначається як невербалізована передача вже здобутих, осмислених і організованих фактів.

Очевидно, що для досягнення зворотного зв'язку необхідно подолати ряд бар'єрів і перешкод спілкування:

- бар'єри передачі інформації - нечітке уявлення ініціатором спілкування предмету розмови, відсутність логіки у висловлюваннях, артикуляційні проблеми, тембр голосу, інтонація і т. д. переробка повідомлення у внутрішній мові слухача відбувається тим успішніше, чим краще говорить предмет свого висловлювання за формою і змістом.

- бар'єри сприйняття інформації - Непідготовленість до розмови на задану тему, відсутність навичок осмислення, трансформації, узагальнення інформаційних блоків, нерозвиненість механізмів імовірнісного прогнозування, погана пам'ять і т. д.

- об'єктивні перешкоди в спілкуванні - фізіологічні перешкоди (холод, спека, шум), психологічні (настрій, ставлення до співрозмовника, захопленість іншою ідеєю), а також відсутність спільної мови спілкування, несподіванка повідомлення і т. д.

Аналіз наукових досліджень показав, що проблема психологічних особливостей поведінки особистості в конфліктних ситуаціях пов'язана з конфліктом як формою взаємодії у ході спілкування між людьми, а розкриття сутності їхньої поведінки вимагає знання сутності конфлікту. Багато наукових досліджень присвячено вивченню природи конфліктів (Ф. Бородкін, Н. Гришина, О. Доченко, А. Ішмуратов, О. Ковальов, Г. Ложкін, С. Максименко, В. Мерлін, Л. Петровська, М. Пірен, Н. Повякель,

М. Примуш, М. Рибаківа); проблема шкільних конфліктів неодноразово привертала увагу таких дослідників (М. Буянов, Н. Левітов, А. Лічко, К. Лоренц, Н. Максимова, К. Мілютіна, М. Рибаківа, Т. Титаренко та ін.). Найбільший внесок у вивчення конфліктної поведінки молодших школярів внесли дослідники Т. Дрожина, Є. Дурманенко, І. Коваль, В. Радчук, М. Рибаківа.

Причини, що визначають наявність чи відсутність відповідності між відношенням і звертанням учасників спілкування, В.М. М'ясищев бачив не тільки в особистісних властивостях кожного із тих, хто спілкується в окремоті, але й в обставинах спілкування і, зокрема, у характері малої групи, що їх утворюють люди, що спілкуються, вважає, що взаємовідношення відіграє істотну роль у характері процесу взаємодії, і у свою чергу, представляє результат взаємодії. Ті переживання, що виникають у процесі взаємодії, зміцнюють, руйнують чи реорганізують відносини. А також, В.М. М'ясищев відзначав, що спілкування може впливати на ті чи інші характеристики психічних процесів, психічних станів і властивостей людини, істотно змінювати і перебудовувати (за О.О. Бодальовим, (1983)).

### **1.3. Причини появи комунікативних бар'єрів.**

Комунікативні бар'єри – це психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації. Причинами появи комунікативних бар'єрів у соціальному, зокрема навчальному, середовищі характеризується складністю та відсутністю зворотного зв'язку при комунікативному контакті, помилки у розумінні смислу, несприймання до уваги підтексту. Причини появи комунікативних бар'єрів можна структурувати, а саме:

1. Індивідуальні та особистісні особливості учнів.
2. Адаптація до нових умов.
3. Відсутність порозуміння між учителем та учнем.
4. Вплив стереотипу на спосіб відбору та проходження інформації.

## 5. Очікування певної форми поведінки від інших тощо.

Досліджуючи проблему виникнення комунікативних бар'єрів у процесі навчання у науковій психолого-педагогічній літературі ми змогли простежити генезис розвитку поглядів науковців: М.С. Каган розглядає спілкування як один з видів людської діяльності, якій властива відповідна структура й атрибути (за А.В. Мудриком, (1984)). Л.П. Буєва (1978) припускає, що "спілкування є безпосередньо і пережита реальність і конкретизація суспільних відносин, їхня персоніфікація, особистісна форма. Суспільні відносини при цьому складають зміст процесу (дії об'єктивних суспільних законів і відносин), а спілкування – його індивідуалізовані форми" (за А.В. Мудриком, (1984)), В.М. Соковнін (1974) аналізує людське спілкування як комунікацію, як діяльність, як відношення, як взаєморозуміння і взаємовплив. З погляду А.Н. Леонтьєва, спілкування варто розглядати як визначену сторону діяльності, тому що воно присутнє в будь-якій діяльності в якості її елемента.

Аналіз досліджень останніх десятиліть показав, що учені прагнули не лише розібратися у природі самого спілкування та комунікативних бар'єрів, які виникають в ході нього, а також і вирішення проблем, які виникають в ході даного процесу: розкрито змістовий аспект поняття "комунікативний бар'єр" (Г. Андреева, Т. Базаров, В. Галигін, Л. Дмитрієва, Л. Новикова, З. Ноліу, Б. Паригін, Н. Подимов, Л. Подлесная, Л. Шихіреєв, Є. Цуканова та ін.), виокремлено і охарактеризовано типи психологічних та комунікативних бар'єрів (Г. Столін, Г. Шепард, М. Форверг та ін.).

Бар'єрами в спілкуванні можуть виступати психологічні риси особистості: оптиміст бачить те ж, що й песиміст, але розуміє побачене інакше, холерику – з меланхоліком, екстраверту – з інтравертом. На спілкування також впливає така психологічна якість особистості як самоконтроль. Люди з високим самоконтролем орієнтовані на саморозкриття, намагаються дізнатися все про співрозмовника, зрозуміти його, а також краще визначити фальш і обман у спілкуванні. Вони легко навчаються й соціально

адаптивні в нових умовах, добре контролюють свої емоції та здатні справляти потрібне враження.

Існують і чисто мовні бар'єри у спілкуванні – коли співрозмовники спілкуються різними мовами, або рівень володіння мовою в них є різним. Мовний бар'єр виникає й тоді, коли співрозмовники не турбуються про взаєморозуміння і вживають звичну для них лексику, не зважаючи на те, чи знає її партнер по спілкуванню. Одні й ті ж слова можуть по-різному розумітися комунікантами, деякі слова можуть бути зрозумілими одним і не зрозумілими іншим комунікантам, або розумітися інакше. Мовний бар'єр часто створюють наукові терміни, слова іншомовного походження, жаргонізми.

Комунікативні бар'єри можуть бути пов'язані з багатьма факторами: різницею в національних культурах людей, які спілкуються, різницею в їхніх цінностях, рівні освіти, релігійної приналежності тощо. Такі бар'єри можна назвати культурними. Бар'єри можуть бути соціальними, пов'язані з розбіжністю соціального статусу комунікантів. Наприклад, бар'єри, пов'язані з віковою різницею («батьки нездатні нас зрозуміти»), соціальним і майновим станом («ситий голодного не розуміє»), приналежності до чоловічої чи жіночої статі («тільки жінка може зрозуміти жінку») [1, 46].

Бар'єри можуть бути пов'язані з розбіжністю в життєвих цілях і потребах. Так, люди, в яких є невирішеними проблеми забезпечення мінімального життєвого рівня, мало цікавляться проблемами демократії, свободи, прав особистості. Для прикладу можна навести відому «піраміду потреб» Абрахама Маслоу: фізіологічні потреби (їжа, вода, секс, виживання); потреби, пов'язані з безпекою (житло, одяг, захист, почуття безпеки); потреби взаємостосунків (кохання, дружба, приналежність до сім'ї та інших груп); потреба в повазі (самоповага, повага з боку інших); потреби самоактуалізації (самовираження, творчість). За А. Маслоу, людина починає відчувати ті чи інші потреби лише тоді, коли задоволені потреби більш низького рівня.



Існують рольові бар'єри – коли людина не може змінити роль при зміні ситуації спілкування: батько залишається батьком, скільки б років не було його дитині, начальник поводить з дружиною та дітьми як з підлеглими тощо.

Серед безлічі наукових методів навчання найбільш ефективна комунікативна методика, концепція якої полягає у проведенні занять тільки мовою, що вивчається. Це забезпечує максимальне занурення в мовленнєве середовище. Комунікативний метод – це також безпосереднє спілкування за умови мінімального звернення до рідної мови. Тут важливо забезпечити відсутність механічно відтворюваних вправ, замість яких слід використовувати на занятті ігрові ситуації, завдання на пошук помилок, порівняння і зіставлення, які залучають не тільки пам'ять, але і логіку, уміння мислити аналітично й образно.

Отже, актуальність вивчення проблеми подолання бар'єрів для успішної життєдіяльності фахівців різноманітних професій, особливо коли їх діяльність проходить в нестандартних (особливих) умовах та в іншому етнокультурному середовищі, на наше переконання, набуває все більшої актуальності у всіх сферах і є однією із складових успіху як організації так і окремого працівника [1, с.4,28].

Проблема подолання різноманітних комунікативних бар'єрів, як одна із характеристик процесу спілкування досить широко розглядалися у вітчизняних і зарубіжних дослідженнях. За всієї різноманітності соціально-психологічних явищ, погляди більшості науковців солідарні, що головним джерелом у життєдіяльності і розвитку особистості є спілкування. У спілкуванні здійснюється сприймання та розуміння між людьми, формуються засоби комунікації, такі прояви, як імітація, навіювання, засвоєння соціальних норм, традицій тощо.

Процес міжособистісного спілкування слугує основою і головним фактором формування соціальнопсихологічних явищ [2]. Задовольнити зростаюче соціальне замовлення можна за рахунок підвищення ефективності

процесу навчання шляхом перегляду структури наукового знання й вироблення нових підходів до всіх рівнів освіти [4]. У нашому випадку доречно буде говорити про систему заходів з забезпечення діяльності, в тому числі і психологічного.

Особливого значення дане питання набуває в діяльності організацій та служб, яким доводиться активно шукати нові шляхи ефективної реалізації перспективних і довгострокових проектів в економіці, культурі, спорті, міжнародному співробітництві, успішної діяльності в спільних міжнародних проектах та реалізації міждержавних угод і домовленостей.

Аналіз наукових джерел з дослідження проблеми ефективної комунікації у діяльності різноманітних соціальних утворень та державних структур досліджували Г. Андрєєва, О. Бодальов, Н. Повякель, Б. Поршнев, Л. Орбан-Лембрик, С. Максименко, В. Клименко, Г. Ложкін, Л. Карамушка, О. Креденцер, О. Філь, А. Хараш, L. Neun, H. Rabin та ін.; проблеми зворотного зв'язку при його порушеннях в процесі взаємодії розглядалися: М. Арутюнян, Б. Ломовим, Л. Петровською, M. Andersen, W. Archibalds, R. Cohen; дослідження проблем корекції міжособистісного спілкування відображені у працях: Н. Богомолова, С. Болтівця, С. Максименко, В. Москальця, А. Коваленко, Л. Карамушка, М. Корольчук, А. Петровського, E. Aronson, C. Rogers та ін. Дослідження психологічної сумісності та подолання психологічних бар'єрів в процесі професійної взаємодії в екстремальних умовах досліджували: А. Леонтьєв, В. Ложкін, В. Моляко, А. Назаретян, О. Тімченко, Н. Оніщенко, В. Корольчук, В. Христенко, Л. Перелигіна, С. Миронець, I. Airman, W. Neuythorn, E. Murray та ін.

Водночас, спеціальні дослідження особливостей і чинників виникнення комунікативних бар'єрів та умов їх подолання у фахівців які вимушені налагоджувати ефективну комунікацію в екстрених умовах через виконання професійних завдань у відмінному від традиційного етнокультурному середовищі нами не виявлено, що й визначило наш подальший науковий пошук.

Під комунікативним бар'єром розуміється все те, що перешкоджає або пригнічує ефективне спілкування і блокує його. Комунікативний бар'єр - це перешкода ефективному спілкуванню, причиною якого є індивідуально-психологічні особливості людей, що вступають у комунікативний зв'язок [41].

Комунікативні бар'єри мають соціальний та психологічний характер. Причинами цього є відмінності в світогляді, світовідчутті та світосприйнятті людей, що спілкуються, їх психологічні особливості (наприклад, надмірна сором'язливість одних, скритність других, непримиренність третіх і т.д.) [4].

Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, манерами спілкування. Однак процес комунікації може здійснюватися і за таких ускладнень [20].

В працях Г.М. Андреевої комунікативні бар'єри поділяються на бар'єри соціального і психологічного характеру. З одного боку, такі бар'єри можуть виникати через відсутність розуміння ситуації спілкування, яка спричинена не просто різною мовою, якою спілкуються учасники комунікативного процесу, а й соціально-психологічними відмінностями, що існують між партнерами. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні, професійні відмінності, які не тільки породжують різну інтерпретацію одних і тих же понять, що вживаються в процесі комунікації, але й взагалі відмінності в світогляді, світовідчутті та світосприйнятті. Такі бар'єри породжені об'єктивними соціальними причинами, приналежністю партнерів комунікації до різних соціальних груп і при їх прояві особливо чітко виступає включеність комунікації в більш широку систему суспільних відносин. З іншого боку, бар'єри комунікації можуть мати і психологічний характер. Вони можуть виникати:

- або унаслідок індивідуальних психологічних особливостей тих, хто спілкується (наприклад, надмірна сором'язливість, втаємниченість тощо),
- або унаслідок особливих психологічних відношень, що виникли між партнерами зі спілкування: неприязні, недовіри один до одного тощо [1].

Можна виділити кілька підходів до класифікації комунікативних бар'єрів.

Бар'єри у спілкуванні можна розділити на:

- внутрішні бар'єри особистості, пов'язані з нормами, установками, цінностями, а також з такими особистісними особливостями, як ригідність, конформність, слабка воля і т.д.;

- зовнішні - які знаходяться поза особистістю: нерозуміння зі сторони іншої людини, надлишок або ж навпаки - дефіцит інформації тощо.

Л.Е. Орбан-Лембрик виділяє фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний, смисловий бар'єри [33].

Фонетичний бар'єр - це перешкода, створена особливостями мови того, хто говорить. Учасники комунікативного процесу спілкуються різними мовами і діалектами, мають суттєві дефекти мови та дикції, перекручують граматичну структуру мовлення. Це й невиразна мова, також мова, якій властива велика кількість слів-паразитів, скоромовка, дуже голосна або тиха мова, шепотіння та ін.

Семантичний бар'єр - виявляється у незбіганні в системах значень партнерів з комунікації - тезаурусів, поняттєво-категорійного апарату мови з відповідною смисловою інформацією. Причини виникнення полягають у тому, що партнери користуються однаковими знаками і словами для позначення різних речей; це обмежений лексикон в одного зі співрозмовників; невідповідність між мовними засобами, які використовує комунікатор, і мовними ресурсами реципієнта; індивідуальні особливості реципієнта, його здатність оперувати мовою як засобом мислення та ін.

Стилістичний бар'єр - виникає через невідповідність стилю мови комунікатора та ситуації спілкування або стилю мови й актуального психологічного стану реципієнта. В його основі може бути: панібратська манера спілкування; використання стилю спілкування, який може бути недоречним, занадто складним, не відповідати комунікативній ситуації та намірам партнера; використання стилю, що має примусові аспекти; неправильна організація повідомлення, форма і зміст якого не відповідають один одному, або інформація передається науково-канцелярським стилем,

який більше зрозумілий під час читання і ускладнений під час слухового сприйняття та ін.

Логічний бар'єр - в його основі є неадекватне розуміння інформації, породжене особливостями мислення партнерів зі спілкування. Його причинами виступають: свідоме чи несвідоме порушення законів логіки, неоднаковий вид мислення (наприклад, в одного - абстрактно-логічне, в іншого - наочно-образне); використання операцій мислення з різним ступенем розуміння та адекватності; превалювання різних форм мислення в кожного з партнерів та ін.

Смисловий бар'єр - проявляється у непорозумінні між людьми, яке є наслідком того, що одне повідомлення має для них різний смисл - суб'єктивний зміст, якого набуває слово у конкретному контексті, конкретній ситуації спілкування. Слово у різних ситуаціях може мати неоднаковий смисл, який є завжди індивідуально-особистісним, він сформований у свідомості того, хто говорить, але необов'язково є зрозумілим тому, хто слухає. Причинами цього є: незбігання смислів висловлювань, прохань, наказів, ігнорування поглядів, цінностей, системи особистісних смислів співрозмовників, відмінності у знаннях, життєвому досвіді тощо.

В.Г. Крисько виділяє соціально-культурний бар'єр, що зумовлений соціальними, політичними, релігійними, етнічними, професійними, віковими, гендерними тощо відмінностями, які породжують не тільки різну інтерпретацію понять, що застосовуються у процесі комунікації, але й різні світовідчуття, світогляд, світорозуміння тощо [24].

Уникнення - це такий тип бар'єру під час спілкування, коли спостерігається уникнення джерел впливу, ухилення від контакту з партнером, за якого спілкування та сприйняття інформації стає неможливим.

Бар'єр авторитету проявляється в тому, що у випадку, якщо партнер неавторитетний - його вплив не матиме успіху. Вважається, що авторитетність джерела інформації залежить від його надійності, компетентності,

привабливості, щирості, повноважень та соціального престижу. Як правило, авторитет партнера по спілкуванню пов'язаний з довірою до нього.

Наведемо ще одну класифікацію бар'єрів, що мають соціальнопсихологічне походження [20]:

- психологічний бар'єр - формується на підставі попереднього досвіду як негативна настанова, розбіжність інтересів партнерів по спілкуванню тощо. Найтиповішими психологічними бар'єрами є поганий контакт та негативне налаштування на співрозмовника;

- інтелектуальний бар'єр - виникає внаслідок різного інтелектуального рівня партнерів. Різні інтереси співрозмовників, культура мови, неглибокість міркувань викликає незадоволення та небажання спілкуватись;

- бар'єри культурних упереджень - породжені поглядами, звичками і традиціями різних народів. Негативні расові та національні настанови є підґрунтям расизму і націоналізму;

- естетичні бар'єри взаєморозуміння - виникають внаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки. Усувають такий бар'єр шляхом самоконтролю поведінки;

- мотиваційні бар'єри - роблять спілкування партнерів нецікавим або непотрібним. Це може бути спричинено або неактуальною, далекою від інтересів, неприємною темою, або тим, що у цей момент у людини є необхідніша справа, ніж ця розмова;

- емоційні бар'єри взаєморозуміння - це небажання спілкуватися, заглиблюватись у проблеми співрозмовника і співчувати йому внаслідок антипатії до нього (образи, роздратування, ненависті, презирства, неповаги та ін.). Вони виникають у багатьох різноманітних ситуаціях і найбільш характерні для зіпсованих стосунків, а також стосунків опонентів у різних конфліктах. Долають їх за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника.

Особливу групу бар'єрів становлять бар'єри соціальної перцепції. Стереотипи сприйняття, упередженість і забобони, негативні установки

партнерів зі спілкування, незбігання ціннісних орієнтацій на рівні базових соціальних установок, смислових прошарків свідомості і формальне підлаштування образу іншої людини під категорії (добрий - поганий, надійний - ненадійний тощо) істотно перекручують уявлення людей один про одного і зумовлюють негативні реакції під час зустрічей, бесід, переговорів, викликають недовіру та знижують продуктивність комунікативних зв'язків [24].

*Комунікація* (від лат. communicatio – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом лат. communico – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. communis – спільний) – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами [11].

Л. Карамушка та ін. [15, с. 132] у загальному вигляді комунікативні бар'єри пропонують визначити як перешкоди на шляху передачі інформації від комунікатора (відправник інформації) до реципієнта (одержувача).

За своїм змістом – комунікативний бар'єр, автори визначають, як один з різновидів психологічного бар'єру, психологічного стану, який виявляється у неадекватній пасивності суб'єкта, що заважає виконанню тих чи інших дій.

Бар'єр психологічний у психологічному словнику під загальною редакцією А.В. Петровського, М.П. Ярошевського [14] трактується як – психічний стан, який виявляється в неадекватній пасивності суб'єкта, що перешкоджає виконанню ним тих чи інших дій. Емоційний механізм такого бар'єру полягає у посиленні негативних переживань і установок – сорому, почуття вини, страху, тривоги, низької самооцінки, асоційованих із завданням (наприклад страх аудиторії тощо). У соціальній поведінці індивіда психологічний бар'єр представлений комунікативними бар'єрами (бар'єрами у спілкуванні), які виявляються у відсутності емпатій, гнучкості міжособистісних соціальних установок тощо, а також бар'єрами смисловими.

Психологічні бар'єри спілкування є об'єктом спеціальних досліджень у контексті комунікативно-інформаційних теорій, соціальнопсихологічної

теорії та когнітивної психології (Д. Катц, Л. Лі, Г. Ласвелл, М. Андерсон, Є. Кузьмін, Б. Паригін, Б. Ломов, Я. Коломінський та ін.). Їх можна описати як суб'єктивне переживання людиною порушень у здійсненні спланованого спілкування через неприйняття партнера, нерозуміння його дій та слів, зміну комунікативної ситуації або власного психоемоційного стану тощо [14].

У психологічному словнику під редакцією С. Головіна (1997), поняття «психологічного бар'єру» пропонується розглядати як психологічний стан, що проявляється як неадекватна пасивність, що заважає виконанню певних дій. Емоційний механізм психологічних бар'єрів проявляється в підсиленні негативних переживань й установок, що асоціюються із завданням, – сорому, відчуття провини, страху, тривоги, низької самооцінки (наприклад, «страх перед публічним виступом», «страх сцени» тощо. В соціальній поведінці психологічні бар'єри представлені комунікативними бар'єрами (бар'єрами спілкування), що проявляються у відсутності емпатій, в жорсткості міжособистісних соціальних установок і.т.д., а також бар'єрами смисловими [3].

М. Корнєв та А. Коваленко [5, с. 91, 93] проблему психологічних бар'єрів розглядають з позиції ефективності спілкування та налагодження ефективної комунікації. Зокрема автори зазначають, що у ході передачі й прийому інформації відбуваються її суттєві втрати. Така втрата інформації в процесі її передачі відбувається з різних причин. Це добре показує А. Моль у своїй книзі «Соціодинаміка культури». Автор визначає наступні бар'єри людини на шляху налагодження її ефективної комунікації:

По перше бар'єр відбувається на шляху передачі певної інформації шляхом мовного апарату стає межа нашої уяви (перекодування думки в слова). При цьому втрачається до 30 % інформації.

По друге – активний мовний фільтр, словниковий запас комунікатора. Набуває мовних 80% тієї інформації, яка перекодована на внутрішню мову.



По третє – бар'єр словникового запасу реципієнта – збіг словникового запасу комунікатора та реципієнта. Залежно від словникового запасу реципієнт сприймає майже 70% висловленої інформації.

Обсяг цих втрат залежить від уміння слухати і концентрувати увагу, не дозволяючи собі відволікатися на сторонні подразники.

Інші втрати інформації виникають через необхідність перекладу того, що почуто, в образи уяви, тобто від здатності реципієнта розуміти значення слів. При цьому втрачається майже 60% інформації, почутої реципієнтом.

Подальші втрати відбуваються за рахунок обмеженості обсягу пам'яті. Не все зрозуміле залишається в пам'яті. Отже, у ході монологічного спілкування (лекція, урок) у слухачів залишається в пам'яті близько 20 % інформації.

Наступна група бар'єрів може виникати за умови людської комунікації, коли можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри, пов'язані з уразливими місцями в будь-якому каналі комунікації, або з помилками у кодуванні чи декодуванні. Такі бар'єри здебільшого мають соціальний або психологічний характер.

З одного боку, такі бар'єри можуть виникати через відсутність єдиного розуміння ситуації спілкування, зумовленого не просто різною «мовою», якою спілкуються учасники комунікативного процесу, а відмінностями глибшого плану. Такими відмінностями можуть бути соціальні, політичні, релігійні, професійні відмінності, які не тільки призводять до різної інтерпретації одних і тих самих понять, а й взагалі до різного світосприйняття, світорозуміння.

М. Корнев вважає, що такі бар'єри можуть бути породжені об'єктивними соціальними причинами, приналежністю партнерів до різних соціальних груп. Комунікація в такому випадку демонструє тільки те, що вона є боком спілкування. Звичайно, процес комунікації здійснюється і за наявності таких бар'єрів. Але вся ситуація комунікативного акту значно ускладнюється за цих обставин [5].

Психологічний характер виявлення бар'єрів під час комунікації може виникати внаслідок різних індивідуальних психологічних особливостей тих, хто спілкується (наприклад, скритність одного, сором'язливість іншого, наявність «акцентуйованих некомунікабельних рис» тощо, або через якісь особливі психологічні відносини, що склалися між партнерами (антипатія, недовіра один до одного). В такому разі досить чітко простежується і той зв'язок, який існує між спілкуванням і відносинами партнерів. Розв'язати таку проблему можливо через навчання спілкуванню шляхом використання соціально-психологічного тренінгу.

У ході комунікації відбувається не тільки передача інформації, а й соціальна орієнтація учасників. На думку Б. Поршнева, поширення інформації в суспільстві відбувається через своєрідний «фільтр» довіри чи недовіри. Цей фільтр діє так, що абсолютно істинна інформація може стати неприйнятною, а хибна – прийнятною. Психологічно важливо з'ясувати, за яких обставин той чи інший канал може бути блокований цим фільтром. Адже існують різні засоби, які допомагають прийняттю інформації, послабленню чи підсиленню дії фільтрів.

А. Брудний сутність таких засобів називає фасцинацією. Фасцинація (від англ. Fascination – зачарування) – це спеціально організовані засоби впливу для зменшення втрат семантично значущої інформації під час її сприймання реципієнтами, підвищення довіри до неї. Засоби фасцинації відіграють роль підсилювача семантично значущої інформації, створюючи їй додаткове «підґрунтя», яке частково долає фільтр недовіри. Прикладом таких засобів може бути музичний супровід повідомлення, просторовий або кольоровий супровід дії тощо.

І.Я. Глазкова, найбільшою складністю у розв'язання проблеми подолання бар'єрів вважає розмежування понять «комунікативний» і «психологічний бар'єр» [9].

Досліджуючи теоретико-методологічну базу психологічної науки з вивчення проблеми подолання комунікативних та психологічних бар'єрів, ми

дійшли висновку що більшість таких досліджень були спрямовані на подолання бар'єрів у міжособистісному спілкуванні, та у навчально-виховному процесі, зокрема бар'єрів у вивченні іноземної мови, незнання традицій етнокультурного середовища, відмінностей у нормативно-правових нормах законодавчих актів тощо (Г. Андрєєва, А. Аронон, В. Бенніс, Г. Гібаш, І. Глазкова, С. Миронець, А. Коваленко, Б. Паригін, К. Роджерс, Г. Шеперд, О. Тімченко та ін.).

На думку К. Роджерса, головна причина бар'єрів комунікації – це оцінка з боку партнера по спілкуванню, так званий оцінний зворотний зв'язок. А. Аронсон дотримується думки, що комунікативні бар'єри породжені неправильною інтерпретацією намірів партнера по спілкуванню.

Так, Б. Паригін [11, с. 3, 3] вважає, що є два види комунікативних бар'єрів:

1. Бар'єри «внутрішні», котрі захищають автономію особистості та забезпечують їй відносну самостійність та індивідуальність (соціальні цінності, норми, дії), вони також пов'язані з таким особистісними особливостями, як ригідність, конформність, слабка воля тощо.

2. Бар'єри, причина яких лежить «зовні» особистості: нерозуміння з боку іншої людини, дефіцит інформації. Вони зберігають соціальну спільноту, виокремлюючи її від зовнішніх впливів (система ціннісних орієнтацій, що висуває особистість на шляху уніфікуючого тиску суспільства).

Окреме місце займають організаційні комунікативні бар'єри. Л. Орбан-Лембрик [8] виділяє мікро- і макро-бар'єри організаційної комунікації. Мікробар'єри спілкування виникають на міжособистісному рівні: у повідомленні відправника, в обміні думками, у виборі носія (електронна пошта, комп'ютер, офіційна мова тощо). Макробар'єри спілкування пов'язані із зовнішнім середовищем, у якому здійснюється управлінська комунікація, і маніфестуються у інформаційному перевантаженні, великій кількості носіїв, обмеженні обміном інформацією, вмінні користуватися інформацією. Також

дослідниця виокремлює смисловий, логічний, фонетичний, семантичний та стилістичний комунікативні бар'єри [13].

Останнім часом з'явилося чимало досліджень, які довели перевагу діалогічного навчання над монологічним. Діалог є основою будь-якого творчого процесу. З цих позицій необхідно зупинитися на аналізі бар'єрів, що характеризують діалогічну взаємодію. Бар'єри діалогічної взаємодії ми визначаємо як перешкоди, що заважають реалізації діалогічних відношень між партнерами, і перепони, що утруднюють підвищення ефективності діалогу. Основні бар'єри діалогічної взаємодії умовно ділять на декілька груп.

**Висновки до першого розділу.** Отже, у сучасній психологічній науці представлено різні види класифікацій бар'єрів комунікації, не зважаючи на те, що в їх основі лежать різні критерії, вони мають багато спільного із тими, що виникають у фахівців міжнародних гуманітарних місій.

Охарактеризуємо загальні висновки психологічного дослідження психологічних чинників виникнення комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні.

Під комунікативним бар'єром розуміється все те, що перешкоджає або пригнічує ефективне спілкування і блокує його. В даному випадку комунікативний бар'єр розуміється як чинник, що порушує спілкування. Поняття "комунікативний бар'єр" найчастіше вживається для позначення утрудненого спілкування. У трактуванні вітчизняних вчених під бар'єром розуміються такі психічні процеси, властивості або навіть стани людини в цілому, які консервують прихований емоційно-інтелектуальний потенціал її активності.

## РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

### 2.1. Етимологія психологічних бар'єрів.

Аналіз наукової літератури показує, що практично відсутні роботи, що розкривають етимологію психологічних бар'єрів, що виникають у дорослих при освоєнні іноземної мови, що описують їх механізми і функції у навчальній діяльності, не структуровані умови і чинники, що забезпечують подолання або компенсацію психологічних бар'єрів, що виникають при оволодінні іншомовною реальністю. Мало розробленими в сучасній психолінгвістиці є питання діагностики, прогнозування, профілактики та корекції психологічних бар'єрів різного рівня, пошуку технологій і технік, що забезпечують ефективне освоєння іноземної мови дорослими. Рішення вище означених проблем є актуальним для розвитку психологічного оснащення системи освіти дорослих.

Психологічні бар'єри не належать до числа добре вивчених проблем. Визначена феноменологія соціально-психологічного бар'єру, його природа і роль, виділені і вивчені бар'єри спілкування, запропоновані різні класифікації бар'єрів. Однак в цілому в психології відсутнє чітке визначення бар'єру, неоднозначно визначається природа його виникнення, мають місце лише окремі фрагментарні дослідження психологічних бар'єрів.

Думки викладачів і психолінгвістів сходяться в тому, що мовні бар'єри - це те, що найчастіше заважає дорослій людині успішно опанувати іноземну мову.

Можна виділити 2 класи бар'єрів:

- Зовнішні бар'єри - об'єктивні, що виникають перед людиною незалежно від її бажання. Наприклад, коли вона ніяк не може підібрати для себе методiku навчання, що відповідає її цілям, або знайти відповідного викладача.
- Внутрішні бар'єри - суб'єктивні, породжуються всередині самої людини, і коріння їх можуть сидіти дуже глибоко у підсвідомості. Але також

можуть бути пов'язані з якимись фізичними проблемами (наприклад, зниженим слухом), або з віком, або із загальною детренованістю пам'яті. З суб'єктивними, внутрішніми бар'єрами і має в першу чергу справу психолінгвістика.

Говорячи про суб'єктивні бар'єри, необхідно, перш за все, розрізнити лінгвістичний і власне психологічний бар'єр. Якщо ви не можете спілкуватися мовою, що вивчається, цілком можливо - і найчастіше це і є основною причиною всіх інших бар'єрів! - у вас не сформовані навички мовлення даною мовою.

Наступний бар'єр – це бар'єр розуміння.

Бар'єр розуміння пов'язаний з тим, що часто людині, що вивчає іноземну мову, складно зрозуміти співрозмовника з першого разу. Особливо це стосується вивчення таких мов, як англійська, адже носії англійської мови вимовляють слова досить швидко і дуже злито. Саме тому бар'єр розуміння при вивченні англійської мови нерідко вище, ніж при роботі з мовою, наприклад, іспанською, в якій слова прийнято вимовляти більш чітко.

Люди, які страждають від бар'єру розуміння, комплексують через те, що їм доведеться перепитувати співрозмовника в тому випадку, якщо вони не зрозуміють його з першого разу, а це не зовсім зручно. Дуже часто бар'єр розуміння призводить до того, що люди настільки сильно зациклюються на тому, щоб повністю зосередитися і зрозуміти співрозмовника з першого разу, що в результаті взагалі перестають слухати того, хто говорить.

Ще один бар'єр – це бар'єр говоріння.

Бар'єр говоріння обумовлений невпевненістю людей, хто вивчає іноземну мову, в тому, що їх словникового запасу достатньо для вираження думки. Нерідко студенти хвилюються через те, що, підбираючи в голові потрібні іноземні слова, вони змушують чекати свого співрозмовника, а це незручно.

Шкільний бар'єр

Іноді трапляється так, що шкільні викладачі іноземної мови до такої міри залякують своїх учнів, що ті починають панічно боятися говорити на мові, що вивчається.

Міжкультурний бар'єр.

Цей вид психологічного бар'єру стоїть дещо окремо від усіх інших бар'єрів і пов'язаний з тим, що людина просто не хоче враховувати культурні традиції країни-носія мови, що вивчається.

На основі встановлених експертом даних досліджуваних умовно було розділено на дві групи: з яскраво вираженими комунікативними бар'єрами (1-а група) та ситуативними (2-га група). При інтерпретації отриманих даних було застосовано порівняльний аналіз. На основі проведеного дослідження встановлено:

– у 1-ої групи досліджуваних бар'єри виникають, в першу чергу, з безпосереднім керівництвом (56,4%) та у сім'ї з батьками (45,6%), а у 2-ої групи з безпосереднім керівництвом (45%) і у неформальних стосунках (37,5%). Як у 1-ій, так і 2-ій групі спостерігається помітний вплив бар'єрів на успішність діяльності. У 1-ій групі досліджуваних виявлено помітний вплив на самопочуття, а респонденти 2-ої групи вважають, що бар'єри не впливають на стан їхнього самопочуття. Чинниками виникнення бар'єрів у 1-ій групі є особливості спрямованості особистості, а у 2-ій – особливості перцептивної сторони;

– у 1-ій та 2-ій групі досліджуваних емоції дещо ускладнюють спілкування;

– у 1-ій групі досліджуваних як домінуюча стратегія поведінки виступає уникнення (40%), також мають місце суперництво (15%), компроміс (15%), пристосування (15%), співробітництво (15%). У респондентів 2-ої групи домінуючими є суперництво і пристосування (33,3%), компроміс (26,6%), співробітництво (13,3%), уникнення (6,6%);

– у респондентів 1-ої групи на відміну від 2-ої за середнім арифметичним ситуативна та особистісна тривожність вища, тобто у 1-ій групі спостерігається підвищена тривожність;

– яскраво виражених відмінностей у проявах агресивності у респондентів двох груп не зафіксовано, отже агресивність, на нашу думку, не виступає провідним чинником виникнення комунікативних бар'єрів.

Проведене дослідження не претендує на остаточне розв'язання проблеми комунікативних бар'єрів. Отримані дані дозволили окреслити ряд актуальних проблем, що можуть виступати перспективними напрямками подальшої розробки цієї теми.

Опитування 55 студентів-першокурсників, які навчаються за спеціальністю «Психологія», за методикою діагностики перешкод у встановленні емоційних контактів В. Бойко, показало, що лише 1,8% респондентів емоції, зазвичай, не заважають спілкуватися з партнерами, у 21,8% респондентів є деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні, у 50,9% респондентів емоції щодня дещо ускладнюють взаємодію з партнерами та 25,5% респондентів емоції заважають встановлювати контакти з людьми, вони часто піддаються дезорганізуючим реакціям та емоційним станам.

За допомогою цієї методики також вдалося визначити, які перешкоди заважають майбутнім психологам встановлювати емоційні контакти. Найбільш вираженою перешкодою виявився неадекватний прояв емоцій (148 балів), який характерний для 98,2% респондентів, причому в 61,8% респондентів ця перешкода виникає постійно. Наступною перешкодою за рівнем вираженості є небажання зближатися з людьми на емоційній основі (124 бали), що притаманно для 96,4% респондентів та постійно виникає у 36%. Менш вираженими є негнучкість, нерозвиненість та невиразність емоцій (112 балів), якими можна охарактеризувати 89,2% респондентів, а в 36% ця перешкода виникає постійно. Найменш вираженими виявилися домінування негативних емоцій (105 балів) та невміння управляти емоціями і дозувати їх



(104 бали). Ці перешкоди притаманні 85,6% респондентів та проявляються постійно у 30,6% та 36% респондентів відповідно. Таким чином, комунікативна підготовка є важливою та необхідною складовою професійного навчання майбутніх психологів.

Майбутні психологи на першому курсі вивчають навчальну дисципліну «Психологія спілкування», що дозволяє їм отримати теоретичні знання про спілкування та закономірності комунікативних процесів, зокрема засвоїти поняття «комунікація», «комунікативна взаємодія», «спілкування», «професійне спілкування», «переговорний процес» та ін., сформулювати уявлення про засоби налагодження ефективного спілкування й ефективної діалогічної взаємодії у різних сферах професійної діяльності та методи вирішення конфліктів у діалогічній взаємодії, освоїти навички ведення ділових переговорів, вміння аналізувати ефективність спілкування, виявляти оптимальні умови ведення переговорів, встановлювати ефективні міжособистісні стосунки в різних ситуаціях спілкування тощо. Також необхідно емоційно впливати, апелювати до емоцій, до почуттів студентів, створювати такі комунікаційні ситуації, у яких їм захочеться висловлювати свою думку, погоджуватись чи не погоджуватись, посперечатися. Коли на занятті викладач залучає емоційний фон, студенти починають висловлюватись спонтанно: вони забувають, що говорять іноземною мовою. Для студентів першорядної важливості набуває сама мета спілкування, мета висловити якусь ідею, а не засоби, за допомогою яких можна висловити ту чи іншу думку або вирішити те чи інше комунікативне завдання під час вивчення іноземної мови.

Усунення та корекція комунікативно-мовного бар'єра студентів може відбуватися за певних педагогічних умов. Під педагогічними умовами ми розуміємо освітнє середовище, що забезпечує можливість здійснення спонтанного мовлення у штучно створених комунікативних ситуаціях [6, с. 67–68].

Зазначені педагогічні умови допомагають студентові подолати труднощі під час здійснення комунікаційного акту іноземною мовою: створення

проблемних мовних ситуацій на занятті, які безпосередньо пов'язані із професійними завданнями, що розв'язуються на основі застосування активних методів навчання; використання комп'ютера й інформаційної мережі Інтернет; забезпечення адекватної психологічної атмосфери тощо. Ефективним засобом подолання комунікативно-мовного бар'єра є, звичайно, безпосереднє спілкування з носіями мови. Але оскільки не в кожного є можливість працювати з носіями мови, то необхідно шукати інші засоби.

У другому розділі дослідження «Діагностика та корекція комунікативних бар'єрів в навчальному процесі» обґрунтовано технологію формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя та педагогічні умови її забезпечення, визначено критерії сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя.

У процесі наукового пошуку визначено, що технологію навчання розуміють як упорядковану систему дій, виконання яких гарантує досягнення запланованих педагогічних цілей. Виходячи з цього, гуманістично особистісну технологію формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя розуміємо як особливу форму організації освітнього процесу, що базується на компетентнісному, діяльнісному, особистісно орієнтованому, аксіологічному наукових підходах; принципах: гуманізації, професійної спрямованості, свідомості та активності, індивідуального підходу, емоційності навчання; ґрунтується на організації гуманістично спрямованої, фасилітативної взаємодії у системі «викладач-студент», «студент-студент», формах і методах студентоцентрованого навчання та передбачає поетапну організацію діяльності (мотиваційно-ціннісний, комунікативно-когнітивний, професійнодіяльнісний етапи), спрямовану на досягнення максимально можливого в умовах освітнього процесу рівня сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності кожного студента.

Технологія формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя візуально втілена нами у графічній моделі. Вона передбачає три організаційних блоки її впровадження: мотиваційноцільовий, змістово-процесуальний та критеріально-оцінний. Мета її – формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя. Реалізація мети має враховувати провідні підходи, на засадах яких відбувається ефективне навчання й розвиток студентів; бути спрямованою на активізацію професійно-комунікативної діяльності майбутніх учителів, а, отже, досягнення її можливе шляхом побудови освітнього процесу на основі таких наукових підходів: компетентнісний, діяльнісний, особистісно орієнтований, аксіологічний.

Зasadничими у проектованій технології є особистісно орієнтований та компетентнісний підходи, які спрямовують процес підготовки вчителя на досягнення практично вагомих результатів у вигляді системи компетенцій: професійно-соціальна, професійно-методична та професійно-творча комунікативні компетенції. Реалізація зазначених підходів у процесі формування професійнопедагогічної комунікативної компетентності відбувається через розв'язання студентами практико-орієнтованих, професійно спрямованих стандартних та творчих педагогічних задач, набуття професійного досвіду під час проходження виробничої практики, виконання науково-пошукових проектів. Нами було доповнено зміст психолого-педагогічних нормативних та вибіркового дисциплін («Психологія», «Педагогіка», фахові методики та ін.) комплексом спеціально розроблених комунікативних ситуаційних задач і упроваджено спеціальний тренінговий курс.

Варто підкреслити, що у вищій школі визначальний вплив на якість освіти здійснює викладач. Він покликаний професійно здійснювати розвиток кожного студента як найвищої цінності суспільства, що визначає аксіологічний підхід як один із провідних у формуванні професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя.

Гуманістично-особистісна технологія формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя особистого самовираження та збагачення внутрішнього світу суб'єктів взаємодії, формування ціннісних орієнтацій і мотивів з оволодіння знаннями, вміннями і навичками комунікативного акту. Для цього застосовували такі методи та форми роботи: ділові та рольові ігри, диспути, дебрифінг, вправи «Мотиваційна карта», «Мої життєві цілі», «Моральна оцінка», «Емоційна карта» тощо, індивідуальні і групові консультації, соціально-психологічні тренінги, проектна діяльність. Це сприяло формуванню у студентів ціннісних орієнтацій і мотивів з оволодіння знаннями, вміннями і навичками професійно-педагогічної комунікативної діяльності в освітньому процесі, становленню професійного іміджу вчителя шляхом прийняття цінностей спілкування у системах «учитель-учень», «учитель-колеги», «учитель-батьки».

Комунікативно-когнітивний етап – цілеспрямований процес формування знань про процес комунікації, його структуру, функції і види. Він передбачав формування знань про сфери педагогічного спілкування, особливості педагогічного мовлення, знання про конфліктні ситуації та шляхи їхнього вирішення, подолання бар'єрів спілкування тощо. Реалізація етапу відбувалася у процесі проходження спеціального тренінгового курсу, вирішення ситуаційних педагогічних та комунікативних задач, під час роботи над науково-пошуковими проектами, диспутів, евристичних бесід, ділових та рольових ігор, кейс-стаді, дебрифінгу, вправ «Моделювання поняття», «Коридор можливостей», «Роблю вибір», «Змінююсь» тощо.

Професійно-діяльнісний етап мав на меті сформувати у майбутнього вчителя інтегративного комплексу компетенцій, що свідчить про відповідний рівень комунікативної компетентності, включаючи мовну, мовленнєву, соціолінгвістичну і соціокультурну, дискурсивну та стратегічну компетенції. На цьому етапі відбувалася власне презентація рівня сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя. Його реалізація відбувалася під час групових та індивідуальних

консультацій, проходження педагогічних практик (проведення уроків, позакласних заходів, участь у засіданнях методичних об'єднань учителів та батьківських зборах), шляхом презентації власних науково-пошукових проектів, диспутів, ділових ігор, інтерактивних вправ, бесід тощо.

У ході експериментальної роботи виявлені педагогічні умови забезпечення технології формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя: формування у майбутніх учителів ціннісного ставлення до професійно-педагогічної комунікації як засобу педагогічної праці; використання при вивченні психолого-педагогічних дисциплін діалогічних форм і методів роботи, системи комунікативних ситуаційних задач, соціально-психологічного тренінгу, які сприяють формуванню комунікативних умінь у можливих ситуаціях професійної діяльності майбутнього вчителя; реалізація суб'єкт-суб'єктної взаємодії учасників навчального процесу як своєрідного тренінгу комунікативних умінь. Відповідно до структури професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя, розроблені критерії та показники сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя: мотиваційно-ціннісний (наявність мотивів та потреб у розвитку професійнопедагогічних комунікативних умінь; наявність стійкого інтересу до педагогічної комунікації, стійкої потреби в систематичному спілкуванні з дітьми; прагнення до самовдосконалення та підвищення власного рівня сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності), когнітивний (знання структури комунікативного акту; знання способів, методів і прийомів організації комунікативної педагогічної взаємодії; знання морально-етичних норм і правил професійного спілкування; знання стилів педагогічного спілкування), діяльнісний (здатність до вільного використання професійно-педагогічної лексики відповідно до конкретної ситуації; уміння встановлювати та підтримувати необхідні контакти зі всіма суб'єктами навчально-виховного середовища (учнями, їх батьками і колегами), а також ініціювати та підтримувати процес педагогічного

спілкування; розвиток власної професійно-педагогічної комунікативної компетентності).

## **2.2. Діагностика комунікативних бар'єрів в навчальному процесі.**

У другому розділі „Діагностика та корекція комунікативних бар'єрів в навчальному процесі” представлена методика проведення і *результати емпіричного дослідження особливостей прояву та чинників виникнення комунікативних бар'єрів у студентів-першокурсників при вивченні іноземної мови, визначено критерії виявлення психолого-педагогічних умов подолання і попередження комунікативних бар'єрів.*

Конкретними завданнями констатуючого експерименту були:

- вивчити соціально-психологічну ситуацію спілкування у студентських групах та перевірити теоретичне припущення про наявність тривожності як симптому комунікативних бар'єрів у студентів-першокурсників при вивченні іноземної мови;

- виявити причини виникнення комунікативних бар'єрів при вивченні іноземної мови і виокремити найбільш значущі з них для першого року навчання у вищому навчальному закладі.

Аналіз психологічної літератури дозволив припустити, що найбільш релевантним показником несприятливого емоційного стану студентів у процесі навчання є стан тривоги, що зумовлює їх дезадаптованість, причому низькі значення тривожності, як і високі, не є оптимальними для психологічного комфорту людини, оскільки в низькотривожних суб'єктів найчастіше проявляється завищена самооцінка й розвинуті егоїстична спрямованість та егоцентризм. Значні відхилення від рівня помірної тривожності (як високий, так і низький рівні) вимагають особливої уваги і є ознаками наявності комунікативних бар'єрів.

Результати діагностики ступеня вираження тривожності (методика Ч. Спілбергера) засвідчують досить великий відсоток осіб з високою

навчальною тривожністю – 49,1% й низькою – 27,3% порівняно з помірною, котра складає 23,6%, що свідчить про наявність бар'єрів у значній кількості студентів у спілкуванні у процесі вивчення іноземної мови. Високий рівень тривожності розвивається як негативна реакція на можливу „загрозу” завищеної самооцінці порівняно з реальними успіхами, а також може свідчити про виникнення бар'єрів у спілкуванні, викликані розбіжностями між мотивами й діяльністю, рівнем домагань та реальними досягненнями.

Значні відсоткові показники низького рівня тривожності можуть свідчити про прояв комунікативних бар'єрів, пов'язаних з недостатністю мотивації процесу навчання, а також з несприятливою соціально-психологічною ситуацією спілкування. Також дуже низька тривожність у показниках тесту може бути результатом активного витіснення особистістю високої тривоги з метою показати себе з кращого боку.

Результати дослідження показали, що найбільшу психічну напругу (скутість, невпевненість у собі) студенти відчують у контактах „викладач – студент” (діалог) – 28% і „студент – студенти” (виступ перед аудиторією з теми повідомлення, відповіді на запитання) – 26%. Тільки 21,7% з усіх досліджуваних у першому випадку і 24,3% – у другому почувають себе впевнено й вільно в цих ситуаціях.

З метою вияву суб'єктивної представленості у свідомості студентів певних труднощів у спілкуванні, а також установлення можливих причин, якими учні пояснювали свій незадовільний психічний стан на заняттях, було проведено опитування студентів, за яким вони повинні були назвати труднощі, які, на їх думку, є найбільш значущими у процесі спілкування на занятті. В результаті опитування був отриманий список труднощів у спілкуванні, який складається з 31 пункту. Виключивши з цього списку труднощі, що зустрічалися тільки один раз, був складений список з 15 пунктів, запропонований потім студентам у вигляді анкети з проханням оцінити за п'ятибальною шкалою наявність цих труднощів у себе.

Результати порівняння усереднених оцінок досліджуваних кожної ситуації свідчать про те, що основними причинами, якими вони пояснюють свою скутість, напругу на заняттях, є відсутність мовних знань, невміння застосовувати свої знання в спілкуванні, незручність перед викладачем як головним оцінювачем їхніх знань, умінь і здібностей, що виявляються в навчанні.

На основі даних опитування студентів і викладачів ми припустили, що в процесі вивчення іноземної мови на першому курсі студенти стикаються з усіма видами комунікативних бар'єрів, але серед них превалюють бар'єри, зумовлені операціональними (недостатність навичок спілкування) і соціально-психологічними чинниками (скутість перед викладачем і непевність у власних знаннях), а також недостатньою мотивацією навчання. Щоб підтвердити об'єктивність цього твердження, ми провели аналіз кореляційного зв'язку між суб'єктивними оцінками студентів кожної з 15 представлених труднощів і тривожністю.

Таким чином, можна зробити висновок, що посилення негативних переживань на практичних заняттях з іноземної мови протягом першого року навчання у вузі пов'язане з виникненням бар'єрів переважно соціально-психологічного, мотиваційного й операціонального типу. При цьому ми маємо на увазі ту частину операціональних бар'єрів, що зумовлені недостатністю навичок спілкування.

Грунтуючись на результатах вимірювання рівня ситуативної тривожності як показника наявності комунікативних бар'єрів, ми припустили, що значні відхилення від рівня помірної тривожності (тобто як високий, так і низький рівні) є ознаками наявності комунікативних бар'єрів, зумовлених можливою „загрозою” завищеної (порівняно з реальними успіхами) суб'єктивної самооцінки, неадекватного рівня домагань особистості, а також несприятливою соціально-психологічною ситуацією спілкування. На цій підставі ми визначили наступні емпіричні кореляти виокремлених типів комунікативних бар'єрів:



- залежність показників самооцінки і даних рівня навчальної тривожності;
- розбіжність між рівнем домагань та даними рівня навчальної тривожності;
- залежність між рівнем тривожності й академічною успішністю.

Результати виміру самооцінки, отримані за допомогою методики Т.В. Дембо – С.Я. Рубінштейн, показали, що у переважної більшості студентів самооцінка досить висока. Це видно зі співвідношення 40 до 15 (де 40 – кількість студентів, які мають високу самооцінку, і 15 – низьку). Ми вважаємо, що це зумовлено тим фактом, що, одержавши достатню підготовку в школі (як правило, це спеціалізовані школи з поглибленим вивченням іноземної мови) і витримавши вступні іспити, на перший курс приходять молоді люди, впевнені в собі і власних знаннях.

Одержані дані доводять необхідність корекції адекватності рівня домагань і самооцінки студентів, а також підвищення вмотивованості навчання.

З метою виявлення чинників вкрай низької тривожності у студентів ми провели додатковий аналіз самозвітів студентів, які мають низькі показники за рівнем тривожності і з'ясували, що 85,5% з них свідчать про наявність у досліджуваних комунікативних бар'єрів, пов'язаних з неадекватною оцінкою психологічної ситуації спілкування з викладачем при бажанні показати себе в кращому світлі. Для отримання додаткових даних ми використовували малюнковий тест, метою якого було з'ясування реальної картини взаємин викладача й студентів у процесі спілкування на заняттях з іноземної мови. Перед студентами ставилося завдання намалювати наявне власне ставлення до викладача іноземної мови й бачення цих взаємин в ідеалі.

Результати експерименту показали, що 55% студентів з низькою тривожністю демонструють переважно агресивне ставлення до викладача (різної міри прояву), 35% – намагаються уникати спілкування й тільки 10% студентів виявляють доброзичливе ставлення до викладача.

Ці результати можуть бути водночас показником негативного ставлення до викладача як до особистості і проявом захисної мотивації студентів у ситуації неадекватності самооцінки, завищеного рівня домагань порівняно з реальною успішністю та свідчити про взаємозумовленість прояву комунікативних бар'єрів різних типів: мотиваційного, операціонального й соціально-психологічного.

Виявлені особливості прояву та чинники дали підстави для з'ясування психолого-педагогічних умов подолання комунікативних бар'єрів при вивченні іноземної мови:

1. Створення сприятливого психологічного клімату в студентській групі (акцентування викладача на моментах успіхів, досягнень в оволодінні студентами іноземною мовою, створення ситуацій спілкування, у яких студент переконується в тому, що його успіхи є проявом його здібностей).

2. Коригувальний вплив на неадекватний рівень домагань і самооцінку (підвищення навчальної мотивації шляхом втягнення студентів у колективну творчу діяльність, структурна організація групової мети й співвіднесення її з особистими завданнями).

3. Формування навичок спілкування за допомогою активізації резервних можливостей особистості й використання соціального досвіду студентів (організація колективної діяльності, у ході якої члени груп мають можливість визначити свої комунікативні здібності й опанувати технікою спілкування).

Для визначення основних комунікативних бар'єрів, які виникають в процесі національної та громадянської самоідентифікації молоді, нами було проведено спеціальне емпіричне дослідження. Провідним методом дослідження було обрано глибинне інтерв'ю. Для створення гайду враховувались методологічні наробітки Р. Мертона, М. Фіске, П. Кендалла [7], О. Соснюка [8;9;10] щодо використання даного методу в дослідницькій практиці.

Нами було створено та апробовано гайд глибинного інтерв'ю із застосуванням проєктивних технік «Вільні асоціації», «Експерт з виховання»

та методики «Креативний простір» для виявлення особливостей прояву різних типів комунікативних бар'єрів національної та громадянської самоідентифікації, можливих способів їх подолання.

Аналіз результатів дослідження дозволив визначити критерії класифікації комунікативних бар'єрів громадянської та національної самоідентифікації молоді: соціальна приналежність партнерів по спілкуванню, медіакомпетентність, особистісні якості, зміст спілкування, способи та засоби спілкування.

Також нами було уточнено типологію комунікативних бар'єрів національної та громадянської самоідентифікації:

1) соціальні - зумовлені соціальною належністю партнерів по спілкуванню та соціокультурними факторами;

2) інформаційно-ідеологічні – зумовлені особливостями сприймання інформаційних повідомлень та ідеологем в медіапросторі;

3) індивідуально-психологічні - в основі їх виникнення лежать особистісні якості, а також невідповідність особистісно значущих смислів соціальним вимогам;

4) змістові – зумовлені тематикою та спрямованістю спілкування особистості, а також адекватністю розуміння змісту спілкування його учасниками;

5) операціональні – спричинені вибором способів і засобів спілкування.

Визначено індикатори комунікативних бар'єрів національної та громадянської самоідентифікації в залежності від їх типу:

- соціальні – знижена готовність до спілкування та конструктивної взаємодії з представниками певних соціальних груп;

- інформаційно-ідеологічні – спотворене сприймання інформаційних повідомлень в медіапросторі;

- індивідуально-психологічні – міжособистісні конфлікти у спілкуванні та уникання взаємодії;

- змістові – викривлення смислів та неадекватне розуміння змісту спілкування його учасниками;
- операціональні – відсутність або спотворений зворотний зв'язок у спілкуванні.

Аналіз результатів емпіричного дослідження дозволив визначити основні види комунікативних бар'єрів, які, на думку досліджуваних, виникають в процесі національної самоідентифікації молоді. Зокрема, нами було встановлено, що до основних комунікативних бар'єрів національної самоідентифікації молоді належать:

1) агресивна патріотична пропаганда (має нав'язливий характер та ображає почуття представників інших національностей, тому має зворотній ефект, не викликаючи патріотичних почуттів);

2) відсутність національної ідеї, що об'єднала б навколо себе, відсутність місії українців як нації (зазвичай використовуються гасла приєднання до когось: «йдемо в Європу», приєднуємося Митного союзу, тощо);

3) неналежна мовна та культурна політика, що проводиться неграмотно (зазвичай або не має ефекту взагалі, або ефективна тільки для певних категорій громадян переважно старшого віку);

4) перекручування історії (неправдиве висвітлення історичних подій, що принижує українців як націю);

5) радянський менталітет (ностальгія за радянським минулим, бажання його повернути та відмова ідентифікувати себе як українця); ворожа пропаганда (таке висвітлення подій в ЗМІ інших держав, що транслюються в Україні, за якого українці завжди виглядають непривабливо);

6) особливості сімейного виховання (відсутність національних культурно-історичних традицій виховання);

7) релігійна розрізненість (належність до іншої релігії, що заважає ідентифікувати себе як українця);

8) комплекс меншовартості, або «молодшого брата» (інші нації сприймаються як успішніші і є більш привабливим об'єктом ідентифікації);

9) глобалізація, космополітизм (усвідомлення себе перш за все «людиною без нації, громадянином світу»);

10) мовний бар'єр (вживається в різних значеннях: а) вимога ділового спілкування державною мовою сприймається як обмеження права спілкуватися рідною мовою (наприклад, російською); б) почуття сорому в процесі спілкування рідною мовою – «соромно спілкуватися українською», тому переходять на російську; в) неможливість спілкуватися українською мовою в російськомовному середовищі або навпаки, тощо).

Водночас аналіз результатів емпіричного дослідження дозволив визначити основні види комунікативних бар'єрів, які, з точки зору досліджуваних, виникають в процесі громадянської самоідентифікації молоді: 1) непривабливий образ держави (не викликає бажання бути громадянином України); 2) правовий нігілізм (усталена практика не керуватися нормами права в нашій державі); 3) правова некомпетентність (спричиняє відсутність громадянської відповідальності); 4) політикоідеологічні розбіжності (нерозуміння та неприйняття політики державної політики); 5) морально-виховний (відсутність традицій виховання правової самосвідомості).

### **Висновки до другого розділу.**

Охарактеризуємо загальні висновки психологічного дослідження психологічних чинників виникнення комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні.

1. Під комунікативним бар'єром розуміється все те, що перешкоджає або пригнічує ефективне спілкування і блокує його. В даному випадку комунікативний бар'єр розуміється як чинник, що порушує спілкування. Поняття "комунікативний бар'єр" найчастіше вживається для позначення утрудненого спілкування. У трактуванні вітчизняних вчених під бар'єром розуміються такі психічні процеси, властивості або навіть стани людини в

цілому, які консервують прихований емоційно-інтелектуальний потенціал її активності.

2. До групи об'єктивних (зовнішніх) чинників, що обумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні належать:

- особливості соціально-політичного розвитку суспільства, які визначають загальний рівень демократичності комунікативних процесів, їхню орієнтацію на міждержавні та міжнаціональні зв'язки;
- рівень матеріально-технічної забезпеченості каналів інформації як загалом у суспільстві, так і конкретно у кожному місці, де здійснюється комунікація;
- характеристику мікроситуації, пов'язаної зі спілкуванням, у конкретній освітній організації;
- особливості проблеми, яка становить предмет комунікації.

3. До групи суб'єктивних (внутрішніх) чинників, що обумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів при міжособистісній взаємодії, відносяться:

- особливості спрямованості учасників комунікації (потреби, інтереси, ціннісні орієнтації, соціальні настанови, життєві плани);
- характеристики пізнавальної сфери суб'єктів та об'єктів комунікації (рівень інтелектуального розвитку, наявність загальних та професійних знань);
- особливості емоційно-динамічної сфери учасників комунікації (рівень емоційної стабільності — нестабільності, емоційний стан у момент комунікативної взаємодії, тип темпераменту);
- особливості, які визначають стратегію взаємодії учасників спілкування (стиль спілкування учасників комунікації, рівень психологічної готовності до спілкування, соціально-психологічний клімат у колективі).

## **РОЗДІЛ 3 ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ВСТАНОВЛЮВАТИ ПСИХОЛОГІЧНИЙ КОНТАКТ**

### **3.1. Поняття психокорекції комунікативних бар'єрів.**

Вміння вільно орієнтуватися в загальних теоретичних підходах, напрямках та методах психокорекційної роботи. скласти корекційну програму виходячи з психокорекційних принципів.

Психокорекція – це система заходів, спрямованих на виправлення недоліків психологічного розвитку чи поведінки людини з допомогою спеціальних заходів психологічного впливу.

Залежно від віку, особливості життєвої ситуації людини, стану здоров'я, наявності або відсутності певного життєвого і соціального досвіду і т.п. таку допомогу може надати: психолог – фахівець з базовою психологічною освітою, який володіє методами оцінки психічних явищ і вмінням їх коригувати; психотерапевт-людина, яка надає допомогу у вирішенні проблем, пов'язаних з психічним здоров'ям, але не з психопатологією. При наявності психопатології необхідно звернутися за допомогою до лікаря-психіатра.

Виділяють специфічні риси психокорекційного процесу, що відрізняють його від психотерапії.

- Психокорекція орієнтована на клінічно здорову особистість людей, що мають в повсякденному житті психологічні труднощі, проблеми, скарги невротичного характеру, а також на людей, які почуваються добре, проте бажаючих змінити своє життя або ставлять перед собою мету розвитку особистості.

- Корекція орієнтується на здорові сторони особистості незалежно від ступеня порушення.

- В психокорекції частіше орієнтуються на сьогодення і майбутнє клієнтів.

- Психокорекція зазвичай орієнтується на середньострокову допомогу (на відміну від короткострокової – до 15 зустрічей – допомоги при консультуванні і довгостроковій – до декількох років – допомоги при психотерапії).

- В психокорекції акцентується ціннісний внесок психолога, хоча відхиляється нав'язування певних цінностей клієнтові.

- Психокорекційний вплив спрямований на зміну поведінки і розвиток особистості клієнта.

За характером спрямованості виділяють корекцію

- симптоматичну;
- каузальную.

За змістом розрізняють корекцію:

- пізнавальної сфери;
- особистості;
- емоційно-вольової сфери;
- поведінкових аспектів;
- міжособистісних відносин:
- емоційних взаємин (сімейних, подружніх, колективних);
- дитячо-батьківських відносин.

За формою роботи:

- індивідуальну;
- групову:
- в закритій природній групі (сім'я, учні, співробітники і т.п.);
- у відкритій групі для клієнтів з подібними проблемами;
- змішану форму (індивідуально-групову).

За наявності програми:

- програмовану;
- імпровізовану.

За характером управління коригуючими впливами:

- директивну;



- недиригентну.

За тривалістю:

- надкоротка (надшвидко);
- коротку (швидко);
- тривалу;
- довготривалу.

За масштабом вирішуваних завдань розрізняють психокорекцію:

- загальну;
- частну;
- спеціальну.

### **3.2. Корекція комунікативних бар'єрів в навчальному процесі**

Третій розділ, «Діагностика та корекція комунікативних бар'єрів в навчальному процесі», присвячений експериментальнодослідній перевірці ефективності запропонованої технології формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя та педагогічних умов її реалізації.

На констатувальному етапі педагогічного експерименту відбулося опрацювання літературних джерел з метою теоретичного осмислення досліджуваної проблеми; визначено компоненти професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя (професійно-соціальна, професійно-методична, професійно-творча комунікативна компетенція); уточнено критерії (мотиваційно-ціннісний, когнітивний, діяльнісний), які аналізувались на трьох рівнях (високому, середньому, низькому); здійснено добір методик дослідження до кожного показника; розроблено експериментальну технологію та здійснено апробацію навчальних матеріалів із теми дослідження; проведено анкетування й тестування викладачів вищих навчальних закладів для з'ясування рівня їх готовності до експериментальної роботи, підготовку викладачів до формування професійно-педагогічної

комунікативної компетентності майбутнього вчителя; здійснено відбір майбутніх експериментальних і контрольних груп.

Аналіз даних, які були отримані в результаті діагностики початкового рівня сформованості професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутніх учителів, дозволив провести диференціацію складу студентів експериментальної групи за ознакою недостатньої сформованості тих чи тих професійних знань, умінь та навичок. Це дало можливість урахувати індивідуальні особливості студентів при подальшій реалізації програми експерименту.

Зміст поетапного процесу визначався особливостями особистісно орієнтованого, компетентнісного, діяльнісного та аксіологічного підходів у навчанні та включенням студентів у професійно-педагогічну комунікативну діяльність, де студенти набували педагогічного досвіду у реальних (педагогічна практика) та штучно створених (педагогічні ситуації та тренінги) умовах майбутньої фахової діяльності.

На мотиваційно-ціннісному етапі технології, крім розкритих у другому розділі методів і форм роботи у вищому навчальному закладі, студенти у загальноосвітніх навчальних закладах виконували прості функції, спостерігали, брали участь у засіданнях методичних об'єднань, обговорювали та аналізували зразки професійної діяльності кваліфікованих фахівців, у результаті чого набували необхідних професійно-педагогічних комунікативних умінь. На комунікативнокогнітивному етапі технології відбувалося цілеспрямоване формування професійних знань, умінь, навичок, прийомів професійно-педагогічної комунікативної діяльності, шляхом теоретичної, дослідницької, практичної підготовки та реалізація умінь застосовувати одержані знання у навчальнопізнавальній і практичній діяльності. На професійно-діяльнісному етапі студенти, володіючи достатнім рівнем знань, умінь і навичок для організації різних форм спілкування та педагогічної діяльності, проводили уроки, бесіди з учнями та батьками під час

батьківських зборів, брали участь у засіданнях методичних об'єднань школи, набуваючи власного професійного досвіду.

Особливо значущим було введення спеціального тренінгового курсу «Теорія і технологія формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності майбутнього вчителя» на комунікативно-когнітивному та професійнодіяльнісному етапах навчання, що базувався на тренінговій технології та суб'єкт-суб'єктній взаємодії між викладачем і студентом. Вивчення спецкурсу сприяло поглибленню та розширенню знань студентів про комунікативний акт, удосконаленню їх практичних умінь і навичок комунікативної діяльності.

Формування вмінь встановлювати психологічний контакт

Етапи професійного спілкування працівників:

- 1) формування першого враження та (чи) уточнення актуального емоційного стану;
- 2) усунення (нейтралізація, послаблення) психологічних бар'єрів та встановлення психологічного контакту;
- 3) досягнення мети (здійснення психологічного впливу та отримання необхідної інформації чи зміна поведінки в бажаному напрямі);
- 4) завершення спілкування та вихід з контакту;
- 5) оцінка та корекція процесу взаємодії.

Психологічний контакт – процес встановлення і підтримання взаємного прагнення до спілкування. Якщо люди відчують інтерес один до одного і не розцінюють свої позиції (погляди, прагнення, цілі й цінності тощо) як несумісні, у них виникає потреба в продовженні та розвитку стосунків.

В психологічному плані встановлення контакту передбачає три стадії:

- 1) взаємне оцінювання;
- 2) взаємна зацікавленість;
- 3) уособлення в діаду, тобто виникнення почуття “ми”.

Виникає такий різновид міжособистісних стосунків, що створюються умовами взаємодії на засадах симпатії та привабливості.

Встановлення психологічного контакту залежить від кількох взаємопов'язаних чинників:

- 1) особистісних властивостей суб'єкта й об'єкта взаємодії;
- 2) вибраних методів (засобів) та умов налагоджування контактів;
- 3) наявності чи відсутності психологічних бар'єрів, їх природи та вибору адекватних шляхів їх подолання.

Психологічні бар'єри можуть залежати від досить незначних обставин (наприклад, люди старшого покоління негативно ставляться до деяких деталей одягу молодих), але більш серйозні причини можна звести до:

1. Відмінностей в світогляді, сформованих переконань чи упереджень співбесідника.

2. Різного “бачення” ситуації спілкування і особистості партнера.

3. Професійних особливостей осіб, з якими працівник ОВС вступає в контакт. Наприклад, службовці сфери послуг за родом своєї діяльності вступають в контакт, незалежно від того, подобається їм людина чи ні. Це призводить до знеособленості їх спілкування, яке дозволяє зберегти власний внутрішній світ недоторканим. Первісний контакт з такими людьми встановлюється легко, але організація сумісної діяльності потребує активізації особистісного ставлення.

4. Статевовікових відмінностей.

5. Характерологічних особливостей учасників контакту. Наприклад, підвищена чутливість, образливість – риси, характерні для людей із заниженою самооцінкою, тому їх надмірна самовпевненість може бути свідченням того, що вони постійно відчують потребу переконуватись в тому, що їх сприймають так, як їм хочеться.

В основі спілкування взагалі, а також тяжіння (симпатії) одного індивіда до іншого лежить психологічний механізм задоволення потреби у визнанні та самоствердженні, які, у кінцевому рахунку, обумовлені соціальними

відносинами. Відповідно до психологічних досліджень проблеми “симпатії-антипатії”, просте чекання “виграшу”, тобто передбачення “позитивного”, ще не визначає тяжіння до партнера, а отже, – породження в нього почуття симпатії. Тут усе залежить від ступеню перевищення “позитивного” над “негативним”, а також від того, якими зусиллями досягається це перевищення. Відомо, що той самий результат може бути досягнутий різними зусиллями. Наприклад, особа, що цікавить нас, прагне підтримувати тільки такі відносини, які дозволяють їй досягти бажаних результатів, тобто задовольнити наявні потреби при мінімальному рівні зусиль. При цьому об’єкт зацікавленості людини, яка встановлює контакт, постійно порівнює результат своєї діяльності (в даному випадку – спілкування) з тими зусиллями, що додаються. Їй треба забезпечити якийсь мінімум “виграшу”, максимальний “виграш” тут не передбачається.

Таким чином, тяжіння (симпатія) об’єкта до ініціатора спілкування буде мати місце в тому випадку, якщо об’єкт передбачає “виграш” (приємне) при стерпних умовах. Іншими словами, симпатія виникає тоді, коли “виграш” перевищує “ціну”.

Психологічний вплив – це активна цілеспрямована діяльність, метою якої є отримання необхідної інформації або зміна системи уявлень чи поведінки об’єкта (окремої людини чи групи осіб). Цілеспрямованість передбачає, що суб’єкт впливу (той, хто впливає) має і усвідомлює певну мету, а його діями керує уявлення про те, яким повинен стати об’єкт впливу, як повинна змінитись його поведінка. Інакше результат застосування того чи іншого методу стає мало прогнозованим.

Під механізмом психологічного впливу слід розуміти процедуру вибору того чи іншого методу і варіанту поведінки, а також відповідним чином організований процес проходження стимулів, що впливають, від суб’єкта до об’єкта і зворотного зв’язку між ними.

Структура психологічного впливу має наступні складові:

1) особливості особистості працівника ОВС – достатня розвиненість пізнавальної, емоційної та вольової сфери; здатність діагностувати індивідуальні особливості та емоційний стан партнера по спілкуванню; вміння вибрати необхідний метод впливу та грамотно його застосовувати;

2) специфіка об'єкта впливу як конкретної соціальної одиниці (підозрюваного, потерпілого, свідка, малої групи) – особливості мотивації, наявність інтелектуально-пізнавальних передумов для реалізації власних прагнень, емоційно-вольові якості, наявність сталих стереотипів поведінки;

3) особливості каналу проходження стимулів від суб'єкта до об'єкта та реалізації обраного методу – вміння розпізнавати та впливати на психологічні бар'єри (“фільтри”), що виникають в процесі психологічного впливу.

Найбільш розповсюдженими психологічними бар'єрами є:

- мотиваційний – небажання чи незацікавленість у спілкуванні внаслідок упередженості, побоювання осуду чи помсти з боку певних осіб (співучасників злочину, родичів підозрюваних тощо), небажання розголошувати деякі події чи інтимні подробиці власного життя;

- інтелектуальний – помилкове сприймання особливостей особистості партнера по спілкуванню (освіченості, темпераменту, характеру та ін.), різна “мова спілкування”, розбіжності в розумінні одних і тих самих обставин через різний рівень досвіченості, обізнаності в питанні;

- емоційний – негативне ставлення до конкретного працівника;

- вольовий – небажання чи неможливість подолати свої власні поведінкові установки і стереотипи, небажання підкорятись чужій волі чи неможливість відмовитися від вже раніше обіцяного.

Лише після подолання зазначених бар'єрів психологічний вплив стає принципово можливим, а вибір методу в подальшому залежить від позиції особи, що стала об'єктом професійного інтересу.

Слід зазначити, що існує ряд принципів, без врахування яких цілі психологічного впливу в процесі здійснення контактної взаємодії не можуть бути досягнуті:

1. Необхідно забезпечити психічну активність особи, на яку спрямований психологічний вплив. Вплив тільки в тому випадку буде результативним, якщо він активно сприймається, спонукає активну психічну діяльність.

2. Психологічний вплив повинен здійснюватися з урахуванням конкретних особливостей особистості. Для того, щоб досягти результатів, треба враховувати, що психологічний ефект кожної зовнішньої дії на особистість завжди обумовлений історією її розвитку, її внутрішніми закономірностями. Серед таких індивідуальних особливостей, насамперед, варто враховувати тип темпераменту, оскільки особи з різним типом темпераменту по-різному можуть сприйняти однаковий вплив. Методи психологічного впливу лише тоді будуть давати необхідний результат, коли в процесі їхнього застосування постійно враховуються всі зміни особистості: не тільки сукупність психічних властивостей і якостей взагалі, але й психічний стан особи в момент впливу.

3. Психологічний вплив слід здійснювати з урахуванням сукупності конкретних фактів, обставин, що є підґрунтям для виникнення певної спрямованості розумових процесів у особи, на яку впливають.

4. Для здійснення психологічного впливу необхідно знати загальні закономірності психіки людини: особливості сприйняття і засвоєння нею інформації в процесі спілкування, чинники, що впливають на активізацію процесу засвоєння інформації та хід мислення, вплив емоційних процесів на розумові при реалізації психологічного впливу тощо.

5. Позитивне сприйняття психологічного впливу обов'язково повинно стимулюватися.

6. Слід заздалегідь планувати і прогнозувати процес психологічного впливу, його елементи, зворотну реакцію особи, на яку впливають.

7. У процесі психологічного впливу не повинні порушуватися права особи, на яку впливають.

8. Під час психологічного впливу слід обов'язково враховувати ті зовнішні умови, в яких він здійснюється. Зовнішні умови повинні допомагати досягненню цілей впливу. Необхідно в усіх випадках знати, передбачати ті умови, що здатні забезпечити результативність застосування психологічних методів впливу.

9. Психологічний вплив завжди повинний бути комбінованим, реалізовуватися з урахуванням можливих змін, формування певного стану особи, на яку він спрямований. Як зазначав В.М. М'ясищев, вплив, який зачіпає, хвилює, потрясає й надихає, є складною динамічною системою слів та емоцій. Такий вплив здатний значно змінити особистість.

У найбільш загальному вигляді методами психологічного впливу слід вважати: *переконання, навіювання, наслідування*. Кожен із них передбачає застосування сукупності засобів і прийомів, доцільність яких визначається перерахованими чинниками.

Переконання здійснюється в словесній формі та ґрунтується на логіці, а вплив на відчуття та емоції має другорядне значення. Активними є обидві сторони, тобто процес переконання являє собою явну або приховану дискусію, метою якої є досягнення єдності поглядів. Тому найбільш ефективним слід вважати такі звернення до співбесідника: “Мені хотілося б з вами обговорити таке питання ...”, “Моє бачення цієї ситуації таке ...”. Якщо викладаються декілька варіантів вирішення проблеми, то найбільш ефективний із них слід пропонувати останнім. Процес переконання бажано здійснювати таким чином, щоб людина “сама” дійшла необхідного висновку та сформулювала його як свою особисту думку.

Наслідуванню легко піддаються вразливі та слабовільні люди, з недостатньою самостійністю мислення, а також ті, хто перебуває під впливом групових або масовидних явищ.

При здійсненні психологічного впливу найбільш ефективними є саме вербальні засоби мови (мовлення) суб'єкта впливу. Для того, щоб досягти бажаного ефекту, зовсім не обов'язково бути оратором. З іншого боку, цього



чинника не слід недооцінювати. Бесіда конструюється з врахуванням основних закономірностей, використанням певних методів і прийомів:

Маніпулятивна поведінка – це такий спосіб організації відносин, коли один учасник прагне досягти своєї мети за рахунок іншого, причому таким чином, щоб останній не усвідомив, що його поведінка насправді зумовлена (провокована) ініціатором взаємодії. Маніпулювання проявляється у безлічі варіантів, хоча можна виділити найбільш розповсюджені його форми (Е. Берн назвав їх “іграми”):

I клас – ситуації, в яких ініціатор досягає (прагне досягти) своєї мети, вибираючи таку позицію в контакті, що нав’язує підпорядковане становище. Такі ігри називаються “прибудова зверху”, їх варіантами можуть бути: “Я заслужена людина”, “Що ви собі дозволяєте?”, “Не відривайте людей від роботи”, “Спочатку навчіться розмовляти” та ін.

II клас – протилежне співвідношення позицій, “прибудова знизу”, що досягається демонстрацією слабкості, підлеглості: “Я слабка жінка”, “У мене діти”, “А що я міг зробити?” та ін. Рольова поведінка в “прибудові знизу” не виключає зміни позицій, наприклад: “Я людина маленька ... але я буду скаржитись”, “Над простими людьми знущаетесь, а начальства боїтеся” чи може застосовуватись в комбінованому варіанті: “Ми університетів не закінчували”.

III клас – “психологічне виправдання”: “Всі так роблять”, “Не для себе стараюсь”, “За всіма не вслідкуєш”, “У мене не десять рук” та ін.

IV клас – “капкан довіри”, тобто створення атмосфери удаваної довірчості з наступним переходом до провокації, шантажу, маскуванню мети спілкування показним зрівнюванням позицій: “Всі ми люди ...”, “Ви, звичайно, розумієте ...”, “Ми то з Вами знаємо ...”.

Основними правилами застосування маніпулятивних засобів в професійному спілкуванні є:

1) щоб маніпулювати іншими, потрібно навчитись розпізнавати їх маніпуляції;

2) маніпулювання слід застосовувати лише тоді, коли інші засоби досягнення мети виявились неефективними;

3) потрібно знати, які саме маніпулятивні прийоми застосовують представники злочинного світу, але це не означає, що ними можна користуватись самому;

4) перед тим, як маніпулювати співбесідником, необхідно продумати можливі варіанти “виходу з ситуації”.

Важливим моментом маніпулятивної поведінки є спонукання партнера по спілкуванню до мимовільного реагування у вигляді неконтрольованих висловлювань, зміни експресії мови, психофізіологічних реакцій на спеціальним чином подані стимули.

Так само для усунення комунікативно-мовного бар'єра необхідно використовувати інноваційні ігрові технології, до яких належить метод Case Study, заснований на навчанні копіювати реальні комунікативні ситуації, які стимулюють обговорення та пошук вирішення проблеми, що пропонується викладачем. Також ефективними можуть бути такі види діяльності: *бесіди, дискусії, монологи, презентації, мозкова атака (або мозковий штурм), синектика, ділові ігри, груповий психотренінг, ведення мовного портфоліо, метод розв'язання завдань і метод аналізу конкретних прикладів [2, с. 205]*.

Велике значення має важливість знаходження психологічного підходу до скромних і психологічно затиснутим студентів, для яких вираз своїх думок становить значну проблему. Викладачам треба надавати таким учням стимул висловлювати свою думку з метою запобігання втрати їхньої зацікавленості до вивчення іноземної мови. Щоби подолати комунікативно-мовний бар'єр, який виникає із цієї причини, необхідно створити такі умови на заняттях іноземної мови, за яких студент відчував би себе комфортно, розкриваючи потенційні внутрішні можливості. Викладачеві потрібно намагатися проводити заняття так, щоби студенти психологічно розслаблялися та говорили спонтанно на ту чи іншу тему. За дотримання вищезгаданих умов та застосування особистісно орієнтованого підходу частина проблем, що

спричиняють комунікативно-мовний бар'єр, буде вирішена. Деякі дослідники проблеми виникнення комунікативно-мовного бар'єра у студентів наголошують, що страх припуститися помилки під час комунікаційного процесу, можливо, розвивається через неправильне навчання або неправильно створені умови навчання іноземної мови. Викладачеві варто максимально враховувати психологічні особливості кожного студента під час виправлення помилок для подолання страху перед помилками. Деякі помилки можуть виправлятися у процесі мовлення, інші помилки треба виправляти тільки після того, як студент закінчив своє висловлювання.

Отже, вищезгаданий матеріал дозволяє виділити такі умови діяльності викладача іноземної мови, які допомагають студентам подолати комунікативно-мовні бар'єри:

1. Викладачеві слід намагатися створювати ситуації успіху, які мотивують студентів повністю залучитися до процесу навчання іноземної мови.
2. Взаємодія викладача зі студентами має здійснюватися на основі довіри, взаємоповаги; прагнення студентів засвоїти засоби управління негативними емоціями.
3. Викладач повинен передусім зважати на інтереси студентів, коли він вибирає теми доповідей, презентацій і рефератів.
4. Викладачеві варто заохочувати студентів брати участь у різних творчих проєктах і проводити детальний розбір цих проєктів.
5. З урахуванням розвитку різних видів мовленнєвої діяльності (читання, письмо, мовлення, аудіювання) особливу увагу викладач має приділяти найскладнішим з погляду подолання комунікативно-мовних бар'єрів сприйняття іноземної мови на слух (аудіювання) та виступам перед аудиторією (говоріння).
6. Викладач повинен враховувати темп роботи й індивідуальні характеристики студентів.

7. У процесі навчання викладачеві варто створювати проблемні ситуації та проводити заняття у формі дискусій, використовувати на занятті такі вправи: тренувальні, конструктивні, на засвоєння граматичного матеріалу, вправи на розвиток монологічної та діалогічної мови, на формування навичок писемного мовлення, вміння вести дискусію й інші.

8. Викладачеві варто організовувати практичні заняття таким чином, щоби студенти збагачували свої іншомовні знання і водночас розвивали здатність рефлексувати, актуалізували власні мотиви й інтереси, знаходили вектори реалізації знань, що одержали, у майбутній професійній діяльності.

9. Викладачеві необхідно мотивувати студентів балами за самостійне вивчення додаткового матеріалу, виконання завдань підвищеної складності, власні висновки до доповідей, презентацій.

Техніки подолання комунікативно-мовних бар'єрів під час вивчення іноземної мови у вищій школі являють собою велику кількість взаємопов'язаних підходів, які представляють засоби, що стимулюють, акумулюють, удосконалюють і закріплюють індивідуальні ресурси студентів, сприяють корекції та подоланню психологічних бар'єрів під час пізнавальної діяльності.

На основі аналізу психолого-педагогічної літератури можна виділити такі умови для зняття психологічних бар'єрів:

1. Розуміння й усвідомлення студентами персональних позитивних когнітивних можливостей і здібностей до вивчення іноземної мови.

2. Подолання студентами емоційної ситуативної тривожності, яка проявляється передусім у нервово-психічному стані та почутті страху.

3. Необхідно створювати умови для підвищення мотиваційної складової частини, а саме підвищення самооцінки у процесі вивчення іноземної мови, тобто мобілізації внутрішніх ресурсів [4, с. 54].

Мотивація дуже важлива, бажання говорити, бажання спілкуватися, бажання висловлювати свої ідеї є ключовим моментом для того, щоби студент мав змогу спокійно говорити іноземною мовою й не відчувати жодного

комунікативномовного бар'єра. На занятті з іноземної мови необхідно створювати такі комунікативні ситуації, які будуть цікаві студенту.

Як зазначає О.Є. Кукло, основними складовими комунікативної підготовки майбутніх фахівців є: «засвоєння теоретичних знань із психології спілкування; розвиток потреби у спілкуванні; формування і розвиток індивідуально-особистісних властивостей, які позитивно впливають на комунікативну компетентність (гнучкість у спілкуванні, практичність, комунікабельність та ін.); актуалізація культурно-мовленнєвого компонента; розвиток комунікативного потенціалу студентської групи; психодіагностика, профілактика та психокорекція деформацій спілкування посередництвом різних форм активного соціально-психологічного навчання, у тому числі тренінгових технологій» [1].

Власні спостереження, а також діагностика комунікативних здібностей студентів-психологів свідчать про недостатній рівень їхньої мовленнєвої підготовки, неготовність розкриватися у спілкуванні, взаємодіяти і долати конфліктні ситуації, відсутність досвіду публічних виступів, страх перед аудиторією, наявність комунікативних бар'єрів.

З метою підготовки до тренінгової роботи студентам пропонується вивчення таких дисциплін, як «Технологія психотренінгу», «Основи психологічного консультування», «Основи психокорекції», «Профілактика та корекція девіантної поведінки», «Основи корекції адиктивної поведінки», «Основи психокорекції», а також ряд психологічних тренінгів, під час яких вони можуть реалізувати здобуті теоретичні знання на практиці, зокрема розвинути й удосконалити свої комунікативні навички, а саме: «Тренінг комунікативності», «Тренінг особистісного зростання», «Мотиваційний тренінг».

Психологічні тренінги акцентують увагу студентів на формуванні та розвитку навичок налагодження контактів, саморозкриття, взаємодії у процесі спілкування, розуміння та сприйняття одне одного, переконання, ведення конструктивних діалогів, уникнення конфліктних ситуацій, застосування тих

чи інших стратегій спілкування відповідно до ситуації, використання вербальних і невербальних засобів спілкування, добирання точних і влучних лексичних одиниць мовлення, побудови правильних граматичних форм і синтаксичних конструкцій.

Безпосереднє ефективне формування навичок професійного спілкування відбувається під час занять тренінгу комунікативності, на яких студенти формують і вдосконалюють комунікативні навички, вчать доцільно застосовувати засоби спілкування, опановують різні стилі спілкування та стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях та ін. Завданнями тренінгу комунікативності є: ознайомлення з різноманітними способами налагодження контактів у ситуаціях особистісного та професійного спілкування; формування навичок позитивного сприйняття і розуміння партнерів по спілкуванню; оволодіння навичками ефективного слухання; самопізнання, самоприйняття та самореалізація у спілкуванні та розвиток творчих здібностей.

Ми пропонуємо для засвоєння на тренінгу такі теми:

1. Знайомство. Привітання.
2. Діагностика комунікативних умінь і навичок.
3. Налагодження взаєморозуміння.
4. Презентація та сомопрезентація.
5. Активне слухання.
6. Вербальне спілкування.
7. Зворотний зв'язок.
8. Рефлексія.
9. Вербалізація почуттів та емоційних станів.
10. Невербальне спілкування.
11. Розвиток сенситивності.
12. Розвиток позитивної Я-концепції та позитивного мислення.
13. Попередження й управління конфліктами.
14. Комунікація у конфліктних ситуаціях.

15. Управління емоціями.
16. Психологічний вплив. Переконання, аргументація, маніпуляція.
17. Протистояння маніпулятивним впливам.
18. Розуміння та повага співрозмовника.
19. Побудова діалогу. Техніки ефективного спілкування.
20. Подолання бар'єрів у спілкуванні.
21. Групова взаємодія.
22. Ділова комунікація.
23. Публічний виступ і презентація.

До кожної з тем добираються вправи, які дозволяють студентам в ігровій формі відпрацювати нові моделі та стратегії поведінки у різних ситуаціях особистісних стосунків та ділового спілкування, оцінити та скоригувати власну поведінку та поведінку своїх одногрупників, навчитися виправляти помилки й неточності у спілкуванні тощо.

Висновки до третього розділу. Таким чином, «Тренінг комунікативності» є важливою складовою професійної підготовки майбутніх психологів та сприяє формуванню і розвитку їхніх комунікативних навичок. У перспективу планується проведення тренінгу й оцінка результатів його ефективності.

## ВИСНОВКИ

1. Комунікативний бар'єр – це різновид психологічного бар'єру, який являє собою перешкоду, що виникає на шляху передачі інформації від комунікатора (відправника інформації) до реципієнта (її одержувача).

2. У результаті констатуючого етапу дослідження встановлено, що комунікативні бар'єри є досить поширеним серед студентської молоді феноменом. На їх наявність вказали переважна більшість опитаних студентів (80,3%).

3. Констатовано, що комунікативні бар'єри виникають в усіх сферах життєдіяльності студентської молоді (безпосередньо в процесі навчання у вищому навчальному закладі, в процесі спілкування в сім'ї, в сфері дозвілля тощо). Комунікативні бар'єри у студентів найчастіше виникають з тими людьми, з якими студенти включені в спільну діяльність, з якими вони найбільш активно взаємодіють та з тими, хто має/або демонструє свій вищий статус (викладачі, працівники деканату, студенти своєї групи, батьки, особи з вищим соціально-майновим статусом тощо).

4. Дослідження показало, що комунікативні бар'єри істотно впливають на організацію життєдіяльності студентів (69,7% опитаних студентів відповіли, що комунікативні бар'єри впливають на їх діяльність, та 74,7% студентів зазначили, що комунікативні бар'єри впливають на їх самопочуття).

5. До найважливіших причин, які обумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів, на думку студентів, належать такі характеристики учасників взаємодії: відмінності в інтелектуальному рівні; різні цінності; вікові відмінності та різний емоційний стан. Також суттєву роль у виникненні комунікативних бар'єрів відіграють такі особистісні характеристики студентів: комунікативна нетолерантність, наявність перешкод у встановленні емоційних контактів в процесі спілкування; використання агресивної стратегії психологічного захисту у спілкуванні та ін.



6. Визначено технологічну схему подолання комунікативних бар'єрів національної та громадянської самоідентифікації: через їх актуалізацію, рефлексію та трансформування в різних підсистемах соціальної взаємодії.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Березовська Л. Психологічні аспекти адаптації студентів до закладу вищої освіти. *Психологія: теорія і практика*. 2018. Вип. 1(1). С. 20-25.
2. Берник О. Н., Козак І. К. Адаптаційні заняття для майбутніх першокласників, які не відвідують ДНЗ. *Почат. навчання та виховання: наук.-метод. журн.* 2009. № 27. С. 3-14.
3. Богач О., Кіршо С. Механізми психологічного захисту як чинник здоров'язбереження студентів. *Вісник ЧНПУ імені Т. Г. Шевченка. Серія «Педагогічні науки»*. 2018. Т. 2. Вип. 152. С. 36-39.
4. Будасі С. А. Тест на самооцінку особистості. URL: <http://psycabi.net/testy/527-test-na-samoosen-ku-lichnosti-ya-realnoe-ya-idealnoe-metodikabudas-si-issledovaniya-ya-kontseptsii>
5. Вітюк Н.Р. Психологічні особливості формування комунікативних здібностей у майбутніх вчителів. Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.07 / Рівненський державний гуманітарний університет, Рівне, 2002. 20 с.
6. Вітюк Н.Р. Психологічні особливості формування комунікативних здібностей у майбутніх вчителів *Психологія і суспільство*. 2001. № 2. С. 126–133.
7. Винославська О.В., Малигіна М.П. Людські стосунки: Навчальний посібник. К.: “КВІЦ”, 2001. 83 с.
8. Волинська Л.В., Шевченко М.В., Чепелева Н.В., Уманець Л.І. Активні методи в роботі практичного психолога. Київ, 1994. 80 с.
9. Гаврилькевич В.К. Зміни механізмів психологічного захисту у студентів-психологів першого курсу у процесі навчання. *Теорія і практика сучасної психології : збірник наукових праць*. 2019. Т. 2. № 6. С. 21-26.
10. Гаврилькевич В.К. Структура механізмів психологічного захисту у студентів-психологів. *Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць*. 2020. Т 1. № 1. С. 161-165.

11. Гуріна О. Адаптація першокласників: Семінар для вчителів початкових класів. *Психолог. Шкільний світ*. 2008. № 15. С. 13-16.
12. Данченко Г.В. Психологічні детермінанти розвитку комунікативної компетентності менеджера освіти шкільного рівня. Автореф. Дис .канд. психолог. наук: 19.00.07 / Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України, К., 2002. 18 с.
13. Дубчак О. Дитина йде до школи: радощі й турботи. *Початкова школа*. 2003. № 4. С. 52-55.
14. Зажирко М.П. Глибиннопсихологічні передумови активізації процесу спілкування (акмеологічний підхід). Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.07 / Ін-т педагогіки і психол. проф. освіти АПН України, К., 1998. 17 с.
15. Кайріс О.Д. Розвиток емпатії у професійному становленні студентів вищих педагогічних навчальних закладів. Автореф. Дис. канд .психолог. наук: 19.00.07 / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К., 2002. 19 с.
16. Калинич І. Психологія ділового спілкування. Ужгород: Мистецька лінія, 1999. 112 с.
17. Карабін Т.В. Вплив особливостей спілкування в мережі „Internet” на процес соціалізації студентської молоді: Дис...канд. психол. наук: 19.00.05. Ів.-Франківськ, 2005. 261 с.
18. Карамушка Л.М. Психологічні основи управління в системі середньої освіти. Навч. посібник. К.:ІЗМН, 1997. 180 с.
19. Карамушка Л.М. Психологія управління закладами середньої освіти: Монографія. Київ: Ніка–Центр, 2000. 332 с.
20. Карамушка Л.М., Малигіна М.П. Використання інтерактивних технік у процесі підготовки менеджерів та персоналу освітніх організацій до управління: Методичні рекомендації. К. Рівне, 2003. 20 с.

21. Коваль С.Б. Психологічні чинники розвивальної комунікативної ситуації у вищих закладах освіти. Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.07 / Прикарпатський університет ім. В. Стефаника, Ів.– Франківськ, 2001. 19 с.
22. Козерук Ю. В., Євсейчик Я. О. Самооцінка як фактор становлення особистості студента. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. 2015. № 124. С. 163-165.
23. Коломінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально–психологічний аспект): Монографія. К.: МАУП, 2000. 286 с.
24. Колот С.О. Психологічні механізми і умови формування культури емоцій студентів вищих технічних закладів освіти. Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.07 / Південноукраїнський державний педагогічний університет, Одеса, 1999. 19 с.
25. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія. К.:1995. 304 с.
26. Кривчикова О. Психомоторний стан як фактор адаптації учнів початкових класів до умов навчання в школі. *Фізичне виховання, спорт і культура здоров'я у сучасному суспільстві*. 2008. №2. С. 162-164.
27. Крупник Г. А. Особливості психологічного супроводу адаптації першокласників до навчального процесу. *Таврійський вісник освіти*. 2014. № 2 (46). С. 251-257.
28. Ламаш А.Л. Особистісні властивості студентів інституту фізичної культури, які утруднюють їх соціально–психологічну адаптацію. Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.01 / Університет внутрішніх справ, Харків, 1997. 16 с.
29. Лемешева Т.Є. Подавільнікова І.М. Етапи соціалізації дитини: підготовка до школи та адаптація першокласників. *Таврійський вісник освіти*. 2013. N 4. С. 270-278.
30. Максименко С. Д. Генеза здійснення особистості. Київ : ТОВ «КММ», 2006. 240 с.
31. Максименко С.Д. Теорія і практика психолого-педагогічних досліджень. К. : НДПІ, 1990. 240 с.

32. Максименко С.Д., Косенко Е.П. Експериментальна психологія (дидактичний тезаурус): Навчальний посібник. К.: МАУП, 2002. 128 с.
33. Мандебура Б. Трансформація захисних механізмів у процесі самоактуалізації студентів.  
URL: <http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/11190/1/19Mandeura.pdf>
34. Микитюк Г.Ю. Взаємини викладачів і студентів як чинник становлення особистості майбутнього вчителя. Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.07 / Національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова, К.: 2003. 19 с.
35. Москаленко А.М. Розвиток умінь педагогічного спілкування в системі післядипломної освіти. Автореф. дис. канд. психолог. наук: 13.00.04 / ЦППО АПН України. К., 2001. 22 с.
36. Нестеренко М. О., Лисенко Л. М., Коваленко М. В. Психологічні захисти та адаптація студентів-першокурсників до умов навчання у ВИШі. Теорія і практика сучасної психології. 2019. Т. 2. № 2. С. 107-112.
37. Ніколаєнко С.О., Улунова Г.Є. Психологічний аналіз ускладненого спілкування. *Актуальні проблеми психології*. Том. 1.: Зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К.: Міленіум. Вип. 12. С. 103–106.
38. Олійник О. О. Самооцінка як передумова професійного становлення студентів. Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 1. С. 97-101.
39. Онуфрієва Л. А. Самооцінка як складова Я-концепції майбутніх фахівців соціономічних професій. Проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. Київ, Кам'янець-Подільський: К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2013. Вип. 22. С. 396-412.
40. Опанасюк Г. Алгоритм супроводу дітей в адаптаційний період *Психолог*. 2009. Січень (№3-4). С. 12-18.
41. Орбан–Лембрик Л.Е. Психологія управління: Посібник. К.: Академвидав, 2003. 568 с.

42. Орбан–Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник. К.: Академвидав, 2003. 448 с.
43. Основи психолого–управлінського консультування: Навч. посіб. / Карамушка Л.М., Коломінський Н.Л., Войтович М.В. та ін. К.: МАУП, 2002. 136 с.
44. Основи психолого–управлінського консультування: Навчальна програма / Укл. Л.М. Карамушка. К.: Міленіум, 2003. 48 с.
45. Перегончук Н. Психологічні основи проявів дезадаптації учнів початкової школи. *Наукові записки: Збірник матеріалів науково-практичної конференції викладачів і студентів. Серія «Початкове навчання»*. Вип. 5. Частина II. Вінниця, 2007. С. 40-42.
46. Поляничко О., Мочарський А., Цимбалюк О. Гендерні особливості психологічних захистів у спортсменів туристів (на прикладі студентів МАУП). *Молода спортивна наука України* : зб. наук. праць галузі фіз. культури та спорту. Львів, 2008. Т. 1. Вип. 12. С. 255-259.  
URL: <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/2557> (дата звернення: 05.07.2019).
47. Попова Г.В. Професійна комунікативна компетентність працівника ОВС. Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.01. Х., 1997. 18 с.
48. Психологічний словник / За ред. члена-кореспондента АПН СРСР В.І. Войтка. К.: „Вища школа”, 1982. 215 с.
49. Психологія: Навчальний посібник / За наук. ред. О.В. Винославської. К.: 2005. 352 с.
50. Рєзникова О.А. Адаптаційна трансформація психологічного захисту особистості студента : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.07. Харків, 2010. 23 с.
51. Розіна І.В. Андріяш Х.О. Вплив тривожності на процес адаптації учнів п'ятих класів. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т.Г.Шевченка*. 2010. Т II.-№ 82. С.168-171.
52. Словник української мови. Т. 1. К.: Наукова думка. 1970. С. 105.

53. Степаненко Л.В. Копінг-стратегії та психологічний захист як механізми саморегуляції особистості. *Теорія та практика сучасної психології*. 2017. № 1. С. 37-41.
54. Терещук С.В. Психологічні детермінанти комунікативного потенціалу вчителя: Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.07. К., 2001. 20 с.
55. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. / За ред. Л.М. Карамушки. К.: Фірма "ІНКОС", 2005. 366 с.
56. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості у межах і за межами буденності. К.: Либідь, 2003. 376 с.
57. Тюття О. Комунікативна компетентність особистості. *Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство*. К.: Контекст, 2000. С. 200-209.
58. Карамушки Л.М. Управління закладами середньої освіти: психологічні аспекти: навч. посібник. К.: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 2001. 222 с.
59. Карасьова Н.І. Карамушки Л.М. Управлінське спілкування керівників закладів освіти: Програма спеціального курсу для фахового удосконалення керівників закладів середньої освіти. К.: ІЗМН, 1997. 28 с.
60. Фатурова В.М. Інтернет-середовище як фактор психологічного розвитку комунікативного потенціалу особистості: Дис. канд. психол. наук: 19.00.07. К.: 2004. 209 с.
61. Федосова Г.Л. Психологічні особливості комунікативних бар'єрів студентів // *Актуальні проблеми психології*. Том 1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. К.: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 2002, частина 3. С. 155 – 160.
62. Федосова Г.Л. Чинники комунікативних бар'єрів студентів технічних вузів. *Актуальні проблеми психології*. Том.1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. К.: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 2002, частина 5. С.165–168.

63. Федосова Г.Л. Соціально-психологічні особливості комунікативних бар'єрів у студентів економічних вузів. *Актуальні проблеми психології*. Том.1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. К.: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 2002, частина 6. С.117–121.

64. Федосова Г.Л. Психологічні особливості підготовки студентів до подолання комунікативних бар'єрів. *Актуальні проблеми психології*. Том.1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. К.: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К.: Міленіум, 2002, Ч. 8. С.179–182.

65. Федосова Г.Л. Соціально-психологічні характеристики бар'єрів спілкування студентів технічних спеціальностей. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. Філософія. Психологія. Педагогіка: Зб. наук. праць. Київ; ІВЦ" Політехніка", 2002. № 2. С. 117–126.

66. Федосова Г.Л. Комунікативні бар'єри студентів. *Актуальні проблеми психології*. Том. 1.: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія: Зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К.: Міленіум, 2005. Част. 15. С. 171–175.

67. Федосова Г.Л. Соціально-психологічні особливості комунікативних бар'єрів студентів технічних спеціальностей НТУУ „КПІ”. *Наукові праці МАУП*. К.: МАУП, 2001. Вип. 11: Суспільство у ХХІ столітті: психологічні проблеми гармонізації, гуманізації, демократизації. 2003. С.141–143.

68. Федосова Г.Л. Профілактика та подолання комунікативних бар'єрів студентської молоді. *Психологія у ХХІ столітті: перспективи розвитку: Матеріали VI Костюківських читань (28-29 січня 2003 р.)*. Т.1. К.: Міленіум, 2003. С. 274-279.

69. Федосова Г.Л. Соціально-психологічний тренінг як засіб подолання комунікативних бар'єрів в організації. *Вісник Чернігівського*



*державного педагогічного університету імені Т.Г. Шевченка. Випуск 31. Серія психологічні науки: Збірник наукових праць у 3-х т. Чернігів: ЧДПУ, 2005. № 31. Т. 3. С. 139-144.*

70. Федосова Г.Л. Профілактика та подолання комунікативних бар'єрів у студентської молоді: Навчальна програма. К.: Міленіум, 2004. 32 с.

71. Фоміна М. Механізми психологічного захисту студентів. *Вісник Львівського університету : Психологічні науки. 2020. Вип. 6. С. 129-133.*

72. Харченко С.В. Особливості взаємозв'язків механізмів психологічного захисту та соціального інтелекту в юнацькому віці. *Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України. 2017. С. 218-221.*

73. Цилєв В. Діагностика психологічної готовності дітей до школи. *Все про адаптацію. 2004. №25-26. С. 14-21.*

74. Особистісна підготовка практикуючого психолога : Основи практичної психології / В. Панок, Т. та ін. К.: Либідь, 1999. 536 с.

75. Чепелева Н.В., Пов'якель Н.І. Роль психологічної служби вузу у становленні особистості фахівця. *Вища освіта в Україні: реалії, тенденції, перспективи розвитку : Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. Київ, 1996. Т.4. С.156-159.*

76. Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки : автореф. дис....канд. психолог. наук: 19.00.0 / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, К., 2001. 20 с.

77. Чуйко Г. В., Колтунович Т. А., Лукашук І. Особистісний характер механізмів психологічного захисту.

URL: [http://www.rusnauka.com/2\\_KAND\\_2008/Psihologia/26152.doc.htm](http://www.rusnauka.com/2_KAND_2008/Psihologia/26152.doc.htm)

78. Шебанова С.Г. Профілактика та корекція агресивної поведінки студентів засобами тренінгу спілкування : Автореф. дис... канд. психолог. наук: 19.00.07 / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, К., 2000. 18 с.

79. Швед О. Комунікативний потенціал сучасного студента. *Психологія і суспільство*. К.: 2002. № 2. С. 93–102.
80. Шепеленко Т.Л. Формування комунікативних умінь студентів економічного університету в процесі вивчення психолого–педагогічних дисциплін : Автореф. дис. канд. психолог. наук: 13.00.04 / Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. К., 1998. 19 с.
81. Шкурко Я.І. Вплив комунікативних особливостей жінки–керівника закладу освіти на ефективність її управлінської діяльності : автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.05 / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. К., 2000. 19 с.
82. Щербан Т.Д. Психологія навчального спілкування: Монографія. К.: Міленіум, 2004. 346 с.
83. Шулдик Г. О. Механізми психологічних захистів у студентів. *Науковий вісник Херсонського державного університету* : Серія «Психологічні науки». 2017. Т. 2. Вип. 2. С. 127-131.
84. Яковлєва Н.В. Психолого–педагогічні умови подолання комунікативних бар'єрів в процесі вивчення іноземної мови : Автореф. дис. канд. психолог. наук: 19.00.05 / Національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова, К., 2003. 20 с.
85. Cenin M. Podstawy teoretyczne stosownych metod treningu psychologicznego. *Acta Bratisl. Pr. Psychol.* 1990. № 22. P. 35–64.
86. Cutter, R. When opposite attracts: *Right brain* :: left brain relationships and how to make them work. New York: Dutton, 1994. 220 p.
87. Erikson, E.H. *Identity Youth and Crisis*. N.Y., 1968.
88. Fedosova H. Prevention and overcoming of communicative barriers of high school students : 28th International Congress of Psychology (China, Beijing, 8-13 August, 2004). *Abstract Book*. P. 591.
89. Kelly, Gary F. *Sexuality today. The human perspective*. New York: McGraw Hill, 1998. 698 p.
90. King, S. *Virtual communication*. N.Y., 1998.

91. Wolfe Art. Colorado : Sasquatch Books, Seattle, Washington, 2000.  
241 p.