

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров'я людини  
кафедра психології та соціології

**Г. Ю. Стремовська**

**Кваліфікаційна робота**

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИНИКНЕННЯ  
КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В ПРОЦЕСІ  
ІНТЕГРАЦІЇ ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ ДО  
КРАЇН ЄВРОПИ**

**2024**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет** здоров'я людини  
(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра** психології та соціології  
(повна назва кафедри)

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

**до кваліфікаційної роботи**  
**освітньо-кваліфікаційного рівня** бакалавр  
(бакалавр, спеціаліст, магістр)  
спеціальності 053 Психологія  
(шифр і назва спеціальності)  
Освітня програма «Психологія»

на тему: «Психологічні особливості виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи»

Виконала: здобувачка вищої освіти групи ПС-20з

Стремовська Г. Ю.

Керівник: к. психол. н., доц.

Бугайова Н. М.

Завідувачка кафедри психології та соціології:  
д. психол. н., проф.

Бохонкова Ю. О.

Рецензент:

к. психол. н., доц.,  
завідувачка кафедри психології,  
педагогіки та філософії  
Кременчуцького національного університету  
імені Михайла Остроградського

Літвінова О. В.

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет \_\_\_\_\_ здоров'я людини \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_ психології та соціології \_\_\_\_\_  
Освітньо-кваліфікаційний рівень \_\_\_\_\_ бакалавр \_\_\_\_\_  
(бакалавр, спеціаліст, магістр)  
Спеціальність \_\_\_\_\_ 053 Психологія \_\_\_\_\_  
(шифр і назва)  
Освітня програма \_\_\_\_\_ «Психологія» \_\_\_\_\_

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Завідувачка кафедри**  
**психології та соціології**  
**Бохонкова Ю. О.**

“20” травня 2024 року

**ЗАВДАННЯ**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**  
**ЗДОБУВАЧКИ ВИЩОЇ ОСВІТИ**  
**СТРЕМОВСЬКОЇ ГАННИ ЮРІЇВНИ**

**1. Тема роботи:** «Психологічні особливості виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи».

Керівник роботи: Бугайова Н. М. – к. психол. н., доцент, доцент кафедри психології та соціології, затверджений наказом по університету від « 24 » квітня 2024 року, № 28/15.17

**2. Строк подання студентом роботи « 14 » червня 2024 року**

**3. Вихідні дані до роботи:** обсяг роботи – 69 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами ДСТУ 8302:2015.

**4. Перелік питань, які потрібно розробити:** проаналізувати наукові джерела з проблеми вивчення особливостей виникнення комунікативних бар'єрів; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження та провести експериментальне дослідження; за допомогою математичних методів обробити й презентувати отримані результати; на основі результатів проведеного констатувального експерименту розробити практичні рекомендації щодо покращення комунікативних навичок вимушених переселенців та подолання комунікативних бар'єрів.

**5. Перелік графічного матеріалу:** таблиці, рисунки (гістограми, діаграми)

## 6. Консультанти розділів роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доцент, доцент кафедри психології та соціології		
2.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доцент, доцент кафедри психології та соціології		

7. Дата видачі завдання: \_\_. \_\_ .2024 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	Примітка
1	Визначення проблеми, завдань дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	20.05.2024 – 26.05.2024	
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	27.05.2024 – 02.06.2024	
3	Підбір діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту.	03.06.2024 – 06.06.2024	
4	Узагальнення результатів констатувального експерименту та їх графічна презентація.	07.06.2024 – 10.06.2024	
5	Розробка практичних рекомендацій щодо покращення комунікативних навичок вимушених переселенців та подолання комунікативних бар'єрів	11.06.2024 – 13.06.2024	
6	Підготовка кваліфікаційної роботи до захисту.	14.06.2024 – 16.06.2024	
7	Представлення роботи на зовнішню рецензію.	17.06.2024 – 19.06.2024	
8	Перевірка роботи на академічний плагіат.	20.06.2024 – 23.06.2024	
9	Захист кваліфікаційної роботи.	24.06.2024 – 30.06.2024	

Здобувачка вищої освіти

Стремовська Г. Ю.

Керівник роботи:  
к. психол. н., доц.

Бугайова Н. М.

## РЕФЕРАТ

Текст – 69 с., табл. – 8, рис. – 6, література – 99 дж., додатків – 5.

В роботі проведено теоретико-методологічний аналіз вивчення особливостей виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи. Описано соціально-психологічні особливості виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушено переміщених осіб до країн Європи.

Підібрано психодіагностичні методики та проведено емпіричне дослідження психологічних особливостей виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції. Зроблено психологічний та математичний аналіз результатів констатувального експерименту.

Розроблено та презентовано практичні рекомендації у вигляді програми тренінгу щодо покращення комунікативних навичок вимушених переселенців та подолання комунікативних бар'єрів.

Ключові слова: АКТИВНЕ СЛУХАННЯ, БАР'ЄР, ВЗАЄМОДІЯ, ВИМУШЕНІ ПЕРЕСЕЛЕНЦІ, ІНТЕГРАЦІЯ, КОМУНІКАТИВНІСТЬ, КОМУНІКАЦІЯ, ЕМОЦІЙНИЙ КОНТАКТ, ЕМОЦІЙНІ ПЕРЕШКОДИ, МІЖОСОБИСТІСНІ ВІДНОСИНИ, ОСОБИСТІСНА ТРИВОЖНІСТЬ, ПСИХОЛОГІЧНІ БАР'ЄРИ, СИТУАТИВНА ТРИВОЖНІСТЬ, СПІЛКУВАННЯ, СТРЕС.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	7
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ</b>	10
1.1. Аналіз наукової літератури з проблеми вивчення комунікації та комунікативних бар'єрів	10
1.2. Бар'єри в спілкуванні як перешкода ефективній комунікації	17
1.3. Чинники виникнення комунікативних бар'єрів в процесі спілкування та взаємодії	22
<b>ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1</b>	26
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИНИКНЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В ПРОЦЕСІ ІНТЕГРАЦІЇ ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ ДО КРАЇН ЄВРОПИ</b>	27
2.1. Особливості виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи	27
2.2. Дослідження особливостей виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи	31
2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту	36
2.4. Практичні рекомендації щодо покращення комунікативних навичок вимушених переселенців	50
<b>ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2</b>	63
<b>ВИСНОВКИ</b>	64
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b>	66
<b>ДОДАТКИ</b>	76

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** З початку агресії Росії проти України багато людей залишили свої домівки, та вимушено інтегрували як в міста України так і до інших країн Європи. Більшість переселенців зіткнулись із багатьма перешкодами у спілкуванні і нерозумінням в новому оточенні. Інтеграція це завжди стрес для людини, а вимушена інтеграція, та вже отриманий стрес від воєнних подій, створюють комбінацію із бар'єрів та перешкод в спілкуванні. Комуś вдається вливатись в нове середовище, знаходити нових друзів, роботу, навчання тощо, а для інших це стає значним випробуванням в житті, яке не всі можуть подолати без шкоди для психічного здоров'я.

Для людини різного віку для розвитку та повноцінного існування потрібен взаємо обмін інформацією між собою, як в узькому так і широкому колі навколишнього світу. Дуже важливо виражати свою думку, відпочивати та працювати, ділитись radoщами та переживаннями, отримувати та надавати послуги, інформацію та взагалі спілкуватись. Тобто для людини важливо комунікувати з оточенням, а добре розвинуті комунікативні навички допомагають гармонійній та ефективній взаємодії. Треба зазначити, що когнітивні особливості особистості і соціально-культурні грають значну роль в спілкуванні та інтеграції.

Комунікація — це інформаційний процес, що складається в передачі інформації для порозуміння однієї людини іншою. Це специфічна культурна форма спілкування, здійснювана за допомогою знаків, мови, символів. Тому стикаючись з новою культурою, вивчаючи нову мову у новій країні проживання, а у випадку вимушеної інтеграції, повністю змінюючи звичне життя, людина повинна мати не тільки емоційну гнучкість, яка дозволяє ефективно пристосовуватись до змін у житті та справлятися с труднощами, а також мати добре розвинуті комунікативні навички. Одним із способів щодо

покращення адаптації, інтеграції та самореалізації є вміння ефективно спілкуватись з оточуючими людьми.

Комунікативні бар'єри, які виникають в інтеграції, впливають не тільки на психічний стан людини, а й на якість життя взагалі, на здатність самореалізації в новому середовищі. Для вимушено переміщених осіб процес інтеграції може відкрити нові перспективи і навпаки викликати значні труднощі в існуванні.

**Об'єкт дослідження** - комунікативні бар'єри.

**Предмет дослідження** - психологічні особливості виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи.

**Мета дослідження** - теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити психологічні особливості виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи.

**Завдання дослідження:**

1. Проаналізувати наукову літературу з проблеми вивчення особливостей комунікації та виникнення комунікативних бар'єрів у вимушених переселенців в процесі інтеграції до країн Європи.
2. Визначити психологічні особливості виникнення комунікативних бар'єрів у вимушених переселенців в процесі інтеграції до країн Європи.
3. Провести експериментальне дослідження особливостей виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи.
4. Здійснити психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту.
5. Розробити практичні рекомендації щодо покращення комунікативних навичок вимушених переселенців та подолання існуючих комунікативних бар'єрів.



**Теоретико-методологічну основу дослідження** склали концепції та теорії: професійної комунікації Л. Орбан-Лембрик, двосторонньої комунікативної моделі (У. Шрамм), комунікативно-інформаційні (Д. Катц, Л. Лі, М. Андерсон), лінійної моделі комунікації (Г. Лассуелл), невербальної комунікації (А. Мейерабіан), соціальних норм, соціального обміну (Д. Майерс), когнітивної моделі переконуючої комунікації (Р. Петті, Дж. Качоппо, Ш. Чейкін), динаміки групи та масових комунікацій (К. Левін, К. Говланд), інформаційного обміну (Р. Ешбі, К. Шенон), комунікації і кібернетики (Н. Вінер), комунікативності у людському бутті (К. Хорні), міжкультурної комунікації (Е. Холл, О. Тейлор).

**Методи (методики дослідження):**

- теоретичні: аналіз наукової літератури з проблеми дослідження;
- емпіричні: бесіда, спостереження, експеримент (констатувальний), тестування (методика вивчення комунікативних схильностей (Р. В. Овчарова), методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. В. Бойко), методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер), методика діагностики рівня особистісної та ситуативної тривожності (Спілбергер - Ханін);
- методи математичної обробки даних.

**Теоретичне значення дослідження** полягає в розширенні знань про особливості виникнення комунікативних бар'єрів; розробці практичних рекомендацій щодо покращення комунікативних навичок в спілкуванні та подоланні виявлених комунікативних бар'єрів.

**Практичне значення дослідження.** Дані, отримані в ході проведення емпіричного дослідження, можуть бути використані для проведення групових тренінгів або особистих консультацій для вимушених переселенців, які мають проблеми в спілкуванні; студентами для теоретичних та наукових досліджень; для проведення тренінгів щодо покращення міжособистісних відносин на підприємстві та у державних закладах.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ

### 1.1. Аналіз наукової літератури з проблеми вивчення комунікації та комунікативних бар'єрів

Поняття «комунікація» походить від латинського слова communication як похідного від communicare – робити загальним, пов'язувати, шлях повідомлення, форма зв'язку. Тому під комунікаціями розуміють процес обміну інформацією між людьми за допомогою різних знаків, символів, способів зв'язку. Комунікації є об'єктом вивчення різних наук, у тому числі філософії, соціології, психології, політології, культурології, лінгвістики, економіки, маркетингу та інших. Тому теорія комунікації є комплексною наукою, що інтегрує знання про комунікаційні процеси в різних областях. У сучасній теорії комунікацій виділяють наступні наукові підходи до її вивчення: технократичний; інтеракційний; лінгвістичний; соціолінгвістичний [67].

Дослідження комунікації має глибоке коріння, яке сягає античних часів і проходить через різні епохи. Поняття „комунікація” і „комунікації” як наукові, практичні та правові терміни й самостійний напрям досліджень своїм останнім черговим народженням зобов'язані початку ХХ ст., хоча вивчення цього феномена було започатковано ще Платоном та Аристотелем [35].

Аристотель був творцем першої схеми процесу спілкування. Він писав, що для будь-якого акту спілкування необхідні, принаймні, три елементи:

- 1) особа, яка говорить;
- 2) мова, яку ця особа вимовляє;
- 3) особа, яка цю промову слухає [67].

Платон, у своїх діалогах розглядав риторику як спосіб маніпуляції і підкреслював важливість істинного знання та філософського підходу до комунікації.

Римські оратори та риторики Цицерон і Квінтіліан розвинули грецьку традицію риторики.

Протягом перших двох десятиріч ХХ ст. з'явилися похідні та прикладні назви: масові, політичні, соціальні комунікації. Використання понять комунікації та масові комунікації в перших спробах їх теоретичного осмислення почалося в першому десятиріччі ХХ ст. Термін політичні комунікації виник в період Першої світової війни, коли виникла необхідність в аналізі діяльності військово-пропагандистських служб того часу (1914-1918 рр.). Фундаментальні праці з проблем соціальних комунікацій почали поширюватися значно пізніше – вже під час Другої світової війни в середині 40-х років ХХ ст. Цей процес набув бурхливого розвитку з 50-х років ХХ ст., що збігається у часі зі світовим становленням загальної теорії комунікації. У 50-ті – 60-ті роки ХХ ст. найбільший науковий інтерес був спрямований на засоби формалізації повідомлень, кодування, декодування, передачі інформації від адресата до адресата. Ці дослідження розвивались у межах таких наук як кібернетика та інформатика [35].

З 60-тих – 70-тих років ХХ ст. проявився інтерес до комунікацій серед психологів та лінгвістів, а у 80-ті роки різні засоби масових та соціальних комунікацій знову зацікавили широкі кола соціологів та інших фахівців [35].

У сучасній теорії комунікацій виділяють наступні наукові підходи до її вивчення:

- технократичний;
- інтеракційний;
- лінгвістичний;
- соціолінгвістичний [67].

Технократичний підхід включає: теорію інформаційного суспільства; теорію систем; математичну теорію, що виникла на базі праць інженера і

математика К. Шеннона. У 1948 році Клод Шеннон і Воррен Уївер розробили математичну теорію комунікації, яка стала основою для дослідження інформаційних процесів. Їх теорія розглядає комунікацію як передачу інформації через канали з врахуванням шумів і перешкод. [67].

Інтеракційний підхід розглядає комунікацію як взаємодія. У центрі уваги досягнення згоди між суб'єктами комунікації, встановлення рівноваги в системі взаємних установок. На початку і середині ХХ століття форми соціальної комунікації розглядалися в контексті теорії біхевіоризму, що зводив її до прямого впливу повідомлень комунікатора на реципієнта, де останній виступає лише як об'єкт, що реагує на сприйняту інформацію. Альтернативне бачення сутності комунікації висуває на перший план активність реципієнта як рівноправного суб'єкта комунікативної діяльності [67].

Символічний інтеракціонізм розвивався в роботах американського філософа і соціального психолога Д. Г. Міда. Джордж Герберт Мід і Герберт Блумер розробили цей підхід у 1920-1930-х роках і він фокусується на соціальних взаємодіях і символах, які люди використовують для створення значень у комунікативному процесі.

Лінгвістичний підхід до вивчення комунікації акцентує увагу на проблемі мови та ґрунтується на тому, що головним комунікатором є мовлення: усне та письмове. Відповідно до цього підходу, філологія, соціолінгвістика, психологія, соціальна психологія, комунікативістика, філософія сходяться на тому, що вербальна інтеракція не тільки грає у житті вирішальну роль, а й конституює соціальні події, соціальні дії. Засновником сучасної структурної лінгвістики вважається швейцарський теоретик Ф. де Соссюр (1857-1913). Мовознавство в цілому Соссюр відносить до ведення психології, виділяючи особливу науку - семіологію, покликану вивчати знакові системи, найбільш важливою з яких є мова [67].

Соціолінгвістичний підхід основний акцент робить на ролі суспільства: досліджується вплив різних соціальних чинників на взаємодію мов. У сучасній соціолінгвістиці при аналізі мовленевих явищ і процесів основний акцент

робиться на ролі суспільства: досліджується вплив різних соціальних чинників на взаємодію мов, систему окремої мови і його функціонування. Завдання соціолінгвістики полягає не тільки в дослідженні відображень в мові різних соціальних явищ і процесів, а й у вивченні ролі мови серед соціальних факторів, що обумовлюють функціонування і еволюцію суспільства. Таким чином, соціолінгвістика вивчає весь комплекс проблем, що відбивають двосторонній характер зв'язків між мовою і суспільством [67].

У сучасному, технологічному світі розвиваються також такі підходи, як:

**Цифрова комунікація:** З розвитком інтернету і цифрових технологій дослідження комунікації отримують новий імпульс. Аналізуються соціальні мережі, онлайн-взаємодії, цифрові медіа і їх вплив на суспільство.

**Міжкультурна комунікація:** У глобалізованому світі зростає інтерес до міжкультурної комунікації. Досліджуються особливості комунікативних практик різних культур, проблеми міжкультурного порозуміння і конфліктів.

**Медіаекологія.** Маршалл Маклюен і Ніл Постман розглядають медіа як середовище, яке формує спосіб мислення і сприйняття світу. Маклюен відомий своєю тезою "медіум є повідомлення", що підкреслює значущість форми комунікації над змістом.

Вчені визначають три сучасні моделі комунікації:

**Лінійна модель комунікації «передавальна модель зв'язку»** – лінійний односторонній процес, в якому відправник цілеспрямовано передає повідомлення одержувачу. Ця модель зосереджена на відправнику та повідомленні під час спілкування. Хоча одержувача включено в модель, ця роль розглядається як мета або кінцева точка, а не як частина поточного процесу [75].

**Інтерактивна модель комунікації** описує комунікацію як процес, у якому учасники по черговому мають позиції відправника та одержувача і генерують значення, надсилаючи повідомлення та одержуючи зворотний зв'язок у фізичному та психологічному контекстах. Інтерактивна модель включає зворотний зв'язок, що робить спілкування більш інтерактивним, двостороннім

процесом. Зворотній зв'язок включає повідомлення, надіслані у відповідь на інші повідомлення. Інтерактивна модель також менш орієнтована на повідомлення і більше орієнтована на взаємодію, і більше стосується самого процесу комунікації. Інтерактивна модель враховує фізичний і психологічний контекст. Фізичний контекст включає фактори навколишнього середовища в комунікаційній зустрічі. Розмір, планування, температура та освітлення простору впливають на наше спілкування. Психологічний контекст включає в себе психічні та емоційні фактори спілкування. Стрес, тривога та емоції – це лише деякі приклади психологічних впливів, які можуть вплинути на наше спілкування [75].

Трансакційна модель комунікації описує комунікацію як процес, у якому комунікатори створюють соціальні реалії в соціальному, реляційному та культурному контекстах. У цій моделі комунікація відбувається не лише для обміну повідомленнями; а для того, щоб створювати стосунки, утворювати міжкультурні альянси, формувати уявлення людини про себе та брати участь у діалозі з іншими для створення спільнот. Замість того, щоб позначати учасників як відправників і одержувачів, людей у спілкуванні називають комунікаторами. На відміну від інтерактивної моделі, яка передбачає, що учасники чергують позиції відправника та одержувача, модель транзакції передбачає, що ми одночасно є відправниками та одержувачами. Модель транзакції, як зазначає Кріс Дрю (2020) також включає більш складне розуміння контексту [75].

Комунікація є однією з основних складових будь-якого суспільства. Вона забезпечує обмін інформацією, координацію дій і сприяє взаєморозумінню між людьми. Однак, процес комунікації не завжди є безпроблемним. Часто виникають різні бар'єри, що ускладнюють або навіть роблять неможливим ефективний обмін інформацією. У цій доповіді ми розглянемо основні види комунікативних бар'єрів, причини їх виникнення та способи подолання.

Виокремлюють чотири основні підходи до вивчення комунікативних бар'єрів: психолінгвістичний; загальнопсихологічний; соціально-психологічний; організаційно-психологічний [70].

На думку представників психолінгвістичного підходу комунікативні бар'єри виникають через відмінність у системах перекодування комунікатора і реципієнта (інформація проходить через своєрідні "фільтри"). Невідповідність фонетичного, семантичного, стилістичного та логічного тезаурусів, понять, знаків, символів, на думку представників цього напрямку, породжує нерозуміння у спілкуванні [70].

Загальнопсихологічний напрям акцентує увагу на вивченні особливостей різних психологічних процесів (сприйняття, розуміння, пам'ять, антиципацію тощо), що впливають на виникнення комунікативних бар'єрів.

Представники соціально-психологічного напрямку розглядають виникнення комунікативних бар'єрів переважно через призму особливостей комунікативної взаємодії учасників спілкування [70].

У рамках організаційно-психологічного напрямку основний акцент робиться на дослідженні характеристик організації та особливостей управлінської діяльності як передумов виникнення комунікативних бар'єрів [70].

Х. Корнеліус, Ш. Фейр як комунікативні бар'єри виокремлюють провокатори спілкування – погрози, що обумовлюють образу, страх, ворожість; накази, вказівки, розпорядження, що спричинюють аналогічні відчуття; критика, як правило, негативна та спрямова на людину; прізвисько, навішування ярликів; слова-«боржники»; приховування важливої інформації, яка негативно впливає і на особистісне, і на ділове спілкування; вживання реплік-пасток з емоційними оцінками, які не містять конкретну інформацію; допит із пристрасстю; похвала з пасткою; діагноз мотивів поведінки; негативний діагноз мотивів поведінки; несвоєчасні поради; позиція поблажливості, переваги, що прикриваються начебто доброзичливістю, позитивним ставленням; категоричність, безапеляційність; переконання

логікою; глузування, підсміювання, що зачіпають особистості; неприємні згадування про певні факти або події; узагальнення і стереотипи, коли немає в цьому необхідності; нав'язування своєї позиції. Причиною комунікативних бар'єрів у спілкуванні також можуть бути: компетентність, вибіркоче слухання, оціночні судження, достовірність джерела, фільтрування [37].

Український психолог В. Семиченко виділяє якості, які суттєво впливають на процес спілкування:

- товариськість – як міра устремління людини до спілкування проявляється в пошуках контактів з іншими людьми, розширення кола знайомств, високому рівні активності в процесі міжособистісної взаємодії;

- контактність – оволодіння способом спілкування, що означає уміння індивіда вступати в контакт з партнером по спілкуванню, тобто уміння подолати існуючі бар'єри і негативні установки;

- ініціативність – активність людини у взаємодії, готовність прийняти на себе відповідальність за встановлення контакту і всього процесу взаємодії в цілому;

- діалогічність – готовність у спілкуванні налаштовуватися не лише на себе, але і на партнера, враховувати його позицію як рівнозначну своїй, поважати його погляди і позиції [20].

Отже, теоретико-методологічні засади вивчення комунікації є складними і багатограними, охоплюючи різні дисципліни та підходи. Від класичних теорій до сучасних методологій, дослідження комунікації постійно еволюціонує, відображаючи зміни в суспільстві та технологіях. Глибоке розуміння теоретичних і методологічних основ комунікації дозволяє більш ефективно аналізувати та вирішувати проблеми, пов'язані з комунікативними процесами, що є ключовим для успішного функціонування як окремих індивідів, так і суспільства в цілому. Комунікативні бар'єри є невід'ємною частиною процесу спілкування і можуть виникати з різних причин. Вони можуть бути лінгвістичними, психологічними, фізіологічними, соціокультурними або організаційними. Розуміння природи цих бар'єрів і



застосування ефективних стратегій для їх подолання є ключем до успішної комунікації. Важливо враховувати різноманітність факторів, що впливають на комунікативний процес, і активно працювати над їх мінімізацією для досягнення взаєморозуміння.

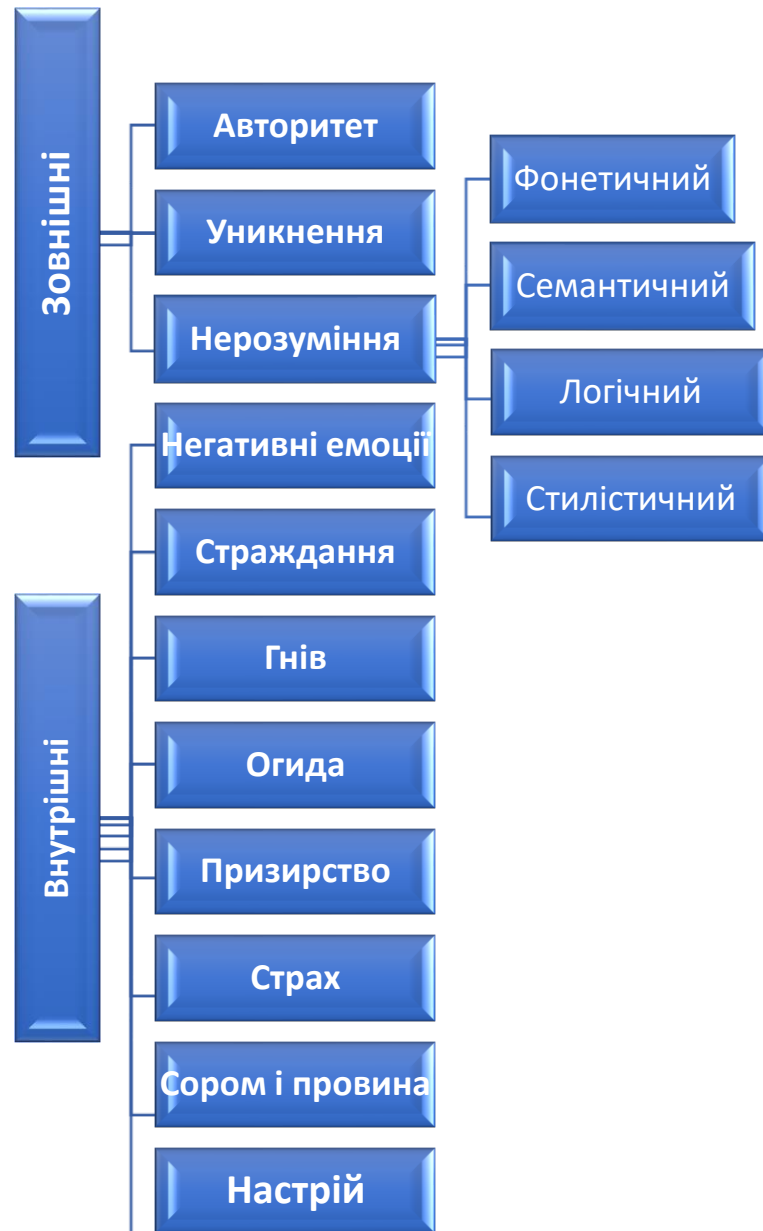
## **1.2. Бар'єри в спілкуванні як перешкода ефективній комунікації**

Комунікація є основою людських взаємин і суспільного функціонування. Вона забезпечує обмін інформацією, ідеями та емоціями між людьми. Однак, процес комунікації часто зустрічає різні перешкоди, які можуть заважати ефективному взаєморозумінню. Ці перешкоди називаються комунікативними бар'єрами. Комунікативні бар'єри можна класифікувати за різними ознаками. Основними видами бар'єрів є лінгвістичні, психологічні, фізіологічні, соціокультурні та організаційні.

Комунікативні бар'єри можуть бути класифіковані за різними критеріями.

Розрізняють зовнішні і внутрішні комунікативні бар'єри (див. рис. 1.1).

Однією з найбільш поширених є класифікація за характером бар'єру: лінгвістичні бар'єри; психологічні бар'єри; фізіологічні бар'єри; соціокультурні бар'єри; організаційні бар'єри.



**Рис. 1.1. Види комунікативних бар'єрів**

Лінгвістичні бар'єри виникають через різноманітні причини, пов'язані з мовою, на якій ведеться комунікація.

Мовні відмінності. Однією з основних причин лінгвістичних бар'єрів є відмінності в мовах, на яких говорять учасники комунікації. Люди, що говорять різними мовами, можуть відчувати значні труднощі у взаєморозумінні.

Діалекти і акценти. Навіть серед носіїв однієї мови можуть виникати проблеми через різні діалекти або акценти. Це може ускладнювати розуміння і призводити до непорозумінь.

Спеціалізована термінологія. Використання технічних термінів або професійного жаргону може бути незрозумілим для тих, хто не є фахівцем у даній сфері. Це особливо актуально в наукових, медичних або технічних дискусіях.

Психологічні бар'єри. Психологічні бар'єри пов'язані з внутрішніми станами і психологічними особливостями учасників комунікації.

Стереотипи і упередження. Стереотипи щодо певних груп людей можуть впливати на сприйняття та інтерпретацію інформації. Упередження можуть заважати об'єктивному сприйняттю повідомлень.

Емоційний стан. Сильні емоції, такі як гнів, страх або тривога, можуть перешкоджати ефективній комунікації. Людина, яка перебуває в стресовому стані, може неправильно зрозуміти або інтерпретувати повідомлення. Найбільш непередбачувані та складні явища в спілкуванні пов'язані з природою емоційної сфери людини. Під впливом негативних емоцій комунікатор, як правило, втрачає контроль над своєю мімікою та жестикуляцією. Суттєво страждає і змістовна сторона повідомлення, що передається. Сердита людина може сказати таке, про що згодом буде жалкувати. Але люди не часто з розумінням відносяться до людини, яка дає волю своєму агресивному стану, навіть якщо він є виправданим. Позитивні емоції в цілому підвищують комунікативні якості людини. Комунікатор в даному випадку є більш привабливий. Але разом з тим, позитивні емоції понижують об'єктивність комунікатора, провокують односторонню дію фактів "в рожевих кольорах", перебільшення своїх можливостей [83].

Невпевненість у собі. Люди, які відчувають невпевненість у своїх комунікативних здібностях, можуть уникати комунікації або виражати свої думки невиразно, що ускладнює процес взаєморозуміння.

Фізіологічні бар'єри. Фізіологічні бар'єри виникають через фізичні обмеження або особливості учасників комунікації.

Слухові та зорові порушення. Люди з порушеннями слуху або зору можуть відчувати труднощі в комунікації через обмежену здатність сприймати інформацію.

Мовленнєві порушення. Деякі люди можуть мати труднощі з мовленням, що ускладнює вираження своїх думок і сприйняття повідомлень від інших.

Фізичне середовище. Шум, погане освітлення або інші несприятливі умови навколишнього середовища можуть перешкоджати ефективній комунікації.

Соціокультурні бар'єри. Соціокультурні бар'єри виникають через різниці в культурних цінностях, нормах і традиціях.

Культурні відмінності. Відмінності у культурних традиціях, нормах поведінки і цінностях можуть призводити до непорозумінь. Наприклад, жест, який є прийнятним в одній культурі, може бути образливим в іншій.

Мовленнєві етикети. Культура впливає на те, як люди звертаються один до одного, яку мову використовують у формальних і неформальних ситуаціях. Відмінності в мовленнєвих етикетах можуть ускладнювати комунікацію.

Соціальні ролі та статуси. У різних культурах соціальні ролі і статуси можуть впливати на те, як люди спілкуються один з одним. Це може створювати бар'єри, якщо учасники комунікації не усвідомлюють цих відмінностей.

Організаційні бар'єри. Організаційні бар'єри пов'язані з структурою і процесами в організаціях, де відбувається комунікація.

Ієрархія та влада. Ієрархічна структура організації може перешкоджати вільному обміну інформацією. Підлеглі можуть боятися висловлювати свої думки або давати зворотний зв'язок керівникам.

Невизначеність ролей. Невизначеність або двозначність ролей і обов'язків у організації може призводити до комунікативних проблем. Люди

можуть не знати, хто відповідальний за що, і це ускладнює процес координації дій.

Технологічні обмеження. Недостатнє або невідповідне використання комунікаційних технологій також може створювати бар'єри. Наприклад, недоступність або ненадійність засобів зв'язку може перешкоджати ефективній комунікації.

Також виділяють такі бар'єри:

Естетичні бар'єри. Відомо, що перше враження про людину складається за її зовнішнім виглядом, але не всі приділяють належну увагу зовнішності як фактору ділового спілкування. Чистота, охайність, акуратність, елегантність справляють позитивне враження, створюють доброзичливість, приємні почуття. Суттєву роль відіграє вираз обличчя, міміка, жестикуляція [83].

Інтелектуальні бар'єри. Причиною виникнення інтелектуальних бар'єрів є нерівномірність розвитку інтелекту у комунікатора та реципієнта. У одних людей розвинутий інтелект теоретичний, у інших – практичний, у деякого здатність до художнього сприйняття світу, у деякого – до його логічного устрою. Інтелектуальні бар'єри є комплексом фонетичних, семантичних, стилістичних, логічних перешкод у сприйманні інформації та особливостей індивідуальних психічних процесів [83].

Мотиваційні бар'єри. Спілкування як специфічний вид діяльності також в значній мірі визначається мотивацією, а її відсутність породжує комунікативні бар'єри. Причиною непорозумінь при виникненні такого виду бар'єрів є відсутність у реципієнта інтересу до повідомлення. А це, в свою чергу, обумовлено тим, що інформація не стосується особистих потреб реципієнта. Якщо людина дуже хоче бути зрозумілою іншим, вона неодмінно почне хвилюватися, думки починають плутатися, мова стає без зв'язку, обривається, і в результаті цю людину майже ніхто не розуміє [83].

Моральні бар'єри. Причиною непорозумінь можуть бути не порядність, підлість, брехливість та інші моральні якості особи учасників спілкування. В результаті їх виявлення у реципієнта формується почуття недовіри, а інколи й

ворожості до комунікатора, яке поширюється й на інформацію, яку він передає. Особливістю цих бар'єрів в дійовому спілкуванні є їх стійкість: досить одного разу виявити у комунікатора брехливість, і він вже не може розраховувати на довіру та розуміння в майбутньому [83].

### **1.3. Чинники виникнення комунікативних бар'єрів в процесі спілкування та взаємодії**

Комунікативні бар'єри є складними явищами, що виникають під час спілкування та можуть суттєво впливати на ефективність взаємодії між людьми. Причини цих бар'єрів можуть бути різноманітними і зазвичай вони тісно переплітаються між собою, створюючи складну мережу перешкод для вільного обміну інформацією. Серед основних чинників, що викликають комунікативні бар'єри, виділяють лінгвістичні, психологічні, фізіологічні, соціокультурні та організаційні.

Лінгвістичні чинники часто стають однією з найбільших перешкод у комунікації. Вони включають мовні відмінності, різні діалекти та акценти, а також використання спеціалізованого професійного жаргону. Мовні відмінності виникають, коли учасники спілкування говорять різними мовами, що робить процес передачі інформації складнішим або навіть неможливим без перекладача. Навіть у межах однієї мови діалекти та акценти можуть створювати труднощі у розумінні. Наприклад, різні регіональні акценти можуть бути важкими для сприйняття, що призводить до викривлення або неповного розуміння повідомлення. Використання спеціалізованої термінології або сленгу також може бути незрозумілим для тих, хто не є фахівцем у певній галузі, що ускладнює комунікацію і може спричинити непорозуміння [50].

Психологічні чинники включають стереотипи, упередження, емоційний стан, самооцінку та впевненість у собі. Стереотипи та упередження можуть сильно впливати на процес сприйняття інформації. Люди схильні формувати уявлення про інших на основі своїх попередніх переконань та досвіду, що часто призводить до викривленого сприйняття та інтерпретації повідомлень. Наприклад, негативні стереотипи щодо певної соціальної групи можуть зумовити відмову від сприйняття інформації, що надходить від представників цієї групи. Емоційний стан, такий як стрес, тривога, гнів або радість, може суттєво змінювати спосіб сприйняття і передачі інформації. Людина у стані емоційного збудження може неправильно інтерпретувати нейтральні повідомлення або не звертати уваги на їх зміст. Самооцінка та впевненість у собі також впливають на комунікативний процес. Люди з низькою самооцінкою можуть відчувати труднощі у вираженні своїх думок і почуттів, що призводить до неясності повідомлень. Навпаки, люди з надмірною впевненістю можуть ігнорувати думки інших, вважаючи свою позицію єдино правильною, що також створює бар'єри у спілкуванні [67].

Фізіологічні чинники, такі як сенсорні обмеження та умови фізичного середовища, також можуть створювати значні перешкоди у комунікації. Люди з порушеннями слуху або зору можуть мати труднощі зі сприйняттям інформації, що передається вербально або візуально. Це вимагає адаптації комунікативних засобів, наприклад, використання сурдоперекладачів або текстових повідомлень, для забезпечення ефективної взаємодії. Умови фізичного середовища, такі як шум, погане освітлення або відстань між співрозмовниками, також можуть ускладнювати обмін інформацією. Наприклад, гучне середовище може робити вербальну комунікацію важкою або навіть неможливою, а погане освітлення може ускладнювати зоровий контакт та розуміння невербальних сигналів [67].

Соціокультурні чинники є ще однією важливою групою причин виникнення комунікативних бар'єрів. Культурні відмінності включають різні цінності, норми поведінки, звичаї та традиції, що впливають на сприйняття та

інтерпретацію інформації. Наприклад, у деяких культурах прямота і відвертість у спілкуванні вважаються прийнятними, тоді як в інших – можуть сприйматися як грубість або нетактовність. Соціальні ролі та статуси також впливають на спосіб комунікації між людьми. У різних культурах ієрархія може визначати, хто має право висловлювати свою думку, а хто повинен слухати. Наприклад, у висококонтекстних культурах молодші за статусом особи можуть не наважуватися відкрито висловлювати свої думки перед старшими, що призводить до нерівності у комунікативному процесі [7].

Організаційні чинники також суттєво впливають на ефективність комунікації. Структура організації, рівень централізації та формалізації можуть створювати бар'єри для вільного обміну інформацією. Наприклад, у великих корпораціях з багаторівневою ієрархією інформація може викривлятися або втрачатися під час передачі між різними рівнями управління. Використання технологічних засобів комунікації, таких як електронна пошта або месенджери, також може створювати бар'єри. Проблеми з інтернет-зв'язком або технічні збої можуть переривати комунікацію, а використання різних платформ або програмного забезпечення, що не сумісні між собою, може ускладнювати обмін інформацією [79].

До групи об'єктивних (зовнішніх) чинників, що обумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні належать [23]:

- 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.



До групи суб'єктивних (внутрішніх) чинників, що обумовлюють виникнення комунікативних бар'єрів при міжособистісній взаємодії, відносяться [23]:

- 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).

Таким чином, комунікативні бар'єри можуть виникати з різних причин і мають складні механізми виникнення. Розуміння цих чинників є ключовим для подолання комунікативних бар'єрів та покращення взаємодії між людьми. Важливо враховувати всі можливі перешкоди та працювати над їхнім усуненням, забезпечуючи таким чином більш ефективний і гармонійний процес спілкування. Для досягнення цього необхідно постійно вдосконалювати комунікативні навички, враховувати культурні та психологічні особливості співрозмовників, а також створювати сприятливі умови для обміну інформацією [67].

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Комунікація відіграє вирішальну роль у соціальній взаємодії, забезпечуючи обмін інформацією, ідеями та емоціями між людьми. Однак, процес комунікації часто зустрічає різні перешкоди, які можуть суттєво впливати на ефективність спілкування.

Дослідження комунікації має глибоке коріння, яке сягає античних часів і проходить через різні епохи, кожна з яких внесла свої унікальні підходи та теорії.

Аналіз наукової літератури з проблеми вивчення комунікації та комунікативних бар'єрів підкреслює важливість цієї теми для сучасного суспільства. Ефективність комунікації є ключовим аспектом успішної взаємодії між людьми у різних сферах життя, від особистого до професійного рівня. Дослідження показують, що недоліки у комунікації можуть призводити до конфліктів, непорозумінь та збоїв у взаємодії, що відображається на загальному благополуччі суспільства.

Комунікативні бар'єри, які виникають з різних причин, створюють перешкоди для ефективного обміну інформацією та розуміння. Вони включають лінгвістичні, психологічні, фізіологічні, соціокультурні та організаційні чинники, що спільно взаємодіють, утворюючи складну систему перешкод у процесі спілкування. Розуміння цих бар'єрів є важливим для їх подолання та покращення якості комунікації. Дослідження та аналіз чинників допомагають ідентифікувати проблемні моменти у спілкуванні.

Отже, дослідження проблеми комунікативних бар'єрів необхідне для подолання цих перешкод та створення сприятливих умов для ефективного спілкування, що є важливим елементом сучасного світу.

## **РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИНИКНЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В ПРОЦЕСІ ІНТЕГРАЦІЇ ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ ДО КРАЇН ЄВРОПИ**

### **2.1. Особливості виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи**

Комунікація це одна з функцій спілкування, метою якої є передача інформації та встановлення взаємозв'язку між людьми, це одна з необхідних умов життя людини в соціумі. За допомогою вербальних і невербальних методів здійснюється спілкування між людьми. Під невербальною комунікацією розуміється взаємодія, заснована на обміні безсловесними комунікативними актами, такими як: жести, міміка, пози і інші поведінкові прояви, які передають інформацію про об'єкт. Вербальні комунікації реалізуються за допомогою усних або письмових повідомлень. Невербальна інформація грає значну роль в передачі інформації. Між вербальними і невербальними засобами спілкування існує тісний зв'язок, по словесному каналу передається інформація, а по вербальному - відношення до партнера. Люди різної національності точно і узгоджено інтерпритують дані мімічні конфігурації як вираження відповідних емоцій [25].

Бар'єри комунікації заважають здійсненню контактів і взаємодії між комунікатором і реципієнтом й перешкоджають адекватному прийманню, розумінню і засвоєнню повідомлень у процесі комунікацій.

Можна виділити такі основні групи комунікативних бар'єрів: логічні, фонетичні, семантичні та стилістичні бар'єри.

Логічний бар'єр виникає тоді, коли партнери не знаходять спільного взаєморозуміння. Кожна людина бачить ситуацію зі своєї точки зору, яка може відрізнятись від позиції партнера. Одні й ті ж слова можуть мати зовсім різний

сенс, який завжди є індивідуальним та особистісним, і може бути незрозумілим тому, хто слухає [37].

Фонетичний бар'єр виникає тоді, коли учасники комунікативного процесу говорять на різних мовах та діалектах, мають суттєві дефекти мови та дикції, спотворену граматичну побудову висловлювань. Можна також віднести невиразне мовлення, занадто швидка або занадто голосна розмова.

Семантичний бар'єр виникає через відсутність збігів в системах значень партнерів по комунікації. Якщо партнери користуються одними й тими ж знаками і словами для позначення зовсім різних речей. Семантичний бар'єр – це, по-перше, проблема жаргону й сленгу; по-друге, він спричиняється обмеженим лексиконом у одного із співбесідників; по-третє, його причинами можуть бути соціальні, культурні, психологічні, національні, релігійні, професійні, групові, освітні, вікові, статеві та інші особливості спілкування.

Стилістичний бар'єр виникає при невідповідності стилю мовлення комунікатора та ситуації спілкування чи стилю мовлення й актуального психологічного стану реципієнта. Стиль може бути недоречним, занадто складним, не відповідати комунікативній ситуації та намірам партнера.

В процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи фонетичний та семантичний бар'єр несе вагомі перешкоди в спілкуванні та адаптації. Страх перед публічним виступом, підвищена тривожність, боязнь помилок, внутрішні очікування критики й насмішок, недостатній словниковий запас тощо може підтвержувати наявність мовного бар'єру, що перешкоджає ефективному іншомовному спілкуванню [24].

Здатність вивчення мови залежить в першу чергу від віку, від здібності запам'ятовувати нову інформації та від особливості мислення. Людина похилого віку з добре розвинутою комунікацією без знання мови у новому середовищі має успіхи в спілкуванні переважно тільки з співвітчизниками. Якщо людина не володіє мовою оточення на достатньому рівні, то їй може бути важко зрозуміти та висловити свої думки та ідеї. Це може призвести до непорозумінь та помилкового сприйняття інформації. Люди похилого віку та

радянського виховання мають багато стереотипів, які заважають їм вивчати нове, розширювати свої психологічні кордони. Стереотипи сприйняття і негативні установки змінюють уявлення людей один стосовно одного, зумовлюють негативні реакції, та можуть викликати недовіру і знижувати продуктивність комунікативних зв'язків. Як правило більшість дітей відкриті до нового та невідомого, та не мають закоренілі негативні установки.

Варто розглянути соціальні, культурні, психологічні, національні, релігійні, професійні, групові, освітні, вікові, статеві та інші особливості спілкування, в якості семантичних бар'єрів, які заважають інтеграції [24].

Кожна країна Європи відрізняється від іншої своїми «культурно-соціальними фарбами». Людина, яка вимушено інтегрувала та не за своєю волею обрала такий шлях, отримала стрес. Соціальні бар'єри виявляються у відсутності емпатії, гнучкості міжособистісних соціальних установок тощо. Психологічні бар'єри спілкування є об'єктом спеціальних досліджень у контексті комунікативно-інформаційних теорій, соціально-психологічних теорій та когнітивної психології (Д. Катц, Л. Лі, Г. Ласуелл, М. Андерсон 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.

Бар'єри спілкування можуть бути зв'язані з манерами спілкування, їх прагненнями, поглядами, особливостями, з характерами людей. Бар'єри в комунікації є результатом свідомого та несвідомого механізму захисту [5].

Навіть якщо між співрозмовниками довіре спілкування, захист все одно може мати місце, але вже не як зовнішній бар'єр, а як спосіб зниження значимості неприємної інформації. Тому можна виокремити як зовнішні так і внутрішні бар'єри. Уникнення, заперечення авторитетності чи джерела нерозуміння – це є зовнішні бар'єри, тобто усвідомлене не бажання спілкування. Бар'єр негативних емоцій, страждання, гніву, огиди, презирства, страху, сорому і провини, настрою, мови тощо – це внутрішні бар'єри. Вони

визначають відношення людини до вже прийнятної і зрозумілої, але неприємної, небезпечної інформації, якісь внутрішні перешкоди проти інформації, що загрожують сильній перебудові всіх уявлень людини, її поведінки [22].

Причиною виникнення комунікативних бар'єрів у спілкуванні також можуть бути: несформованість компетентності (інтерпретація одного і того ж повідомлення по-різному), вибіркоче слухання (людина чує тільки те, що хоче почути), оціночні судження (співрозмовник висловлює оціночні судження), достовірність джерела (рівень достовірності, що оцінюється партнерами), фільтрування (свідоме або несвідоме перекручення комунікативного повідомлення) [22].

Психологічні перешкоди реалізуються через такі риси, як відраза, страх, відсутність емпатії, безпорадність, занепокоєння, тривога, ненависть, ворожість, антипатія, напруга, неприязнь, а також прагнення до домінування. Люди з високою тривожністю можуть проявляти недовірливість, замкненість. Їм важко відволіктися від власних думок, щоб приділити увагу співрозмовнику. Важко відкриватися та невимушено проводити час. Тривога часто провокує самокритику та знижену самооцінку, страх бути незрозумілим. Якщо тривожність стає особистісною, вона може погіршувати соціалізацію та комунікацію між людьми, не дає можливості спокійно почуватися у соціальних ситуаціях та легко йти на контакт з оточуючими. Людина зосереджується на собі, на проявах свого страху та тривожності, що ускладнює взаємодію. Будь-яка публічна ситуація може викликати тривожність та здатна настільки заважати, що згодом це може призвести до уникання проблемних ситуацій та розвитку тривожних розладів [51].

Міжособистісна та комунікативна компетентність – це не стільки характеристика поведінки чи послідовності дій, скільки сприйняття людиною себе і сприйняття її іншими. Компетентність оцінюється на основі дій особистості в процесі комунікації, що узалежнюється: по-перше,

особистісною мотивацією; подруге, знаннями про ефективну комунікацію; по-третє, комунікативними навичками [52].

## **2.2 Дослідження особливостей виникнення комунікативних бар'єрів в процесі інтеграції вимушених переселенців до країн Європи**

Для проведення емпіричного дослідження було дібрано наступні методики.

**Методика вивчення комунікативних схильностей (Р. В. Овчарова) [93].** Комунікативність формується у процесі групової діяльності людини, але біологічні та фізіологічні задатки здатні впливати на процес її формування, підсилюючи або послабляючи комунікативність особистості.

**Мета:** виявлення комунікативних схильностей.

**Інструкція.** Респонденту пропонується уважно прочитати запитання, зафіксувати у бланку відповідей свій варіант відповіді «так» або «ні» на кожне з 20-ти запитань (див. Додаток А).

**Обробка отриманих результатів.** Показник виразності комунікативних схильностей визначається по сумі позитивних відповідей на всі непарні питання негативних відповідей на всі парні питання, за кожне спів падіння нараховується 1 бал. Для визначення рівня розвитку комунікативних здібностей потрібно отриману суму балів розділити на 20. По отриманому в такий спосіб показникові можна судити про рівень розвитку комунікативних здібностей:

0,1-0,45 - низький рівень. Якщо при інтерпритації даних у респондента виявлено низький рівень, то це може означати, що респонденту важко спілкуватися особливо в новому оточенні, в нього відсутні, або мало розвинуті комунікативні навички.

0,46-0,55 - нижче середнього. При отриманні підсумкових даних нижче середнього, можна припустити, що респонденту досить важко комунікувати з оточуючими.

0,56-0,65 - середній рівень. Якщо в підсумковому підрахунку середній рівень наявності комунікативних схильностей, то це може означати, що в добре знайомому колі спілкування він досить комфортно почувається та комунікує, але в новому оточенні не завжди може відкрито спілкуватися.

0,66- 0,75 - вище за середній. Показник результатів допускає наявність добре розвинутих комунікативних схильностей. Респондент не має труднощів в спілкуванні.

0,76-1 - високий рівень. Якщо респондент отримав високий рівень, то можна сказати, що в нього дуже виражені комунікативні схильності, він впевнений в собі, йому легко знайти спільну мову з співрозмовником, він добре почувається в новому оточенні та має добре розвинуті навички в спілкуванні.

**Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. В. Бойко) [93]** дає можливість дослідити емоційні перешкоди у встановленні емоційних контактів – невміння управляти емоціями, дозувати їх, невміння виражати емоції, домінування негативних емоцій, небажання зблизитися з людьми на емоційній основі тощо. Звертаючись до цієї методики, можна визначити чинники комунікативних бар'єрів, пов'язані з емоційною сферою.

Мета: виявлення рівня емоційної ефективності у спілкуванні та виявлення типу емоційних перешкод.

Опис проведення методики та обробка даних: Респонденту надаються 25 тверджень у вигляді тестування (див. Додаток Б). На які потрібно відповісти «Так» якщо згоден з твердженням і «Ні» якщо не згоден з твердженням. Отримані результати підсумовуються за ключем, за кожен збіг відповіді нараховується один бал.



Інтерпретація даних. Підраховується загальна сума нарахованих балів. Вона може коливатися в межах від 0 до 25 балів. Чим більше балів, тим очевидніші емоційні бар'єри досліджуваного в повсякденному спілкуванні. Однак, якщо досліджуваний набрав дуже мало балів (0-2), то це свідчить або про його нещирість у відповідях, або про те, що він надто погано себе знає. Якщо досліджуваний набрав не більше 5 балів, то емоції, зазвичай, не заважають йому спілкуватися з іншими, емоційні бар'єри у спілкуванні практично не виникають.

6-8 балів – у досліджуваного є деякі емоційні проблеми в повсякденному спілкуванні;

9-12 балів свідчать про те, що «щоденні» емоції певною мірою ускладнюють взаємодію з людьми;

13 і більше балів говорять про те, що емоції шкодять встановленню контактів з оточуючими, можливо досліджуваному притаманні якісь дезорганізуючі реакції чи стани.

Треба звернути увагу на те, чи немає в досліджуваного конкретних емоційних бар'єрів: невміння керувати емоціями, дозувати їх; неадекватний прояв емоцій; негнучкість та невиразність емоцій; домінування негативних емоцій; небажання зближуватися з людьми на емоційній основі (це ті параметри, за якими набрано 3 і більше балів).

У висновках зазначається наявність/відсутність емоційних бар'єрів у спілкуванні досліджуваного учня, їх характер і наводяться рекомендації по забезпеченню психологічних умов їх подолання й попередження.

**Методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер) [93].** Згідно з М. Шнайдером, люди з високим комунікативним контролем постійно слідкують за собою, добре обізнані, як поводитись, управляють своїми емоційними виявленнями. Разом з тим вони відчують значні труднощі в спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій. Люди з низьким комунікативним контролем

безпосередні та відкриті, але можуть сприйматися оточуючими як занадто прямолінійні та нав'язливі.

Мета: виявлення рівня комунікативного контролю.

Інструкція. Уважно перечитайте 10 висловлювань (див. Додаток В), які відображають реакції на деякі ситуації у спілкуванні. У відповідності до власного переконання дайте оцінку кожному висловлюванню: правильне «+», неправильне «-»

Підрахунок результатів: по одному балу нараховується за відповіді «-» на 1, 5, 7 висловлювання, та за відповідь «+» – на решту.

Інтерпретація результатів:

0-3 бали - низький комунікативний контроль, поведінка однакова незалежно від ситуації, людина здатна до щирого розкриття в спілкуванні. Дехто може вважати такого співрозмовника «невигідним» у спілкуванні через прямолінійність. Людина легко вживається у будь-яку роль, гнучко реагує на зміну ситуації, невимушено себе почуває та здатна передбачити враження, яке справляє на оточуючих.

4-6 балів - середній комунікативний контроль. Така людина щира, але стримана у своїх емоціях, у своїй поведінці зважає на оточуючих людей.

7-10 балів - високий комунікативний контроль; постійно слідкує за собою, управляє проявом своїх емоцій.

**Методика діагностики рівня особистісної та ситуативної тривожності (Спілбергер – Ханін) [68].**

Методика дозволяє диференційовано вимірювати тривожність як особистісну властивість і як стан. Особи, що відносяться до категорії високотривожних, схильні сприймати загрозу своїй самооцінці та життєдіяльності в широкому діапазоні ситуацій та реагувати дуже вираженим станом тривожності. Якщо психологічний тест висловлює у випробуваного високий показник особистісної тривожності, це дає підстави припускати в нього появу стану тривожності у різноманітних ситуаціях, особливо коли вони стосуються оцінки його компетенції і престижу. Бланк шкал самооцінки

включає інструкцію і 40 питань-суджень, 20 з яких призначені для оцінки рівня ситуативної тривожності (СТ) і 20 - для оцінки рівня особистісної тривожності (ЛТ) (див. Додаток Г).

Мета: виявлення рівня тривожності.

Інструкція. Респонденту надаються два бланки з питаннями, де залежно від почуття на даний момент треба обрати з наведених пропозицій підходящу відповідь у першому бланку. І треба обрати відповідь в залежності від того почуваетесь завжди в другому бланку, де «1» – що ніколи; «2» – іноді; «3» – часто; «4» – майже завжди.

Обробка результатів: Визначення показників ситуативної та особистісної тривожності підраховується за допомогою ключа (див. Додаток Е). Далі проводиться обчислення середньогрупового показника ситуативної тривожності (СТ) та особистісної тривожності (ЛТ) та їх порівняльний аналіз.

Інтерпретація результатів: Ситуативна тривожність (СТ) особистісна тривожність (ОТ) визначаються за ключем. При аналізі результатів треба мати на увазі, що загальний підсумковий показник по кожній з підшкал може перебувати в діапазоні від 20 до 80 балів. При цьому що вище підсумковий показник, то вище рівень тривожності (ситуативної чи особистісної).

При інтерпретації показників можна використовувати такі орієнтовні оцінки тривожності:

- до 30 балів – низький,
- 31 – 44 бали – помірний;
- 45 більше – високий.

Респонденти, які отримали більше 45 балів, реагують дуже вираженим станом тривожності на широкий діапазон ситуацій, вони схильні сприймати загрозу своїй самооцінці та життєдіяльності. Це дає підстави припускати, що людина має прояв стану тривожності у різноманітних ситуаціях, особливо коли вони стосуються оцінки його компетенції і престижу.

Для людей з низкою тривожністю, навпаки, потрібна активність, підкреслення мотиваційних компонентів діяльності, збудження

зацікавленості, висвічування почуття відповідальності у вирішенні тих чи інших завдань.

Стан ситуаційної тривоги виникає при потраплянні в стресову ситуацію та характеризується напруженістю, занепокоєнням, суб'єктивним дискомфортом та вегетативним збудженням. Стан може відрізнятися різною інтенсивністю залежно від сили впливу стресової ситуації. По даній шкалі значення підсумкового показника можна оцінити рівень актуальної тривоги випробуваного та й визначити, чи перебуває він під впливом стресової ситуації та яка її інтенсивність.

При високому рівні особистісної тривожності кожна з ситуацій викликатиме у нього виражену тривогу та матиме стресовий вплив на суб'єкта і, можна сказати, що людина має схильність сприймати загрозу в широкому діапазоні ситуацій. Дуже висока особистісна тривожність припускає наявність невротичного конфлікту, з емоційними та невротичними зривами та психосоматичними захворюваннями.

Зіставлення результатів з обох підшкал дає можливість оцінити індивідуальну значущість стресової ситуації для випробуваного. Шкала Спілбергера широко використовується для різних цілей: оцінка стану в динаміці, визначення виразності тривожних переживань та ін.

### **2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту**

У дослідженні брали участь 30 респондентів віком від 19 до 72 років, з них 22 жінки та 8 чоловіків (див. Додаток Д). Методики оформлені в google формах, та надіслані респондентам кожному окремо зручним для них шляхом. Отримані результати зафіксовані в google таблицях.

Отримані дані за методикою вивчення комунікативних схильностей (Р. В. Овчарова) відображені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

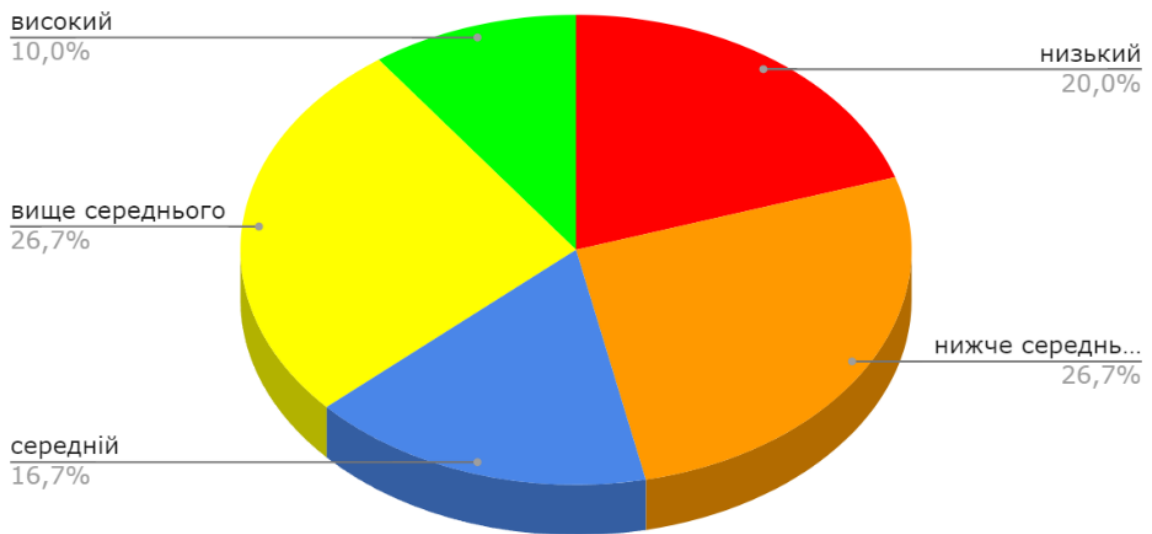
**Зведена таблиця результатів дослідження за методикою вивчення  
комунікативних схильностей**

<b>№</b>	<b>Отримані бали</b>	<b>Загальний показник</b>	<b>Визначений рівень комунікації</b>
1	13	0,65	середній
2	10	0,50	нижче середнього
3	8	0,40	низький
4	17	0,85	високий
5	10	0,50	нижче середнього
6	10	0,50	нижче середнього
7	14	0,70	вище середнього
8	15	0,75	вище середнього
9	12	0,60	середній
10	13	0,65	середній
11	15	0,75	вище середнього
12	12	0,60	середній
13	10	0,50	нижче середнього
14	17	0,85	високий
15	12	0,60	середній
16	10	0,50	нижче середнього
17	14	0,70	вище середнього
18	2	0,10	низький
19	9	0,45	низький
20	16	0,80	високий
21	10	0,50	нижче середнього
22	14	0,70	вище середнього
23	14	0,70	вище середнього

Продовж. табл. 2.1

24	8	0,40	низький
25	9	0,45	низький
26	14	0,70	вище середнього
27	10	0,50	нижче середнього
28	9	0,45	низький
29	10	0,50	нижче середнього
30	15	0,75	вище середнього

Результати дослідження для наочного відображення було переведено у відсоткові значення та представлено на рис. 2.1.



**Рис. 2.1** Сегментограма розподілу результатів дослідження за методикою вивчення комунікативних схильностей

За результатами дослідження рівня комунікативних схильностей можна побачити, що 20% (6 осіб) мають низький рівень комунікації; респондентам, які входять в цю категорію, важко спілкуватися особливо в новому оточенні, в них відсутні, або мало розвинуті комунікативні навички, можна припустити наявність бар'єрів в спілкуванні, як зовнішніх так і внутрішніх.

26,7% (8 осіб) мають рівень комунікації нижче середнього; цей показник не є нижчим, але можна сказати, що респондентам також досить важко комунікувати з оточуючими. У досліджуваних існують перешкоди та труднощі в спілкуванні.

16,7 % (5 осіб) мають середній рівень комунікації; це може означати, що в добре знайомому колі спілкування досліджувані досить комфортно почуваються та комунікують, але в новому оточенні не завжди можуть відкрито спілкуватися.

26,7 (8 осіб) мають рівень комунікації вище середнього; отриманий показник результатів допускає наявність добре розвинутих комунікативних схильностей, відносну щірість та відкритість. Респонденти не мають труднощів в спілкуванні.

10% (3 особи) мають високий рівень комунікації; можна сказати, що в досліджуваних дуже виражені комунікативні схильності, вони впевнені в собі, їм легко знайти спільну мову з співрозмовником, добре почуваються в новому оточенні та мають добре розвинуті навички в спілкуванні.

Отримані дані за методикою діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В. В. Бойко представлені в таблицях 2.2 - 2.3.

Таблиця 2.2

Зведена таблиця результатів дослідження за методикою виявлення  
«перешкод» у встановленні емоційних контактів

№	Невміння керувати емоціями та дозувати їх	Неадекватний прояв емоцій	Негнучкість та невиразність емоцій	Домінування негативних емоцій	Небажання зближуватись з людьми на емоційній	Загальна кількість балів
1	4	4	1	3	1	13
2	1	1	3	0	2	7
3	0	2	1	2	0	5
4	2	2	1	1	0	6
5	2	1	1	0	0	4
6	0	1	3	2	1	7
7	3	4	1	2	1	11
8	2	3	0	0	2	7
9	3	2	4	1	2	12
10	2	3	1	4	2	12
11	3	3	0	2	1	9
12	0	3	0	3	3	9
13	1	1	5	2	4	13
14	4	1	0	2	0	7
15	4	4	2	2	3	15
16	4	4	4	2	5	19
17	4	4	1	2	1	12
18	2	4	4	2	3	15
19	2	1	2	0	0	5
20	1	2	1	0	0	4
21	4	4	1	3	2	14



Продовж. табл. 2.2

<b>22</b>	3	1	1	1	1	7
<b>23</b>	0	2	2	0	1	5
<b>24</b>	3	2	1	2	3	11
<b>25</b>	1	1	2	0	3	7
<b>26</b>	4	3	1	2	3	13
<b>27</b>	0	2	1	0	1	4
<b>28</b>	1	3	3	0	3	10
<b>29</b>	1	1	4	1	4	11
<b>30</b>	3	2	1	1	2	9

Таблиця 2.3

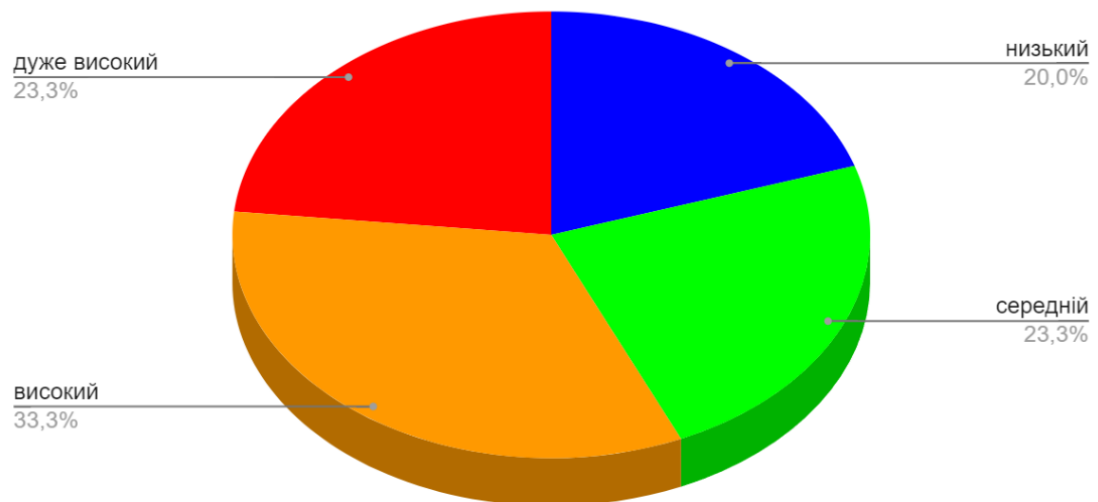
**Зведена таблиця результатів дослідження за методикою виявлення  
«перешкод» у встановленні емоційних контактів**

<b>Комунікаційний бар'єр</b>	<b>Відсоткове значення</b>
Невміння керувати емоціями та дозувати їх	22,6%
Неадекватний прояв емоцій	25,1%
Негнучкість та невиразність емоцій	18,4%
Домінування негативних емоцій	14,8%
Небажання зближуватись з людьми на емоційній основі	19,1%

Результати дослідження для наочного відображення було переведено у відсоткові значення та представлено на рис. 2.2 – 2.3.



**Рис 2.2** Сегментограма розподілу результатів дослідження за методикою діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (види емоційних бар'єрів)



**Рис 2.3** Сегментограма розподілу результатів дослідження за методикою діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (рівні)

Аналізуючи результати, відображені у сегментограмі розподілу результатів дослідження емоційних бар'єрів за методикою діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (див. рис. 2.2) можна побачити, що такі види емоційних бар'єрів як невміння керувати емоціями, та дозувати їх, неадекватний прояв емоцій та небажання зближуватись з людьми на емоційній основі, мають рівномірний розподіл і виявляється у більшій кількості опитуваних. Можна припустити, що саме ці психологічні перешкоди заважають більшості досліджуваних в спілкуванні. Прояви домінування негативних емоцій, не гнучкість та невиразність емоцій мають низький, найменший, або відсутній показник. Можна зазначити, що опитуваним заважають притаманні бар'єри в спілкуванні, але не значною мірою.

В сегментограмі розподілу рівневих показників дослідження за методикою діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. В. Бойко) (див. рис. 2.3) у відсотковому співвідношенні можна побачити, що 23,3% (4 опитуваних) отримали 13 і більше балів, респонденти мають високий показник. Можна сказати, що емоції шкодять встановленню контактів з оточуючими, можливо досліджуваним притаманні якісь дезорганізуючі реакції чи стани. Внутрішні психологічні бар'єри значно заважають ефективному спілкуванню.

33,3% отримали 9-12 балів, що є більшістю за отриманими результатами цієї методики, мають середній рівень наявності комунікативних бар'єрів. Це свідчить про те, що у досліджуваних існують емоційні перешкоди чи труднощі в спілкуванні, які ускладнюють певною мірою комунікативні відносини.

23,3% отримали 6-8 балів, показник вище середнього за цією методикою. Можна припустити, що у досліджуваних є деякі емоційні проблеми та бар'єри в повсякденному спілкуванні, але можна припустити, що в знайомому оточенні у досліджуваних проявляються досить не погані комунікативні відносини.

20% отримали від 3 до 5 балів, на що можна сказати, що емоції, зазвичай, не заважають їм спілкуватися з іншими, емоційні бар'єри у спілкуванні практично не виникають.

Респонденти, які отримали від 0 до 2 балів відсутні. Автор цієї методики зазначає, що це є не поганим результатом, тому що наявність такої кількості балів може казати про не щирість відповідей.

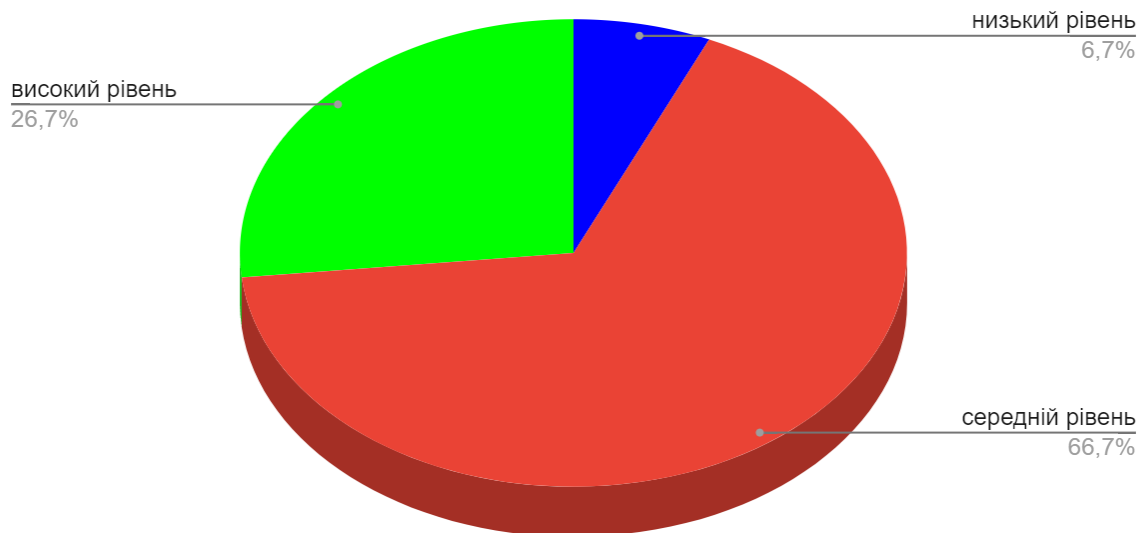
Отримані дані за методикою вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер) відображені в таблиці 2.4.

**Таблиця 2.4**

**Зведена таблиця результатів дослідження за методикою вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер)**

<b>№</b>	<b>Отримані бали</b>	<b>Рівень комунікативного контролю</b>	<b>№</b>	<b>Отримані бали</b>	<b>Рівень комунікативного контролю</b>
<b>1</b>	6	середній	<b>16</b>	7	високий
<b>2</b>	6	середній	<b>17</b>	6	середній
<b>3</b>	6	середній	<b>18</b>	8	високий
<b>4</b>	6	середній	<b>19</b>	4	середній
<b>5</b>	10	високий	<b>20</b>	5	середній
<b>6</b>	6	середній	<b>21</b>	5	середній
<b>7</b>	6	середній	<b>22</b>	6	середній
<b>8</b>	6	середній	<b>23</b>	7	високий
<b>9</b>	6	середній	<b>24</b>	3	низький
<b>10</b>	5	середній	<b>25</b>	10	високий
<b>11</b>	8	високий	<b>26</b>	6	середній
<b>12</b>	7	високий	<b>27</b>	7	високий
<b>13</b>	6	середній	<b>28</b>	3	низький
<b>14</b>	6	середній	<b>29</b>	5	середній
<b>15</b>	6	середній	<b>30</b>	5	середній

Результати дослідження для наочного відображення було переведено у відсоткові значення та представлено на рис. 2.4.



**Рис 2.4 Сегментограма розподілу результатів дослідження за методикою вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер)**

При інтерпретації даних можна побачити, що 6,7 % респондентів мають низький рівень комунікативного контролю, можна припустити, що вони діють однаково в різних ситуаціях, відкриті в спілкуванні та добре почуваються в новому середовищі. Також можна зазначити, що дуже низький показник рівня комунікативного контролю може казати про надмірну прямолінійність та деструктивну поведінку. Більшість респондентів 66,7 % від загальної кількості мають середній рівень комунікативного контролю, можна сказати, що для опитуваних важлива думка оточуючих, вони імовірно емоційно щирі, але стримані в виразах. Можна припустити, що досліджувані мають деякі внутрішні психологічні бар'єри в спілкуванні, особливо в новому оточенні.

26,7 % респондентів мають високий рівень комунікативного контролю. Це свідчить про те, що опитувані постійно слідкують за собою, управляють проявом своїх емоцій. Разом із тим вони можуть відчувати значні труднощі у спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій.

Отримані дані за методикою діагностики рівня ситуативної та особистісної тривожності Ч. Д. Спілберга - Ю. Л. Ханіна відображені в таблиці 2.5.

**Таблиця 2.5**

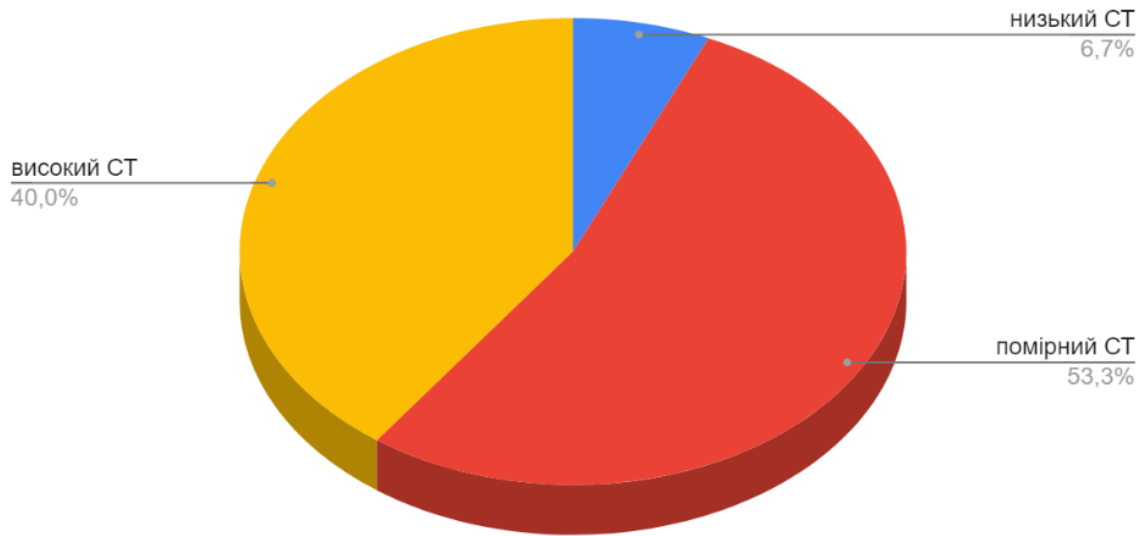
**Зведена таблиця результатів дослідження рівня ситуативної та особистісної тривожності Ч.Д. Спілберга - Ю.Л. Ханіна**

<b>№</b>	<b>СТ</b>	<b>Рівень тривожності</b>	<b>ОТ</b>	<b>Рівень тривожності</b>
<b>1</b>	47	високий	51	високий
<b>2</b>	41	помірний	54	високий
<b>3</b>	55	високий	53	високий
<b>4</b>	41	помірний	44	помірний
<b>5</b>	46	високий	59	високий
<b>6</b>	54	високий	56	високий
<b>7</b>	52	високий	50	високий
<b>8</b>	28	низький	39	помірний
<b>9</b>	42	помірний	44	помірний
<b>10</b>	47	високий	45	високий
<b>11</b>	33	помірний	35	помірний
<b>12</b>	34	помірний	35	помірний
<b>13</b>	41	помірний	43	помірний
<b>14</b>	36	помірний	47	високий
<b>15</b>	48	високий	46	високий
<b>16</b>	52	високий	46	високий

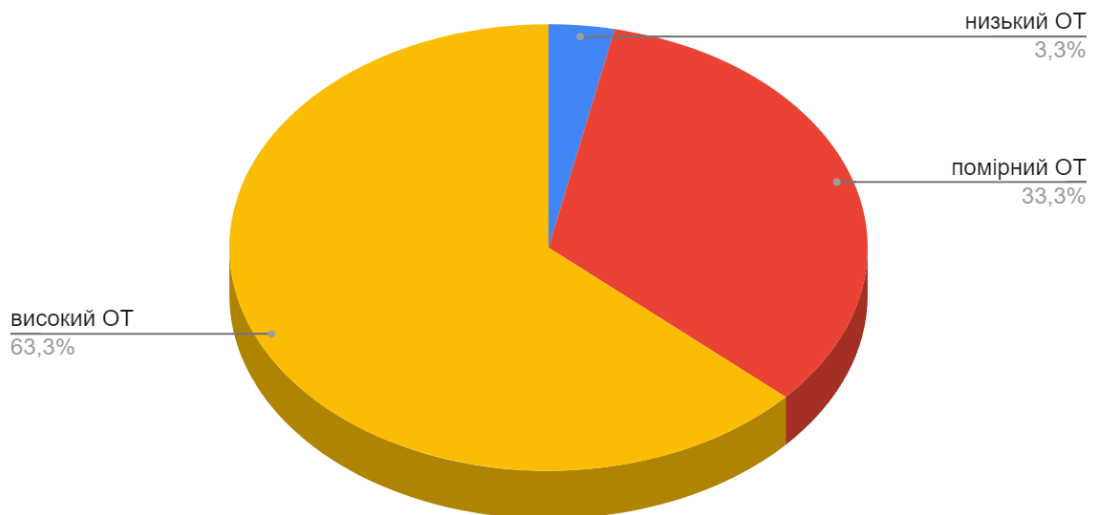
**Продовж. табл. 2.5**

<b>17</b>	54	високий	53	високий
<b>18</b>	59	високий	59	високий
<b>19</b>	42	помірний	52	високий
<b>20</b>	38	помірний	37	помірний
<b>21</b>	44	помірний	52	високий
<b>22</b>	32	помірний	32	помірний
<b>23</b>	43	помірний	47	високий
<b>24</b>	42	помірний	44	помірний
<b>25</b>	45	високий	47	високий
<b>26</b>	40	помірний	47	високий
<b>27</b>	31	помірний	46	високий
<b>28</b>	35	помірний	39	помірний
<b>29</b>	21	низький	30	помірний
<b>30</b>	47	високий	49	високий

Результати дослідження для наочного відображення було переведено у відсоткові значення та представлено на рис. 2.5 і 2.6.



**Рис 2.5. Сегментोगрама розподілу результатів дослідження рівня ситуативної тривожності (СТ)**



**Рис 2.6. Сегментोगрама розподілу результатів дослідження рівня особистісної тривожності (ОТ)**



При інтерпретації даних можна побачити, що більшість опитуваних респондентів, має помірний рівень ситуативної тривожності (СТ) – це складає 53,3 % від загальної кількості. Та 40% опитуваних має високий рівень СТ, що являється великим показником. І лише 6,7 % респондентів має низьку СТ.

За результатами отриманих даних можна побачити, що в 63,3 % опитуваних спостерігається високий рівень особистісної тривожності (ОТ) кожна з ситуацій має стресовий вплив на суб'єкта і викликає у нього виражену тривогу. В 33,3 % помірний рівень ОТ і в 3,3% низький рівень ОТ. Аналізуючи показники можна сказати, що більшість опитуваних має схильність сприймати загрозу в широкому діапазоні ситуацій. Дуже висока особистісна тривожність прямо корелює з наявністю невротичного конфлікту, з емоційними та невротичними зривами та психосоматичними захворюваннями.

Для людини з надмірною тривожністю характерне відчуття дискомфорту та небезпеки, також емоційна й фізична напруга. Захистити себе від усього негативу неможливо, але людина, яка постійно відчуває тривожність, схильна уникати спілкування, відповідальності або навіть найпростіших складнощів. Це може призводити до труднощів у спілкуванні з людьми в різних сферах життя.

За отриманими результатами можна побачити, що у більшості досліджуваних відсутні, або мало розвинуті комунікативні навички. Можна припустити наявність бар'єрів в спілкуванні, як зовнішніх так і внутрішніх. В значній меншості серед опитуваних дуже виражені комунікативні схильності, респонденти мають добре розвинуті навички в спілкуванні. Аналіз даних показав наявність емоційних перешкод та труднощів в спілкуванні, які ускладнюють певною мірою комунікативні відносини.

Більшість респондентів мають середній та високий показник комунікативного контролю, на що можна сказати, що для опитуваних дуже важлива думка оточуючих, можна припустити, що досліджувані мають деякі внутрішні психологічні бар'єри в спілкуванні. Досліджувані намагаються слідкувати за собою, управляти проявом своїх емоцій. Разом із тим вони

можуть відчувати значні труднощі у спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій. Визначається високий рівень як особистісної так і ситуативної тривожності у більшості респондентів. Вимушена інтеграція та воєнні події в Україні завдали великої шкоди для людини та її психічного здоров'я.

Аналізуючи отримані дані можна побачити, що значна кількість досліджуваних має труднощі та перешкоди в спілкуванні. Такі як емоційні бар'єри, високий рівень комунікативного контролю, підвищений рівень тривожності, а також відсутність комунікативних навичок. Значно менша кількість респондентів може добре комунікувати в соціумі, відкрита та має гнучкий емоційний стан. Саме внутрішні бар'єри заважають відкритому і комфортному спілкуванню, плідній взаємодії, гармонізації взаємовідносин, особливо в новому оточенні.

#### **2.4. Практичні рекомендації щодо покращення комунікативних навичок вимушених переселенців**

Для покращення комунікаційних якостей та для подолання комунікативних бар'єрів розроблена програма соціально-психологічного тренінгу та запропоновані корекційні вправи. Тренінг складається з 5 занять. Передбачені дискусії, аналіз комунікативних ситуацій та творчі завдання.

##### **Тема: «Покращення комунікативних навичок в спілкуванні»**

Мета і завдання тренінгу:

- опанування навичок ефективного слухання та ефективного спілкування;
- активізація творчого мислення;
- розвиток комунікативної сфери, впевненості в собі;
- збільшення рівня групової згуртованості;

- поміч в усвідомленні своїх позитивних та негативних рис;
- сприяти розвитку навичок самоаналізу;
- підвищення рівня довіри між різними членами групи;
- вміння керувати емоціями та дозування їх;
- розвинення гнучкості в спілкуванні;
- розвинення психологічної взаємодії між людьми;
- подолання комунікативних бар'єрів.

### **Заняття №1. Знайомство.**

Вступ: тренер представляє себе та надає учасникам тренінгу загальні теоретичні аспекти щодо комунікації та комунікаційних бар'єрів.(10 хв.). Наступна частина вступного заняття передбачає знайомство між учасниками в ігрової формі.

#### **«Мене звать» [52].**

Ця вправа дозволяє учасникам запам'ятати ім'я один одного та дає можливість виразити себе. Група розташовується в колі. Перший з учасників пише на ватмані своє ім'я і ще що-небудь малює чи пише на його розсуд, це може бути як любий предмет, асоціація зі своїм ім'ям або з собою, відображення настрою так і щось інше. Тренер також може запропонувати варіанти. Наприклад: «Мене звали Максим, але друзі мене звать Макс» ,поруч з ім'ям намалював малюнок чашки з кавою.

Кожний наступний учасник робить теж саме. Після того як останній учасник напише своє ім'я ,ватман вивішується на стіну і залишається там протягом усього заняття.

Тренер після тренінгу може зробити нотатки для себе щодо інтерпритації кожного малюнка.

#### **«Алфавіт» [52].**

Рекомендується при першій зустрічі. За сигналом тренера учасники мають вишикуватися відповідно до своїх імен у алфавітному порядку.

#### **«Інтерв'ю» [52].**

Метою є знайомство між собою, сприяти згуртованості групи та створенню комфортної атмосфери для успішної роботи.

Тренер може об'єднати учасників на свій розсуд в пари. Далі учасники один в одного по черзі беруть інтерв'ю за такими запитаннями : ім'я; відомості про сім'ю; три речі, які Ви найбільше любите в житті; життєве кредо; найцікавіший спогад з дитинства.

Слухачі по черзі розповідають про себе не перебиваючи та уважно слухаючи. Тренер контролює час , розповідь не повинна перевищувати 5 хвилин.

Після того як кожен співрозмовник розповість про себе, група збирається разом. Кожен учасник коротко розповідає про свого напарника, те що запам'ятав. Щодо полегшення виконання вправи тренер може задавати навідні питання.

#### **«Ритуал» [49].**

Метою є об'єднання групи. Учасникам тренінгу пропонується виробити єдині ритуали вітання і прощання. Форми роботи можуть бути парними, усією групою, індивідуальними, або мікрогрупами. Важливо, щоб ритуал тривав не довго, оскільки тоді втрачається його призначення. Основним методом мікрогруп є мозкова атака. Творча сесія триває 3-5 хвилин.

Далі команди пропонують свої версії розв'язання задачі і після загального обговорення усіх пропозицій у групі, схвалюються найбільш прийнятні ритуали. Цими ритуалами тренінгова група починатиме і закінчуватиме заняття.

Наприкінці вправи обговорюють такі питання: Чи задоволені ви обраними ритуалами? Чи є особисті ритуали у вас? Яке значення мають ритуали у тренінгу в цілому?

*Підсумок* :заняття має пройти в комфортних дружлюбних відносинах.

### **Заняття №2. Покращення комунікативних навичок в спілкуванні та виявлення комунікативних бар'єрів.**

### **Вправа «Виконати малюнок на тему «Моя головна проблема в спілкуванні» [62].**

Мета: навчити проводити психодіагностику проблеми спілкування з допомогою психомалюнка. Тренер пропонує намалювати перше, що прийшло в голову. Під час малювання включити спокійну музику. Потім проводиться аналіз малюнків. Слід організувати обговорення так, щоб максимально активізувати усіх учасників на психологічну інтерпретацію матеріалу. Учасники вчаться проводити самодіагностику.

*Обговорення:* Учасники і керівник інтерпретують символи, які подані на малюнках. Діляться враженнями про виконання вправи. Що ви дізналися про себе в результаті виконання цієї вправи?

### **Вправа «Інтонація» [62].**

Метою є формування навичок інтонаційної передачі сенсу інформації. Тренер розповідає групі про значення інтонації в передачі сенсу інформації. Членам групи дається завдання: одну і ту ж інформацію «Я радий тебе бачити» передати по колу із зміною інтонації. Після чого члени тренінгу діляться враженнями.

*Обговорення вправи.* Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало? Які почуття виникли у вас після виконання вправи? Який висновок ви зробили для себе?

### **Вправа «Реклама» [62].**

Мета: продемонструвати вміння виділяти індивідуальні особливості учасників тренінгу; кожен учасник отримає інформацію про себе. Учасники повинні прорекламувати один одного як який-небудь предмет інтер'єру, побутової техніки і тощо. Завдання того, хто рекламує, підібрати максимально точні слова, щоб інші учасники змогли здогадатися, про кого йде мова. Вправа дозволяє кожному отримати інформацію про те, як бачать його оточуючі.

*Обговорення вправи.* Чи складно було виконувати цю вправу? Що заважало? Вам «реклама» вас сподобалася? Ваші міркування і пропозиції стосовно «реклами».

### **Вправа «Телевізор» [62].**

Мета: вчитись долати комунікативні бар'єри; розвивати навички вільного спілкування в скрутних ситуаціях. Група об'єднується у дві команди. Від кожної команди запрошується по одному учасникові. Один грає роль телевізора, а другий – перемикача каналів. Усі інші члени Т-групи є глядачами. «Перемикач» робить клацання і оголошує програму, наприклад «У світі тварин». Миттєво телевізор повинен почати репортаж за цією програмою. «Перемикач» знову перемикає канал і в ефірі новини. Диктор в телевізорі починає вести передачу.

Через п'ять хвилин учасників гри змінює нова пара. Тепер роль телевізора повинен грати представник другої команди. Імпровізований телеведучий має право залучати у свою передачу будь-кого або усіх членів групи, як зі своєї команди, так і з команди суперників. Вони зобов'язані йому підігравати. Виграє та команда, члени якої були найбільш креативні, влучні, розкуті й легкі у спілкуванні.

*Обговорення:* Яку програму було важко вести? Чим це обумовлено? Завдяки чому перемога дісталася кращій команді? Хто був найбільш креативним? Як ця вправа вплинула на вашу комунікативну компетентність?

### **Вправа «Готель» [62].**

Мета: вчитися долати бар'єри, які виникають під час спілкування.

Робота в парах, один партнер А, інший В. А – швейцар у будівлі, куди В украй необхідно увійти. В дається чотири хвилини, щоб спробувати переконати А пропустити його. Потім тренер визначає, хто зміг пройти, а хто опинився в ситуації зростаючого напруження.

Для тих, хто пройшов, він зміг це зробити:

- 1) за допомогою обману або підкупу;
- 2) чесним шляхом;
- 3) намагаючись увійти в довіру до служби охорони.

*Обговорення:* Які проблеми можуть вам створити обман і підкуп? Хто-небудь подружився з А, намагаючись проникнути у будівлю? Який шлях проникнення в готель ви обрали? Чим ви його обґрунтуєте?

### **Вправа (домашнє завдання) «Інтерв'ю» [62].**

Мета цієї вправи глибше пізнати кожного учасника; вчитися ставити запитання, які би розкривали особистість; створити умови для саморозкриття, подолання бар'єрів у спілкуванні; формування почуття довіри.

На основі домашнього завдання (див. Заняття № 6) здійснюється інтерв'ю членів групи. Кожен вдома підготував питання для інших членів команди, які вони по черзі задають один одному.

Основне правило – відповідати повно і відверто. Це дасть можливість кожному ще краще розібратися в собі, зрозуміти товаришів. Учасник, який буде першим відповідати на питання, сідає так, щоб бачити обличчя всіх членів групи. Решта починають по черзі задавати питання.

*Обговорення:* Учасники обмінюються думками і почуттями з приводу виконаної вправи.

## **Заняття 3. Саморозкриття і усвідомлення сильних сторін особистості.**

### **«Моє місце в системі міжособистісних стосунків» [49].**

Метою є надання можливості учасникам самоусвідомити своє місце в соціальній сфері. Кожному учаснику пропонується поділити свій аркуш паперу А4 на чотири частини і після нетривалих роздумів записати відповіді на наступні питання:

1) Назвіть людей, які суттєво впливають на Вас (до 10 осіб), виберіть з них тих, хто позитивно впливає на Вас, підкресліть їх жовтим маркером, хто негативно впливає на Вас червоним маркером і тих, що впливають нейтрально або по-різному синім маркером. Кого виявилось більше? Які риси, людей, хто ПОЗИТИВНО впливають на Вас, Вам особисто подобаються, чи є ці якості у Вас і якщо ні, то чи хотіли б Ви їх мати?

2) Уявіть себе через 20 років. З ким із зазначених Вами людей у пункті 1 Ви б хотіли продовжити спілкуватися? Як зміняться ваші стосунки? Як змінитесь особисто Ви через 20 років? Напишіть щонайменше 5 позитивних змін (позитивних змін повинно бути більше ніж негативних)

3) Напишіть 10 важливих справ особисто для себе на сьогодні. Напишіть, як Ви потурбуєтесь сьогодні про себе, про іншу важливу Вам людину (декілька людей).

4) Напишіть 10 свої особистих досягнень за усі роки Вашого життя. На які вікові етапи вони припали, як впливають на нинішнє життя?

Після виконання вправи, результати обговорюються на великому колі.

### **Вправа «Охарактеризуй себе» [56].**

Метою є виявлення самоосвідомлення. Тренер пропонує записати десять слів або фраз, які описують власне самого себе. Оцінити кожен характеристику в порядку важливості (1 – дуже важливий, 10 - найменш важливий). Надаються запитання, скільки характеристик є позитивними, нейтральними?

Пропонується когось із групи охарактеризувати десять слів або фраз. Обговорення. На Вашу думку, яке з визначень, записаних вами, ваш друг назвав би тебе найбільш і найменш характерним?

### **Вправа «Чарівний ринок» [62].**

Метою вправи є розвиток самопізнання на основі рефлексії власних якостей. Кожен учасник пише на стікерах якості, якими він хотів би мати під написом «куплю». На другому аркуші під написом «продам» або «обмінюю» написати на стікерах якості, яких би хотів позбутися або які заважають. Учасники ходять по «ринку», здійснюють «купівлю-продаж». Непорушне правило: якості не можна просто віддавати, нічого не отримавши взамін.

Обговорення: Чи легко було знайти якості, які ви хотіли придбати або яких прагнули позбутися. Що вдалося, а що – ні? Висновок: Всі люди різні. У кожного свій набір якостей, які не завжди нам подобаються. Але, незважаючи на все, ми можемо знаходити спільну мову з іншими людьми.



### **Вправа «Самооцінка комунікативних навичок» [62].**

Метою є визначення самооцінки комунікативної компетентності. Психолог малює на фліпчарті драбинку комунікативної майстерності. Знизу догори рівень майстерності зростає. Завдання учасників – відповідно до власних уявлень, визначити свій щабель і намалювати на ньому себе.

*Обговорення:* Легко чи важко було знайти своє місце на драбинці? Які асоціації, думки, почуття виникають, коли дивитися на цей малюнок? Який рівень майстерності характерний для більшості учасників? Комунікативного досвіду людина набуває під час безпосередньої взаємодії з іншими людьми.

### **Вправа «Я-повідомлення» [62].**

Мета: вчитися конструктивно повідомити співрозмовнику про свої переживання, бажання, потреби тощо, що є важливою складовою емоційної компетентності. Я-повідомлення є запрошенням до відвертого обговорення можливих шляхів досягнення бажаних змін, без звинувачень і вимог щось змінити. Ця техніка передбачає опис почуттів, конкретної поведінки, яка їх викликала, та інформацію про вирішення ситуації.

Схема Я-повідомлення: Я відчуваю ... (емоція); коли ... (поведінка); і я хочу... (бажаний результат). Учасникам пропонується перетворити «Ти-повідомлення» (наприклад: Ти завжди поводишся грубо, Ти постійно залишаєш немиту посуду на столі, Ти ніколи не виконуєш свої обов'язки... ) в «Я-повідомлення». Описувати свої почуття при обговоренні стосунків значно конструктивніше, ніж звинувачувати, засуджувати співрозмовника. «Я-повідомлення» для висловлення негативних емоцій допомагає у саморегуляції поведінки, знижує напругу в стосунках, сприяє налагодженню взаємин.

*Обговорення:* Ваше ставлення до техніки «Ти-повідомлення»? «Я-повідомлення»? Які труднощі виникали при конструктивному повідомленні співрозмовнику про свої переживання, бажання, потреби тощо? Чи зміниться ваша поведінка після засвоєння техніки «Я-повідомлення»?

## **Заняття 4. Подолання тривожності.**

### **Вправа «Замок» [49].**

Метою є розслаблення та зняття тривожності. Вправа на стабілізацію дихання. Тренер надає інструкцію: «Початкове положення – сидячи, корпус випрямлений, руки на колінах в положенні «замок». Вдих, одночасно руки піднімаються над головою долонями вперед. Затримка дихання (2–3 секунди), різкий видих через рот, руки падають на коліна».

### **Відпускання каміння [49].**

Метою є візуалізація та усвідомлення. Тренер надає інструкцію: «Сідайте зручно. Розслабте-ся. Уявіть собі апельсин, його колір, склад і запах. Зніміть з нього шкірку, відломіть дольку й відкусіть шматочок, відчуйте, яка вона на смак. Потім поверніться в уяві на-зад так, щоб знову побачити цілий, нечищений апельсин.

Уявіть собі, що ви стоїте у гірській річці з дуже швидкою течією. Щоб вас не відніс стрімкий потік, ви тримаєтеся за великий камінь — схопіть його і напружтеся. Слу-хайте притчу, намагаючись утриматися за камінь».

Притча. У Річарда Баха в «Ілюзіях» один із героїв розповідає притчу про підводних жителів. На дні річки з дуже швидкою течією жили істоти, схожі на людей, тільки могли дихати під водою. Все своє життя вони проводили там, чіпляючись за велике каміння, що лежало на дні. Таким чином, стримуючись від швидкої течії, вони народжувались, їли, кохали та помирали. Вважалося, що той, хто відпустить камінь, обов'язково загине, його понесе стрімкий потік води.

Та все ж таки один із них відпустив свій камінь, але не загинув, а поплив за течією. Йому зустрілись інші такі ж поселення, в яких люди проводили своє життя так, як у його рідному поселенні. Вони дивувалися: «Дивіться! Він літає! Це надлюдина!». На що «надлюдина» відповідала: «Це не так, я така людина як і ви. Просто відпустіть ваші каменюки й ми полетимо». Але ніхто не відважився зробити так як він.

Ваш камінь — це ваш страх. Відпустіть свій камінь і розслабтесь [49].

Тренер підсумовує: «Тривожність і занепокоєння — це нормальна реакція людини на небезпеку. Її задача - мобілізувати ресурси організму, щоб працювати в екстремальних умовах. З тривожністю можна працювати онлайн і робити вправи прямо в ефірі, за умови, якщо це не патологія. Тому дуже важливо вчасно зробити певну корекцію свого стану. Людина відчувається краще, коли проживає своє життя, навіть під час війни» [Морська Л.І. Сутність].

### **Вправа- медитація «Мої можливості» [55].**

Метою є зняти напруження, усвідомити свій потенціал, опанувати одну з технік медитації. Під час тренінгу потрібно практикувати вправи на візуалізацію, релаксацію, медитацію, а також рухливі ігри, що позитивно впливають на груповий процес.

Тренер розповідає інструкцію: «Заплющить очі, зручно сядьте і розслабтесь. Дихайте глибоко. Знайдіть свій пульс, відчуйте, як кров тече кровеносними судинами. Ваше серце б'ється рівно. Вам спокійно і добре. Вас оточують люди, яким ви цікаві, та які цікаві вам. Ви довіряєте їм. Ви один із групи, і від кожного з нас залежить успіх нашої роботи. Дихайте глибоко...

Уявіть себе зернятком якоїсь рослини. Вам тепло і затишно, але у вас є потреба якось виразити себе, і тому ... ви починаєте рости... Ви відчуваєте свою силу, свої можливості. Ось ви і проросли, прорвалися на поверхню. Відчуйте сонячне тепло, комфорт...Вас оточують рослини, схожі на вас. Це квіти, ягоди, гриби, дерева...Їх зовнішній вигляд різний, але вони і ви розвиваєтесь за одними законами. Ніхто нікому не заважає, вам радісно, що ви тепер не самотні: ви можете чути, відчувати інших. Уявіть собі з усіма подробицями, яка ви рослина, у що ви вирости... Поступово повертайтеся сюди, у кімнату. Розплющить очі.

Обговорення: Хто чим виріс? Що ви відчували під час медитації? Які у вас почуття? Які вираження?

### **Вправа на релаксацію «Сонечко і хмарка» Вправа- медитація «Мої можливості» [62].**

Метою є опанування одного із варіантів зняття напруження, тобто здійснення релаксації. Тренер розповідає інструкцію: «Сядьте якомога комфортніше, зробіть глибокий вдих і видих. Відчуйте, як з кожним вдихом і видихом хвиля спокою покриває тіло... Уявіть, що ви знаходитесь на березі моря, сонце світить яскраво, шепоче лагідний вітерець. Але вмить сонечко сховалося за хмарку. Відчувається свіжість. Треба напружитись для того, щоб розігрітися. Сонце знову з'явилося, стало дуже спекотно. Вас розморило на сонечку, розслабилось усе тіло, руки, ноги...»

Обговорення: Учасники обмінюються думками і почуттями з приводу виконаної вправи.

### **Заняття 5. Завершальне.**

#### **Вправа «Міміка і жести» » [52].**

Група ділиться на пари. Кожен тільки за допомогою рук показує два протилежних стану (наприклад, гнів і задоволення). Те ж саме, тільки за допомогою міміки (без жестів). Те ж саме за допомогою міміки і жестів.

#### **Вправа «Остання зустріч» (5-7 хв.) [56].**

Метою є усвідомлення завершального процесу. Тренер пропонує закрити очі і уявіть, що заняття в групі завершені. «Ви їдете додому. Подумайте про те, чого ви не сказали групі, але хотіли сказати. Через кілька хвилин відкрийте очі і скажіть це».

Обговорення. Чи завжди можна попрощатися, встигнути сказати важливе? Як краще закінчити ситуацію?

#### **Вправа завдання на майбутнє «Саме сьогодні...» [62].**

Мета: ознайомитися з техніками духовного і розумового розвитку; навчитися керувати позитивним мисленням. Ведучому. Запропонований текст зарядки позитивного мислення, який рекомендує Д. Карнегі. У кожної людини є потреба в духовному і розумовому розвитку, який можна здійснювати відповідними вправами, які щоранку стимулювали б нас до дії. Не забувайте говорити собі підбадьорювальні слова. Хіба щоденна підбадьорювальна розмова з самим собою виглядає безглуздою, легковажною і дитячою? Ні,

навпаки, в цьому сама суть здорової психології. Інструкція. Розмовляючи з самим собою щодня, ви можете навчити керувати своїми думками. Думайте про мужність і щастя, про силу і спокій.

1. Саме сьогодні я буду щасливий. Щастя перебуває всередині нас, воно не є результатом зовнішніх обставин. Тому людина щаслива настільки, наскільки вона сповнена рішучості бути щасливою.

2. Саме сьогодні я пристосуюся до життя, яке оточує мене, і не намагатимуся пристосувати все до своїх бажань. Я прийму мою сім'ю, моє навчання, обставини мого життя такими, якими вони є, і постараюся пристосуватися до них.

3. Саме сьогодні я потурбуюся про свій організм. Я зроблю зарядку, доглядатиму за своїм тілом, уникатиму шкідливих для здоров'я дій і думок, щоб мій організм охоче виконував усі мої вимоги і настанови.

4. Саме сьогодні я приділю увагу розвитку свого розуму. Я вивчу щонебудь корисне. Я не буду ледарем у розумовому сенсі. Я прочитаю з цікавістю те, що вимагає зусилля, роздуму, зосередженості.

5. Саме сьогодні я займуся моральним самовдосконаленням. Для цього я зроблю щось добре, корисне конкретній людині і виконаю дві справи, які мені не хочеться робити.

6. Саме сьогодні я буду до всіх налаштований доброзичливо. Я постараюсь виглядати якнайкраще, буду люб'язним і щедрим на похвали, не чіплятимуся до людей або не намагатимуся їх виправити.

7. Саме сьогодні я житиму тільки сьогоднішнім днем, не прагнучи розв'язати проблему всього мого життя відразу. Я легко виконаю будь-яку, навіть рутинну роботу.

8. Саме сьогодні я проведу півгодини у спокої і самотності й постараюсь розслабитися.

9. Саме сьогодні радітиму життю і буду щасливим. Я буду любити і вірити, що ті, кого я люблю, люблять мене.

**Вправа «Найщиріше побажання» [56].**

Метою є створення позитивного емоційного фону, закріплення дружніх взаємин між учасниками. Тренер: Давайте спробуємо побажати щось один одному. Але ми повинні висловити своє побажання не за допомогою слів, а за допомогою жестів, міміки, рухів. Тренер: Нас оточує багато цікавого, причому увесь світ навколо нас рухається й квапиться. Рухається все життя: відпочинок, робота, рідні, друзі, тобто все наше оточення не стоїть на місці. Але не забувайте, що все рухається навколо вас, ви цілком можете керувати всіма подіями. Саме головне – це правильне й легке спілкування з оточуючими людьми й усім світом, мистецтво спілкування дуже важливе, тому що «слово – найтонший і найгостріший інструмент». Причому навчитися правильному, невимушеному й легкому спілкуванню, щоб усі вас зрозуміли й запам'ятали надовго, неважливо, хто це буде, друзі або вороги, потрібно знайти підхід до всіх, з усіма легко спілкуватися [56].

Тренер підводить підсумки з п'яти занять та проводить невелику теоретичну частину. Учасники діляться враженнями що сподобалось що ні, які вправи були корисними особисто, які навички отримали в ході тренінгу.

Я сподіваюсь, що тренінг був для вас цікавим та корисним. Бажаю вам успіхів та гарного настрою. Дякую всім за плідну співпрацю!

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Аналіз психологічних та статистичних даних, зібраних у констатувальному експерименті, підтверджує необхідність розвитку та вдосконалення комунікативних навичок серед вимушених переселенців. Цей процес є ключовим для успішної інтеграції в нове соціокультурне середовище та покращення якості їхнього життя. Аналізуючи отримані дані можна побачити, що значна кількість досліджуваних має труднощі та перешкоди в спілкуванні. Такі як емоційні бар'єри, високий рівень комунікативного контролю, підвищений рівень тривожності, а також відсутність комунікативних навичок. Значно менша кількість респондентів може добре комунікувати в соціумі, відкрита та має гнучкий емоційний стан. Саме внутрішні бар'єри заважають відкритому і комфортному спілкуванню, плідній взаємодії, гармонізації взаємовідносин, особливо в новому оточенні.

Тренінг з покращення комунікативних навичок вимушених переселенців представляє собою важливий інструмент для підтримки їхньої інтеграції та адаптації у новому соціокультурному середовищі Європи. Основною метою тренінгу є зниження комунікативних бар'єрів, які виникають через мовні, культурні та психологічні різниці між переселенцями та місцевим населенням. На підставі цього, важливо розглядати тренінг як комплексну програму, яка включає не лише навчання мові та міжкультурному спілкуванню, але й психологічну підтримку та соціальну адаптацію.

Таким чином, вивчення інтеграції вимушених переселенців з точки зору комунікативних бар'єрів підкреслює необхідність комплексного підходу до проблеми, що враховує культурні, психологічні та соціальні аспекти. Розробка та впровадження ефективних стратегій покращення комунікативних навичок є критично важливими для підтримки та успішної інтеграції цієї вразливої групи населення у новому соціумі.

## ВИСНОВКИ

1. Аналіз наукової літератури з проблеми вивчення комунікації та комунікативних бар'єрів підкреслює важливість цієї теми для сучасного суспільства. Ефективність комунікації є ключовим аспектом успішної взаємодії між людьми у різних сферах життя, від особистого до професійного рівня. Дослідження показують, що недоліки у комунікації можуть призводити до конфліктів, непорозумінь та збоїв у взаємодії, що відображається на загальному благополуччі суспільства.

2. Визначення психологічних особливостей виникнення комунікативних бар'єрів у вимушених переселенців під час інтеграції до країн Європи підкреслює важливість урахування емоційного стану, стресу та адаптаційних механізмів цієї групи осіб. Психологічні аспекти грають критичну роль у формуванні комунікативних проблем і вимагають індивідуального підходу до кожного переселенця з метою підтримки його психологічного благополуччя та успішної інтеграції.

3. На базі кафедри психології та соціології Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля було проведено емпіричне дослідження особливостей виникнення комунікативних бар'єрів внутрішньо переміщених осіб за допомогою методик: методика вивчення комунікативних схильностей (Р. В. Овчарової), методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. В. Бойко), методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер), методика діагностики рівня особистісної та ситуативної тривожності (Спілберг - Ханін).

4. Аналізуючи отримані результати констатувального експерименту було визначено: що у більшості досліджуваних відсутні, або мало розвинуті комунікативні навички та є наявність бар'єрів в спілкуванні, як зовнішніх так і внутрішніх. В значної меншості із опитуваних дуже виражені комунікативні схильності, респонденти мають добре розвинуті навички в спілкуванні. Аналіз даних показав наявність емоційних перешкод та труднощів в спілкуванні, які



ускладнюють певною мірою комунікативні відносини. Більшість респондентів має середній та високий показник комунікативного контролю, на що можна сказати, що для опитуваних дуже важлива думка оточуючих, можна припустити, що досліджувані мають деякі внутрішні психологічні бар'єри в спілкуванні. Досліджувані намагаються слідкувати за собою, управляти проявом своїх емоцій. Разом із тим вони можуть відчувати значні труднощі у спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій. Визначається високий рівень як особистісної так і ситуативної тривожності у більшості респондентів. Вимушена інтеграція та воєнні події в Україні завдали великої шкоди для людини та її психічного здоров'я. Значна кількість досліджуваних має труднощі та перешкоди в спілкуванні. Такі як емоційні бар'єри, високий рівень комунікативного контролю, підвищений рівень тривожності, а також відсутність комунікативних навичок. Значно менша кількість респондентів може добре комунікувати в соціумі, відкрита та має гнучкий емоційний стан. Саме внутрішні бар'єри заважають відкритому і комфортному спілкуванню, плідної взаємодії, гармонізації взаємовідносин, особливо в новому оточенні.

5. На основі результатів констатувального експерименту розроблено тренінгову програму щодо покращення комунікативних навичок вимушено переміщених осіб та подолання існуючих комунікативних бар'єрів, що представляє собою важливий інструмент для підтримки їхньої інтеграції та адаптації у новому соціокультурному середовищі Європи. Основною метою тренінгу є зниження комунікативних бар'єрів, які виникають через мовні, культурні та психологічні різниці між переселенцями та місцевим населенням.

Таким чином, всі завдання кваліфікаційної роботи виконано, мету – досягнуто.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Авдієвська К. О., Баранова С. В. Комунікація в соцмережах: мовний аспект. *Закарпатські філологічні студії*. 2022. 1 (25). С. 76-79. URL:<https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/91382> (дата звернення: 15.04.2023).
2. Ануфрієва Н. М., Зелінська Т. Н., Туриніна О. Л. Соціальна психологія : навч.-метод. комплекс. Київ : МАУП, 2006. 200 с.
3. Афанасьєва Н. Є. Психологічне консультування фахівців екстремального профілю : теорія, методологія, практика : [монографія]. Харків : НУЦЗУ, 2017. 315 с.
4. Бакуменко В. Д., Штика Л. Г. Закономірність комунікативності. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін.; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. Київ : НАДУ, 2010. 249 с.
5. Бандура А. Самоактуалізація як механізм формування інтегрованого стилю життя особистості. *Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство : науково-методичний збірник*. Київ : Контекст, 2000. С. 236-238.
6. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування: навч. посібник. Київ : НАУ, 2016. 283 с.
7. Березовська Л. Комунікативні бар'єри у спілкуванні соціального працівника: шляхи подолання. *Український педагогічний журнал*. 2020. №2. С. 87-94.
8. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. посіб. Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2013. 299 с.
9. Бобало О. Ю. Комунікативні стратегії : навч. посіб. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. 344 с.
10. Блінов О. А., Шатило Ю. П. Тренінг розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. Київ : НАУ, 2014. 68 с.

11. Бідюк О. В. Комунікативні вектори прикладного психоаналізу. *Наук. зап. Нац. ун-ту "Острозька академія". Культура і соціальні комунікації: зб. наук. пр.* Острог, 2010. Вип. 2. С. 3–11. URL: [http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Nznuoa/kisk/2010\\_2/1\\_Bidiuk.pdf](http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nznuoa/kisk/2010_2/1_Bidiuk.pdf).
12. Булах І. С., Кузьменко В. У., Помиткін Е. О. Консультативна психологія: підручник. Вінниця : Нілан, 2014. 484 с.
13. Варфоломєєва О. В. Акмеологічні характеристики професійного становлення психотерапевта. *Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки.* Вип. № 41. Запоріжжя, 2007. С. 92-100.
14. Висоцька О. Психологічні бар'єри під час вивчення іноземних мов: передумови формування та організація подолання. *Іноземна філологія.* 2015. Випуск 128. С. 285–291.
15. Волянська О. В., Коробкіна Т. В., Ніколаєвська А. М. Соціальна психологія : навчальний посібник. 3-є видання, доповнене та перероблене. Харків : ХНУРЕ, 2012. 218 с.
16. Гарькавець С. О., Яковенко С. І. Методики дослідження образи : науково-методичний посібник з «Психодіагностики». Сєверодонецьк : Вид-во «Петіт», 2017. 68 с.
17. Голубець В. М. Бібліотека методичних матеріалів. *Матеріал: вправи тренінгів.* URL: <https://vseosvita.ua/library/vpravi-dla-treningiv-57871.html>
18. Гончарук Н. М. Методика проведення соціально-психологічного тренінгу. *Проблеми сучасної психології.* № 7. 2010. С. 45 – 52.
19. Гордієнко В. І. Моделі комунікативного процесу в сучасній психології та їхній потенціал у поясненні діалогічності спілкування. *Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська Академія».* Київ, 2009. Т. 97 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. С. 55–60.
20. Дегтярьова Г. С., Руденко Л. А. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування: навчально-методичний посібник. Львів : УЛС, 2010. 192 с.

21. Дубчак Г. М., Рудюк Н. Г. Практикум з психології : навчальний посібник. Київ : Вид-во «Рута», 2006. 360 с.
22. Духневич В. М., Сіверс З. Ф. Когнітивне спілкування в умовах утрудненої взаємодії та подолання бар'єрів у міжособових комунікаціях та стосунках. Засади когнітивної психології спілкування : монографія. В. П. Казміренко, В. М. Духневич, О. Ю. Осадько; за наук. ред. В. П. Казміренка. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. С. 331-386.
23. Дмитрієва, С. М. Психологічні особливості комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні. *Актуальні проблеми, сучасний стан та перспективи розвитку індустрії туризму в Україні та Польщі: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції*. 2010. С. 247-250.
24. Журавльова Н. Ю. Соціокультурна специфіка психотерапевтичної роботи з феноменом переживання в ситуації життєвого вибору. *Теорії і технології застосування сучасних підходів до психотерапії у вітчизняних соціокультурних умовах*. Кіровоград : «ІМЕКС-ЛТД», 2014. С. 204-221.
25. Засади когнітивної психології спілкування : монографія / В. П. Казміренко, В. М. Духневич, О. Ю. Осадько та ін.; за наук. ред. В. П. Казміренка; НАПН України, Інститут соціальної та політичної психології. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. 390 с.
26. Зернецька О. В. Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини. Київ : Освіта, 1999. 351 с.
27. Зливков В. Л., Лукомська С. О. Сучасні тренінгові технології розвитку особистості в освіті. Київ, 2022. 184 с.
28. Зливков В. Л., Лукомська С. О. Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ – Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М, 2019. 156 с.
29. Казміренко В. П., Духнович В. М., Осадько О. Ю. Засади когнітивної психології спілкування: монографія. Кіровоград: Імекс, 2013. URL: <http://lib.iitta.gov.ua/9030/1/Kazmirenko-mono.pdf> Дата звернення: Лютий. 13, 2020.

30. Калиновський Ю. Ю. Комунікативно-дискурсивна парадигма у сучасних політичних дослідженнях. *Сучасне суспільство*. 2012. Вип. 2. С. 12–18. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/cuc\\_2012\\_2\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/cuc_2012_2_4)
31. Кармазіна М. С. Ідентичності у сучасному науковому дискурсі. *Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України*. 2013. Вип. 3. С. 4–29.
32. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. Київ : Наук. світ, 2009. 268 с.
33. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навчальний посіб-ник. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.
34. Карпенко Є. Основи психотренінгу: навчальний посібник. Дрогобич : Просвіт, 2015. 78 с.
35. Кіслов Д. В. Термінологія комунікацій: теоретичний дискурс та його практичне використання. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 3. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur\\_2013\\_3\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_3_5)
36. Кіш-Вайда Г. М. Комунікативні бар'єри у процесі вивчення студентами іноземної мови: погляд на проблему. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота»*. Вип 25. С. 91-93.
37. Козирєв М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2014. С. 201-210.
38. Козирєв М. П. Бар'єри педагогічного спілкування. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2013. Вип. 2. С. 136-146. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu\\_2013\\_2\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2013_2_16)
39. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Суми : Сумський державний університет, 2011. 187 с.

40. Костюк С., Марценюк М. До питання історії вивчення поняття спілкування. *Вісник Національного університету оборони України*. 2019. № 2 (52). С. 72 – 78.
41. Коцан І. Я., Ложкін Г. В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини. Луцьк : РВВ "Вежа" Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2009. 316 с.
42. Коць М. О. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму майбутнього педагога. *Практична психологія та соціальна робота*. 2007. С 52-55.
43. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2007. 432 с.
44. Корнієнко І. О., Алмаші С. І. Методологія проведення тренінгів : курс лекцій з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання спеціальності 053 «Психологія». Мукачево : МДУ, 2016. 60 с.
45. Лефтеров В. О. Психотренінг в ОВС : практичний досвід, організація проведення та перспективи подальшого впровадження. Київ, 2008. 286 с.
46. Макаренко Н., Андрійченко О., Торяник М. Подолання комунікативних бар'єрів у спілкуванні з носіями мови. *Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології"*. 2019. № 20. С. 325 – 334.
47. Максимова Н. Ю. Тренінгові технології як засіб формування духовності особистості студентів. *Зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ : ГНОЗІС, 2007. С. 334–342.
48. Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія : навч. посіб. Київ : МАУП, 2007. 256 с.
49. Мартиненко М. В. Психологія управління : навч. посібник. Харків : Вид. ХНЕУ, 2009. 154 с.
50. Мартинова О. Прагмалінгвістичні та соціолінгвістичні чинники успішності комунікативного акту (на матеріалі сучасної англійської прози). *Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного університету*

імені Володимира Винниченка. Сер.: Філологічні науки. 2010. Вип. 89(5). С. 355-360. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzs\\_2010\\_89%285%29\\_86](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzs_2010_89%285%29_86)

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

52. Моргунова Н. С., Приходько С. О. Теорія і методика професійної освіти. *Мовні бар'єри та можливості їх подолання в процесі вивчення іноземної мови студентами технічних ЗВО*. 2020. Випуск 30. С.109-112. URL: <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2020/30-1.22>

53. Москальова А. С., Москальов М. В. Методи психодіагностики в навчально-виховному процесі: навч. посіб. Київ : 2014. 360 с.

54. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.

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

56. Мигуля В. Філософське підґрунтя поняття «мови» та «комунікації» крізь призму дослідження. URL: <https://doi.org/10.24919/2308-4863/59-2-47>

57. Ніколаєнко С., Ніколаєнко Св. Проблема спілкування як діяльності. *«Світогляд – Філософія – Релігія» Збірник наукових праць*. 2012. Вип. 2. С. 85 – 90.

58. Орбан-Лембрик Л. Психологія професійної комунікації. Чернівці, 2010. 320 с.

59. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : «Нова Зоря», 2020. 192 с.

60. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навчальний посібник. Київ : Академвидав, 2005. 448 с.

61. Осадько О. Ю. Технології психологічного консультування. Київ : Ред. загальнопеда. газ., 2005. 128 с.
62. Остапенко І. В. Аналіз особливостей професійної ідентифікації як типу особистісної активності. *Українська психологія: сучасний потенціал*. Київ, 1996. С. 294–300.
63. Остапенко І. Дослідження комунікативних бар'єрів національної та громадської самоідентифікації молоді. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Київ, 2017. С. 102.
64. Остапенко І. В., Соснюк О. П. Розвиток рефлексивних механізмів структурування дискурсу взаємодії з владою в умовах тренінгу. *Збірник наукових статей Київського міжнародного університету й Інституту соціальної та політичної психології НАПН України*. Київ : КіМУ, 2015. С. 185–201.
65. Павленко Т. В. Основні психологічні підходи визначення поняття “комунікація”. *Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка*. Том. ІХ : Загальна психологія. Етнічна психологія. Історична психологія. 2016. Вип. 9. С. 368-376.
66. Пилипенко Л. І. Самовизначення особистості в міжособистісних взаєминах як фактор розвитку її духовності. *Проблеми загальної та педагогічної психології: зб. наук. праць ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України*. Київ : ГНОЗІС, 2011. Т. 13, Ч. 4. С. 267–274.
67. Попова Н. В. та ін. Маркетингові комунікації : підручник. Харків : «Факт», 2020. 315 с.
68. Практикум із загальної психології: робочий зошит: методичні рекомендації до лабораторних занять з курсу «Практикум із загальної психології» / Портницька Н. Ф., Гречуха І. А., Литвинчук А. І., Можаровська Т. В., Хоменко Н. В. Житомир : ЖДУ ім. І.Франка, 2016. 270 с.
69. Прищак М. Д. Комунікація, спілкування, комунікативність: категоріальний аналіз. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2010. № 2. С. 5-8.



70. Проскуріна, В. А. Комунікація і комунікативні бар'єри: соціально-психологічний підхід. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*, В. 3 (22). С. 190-197. URL: <https://journals.maup.com.ua/index.php/psychology/article/view/1844> (дата звернення: 15.04.2023).
71. Психологія спілкування : навч. посіб. / Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко та ін.; за заг. ред. Л. О. Савенкової. Київ : КНЕУ, 2015. 309 с.
72. Психологічні труднощі, мотивація та відновлення. Як викладати в умовах війни. URL: <https://vctr.media/ua/yak-vikladati-v-umovah-vijni-139460/> (дата звернення: 15.04.2023).
73. Рибалка В. В. Методологічні питання наукової психології: навч.-метод. посіб. Київ : Ніка-Центр, 2003. 204 с.
74. Руда Н. Л. Соціальна психологія в схемах і таблицях. Миколаїв : «Ліон», 2020. 197 с.
75. Самофалов Д. О. Формування моделі комунікативної діяльності в публічному адмініструванні охороною здоров'я в Україні: теоретико-методологічний аспект : монографія. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2021. 326 с.
76. Синявський В. В., Сергеєнкова О. П. Психологічний словник. Київ : Науковий світ, 2007. 274 с.
77. Сергеєнкова О. П. Самопізнання : навч.-метод. посіб. Черкаси : Видавець Чабаненко Ю. А., 2011. 334 с.
78. Сергеєнкова О. П. Професійна індивідуальність майбутніх учителів: теоретико-методологічні аспекти : монографія. Київ : Наук. світ, 2004. 344 с.
79. Смірнова К. А. Комунікативні бар'єри в інтернет-спілкуванні та шляхи їх подолання. URL: <https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/11287/11177> (дата звернення: 13.06.2023 р.).
80. Слюсаревський М. М., Хазратова Н. В. Соціальна психологія. Львів : Львівська політехніка, 2019. 352 с.

81. Соснюк О. П. Діагностика особливостей особистісної активності суб'єктів інноваційної діяльності якісними методами. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ, 2008. С. 163–168.
82. Сучасна педагогічна риторика: теорія, практика, міжпредметні зв'язки. *Зб. наук. праць за матер. наук. семінару*. Львів : ПАІС, 2007. 268 с.
83. Товканець Г. В. Аналіз основних бар'єрів комунікації. URL: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/2923/1/n2-175-180.pdf>
84. Тривожність: практичні поради на кожний день. *Громадський простір*. 06.12.2022. URL: <https://www.prostir.ua/?library=tryvozhnist-praktychni-porady-na-kozhnyj-den>
85. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 170 с.
86. Федорчук В. М. Соціально-психологічний тренінг «Розвиток комунікативної компетентності викладача»: навчально-методичний посібник. Видання друге. Кам'янець-Подільський : Абетка, 2006. 240 с.
87. Федорчук В. М. Тренінг особистісного росту: навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2014. 250 с.
88. Федорчук В. М., Федорчук В. В., Комарніцька Л. М. Тренінг комунікативної компетентності: практикум. Кам'янець-Подільський : Видавець ПП Зволейко Д. Г., 2021. 176 с.
89. Фулей Т., Буруковська Н., Будниченко Т., Савченко Г. Методичні рекомендації для тренерів щодо розроблення та проведення тренінгів. Київ : ФОП Демчинський, 2017. 64 с.
90. Цільмак О. М., Конуп О. Ф. Пізнання психології особистості та майстерності професійної взаємодії: тренінговий комплекс : методичний посібник. Одеса : РВВ ОДУВС, 2008. 88 с.
91. Цільмак О. М. Професійно–важливі якості особистості психолога. *Вісник Одеського юридичного інституту НУВС*. Одеса : РВВ ОЮІ НУВС, 2005. С 159–161.

92. Швачко О. В. Соціальна психологія: навч. посіб. Київ : Вища шк., 2002. 111 с.
93. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю. метод. реком. К., 2016. С. 157.
94. Щур Н. М. Подолання комунікативних бар'єрів у процесі розвитку іншомовної професійної компетентності в умовах ЗВО. URL: <https://journal-discourse.com/uk/kataloh-statei/2021/2021-r-324/podolannia-komunikatyvnykh-barieriv-u-protsesi-rozvytku-inshomovnoi-profesiinoi-kompetentnosti-v-umovakh-zvo> (дата звернення 23.06.2023 р.)
95. Яковлева Н. В. Психолого-педагогічні умови подолання комунікативних бар'єрів у процесі вивчення іноземної мови: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». Київ, 2003. 20 с.
96. Яковлева Н. В. Науково- теоретичні підходи до вивчення проблеми комунікативних бар'єрів. *Зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ, 2002. Т. IV, ч. 5. С. 290 – 295.
97. Ямчук Т. Ю., Барчій М. С. Культура професійного спілкування психологів. *Психологія : теорія і практика*. 2018. Вип. 2 (2). С. 170-180.
98. Krashen S. *Second Language Acquisition and Second Language Learning*. Oxford; New York : Pergamon Press, 1981. 161 p.
99. Leeds-Hurwitz W. Introducing social approaches. *Social approaches to communication*. Ed. by W. Leeds-Hurwitz. – NY : Gilford, 1995. Pp. 3–20.

*Методика визначення комунікативних схильностей Р. В. Овчарової**Стимульний матеріал*

1. Чи часто Вам удається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
2. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що створилася?
3. Чи подобається Вам займатися суспільною роботою?
4. Якщо виникли деякі перешкоди в здійсненні Ваших намірів, то чи легко Ви відступаєте від задуманого?
5. Чи любите Ви придумувати або організовуватися своїми товаришами різні ігри і розваги?
6. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні ті справи, які потрібно було б виконати сьогодні?
7. Чи прагнете Ви до того, щоб Ваші товариші діяли відповідно до Вашої думки?
8. Чи вірно, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
9. Чи часто Ви в рішенні важливих справ приймаєте ініціативу на себе?
10. Чи правда, що Ви звичайно погано орієнтуєтеся в незнайомій для Вас обстановці?
11. Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити почату справу?
12. Чи правда, що Ви стомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?
13. Чи часто Ви виявляєте ініціативу при вирішенні питань, що торкають інтереси Ваших товаришів?
14. Чи вірно, що Ви різко прагнете до доказати свою правоту?
15. Чи приймаєте Ви участь у суспільній роботі?

## ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ А

16. Чи вірно, що Ви не прагнете обстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було відразу прийняте Вашими товаришами?
17. Чи охоче Ви приступаєте до організації різних заходів товаришів?
18. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
19. Чи часто Ви виявляєтеся в центрі уваги своїх товаришів?
20. Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

*Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів**(В. В. Бойко)**Стимульний матеріал*

1. Мій принцип у відносинах з людьми: довіряй, але перевірйай.
2. Краще думати про людину погано і помилитися, ніж навпаки (думати добре і помилитися).
3. Високопоставлені чиновники, як правило, хитрі ловкачі.
4. Сучасна молодь розучилася переживати високе почуття любові.
5. З роками я став більш скритним, тому, що часто доводилося розплачуватись за свою довірливість.
6. Практично у будь-якому колективі є заздрість або підсиджування.
7. Більшість людей позбавлено почуття співпереживання до інших.
8. Більшість працівників намагаються прибрати до рук все, що погано лежить.
9. Сьогоднішні підлітки, у порівнянні з підлітками минулих років, мають гірше виховання.
10. У моєму житті часто зустрічалися цинічні люди.
11. Буває так, що роблячи добро людям, потім шкодуєш через їх невдячність.
12. Добро повинно бути з кулаками.
13. З нашими людьми можна побудувати щасливе суспільство у недалекому майбутньому.
14. Малорозумних людей спостерігаєш частіше, ніж розумних.
15. Більшість людей, з якими доводиться мати ділові стосунки, видають себе за порядних, але це не так.
16. Я дуже довірлива людина.
17. Праві ті, хто вважає, що боятися потрібно не звірів, а людей.
18. Милосердя у нашому суспільстві залишиться ілюзією.

## ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ Б

19. Наша дійсність робить людину стандартною, безликою.
20. Вихованість у моєму оточенні – рідкість.
21. Практично я завжди готовий допомогти людині, що просить обміняти гроші на жетон метро.
22. Більшість людей готові робити аморальні вчинки заради власних інтересів.
23. Люди, як правило, безініціативні в роботі.
24. Люди похилого віку у більшості показують свою озлобленість кожному.
25. Більшість людей на роботі люблять попліткувати один про одного.

Таблиця Б.1

**Ключ до методики діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. В. Бойко)**

<b>«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів</b>	<b>Номери запитань</b>
Невміння керувати емоціями, їх дозувати	+1,-6,+11,+16,-21
Неадекватне емоційне вираження	- 2,+7,+12,+17, +22
Домінування негативних емоцій	+4,+9,+14,+19,+24
Негнучкість, нерозвинутість, невиразність емоцій	+3,+8,+13,+18,-23
Небажання зближатися з людьми на емоційній основі	+5,+10,+15,+20,+25

*Методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер)***Стимульний матеріал**

1. Мені здається, що важко наслідувати інших людей.
2. Я міг би покривлятися, щоб звернути увагу оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям інколи здається, що мої переживання більш глибокі, ніж це є насправді.
5. В компанії я рідко опиняюсь в центрі уваги.
6. В різних ситуаціях у спілкуванні з іншими людьми я часто поводжусь по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро упевнений.
8. Щоб досягти успіхів у справах та у відносинах з людьми, я часто буваю саме таким, яким мене хочуть бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не терплю.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.



**ДОДАТОК Г*****Методика діагностики рівня особистісної та ситуативної тривожності  
(Спілбергер-Ханін)*****Шкала ситуативної тривожності (СТ)**

1. Ви спокійні 1 2 3 4
2. Вам ніщо не загрожує 1 2 3 4
3. Ви перебуваєте у напрузі 1 2 3 4
4. Ви відчуваєте жаль 1 2 3 4
5. Ви почуваетесь вільно 1 2 3 4
6. Ви засмучені 1 2 3 4
7. Вас хвилюють можливі невдачі 1 2 3 4
8. Ви почуваетесь відпочилим людиною 1 2 3 4
9. Ви стурбовані 1 2 3 4
10. Ви відчуваєте почуття внутрішнього задоволення 1 2 3 4
11. Ви абсолютно впевнені у собі 1 2 3 4
12. Ви нервуєте 1 2 3 4
13. Ви вважаєте собі місця 1 2 3 4
14. Ви роздуті 1 2 3 4
15. Ви відчуваєте скутості і напруження 1 2 3 4
16. Ви задоволені 1 2 3 4
17. Ви стурбовані 1 2 3 4
18. Ви занадто порушено і вас на собі 1 2 3 4
19. Вам радісно 1 2 3 4
20. Вам приємно 1 2 3 4

**Шкала особистісної тривожності (ОТ)**

1. Ви відчуваєте задоволення 1 2 3 4
2. Ви швидко втомлюєтеся 1 2 3 4
3. Ви легко можете заплакати 1 2 3 4
4. ви хотіли бути настільки ж щасливим людиною, як та інші 1 2 3 4

## ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ Г

5. Буває, що програєте тому, що недостатньо швидко приймаєте рішення 1 2 3 4
6. Ви відчуваєтеся бадьорим людиною 1 2 3 4
7. Ви спокійні, хладнокровні і зібрані 1 2 3 4
8. Чекання труднощів дуже турбує вас 1 2 3 4
9. Ви занадто переживаєте через дрібниці 1 2 3 4
10. Ви буваєте цілком щасливі 1 2 3 4
11. Ви приймаєте обходитися без близько до серця 1 2 3 4
12. Вам бракує впевненості у собі 1 2 3 4
13. Ви відчуваєтеся безпечно 1 2 3 4
14. Ви намагаєтеся уникати критичних ситуацій і труднощів 1 2 3 4
15. Вам буває хандра, туга 1 2 3 4
16. Ви буваєте задоволені 1 2 3 4
17. всякі дрібниці відволікають вас 1 2 3 4
18. Ви так переживаєте розчарування, що потім він довго не можете про неї забути 1 2 3 4
19. Ви урівноважений людина 1 2 3 4
20. Вас охоплює сильне занепокоєння, як ви думки про свої добрі справи і турботах 1 2 3 4

Таблиця Г.1

**Ключ до Методики діагностики рівня особистісної та ситуативної тривожності**

<i>СТ</i>	<i>Відповіді</i>				<i>ОТ</i>	<i>Відповіді</i>			
<i>№</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>№</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<i>Ситуативна тривожність</i>					<i>Собистісна тривожність</i>				
<i>1</i>	4	3	2	1	<i>21</i>	4	3	2	1
<i>2</i>	4	3	2	1	<i>22</i>	1	2	3	4
<i>3</i>	1	2	3	4	<i>23</i>	1	2	3	4
<i>4</i>	1	2	3	4	<i>24</i>	1	2	3	4

## ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ Г

## Продовж. табл Г.1

<i>5</i>	4	3	2	<i>25</i>	1	2	3	4
<i>6</i>	1	2	3	<i>26</i>	4	3	2	1
<i>7</i>	1	2	3	<i>27</i>	4	3	2	1
<i>8</i>	4	3	2	<i>28</i>	1	2	3	4
<i>9</i>	1	2	3	<i>29</i>	1	2	3	4
<i>10</i>	4	3	2	<i>30</i>	4	3	2	1
<i>11</i>	4	3	2	<i>31</i>	1	2	3	4
<i>12</i>	1	2	3	<i>32</i>	1	2	3	4
<i>13</i>	1	2	3	<i>33</i>	1	2	3	4
<i>14</i>	1	2	3	<i>34</i>	1	2	3	4
<i>15</i>	4	3	2	<i>35</i>	1	2	3	4
<i>16</i>	4	3	2	<i>36</i>	4	3	2	1
<i>17</i>	1	2	3	<i>37</i>	1	2	3	4
<i>18</i>	1	2	3	<i>38</i>	1	2	3	4
<i>19</i>	4	3	2	<i>39</i>	4	3	2	1
<i>20</i>	4	3	2	<i>40</i>	1	2	3	4

## ДОДАТОК Д

## Таблиця Д.1

## Список респондентів

№	П.І.Б.	Вік	Стать
1	Олена П.	40	Ж
2	Людмила Ч.	48	Ж
3	Алла Г.	33	Ж
4	Олена Б.	43	Ж
5	Третяк А.	49	Ч
6	Тамара У.	20	Ж
7	Олеся С.	43	Ж
8	Ганна С.	39	Ж
9	Олег С.	43	Ч
10	Наталя С.	42	Ж
11	Юрій І.	72	Ч
12	Анна Т.	36	Ж
13	Наталія В.	39	Ж
14	Анна Б.	41	Ж
15	Людмила Р.	45	Ж
16	Ульяна Ж.	39	Ж
17	Єлизавета С.	53	Ж
18	Сніжана Г.	38	Ж
19	Олена М.	42	Ж
20	Ганна П.	36	Ж
21	Ніна Ш.	27	Ж
22	Олександр А	53	Ч
23	Наталія Ш.	46	Ж
24	Сергій т	43	Ч
25	Егор Г.	19	Ч
26	Дар'я П.	21	Ж
27	Сергій Ч.	46	Ч
28	Галина З.	62	Ж
29	Олександр Ш.	40	Ч
30	Крістіна Г.	23	Ж