МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров’я людини

кафедра психології та соціології

Н. В. Мєзєнцева

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ХІМІЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

2025

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет _____здоров'я людини_____
(*повне найменування інституту, факультету*)
Кафедра_____психології та соціології_____
(*повна назва кафедри*)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра
на тему: «Формування ефективної комунікації в професійній діяльності працівників хімічного підриємтва»

Здобувачка вищої освіти спеціальності 053 Психологія,
ОПП «Психологія», групи ПС-241зм Н. В. Мєзєнцева

Керівник роботи: к. психол. н., доц. Н. М. Бугайова

Рецензент:
завідувачка кафедри загальної
та соціальної психології
Навчально-наукового інституту управління,
психології та безпеки
Львівського державного університету
внутрішніх справ МВС України
д. психол. н., проф. З. Я. Ковальчук

2025

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет _____здоров'я людини_____
Кафедра _____психології та соціології_____
Освітній ступінь _____магістр_____
Спеціальність _____053 Психологія_____
Освітньо-професійна програма ____«Психологія»_____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувачка кафедри
психології та соціології
Бохонкова Ю. О.
_____
"03" вересня 2025 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
Мєзєнцевої Наталії Володимирівни

1. Тема роботи: «Формування ефективної комунікації в професійній діяльності працівників хімічного підприємства».
Керівник роботи: Н. М. Бугайова – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології, затверджений наказом по університету від «02» вересня 2025 року, № 141/15.04

2. Строк подання студентом роботи до захисту «10» грудня 2025 року.

3. Вихідні дані до роботи: обсяг роботи – 176 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами з урахуванням Національного стандарту України ДСТУ 8302:2015.

4. Зміст основної частини (перелік питань, які потрібно розробити): проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного констатувального експерименту розробити й апробувати програму соціально-психологічного тренінгу. Провести формувальний експеримент. Ефективність проведеного експерименту оцінити за допомогою математичних методів оцінки значущості відмінностей середніх величин.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): таблиці, рисунки (гістограми, діаграми, сегментограми, графіки).

6. Консультанти розділів:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	04.09.2025 р.	16.10.2025 р.
2.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	17.10.2025 р.	24.10.2025 р.
3.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	25.10.2025 р.	03.11.2025 р.

7. Дата видачі завдання: «03» вересня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення проблеми, завдань дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	04.09.2025 р. – 07.09.2025 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Систематичний аналіз наукових джерел. Структурування огляду літератури. Робота над теоретичною частиною дослідження.	08.09.2025 р. – 16.10.2025 р.	
3	Узагальнення результатів констатувального експерименту.	17.10.2025 р. – 24.10.2025 р.	
4	Розробка та апробація програми соціально-психологічного тренінгу.	25.10.2025 р. – 31.10.2025 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	01.11.2025 р. – 03.11.2025 р.	
6	Узагальнення наукових фактів, написання висновків за результатами проведення дослідження. Технічне оформлення роботи.	04.11.2025 р. – 08.12.2025 р.	
7	Попередній захист роботи	09.12.2025 р. – 10.12.2025 р.	
8	Представлення роботи на зовнішню рецензію.	11.12.2025 р. – 14.12.2025 р.	
9	Перевірка роботи на академічний плагіат.	15.12.2025 р. – 17.12.2025 р.	
10	Підготовка кваліфікаційної роботи до захисту.	18.12.2025 р. – 21.12.2025 р.	
11	Захист кваліфікаційної роботи.	22.12.2025 р. – 27.12.2025 р.	

Здобувачка вищої освіти **Мєзєнцева Н. В.**

Керівник роботи:

к. психол. н., доц. **Бугайова Н. М.**

РЕФЕРАТ

Текст – 176 с., рис. – 15, табл. – 27, літератури – 110 дж., додатків – 5.

В кваліфікаційній роботі представлено теоретично-методологічні основи вивчення проблеми ефективної комунікації в професійній діяльності працівників хімічного підприємства. Розкрито сутність комунікативних процесів, їх структуру, функції та ключові чинники, що впливають на результативність взаємодії працівників підприємства. Охарактеризовано психологічні умови до професійної діяльності працівників, зокрема емоційну врівноваженість, розвинуті навички активного слухання, гнучкість мислення та здатність до точного й відповідального інформаційного обміну. Проаналізовано чинники, що ускладнюють комунікацію, а також механізми виникнення комунікативних бар'єрів у професійному середовищі.

Проведено констатувальний експеримент і виявлено рівень сформованості комунікативних умінь, наявність емоційних бар'єрів, навички активного слухання та перцептивні особливості.

Розроблено й апробовано програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на формування ефективної комунікації в професійній діяльності працівників хімічного підприємства. Оцінено ефективність корекційних заходів за допомогою t-критерію Стьюдента.

Ключові слова: АКТИВНЕ СЛУХАННЯ, ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ, ВЗАЄМНИЙ ВПЛИВ, ДІЯЛЬНІСТЬ, ЕМОЦІЇ, ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ЕМПАТІЯ, ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК, ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБМІН, КОМУНІКАБЕЛЬНІСТЬ, КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ, МОВЛЕННЯ, МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ, МОТИВАЦІЯ, ОСОБИСТІСТЬ, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ, СПІЛКУВАННЯ, СТРАТЕГІЯ ПОВЕДІНКИ.

ABSTRACT

Miezientseva N. V. Formation of effective communication in the professional activities of chemical enterprise employees. Qualification work. Kyiv, 2025.

The thesis presents the theoretical and methodological foundations for studying the problem of effective communication in the professional activities of chemical plant employees. It reveals the essence of communication processes, their structure, functions, and key factors that influence the effectiveness of interaction between plant employees. The psychological conditions for the professional activities of employees are characterized, in particular, emotional balance, developed active listening skills, flexibility of thinking, and the ability to exchange information accurately and responsibly. Factors that complicate communication, as well as mechanisms for the emergence of communication barriers in the professional environment, are analyzed.

A diagnostic experiment was conducted and the level of communication skills, the presence of emotional barriers, active listening skills, and perceptual characteristics were identified.

A program of social and psychological training aimed at developing effective communication in the professional activities of chemical plant employees was developed and tested. The effectiveness of corrective measures was assessed using Student's t-test.

Key words: ACTIVE LISTENING, VERBAL AND NONVERBAL COMMUNICATION, MUTUAL INFLUENCE, ACTIVITY, EMOTIONS, EMOTIONAL INTELLIGENCE, EMPATHY, FEEDBACK, INFORMATION EXCHANGE, COMMUNICABILITY, COMMUNICATION BARRIERS, SPEECH, COMMUNICATION MODELS, MOTIVATION, PERSONALITY, SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL TRAINING, COMMUNICATION, BEHAVIOR STRATEGY.

ЗМІСТ

ВСТУП
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ
1.1. Аналіз наукової літератури з вивчення проблеми комунікації
Соціально-психологічна характеристика комунікативної сторони спілкування
Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання
Психологічні особливості професійній діяльності працівників хімічного підприємства
Висновки до розділу 1
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ХІМІЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА
Умови ефективної комунікації працівників хімічного підприємства
Дослідження комунікативних процесів в професійній діяльності працівників хімічного підприємства
2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту
Висновки до розділу 2
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ХІМІЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА
Програма соціально-психологічного тренінгу щодо формування ефективної комунікації працівників хімічного підприємства
Психологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту
Оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою t-критерію Стьюдента
Висновки до розділу 3
ВИСНОВКИ
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ
ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасний час у зв'язку з підвищенням технологічного рівня підприємств хімічної промисловості, розробкою та освоєнням нових, модернізацією та удосконаленням діючих виробництв, зростають вимоги до кваліфікації працівників хімічної промисловості. Тому їх підготовці приділяється особлива увага. Працівники постійно проходять спеціальні курси для фахівців хімічної промисловості з питання охорони праці та техніки безпеки на виробництві. Головна роль їх полягає в безпечному ведені технологічного режиму та випуску продукції відповідно до встановлених нормативів, в забезпеченні безпечних умов праці, запобіганню виробничого травматизму та професійних профзахворювань. Проте ефективність діяльності підприємства значною мірою залежить від якості професійної комунікації між працівниками. Від якості професійного спілкування залежить злагоджена робота колективу, безпека виробничих процесів і ефективність управлінських рішень.

Комунікація як психологічний феномен включає в себе обмін інформацією, процеси взаєморозуміння, міжособистісної взаємодії, емоційного сприйняття та соціальної адаптації. Специфіка роботи на хімічному підприємстві передбачає високий рівень координації, дотримання технологічних регламентів і правил безпеки, що унеможливлює помилки у передаванні інформації. Некоректне сприйняття чи неправильна інтерпретація робочих інструкцій може призвести до серйозних техногенних ризиків, виробничих аварій і навіть загрози життю персоналу. Водночас добре налагоджена комунікація сприяє підвищенню продуктивності праці, ефективному розв'язанню конфліктів та покращенню психологічного клімату в колективі.

Спілкування в професійній діяльності буде ефективно тоді, коли люди мають знання, вміння та навички в даній сфері, отже є компетентними, при

вибудовуванні комунікацій один з одним. Комунікативна компетентність є важливим інструментом у спільній діяльності.

В українській і зарубіжній психології дослідженням ефективної комунікації займались: А. Адлер, Г. Бейтсон, Е. Берн, І. Д. Бех, О. В. Бондарчук, М. Й. Боришевський, Л. Булах, П. Вацлавік, В. Вівер, О. В. Вознесенська, Ю. Габермас, Д. Гербнер, Е. Гофман, Л. М. Карамушка, Г. С. Костюк, Ч. Кулі, Г. Лассвелл, К. Левін, С. Д. Максименко, Л. А. Найдьонова, Т. Ньюкомб, Л. М. Орбан-Лембрик, Н. І. Пов'якель, Г. Г. Почепцов, В. В. Різун, К. Роджерс, В. А. Татенко, Н. М. Титаренко, З. Фройд, Е. Фромм, Н. В. Чепєлєва, К. Шеннон, К. Юнг, Р. Якобсон, Т. С. Яценко та ін.

Значення соціально-психологічних аспектів комунікації в умовах виробництва визнається багатьма науковцями, однак питання формування ефективної комунікації у професійній діяльності працівників саме хімічної галузі досліджено недостатньо. Це зумовлює потребу у визначенні чинників, що впливають на якість комунікативної взаємодії, розробці та впровадженні програм, спрямованих на розвиток комунікативної компетентності персоналу. Таким чином, дослідження ефективної комунікації у професійній діяльності працівників хімічного підприємства є актуальним, оскільки воно сприятиме підвищенню безпеки праці, продуктивності виробництва та гармонізації соціально-психологічного клімату в колективі.

Об'єкт дослідження – комунікація як психологічний феномен.

Предмет дослідження – формування ефективної комунікації в професійній діяльності працівників хімічного підприємства.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити соціально-психологічні особливості формування ефективної комунікації в професійній діяльності працівників хімічного підприємства.

З**авдання дослідження:**

1. Проаналізувати наукову літературу з проблеми вивчення комунікації.

2. Визначити умови ефективної комунікації працівників хімічного підприємства.
3. Провести дослідження комунікативних процесів в професійній діяльності працівників хімічного підприємства.
4. Здійснити психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту.
5. Розробити та впровадити програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на розвиток ефективної комунікації.
6. Здійснити психологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту.
7. Перевірити ефективність корекційних заходів за допомогою t-критерію Стьюдента.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають: психоаналітична модель, де міжособистісна комунікація розглядається як процес, у якому проявляються глибинні несвідомі мотиви, внутрішні конфлікти, архетипи та емоційні переживання особистості (З. Фройд, К. Юнг, Е. Берн, Т. С. Яценко); гуманістична модель, досліджує комунікацію як умову розвитку особистості та формування самоповаги, довіри, емпатії та взаєморозуміння (К. Роджерс, Е. Фромм, М. Й. Боршевський, І. Д. Бех, Г. С. Костюк, Н. В. Чепєлєва); екзистенційна модель, за якої комунікація відбувається як прояв глибинного смислу людського існування, комунікація є способом подолання самотності та пошуку автетичності (В. Франкл, Ж. Сартр, Т. М. Титаренко, Н. І. Пов'якель); когнітивно-інформаційна модель, коли комунікація трактується як процес передавання, кодування та декодування інформації між суб'єктами (К. Шеннон, В. Вівер, Р. Якобсон, Г. Лассвелл, Д. Гербнер, Т. Ньюкомб, В. В. Різун, О. В. Вознесенська); соціально-психологічна модель, де комунікація розглядається як процес взаємодії особистостей, що визначається соціальними ролями, статусами, груповими нормами та очікуваннями (Ч. Кулі, К. Левін, Е. Гофман, Л. М. Орбан-Лембрик, О. Ю. Бондарчук, С. Д. Максименко); системний

підхід, коли комунікація трактується як взаємодія елементів складної системи (соціальної, організаційної, психологічної), де кожен компонент впливає на інші (П. Вацлавік, Г. Бейтсон, Г. Г. Почепцов, Л. А. Найдьонова); конфліктологічна модель, вивчає конфлікт як закономірний елемент професійної взаємодії, що може мати як деструктивний, так і конструктивний вплив (К. Томас, Р. Кілман, Л. М. Карамушка) тощо.

Наукова новизна дослідження полягає у виявленні чинників ефективної комунікації працівників хімічного підприємства; в розробці програми соціально-психологічного тренінгу для працівників хімічного підприємства, спрямованого на підвищення ефективної професійної комунікації.

Методи (методики) дослідження:

– т

е

о – емпіричні: спостереження, експеримент (констатувальний, ф формувальний), бесіда, анкетування, тестування (методика діагностики к комунікабельності, методика «Діагностика емоційних бар'єрів у т міжособистісному спілкуванні», методика «Активне слухання», методика и «Діагностика домінуючої перцепнивної модальності»;

ч – методи математичної статистики: t-критерій Стьюдента.

н **Теоретичне значення дослідження** полягає в аналізі наукової і літератури з проблеми вивчення комунікації, наданні соціально-п психологічної характеристики комунікативній стороні спілкування, визначенні поняття комунікативних бар'єрів та шляхів їх подолання, а виокремленні психологічних особливостей професійної діяльності н працівників хімічного підприємства, визначенні умов ефективної комунікації а працівників, розробці та впровадженні програми соціально-психологічного т тренінгу щодо формування ефективної комунікації працівників хімічного і підприємства.

з

п

р

Практичне значення дослідження. Дані, отримані в ході проведення емпіричного дослідження, можуть бути використані для впровадження у систему навчання і професійного розвитку працівників хімічної промисловості на підприємстві з метою підвищення їх рівня комунікації, здобувачами вищої освіти, викладачами щодо проведення лекційних та практичних занять, керівниками підприємств та певних підрозділів, а також всіма зацікавленими даною проблемою особистостями.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1.1. Аналіз наукової літератури з вивчення проблеми комунікації

Проблема міжособистісної комунікації є однією з ключових у сучасній психології, педагогіці, соціології та менеджменті. Вона безпосередньо пов’язана з ефективністю взаємодії людей у професійному, освітньому та особистісному середовищі. Комунікація виступає не тільки засобом передачі інформації, а й механізмом формування соціальних відносин, розвитку особистості та регуляції діяльності в колективі.

Проблема комунікації бере свій початок ще в античній філософії, коли мислителі намагалися осмислити сутність людської взаємодії, природу мови й переконання. Перші систематичні роздуми про комунікацію пов’язані з риторикою, мистецтвом переконливого мовлення. Значний внесок у її розвиток зробили Аристотель, Платон, Сократ і Цицерон. Вони розглядали комунікацію не тільки як засіб передавання інформації, а також як механізм впливу на свідомість і поведінку людини.

Аристотель вважав, що ефективність комунікації залежить від трьох чинників: етос (довіра до мовця), пафос (емоційний вплив), логос (логічні аргументи). Він визначав спілкування через мистецтво переконання, підкреслюючи значення емоційної та етичної складової комунікативного акту

Платон розмірковував про проблему взаєморозуміння, наголошуючи, що істинна комунікація можлива лише тоді, коли мовець і слухач мають с

п Діалоги Сократа будувалися на уважному слуханні співрозмовника, постановці питань, аргументації та переконанні. Він ставив запитання та провокував своїх співрозмовників, допомагаючи їм розкривати та

ь

н

е

переосмислювати свої власні погляди. Завдяки цьому методу він прийшов до висновку, що багато людей не мають чіткого розуміння своїх власних п

е Цицерон розглядав ораторське мистецтво як інструмент формування рромадської думки та управління. Він розвинув ідею трьох основних функцій ооратора: докладання, забавляння і переконування. Тобто успішний оратор має вміти інформувати, розважати та переконувати свою аудиторію. Він розглядав різні аспекти риторики, включаючи вивчення доказів, використання емоційного впливу та організацію мовлення [70].

а Риторика дала чітку структуру мовленню: вступ, розповідь, опис, аргументи, спростування, емоційний вплив і висновок. Таким чином антична філософія заклала основу для подальших досліджень переконання, аргументації та міжособистісного впливу. Це стало основою для розвитку європейського стилю наукової думки.

. Важливим чинником стало також поширення християнства, яке принесло ідеї рівності людей перед Богом, свободи волі, особистої відповідальності та любові до ближнього. Це зумовило зростання інтересу до проблем самосвідомості та людських стосунків, що також вплинуло на розвиток комунікації.

У часи Відродження та Нового часу акцент змістився на вивчення внутрішнього світу людини: її емоцій, переживань, мотивів і потреб. Це сприяло вдосконаленню комунікативних навичок у соціальному середовищі.

Ф. Бекон, Т. Гоббс і Д. Локк аналізували мову як інструмент для досягнення індивідуальних цілей, отримання поваги та соціального впливу.

Д. Локк у праці зазначав, що головна функція мови це передача ідей, однак неоднозначність значень, призводить до комунікативних непорозумінь. Він вважав, що комунікативні труднощі це природний наслідок індивідуальних відмінностей у досвіді та мисленні [42]. Таким чином, він першим поставив питання про семантичну природу комунікативних бар’єрів.

У XVIII–XIX ст. уявлення про комунікацію поступово переходять із філософських міркувань про мову до розуміння її як соціального та психологічного явища. Ж.-Ж. Руссо вважав, що мова виникла як спосіб об'єднання людей у спільноту. Він розглядав комунікацію як соціальний феномен, що формує моральне виховання і є засобом формування суспільної свідомості [67].

І. Кант наголошував, що мова є засобом узгодження суб'єктивних уявлень і тим самим створює можливість для спільного розуміння світу. Отже, комунікація постає як процес досягнення взаєморозуміння між раціональними суб'єктами [20].

Г. Гегель розглядав комунікацію як процес, у якому через взаємодію «Я» і «Ти» формується самосвідомість. Він вважав, що спілкування це не просто обмін повідомленнями, а є діалектичною взаємодією, що створює суб'єкта [11].

Ф. Шлейєрмахер, представник німецького романтизму, розглядав комунікацію як процес суб'єкт-суб'єктної взаємодії, де кожна людина постає як активний учасник пізнання. Цей підхід став підґрунтям розвитку герменевтики – науки про розуміння та інтерпретацію текстів [70].

У XIX ст. виник новий напрям дослідження – семіотика, що розглядала комунікацію як систему знаків. Американський філософ Ч. Пірс запропонував принципи семіотики (думка як знак, мова як знак, людина як знак) та класифікацію знаків: знаки-ікони (зображення, карти, відбитки), знаки-індекси (симптоми хвороби, дорожні знаки, логотипи), знаки-символи (жести, інтонація, запахи). Він вважав, що мислити без знаків не можливо, «будь яка думка – це знак, що бере участь у природі мови» [70].

Український філософ і мовознавець О. Потебня підкреслював, що мова це засіб перетворення індивідуальної думки в колективно зрозумілу форму, тобто без комунікації неможливе ні мислення, ні культура. Він вважав, що мова є психологічним і соціальним феноменом, який одночасно відображає і формує свідомість народу [63].

Наприкінці XIX – на початку XX століття уявлення про комунікацію почали змінюватися. Якщо раніше філософи розмірковували про мову і спілкування переважно з точки зору мислення та культури, то тепер дослідники почали розглядати комунікацію як частину повсякденного життя людей, праці й навчання [70].

На початку XX ст. активація у політичних процесах та розвиток інформаційного простору підштовхнув до потреби у системному вивченні комунікації. Окрім герменевтики та семіотики, з'явилися нові підходи: екзистенціалізм, діалогічна філософія, логічний позитивізм, лінгвістична філософія та критична філософія тощо.

Ж.-П. Сартр представник екзистенціалізму вважав, що людина відрізняється від інших форм життя здатністю до комунікації. Завдяки якої в

о Перші системні підходи до розуміння комунікації сформувалися у нрацях класиків соціально-психологічної науки. З. Фройд акцентував увагу на несвідомих механізмах спілкування та ролі внутрішньопсихічних конфліктів у міжособистісній взаємодії. З. Фройд розглядав людину як складну психічну систему, у якій взаємодіють три рівні: свідоме, підсвідоме та несвідоме. Ці частини постійно впливають на поведінку, думки й почуття а

ю З точки зору З. Фройда, комунікація це не лише передача слів, а процес, у якому проявляються приховані бажання, страхи й переживання. Людина може говорити одне, але насправді несвідомо передавати зовсім інший зміст. Це добре видно в тому, що З. Фройд називав «обмовками» або «фройдівськими помилками»: коли ми помиляємося у словах, забуваємо імена чи плутаємо фрази, це часто свідчить про глибокі внутрішні конфлікти а

З. Фройд вважав, що будь-яке спілкування має емоційне підґрунтя, у ньому проявляються почуття прихильності, агресії, ревнощів, тривоги. У процесі взаємодії люди несвідомо передають свої емоції іншим, що може

викликати різні реакції від симпатії до ворожості. Особливу увагу він приділяв явищу трансферу (перенесення) коли людина підсвідомо переносить свої почуття, які колись відчувала до батьків чи інших важливих осіб, на нових людей (наприклад, на колег, керівника або партнера). Таким чином, частина міжособистісних конфліктів у колективі може мати коріння не в реальних подіях, а у внутрішніх переживаннях людини. Отже, З. Фройд першим показав, що комунікація це не просто обмін словами, а взаємодія д

в К. Юнг розглядав комунікацію як взаємодію свідомого та колективного несвідомого. Він зазначав, що спілкування між людьми відбувається не лише на рівні свідомості, а й через глибинні психічні структури, спільні для всього людства. Він вважав, що комунікація значною мірою відбувається через символи, які є універсальною мовою несвідомого. К. Юнг назвав їх архетипами, універсальними образами та символами, що існують у колективному несвідомому. Ці символи виникають в снах, мистецтві, д

р На думку К. Юнга, у спілкуванні люди обмінюються не лише інформацією, а й символами та емоційними значеннями, які несвідомо впливають на взаєморозуміння. Наприклад, під час розмови люди можуть відчувати довіру або тривогу, навіть не розуміючи чому. Це пояснюється тим, що в комунікації активізуються глибинні архетипи «мати», «герой», к

т К. Юнг підкреслював, що ефективне спілкування можливе лише тоді, коли людина усвідомлює власні внутрішні архетипи, розуміє свої емоційні проекції і здатна відрізняти їх від реальної поведінки співрозмовника. Таким чином, для нього комунікація це не лише взаємодія між двома особами, а взаємодія між двома системами психіки, де кожна людина несвідомо впливає ю

д Таким чином, З. Фройд і К. Юнг розглядали комунікацію як складну систему, де взаємодіють не лише слова, а й внутрішні психічні процеси. м

у

п

Обидва підкреслювали, що для справжнього розуміння іншої людини потрібно не просто слухати її мову, а враховувати емоційний, символічний та несвідомий рівні спілкування.

Вагомий внесок у становлення соціально-психологічного підходу до комунікації зробив американський соціолог Ч. Кулі. Він сформулював концепцію «дзеркального Я», згідно з якою формування особистості відбувається через спілкування з іншими людьми та усвідомлення того, як вони нас сприймають. Ч. Кулі наголошував, що комунікація є механізмом соціалізації, завдяки якому індивід розуміє себе, адаптується до суспільства й формує моральні норми. Науковець вважав, що процес комунікації це не просто передавання інформації, а активний процес взаємного впливу, у якому народжується колективна свідомість. Таким чином, Ч. Кулі одним із перших звернув увагу на взаємозалежність індивідуальної та соціальної свідомості у процесі спілкування, що стало основою сучасної соціально-психологічної моделі комунікації [98].

Канадсько-американський соціолог Е. Гофман розвинув ідею комунікації як соціального представлення особистості. Він описав драматургічну модель спілкування, у якій кожен індивід виконує певну роль на «соціальній сцені». На думку Е. Гофмана, комунікація це спосіб регулювання враження, яке людина створює про себе в очах інших. Взаємодія між людьми будується на принципах символічного обміну, де кожен намагається підтримати позитивний імідж і уникнути «втрати обличчя». Його ідеї стали підґрунтям для розуміння комунікації як взаємної інтерпретації поведінки у соціальному контексті, а також вплинули на розвиток теорій іміджу, невербальної комунікації та соціальної психології міжособистісних відносин [101].

У другій половині ХХ ст. наукові дослідження зосередилися на механізмах ефективної міжособистісної взаємодії.

Американський соціолог К. Шеннон розробив математичну модель комунікативного процесу (див. рис. 1.1). Він розглядав комунікацію як

процес передачі повідомлень через певний канал зв'язку, в якому присутні джерело інформації, передавач (кодувальник), джерело шуму, приймач (декодувальник) та адресат [109].

Ця система складається з п'яти частин.

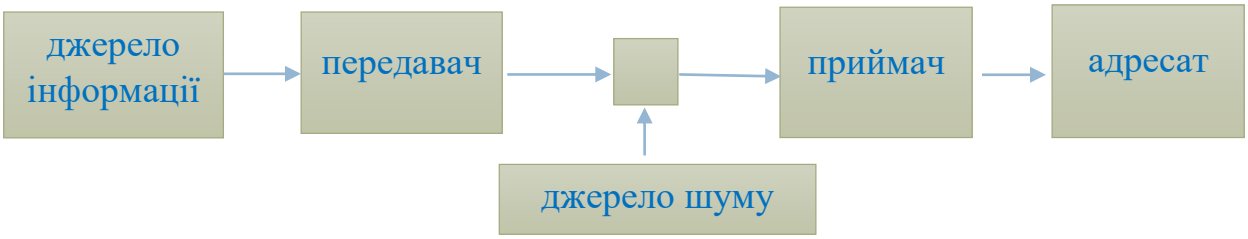

Рис. 1.1. Модель комунікації, обміну інформацією за К. Шенном [109]

Джерело інформації – це повідомлення або кілька повідомлень, які потрібно передати отримувачу. К. Шеннон розглядав різні види повідомлень із технічної точки зору: як послідовність букв у телеграфі, як звукові коливання в радіо чи телефоні, або як зміни зображення в часі, наприклад, у телебаченні.

Передавач перетворює повідомлення у сигнали, що підходять для конкретного каналу зв'язку. Такий процес називається кодуванням, коли інформація представлена у вигляді певних символів.

Канал зв'язку – це середовище, через яке передаються повідомлення від відправника до отримувача. Це може бути розмова, пошта, телефон тощо. Під час передачі сигнал може спотворюватися через шум, різні випадкові перешкоди, які заважають точному передаванню інформації.

Приймач виконує зворотну дію – перетворює сигнали назад у зрозуміле повідомлення. Цей процес називається декодуванням.

Адресат – це людина або пристрій, якому призначено повідомлення.

Таким чином, будь-яка комунікація неможлива без процесів кодування і декодування. Вона завжди передбачає обробку сигналів, що передаються у

в

и

г

л

Американський психолог В. Вівер досліджував процес ефективності комунікації та реакцію одержувача на повідомлення, працюючи над спільною з К. Шенноном моделлю комунікації. Він зосередився на вивченні того, як повідомлення сприймаються, сформулював концепцію «двосторонньої комунікації» та наголошує на важливості взаємодії та відповіді одержувача для успішної комунікації [109].

Американський соціальний психолог Т. Ньюкомб розробив когнітивну модель комунікації, у центрі якої процеси сприйняття, оцінки та взаєморозуміння між людьми (див. рис. 1.2). Він запропонував трикомпонентну модель, відому як модель ABX, де *A* – комунікатор, *B* – реципієнт, *X* - об'єкт обговорення [107].

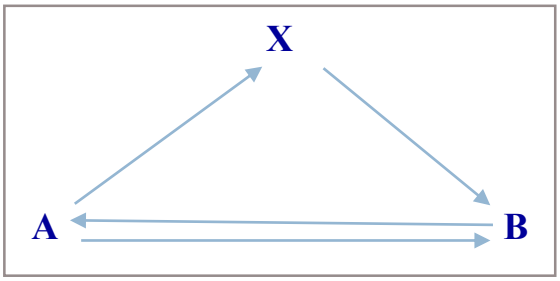

Рис. 1.2. Когнітивна модель комунікації Т. Ньюкомба [107]

Т. Ньюкомб підкреслював, що головна функція комунікації полягає у підтриманні балансу між людьми, які взаємодіють у соціальній системі. Якщо між ними виникає розбіжність у поглядах на об'єкт, комунікація спрямовується на її усунення та відновлення психологічної гармонії [107]. Таким чином, науковець заклав основи розуміння комунікації як засобу соціальної стабілізації, що забезпечує узгодженість у груповій діяльності.

Г. Лассвелл здійснив вклад у теорію комунікації запропонувавши лінійну модель комунікації. Він запропонував свою формулу комунікації, яка розкривається по мірі відповіді на послідовно поставлені питання: хто повідомляє? –що? – по якому каналу? – кому? – з яким ефектом? [104].

За моделлю Г. Лассвелла дослідження комунікації можна поділити на кілька напрямів, і кожен відповідає на певне запитання:

Хто? – вивчається, хто саме керує процесом комунікації, хто передає інформацію і що впливає на його дії.

Що? – аналізується зміст повідомлення, тобто про що саме говорять. Сюди входить і підрахунок, як часто у медіа згадуються певні теми чи події.

Яким способом? – розглядаються засоби й канали передачі інформації, наприклад, робота телебачення, преси чи інтернету, а також вибір найзручніших способів для сприйняття аудиторією.

Кому? – вивчається аудиторія: хто отримує інформацію, які в неї інтереси, особливості, рівень підготовки. Такі дані часто збирають соціологи, і вони потрібні журналістам, рекламістам та іншим фахівцям.

З яким результатом? – оцінюється ефект комунікації, тобто наскільки повідомлення викликало інтерес або вплинуло на поведінку людей [104].

У 1968 році Г. Лассвелл удосконалив свою модель комунікації, зробивши її не просто схемою для дослідження, а розгорнутим планом комунікативної дії. Він запропонував розглядати комунікацію через відповіді на кілька запитань: Хто? З якою метою? У якій ситуації? З якими ресурсами? Яку стратегію використовує? На кого впливає? І який результат отримує? [104].

Хто? – це джерело інформації. Той, хто створює повідомлення, не завжди є тим, хто його безпосередньо передає. Іноді це різні люди або організації, тому важливо розуміти, звідки йде сама ідея.

З якою метою? – головне питання. Лише знаючи справжній намір (наприклад, інформувати, навчити чи переконати) можна правильно підібрати спосіб передачі, вибрати потрібну аудиторію і засоби впливу.

У якій ситуації? – потрібно враховувати умови, у яких відбувається комунікація: сприятливі, нейтральні чи складні. Також варто з’ясувати, чи є бар’єри (мовні, культурні або емоційні) які можуть заважати розумінню, і подумати, як їх подолати.

З якими ресурсами? – маються на увазі люди, фінанси, інформація, технічні можливості, методи й технології, які допомагають організувати ефективне спілкування.

Яку стратегію використовує? – це спосіб досягнення мети. Стратегія допомагає обрати найкращий шлях до результату, виходячи з цілей, особливостей аудиторії та доступних ресурсів. Її основне завдання донести повну й достовірну інформацію та забезпечити зворотний зв'язок.

На кого впливає? – йдеться про вибір аудиторії, тобто тих, кому адресоване повідомлення: широкій публіці, професійній групі чи конкретним людям. Щоб спілкування було результативним, потрібно знати свою аудиторію й уміти підібрати до неї правильний підхід.

З яким результатом? – це оцінка того, чи вдалося досягти поставлених цілей. Комунікацію вважають успішною, якщо завдання виконано своєчасно, з мінімальними витратами й якщо вона вплинула на знання, переконання чи поведінку людей [104].

Модель Г. Лассвела допомагає зрозуміти комунікацію як цілісний процес від того, хто говорить і з якою метою, до того, який вплив має сказане на слухачів [104].

Г. Лассвел у комунікативній моделі заклав основу для сучасних досліджень масової та міжособистісної комунікації. Він першим показав, що комунікація це структурований процес впливу, який можна аналізувати, вимірювати й навіть прогнозувати[104].

Дана модель лягла в основу розвитку сучасних психологічних підходів до комунікації, зокрема вивчення ефективності впливу, невербальних засобів спілкування та соціальної перцепції.

Д. Гербнер у 1950–1970-х роках розвинув ідеї Г. Лассвелла, додав у модель «сприйняття реальності», підкреслюючи роль інтерпретації повідомлення [100].

Д. Гербнер вважав, що головна функція комунікації не просто передати повідомлення, а сформувати спільне розуміння реальності між учасниками

взаємодії. Він наголошував: коли людина щось сприймає, вона не просто отримує інформацію, а інтерпретує її через власний досвід, знання та цінності. Отже, комунікація це завжди взаємний процес, у якому створюються нові смисли, а не механічна передача фактів.

Його модель можна коротко описати так: Подія (E) → Сприйняття комунікатором (M) → Створення повідомлення (SE) → Передача повідомлення (C) → Сприйняття реципієнтом (M') [100].

Тобто, кожен учасник комунікації створює своє власне уявлення про реальність, тому передане повідомлення ніколи не є абсолютно однаковим із тим, що спочатку мав на увазі відправник. Саме тому Д. Гербнер підкреслював важливість контексту, довіри, спільного культурного досвіду у досягненні ефективного розуміння. Крім того, він вніс значний внесок у дослідження масової комунікації. У 1970-х роках Д. Гербнер створив «культурно-індикаторну модель», у якій вивчав, як телебачення формує уявлення людей про світ. Він довів, що постійне споживання медіа-контенту може змінювати наші переконання, зокрема посилювати відчуття небезпеки, с

т Р. Якобсон запропонував модель мовленнєвої комунікації, яка включає рість функцій мови. Між адресантом (addresser) і адресатом (addressee) він виділив такі елементи: повідомлення, контекст, код і контакт. Повідомлення це інформація, що відправляється адресату. Контекст (context) – адресат повинен однозначно сприйняти цей контекст, він повинен бути вербальним або допускати вербалізацію. Код (code) повинен бути зрозумілим адресанту і адресату. Контакт (contact) – канал фізичного або психологічного зв’язку. Кожному з елементів (адресант, адресат, повідомлення, код, контакт) відповідає окрема функція мови, тобто установка або призначення самого н

о Р. Якобсон виділяє такі функції в комунікативному процесі:

д

і

д

і

м

- експресивна функція пов’язана з комунікатором і відображає його ставлення до висловлювання. Одне й те саме повідомлення може мати різні емоційні відтінки залежно від інтонації;

- метамовна функція безпосередньо стосується коду. Вона допомагає пояснити значення слова за допомогою опису чи демонстрації предмета, навіть якщо саме слово невідоме;

- когнітивна функція орієнтована на контекст і передає інформацію про сам об’єкт, який описується;

- конативна функція виражає вплив на реципієнта. Прикладом є використання наказового способу для спонукання до дії;

- фатична функція спрямована на підтримку контексту між співрозмовниками, незалежно від змісту висловлювання;

- поетична (риторична) функція зосереджується на формі висловлювання, а не лише на його змісті [103].

К. Левін розглядав комунікацію як процес взаємодії особистостей в групі, що регулює поведінку та діяльність. На думку К. Левіна, комунікація це не лише передача інформації, а насамперед процес взаємодії між людьми, який впливає на їхню поведінку та діяльність. У межах групи комунікація виконує функцію регулятора, оскільки завдяки обміну повідомленнями встановлюються норми, правила та спільні цінності. Важливим елементом підходу К. Левіна є поняття «Теорія поля», згідно з якою поведінка людини залежить від «психологічного поля», що складається з потреб, мотивів та зовнішніх умов. У груповому середовищі це поле формується саме через комунікацію, адже вона визначає позицію особистості в групі, ступінь впливу одних членів групи на інших, можливість узгодження індивідуальних і

К. Левін також підкреслював, що ефективність діяльності групи к залежить від якості внутрішньої комунікації. Якщо обмін інформацією є в відкритим і двостороннім, група досягає високих результатів і зберігає з гуртованість. Якщо ж комунікація блокується або спотворюється, е

к

т

виникають конфлікти, знижується продуктивність і мотивація учасників. Таким чином, у концепції К. Левіна комунікація виступає ключовим механізмом групової динаміки, що регулює поведінку, діяльність та розвиток як окремої особистості, так і групи в цілому [105].

Німецький філософ і соціолог Ю. Габермас здійснив суттєвий внесок у гуманістичне розуміння комунікації. Він сформулював теорію комунікативної дії, згідно з якою головна мета комунікації це досягнення взаєморозуміння через раціональний діалог. Ю. Габермас протиставляв «інструментальну дію» (спрямовану на досягнення власних цілей) «комунікативній дії», у якій учасники прагнуть узгодження смислів та взаємної згоди. Він вважав, що справжнє спілкування можливе лише за умов рівності сторін, відкритості, чесності та аргументованості [102]. Цей підхід заклав основу сучасного бачення діалогічної етики, де комунікація виступає інструментом морального порозуміння й демократичного співіснування людей.

Американський психотерапевт П. Вацлавік застосував системний підхід в теорії міжособистісних комунікацій. Він підкреслює, що комунікація це не лише обмін інформацією, що вона ще включає в себе взаємодію і в

з Він розглянув спілкування як саморегульовану систему, у якій будь-яка поведінка людини є формою комунікативного акту, навіть мовчання чи відсутність реакції.

м Автори сформулювали п’ять аксіом комунікації, що стали основою сучасної системної теорії міжособистісних комунікацій:

и 1. Неможливо не комунікувати, будь-яка поведінка передає інформацію.

2. Кожна комунікація має змістовний і відносинний рівень, які визначають характер взаємодії.

п 3. Природа взаємин залежить від розподілу ролей «причина – наслідок» у спілкуванні.

и

.

4. Люди спілкуються як за цифровими (словесними), так і за аналоговими (невербальними) каналами.

5. Комунікаційні процеси можуть бути симетричними або комплементарними, залежно від того, чи прагнуть партнери до рівності або п

і П. Вацлавік довів, що міжособистісне спілкування слід розглядати не як лінійний процес передавання інформації, а як динамічну систему взаємозалежних дій, у якій зміна поведінки одного учасника неминуче викликає зміни в поведінці іншого. Цей підхід став основою для розвитку комунікативної терапії, сімейної психотерапії та організаційного консультування. В своїх працях П. Вацлавік наголошує на тому, що комунікація це також й соціальна взаємодія, яка формується в процесі спілкування [110].

У зарубіжній психології великий внесок зробили Е. Фромм, К. Роджерс та А. Адлер.

Е. Фромм, представник неофрейдизму, поєднав психоаналіз із соціальною філософією. У своїх працях він підкреслював, що головна потреба людини бути пов’язаною з іншими людьми, відчувати близькість і єдність [82].

На його думку, сучасне суспільство часто руйнує щирі людські зв’язки, замінюючи їх поверхневим спілкуванням, заснованим на користі, статусі або страху самотності. Е. Фромм вважав, що справжня комунікація можлива лише тоді, коли людина здатна слухати з любов’ю, повагою та без бажання контролювати. Він говорив, що спілкування це активний акт любові, де важливо не лише говорити, а й «чути серцем» іншого. У цьому полягає головна умова гармонійних стосунків взаємне прийняття, щирість і відкритість [82].

Таким чином, за Е. Фроммом, ефективна комунікація – це вияв зрілої особистості, здатної до емпатії та справжнього інтересу до іншої людини.

К. Роджерс, засновник гуманістичної психології, розвинув ідеї Е. Фромма і створив цілісну концепцію «діалогу, що зцілює». Він вважав, що будь-яке спілкування стає ефективним лише тоді, коли воно відбувається в атмосфері щирості, безумовного прийняття та емпатії [108].

К. Роджерс сформулював три ключові умови ефективної комунікації:

1. Автентичність (щирість), коли людина поводиться природно і не намагається здаватися кращою, ніж є.

2. Безумовне прийняття, коли ми приймаємо співрозмовника як цінну особистість, навіть якщо не згодні з ним.

3. Емпатійне розуміння, здатність бачити ситуацію очима іншої людини, відчувати її емоційний стан [17, с. 58].

На думку К. Роджерса, справжня комунікація це процес глибокого розуміння, у якому кожен відчуває, що його чують і приймають. Такий підхід не лише зменшує конфлікти, а й сприяє особистісному зростанню, бо людина почувається в безпеці та може відкрито висловлювати свої думки та почуття. Ідеї К. Роджерса стали основою сучасних методик психологічного к

о А. Адлер – послідовник З. Фройда, який відійшов від його акценту на внутрішніх конфліктах і розвинув власну теорію індивідуальної психології. Він вважав, що кожна людина прагне до самореалізації, але справжнього розвитку вона може досягти лише через соціальну взаємодію. Ключовим поняттям у його теорії є «соціальний інтерес» як природне прагнення людини співпрацювати, допомагати і бути корисною іншим [1].

т А. Адлер підкреслював, що ефективна комунікація це пошук рівності та партнерства. Він вважав, що багато конфліктів виникають саме через прагнення домінувати, тоді як справжнє спілкування ґрунтується на взаємній повазі й готовності зрозуміти позицію іншої сторони. Таким чином, для А. Адлера комунікація це процес, що розвиває не лише стосунки, а й саму особистість, робить її більш зрілою, відповідальною й співчутливою [1].

я

т

а

Метод транзактного аналізу, розроблений психіатром Е. Берном, розглядає комунікацію з погляду позицій партнерів по спілкуванню. Він зазначає, що людина при взаємодії може займати позицію: «Я – батько», «Я – дорослий» чи «Я – дитина». І ці позиції визначають як люди спілкуються і проявляють себе при спілкуванні. Певне місто він надає поняттю «гра». Комунікація може бути підпорядкована прихованим мотивам, які не завжди усвідомлюються людиною. Це може провокувати проблеми при взаємодії. Якщо людина правильно розуміє закономірності міжособистісного спілкування, то вона усвідомлює, чому комунікації між двома людьми відбуваються конструктивними, а чому виникають перешкоди в інших випадках [5].

Американський антрополог і психолог Г. Бейтсон розробив системний підхід до комунікації. Він розглядав комунікацію як елемент складної кібернетичної системи, де поведінка одного учасника впливає на реакції інших, утворюючи «замкнене коло зворотного зв'язку» [96]. Г. Бейтсон увів поняття «подвійного зв'язку», ситуації, коли людина отримує суперечливі повідомлення, на які не може адекватно відреагувати. Подвійний зв'язок – це просто механічне поєднання двох одночасно нездійсненних вимог, наприклад: «Стій там – іди сюди». Тривалий досвід існування в умовах ситуацій подвійного послання здатний призводить до психологічного напруження або дезорієнтації особистості. Підхід Г. Бейтсона став основою комунікативної терапії, а також вплинув на розвиток сімейної психології та теорії міжособистісних відносин, показавши, що комунікація це взаємозалежна система дій [97].

До сучасних напрямків у вивченні емоційного інтелекту як показника успішної комунікації відносяться дослідження Д. Гоулмана та Н. Холла, вони включають здатність розуміти та керувати власними емоціями, а також емоціями інших людей [12].

Проблема міжособистісної комунікації набула в Україні особливого значення у другій половині XX – на початку XXI століття, коли вітчизняна

психологічна наука почала активно інтегруватися у світовий науковий простір, поєднуючи гуманістичні, соціально-психологічні та культурологічні підходи до вивчення особистості. Українські дослідники розглядали комунікацію не лише як процес передавання інформації, а передусім як механізм становлення, розвитку та самореалізації людини у соціальному середовищі.

Визначальний внесок у розробку загальнотеоретичних основ комунікації зробив Г. С. Костюк, який одним із перших в українському психологічному просторі підкреслив, що спілкування є провідним чинником розвитку особистості. Учений зазначав, що саме у взаємодії з іншими людина формує свої мотиви, потреби, моральні орієнтири, а також пізнає власне «Я» через відображення у свідомості партнера [34]. Ідеї Г. С. Костюка стали підґрунтям для розвитку вітчизняної психологічної школи спілкування.

У напрямі дослідження міжособистісної взаємодії значний внесок зробила Т. М. Титаренко, яка розглядає комунікацію як процес, що має екзистенційний вимір, тобто такий, що сприяє глибшому розумінню себе та іншого. Вона підкреслює роль автентичності, емпатії та здатності до діалогу у побудові довірливих міжособистісних стосунків [77]. Її підхід близький до ідей К. Роджерса, проте наповнений українським культурним контекстом, у якому важливе місце займає духовність і життєва стійкість.

Соціально-психологічний аспект комунікації активно досліджувався у працях Л. М. Орбан-Лембрик. Науковиця розглядає спілкування як багаторівневу систему обміну інформацією, емоціями та цінностями, що забезпечує ефективність спільної діяльності в організації. У її роботах докладно описано комунікативну структуру управлінського процесу, зокрема ролі керівника та підлеглого, механізми впливу і зворотного зв’язку [55]. Л. М. Орбан-Лембрик вважає, що вміння налагоджувати контакт і підтримувати емоційно позитивну атмосферу є ключовим показником професійної компетентності.

Л. М. Карамушка досліджувала особливості організаційної комунікації, поєднавши психологічний, управлінський і соціокультурний підходи. У своїх працях вона доводить, що комунікація є основою організаційної культури, а її ефективність визначається рівнем психологічної готовності персоналу до взаємодії, емоційним кліматом і корпоративними цінностями [21]. Особливу увагу Л. М. Карамушка приділяє розвитку комунікативної компетентності керівників і фахівців виробничої сфери.

Важливий напрям у розвитку проблеми міжособистісної комунікації становлять дослідження В. А. Татенка, який розглядав спілкування як вид діяльності, що виконує інтегративну, регулятивну та пізнавальну функції. На його думку, комунікація забезпечує координацію спільних дій, регулює соціальні відносини та сприяє становленню соціальної ідентичності [76].

Н. В. Чепелєва запропонувала наративно-дискурсивний підхід до вивчення комунікації. Вона доводить, що у процесі міжособистісного спілкування люди не просто обмінюються інформацією, а конструюють особистісні смисли, формують образи себе та інших. Н. В. Чепєлєва зазначає, що у комунікації важливо не тільки те, що сказано, а й те, як це сприймається, оскільки сприйняття формує реальність спілкування. Тобто ефективна комунікація залежить від сприйняття: важливо не лише передати інформацію, а й переконатися, що вона правильно інтерпретована. Комунікація включає когнітивний (усвідомлення інформації), емоційний (переживання та ставлення до повідомлення) і поведінковий (реакція на інформацію) аспекти. Її праці мають значення для психології сприйняття, розуміння тексту і комунікативної взаємодії [86].

Проблеми діалогу, довіри та рефлексії у спілкуванні досліджувала Н. І. Пов’якель, яка підкреслює, що міжособистісна комунікація передбачає не лише інформаційний обмін, а й психологічну відкритість, здатність до прийняття іншого. Її праці стали методологічною основою для створення тренінгових програм розвитку комунікативної компетентності у педагогічній і професійній сфері [61].

Глибинно-психологічний підхід до проблеми комунікації в Україні розвиває Т. С. Яценко. Вона досліджує несвідомі механізми, які впливають на процес міжособистісного розуміння, вказуючи на роль психологічного захисту, проєкцій і внутрішніх конфліктів у процесі взаємодії [94]. Її глибинно-корекційна методика дозволяє виявляти приховані бар'єри у комунікації, що має практичне значення для професійної психології.

Суттєвий внесок у вивчення морально-ціннісних аспектів комунікації зробили І. Д. Бех та М. Й. Боришевський. Вони розглядають спілкування як основу становлення духовності та моральної відповідальності особистості. На їхню думку, ефективна комунікація неможлива без етичних норм, довіри та взаємоповаги [6]. Їхні підходи мають гуманістичну спрямованість і пов'язують комунікацію з вихованням культури взаємин.

У сфері медіа- та масової комунікації визначальним став внесок Г. Г. Почепцова, який заклав основи сучасної теорії комунікації в Україні. Він запропонував системний аналіз інформаційних процесів, описав структуру комунікативного акту та механізми впливу повідомлень на свідомість реципієнта [64]. Г. Г. Почепцов адаптував зарубіжні моделі (Г. Лассвелла, К. Шеннона, Р. Якобсона) до українського контексту, розробивши концепцію багаторівневої комунікації від міжособистісної до масової.

Наукову школу Г. Г. Почепцова продовжив В. В. Різун, який досліджує теорії масової комунікації та журналістики. Він підкреслює взаємозв'язок між професійним спілкуванням і соціальною відповідальністю журналіста, розглядаючи комунікацію як інструмент конструювання суспільної реальності [65].

Значна увага до проблеми комунікації спостерігається й у працях сучасних українських учених С. Д. Максименка, Л. О. Булах, О. В. Бондарчук, Л. А. Найдьонової, О. В. Вознесенської. Їхні дослідження охоплюють питання професійного спілкування, комунікативної культури,

е

м

о

ц

Таким чином, внесок українських дослідників у розробку проблеми міжособистісної комунікації полягає у синтезі психологічних, культурних і соціальних аспектів спілкування, створенні власних теоретичних моделей і практичних методик розвитку комунікативної компетентності. Це дає можливість адаптувати світові теорії комунікації до українських реалій і ефективно застосовувати їх у професійному середовищі, зокрема у діяльності працівників хімічного підприємства, де взаєморозуміння та узгодженість дій є запорукою безпеки й результативності праці.

Аналіз наукової літератури показує, що проблема міжособистісної комунікації розглядає психологічний процес взаєморозуміння, соціальний механізм організації колективної діяльності, інструмент управління та лідерства, фактор розвитку резильєнтності та попередження конфліктів у професійному середовищі.

1.2. Соціально-психологічна характеристика комунікативної сторони спілкування

Спілкування відіграє важливу роль у повсякденному житті та діяльності кожної людини. Спілкуючись, люди обмінюються думками, емоціями, цінностями, інформацією та індивідуальним досвідом, досягають взаєморозуміння та взаємно впливають один на одного. Знання сутності, закономірностей і проблем спілкування дозволять поліпшити міжособистісні стосунки, покращити взаємодію в професійній діяльності.

Спілкування це процес установлення і розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності і полягає в обміні інформацією, виробленні єдиної стратегії взаємодії, сприйнятті та розумінні іншої людини [18].

Метою спілкування є встановлення взаємовідносин між людьми, взаєморозуміння та вплив на думки, почуття, знання тощо. Змістом

виступають наукові та життєві знання. Під час спілкування можуть бути передані навички та вміння. Засобом спілкування є різні форми самовираження особистості [9].

У психології розрізняють три рівні спілкування: макрорівень, мезорівень та мікрорівень.

На макрорівні спілкування пов’язане з її основними видами діяльності, колом людей, з якими вона зазвичай контактує, і визначається соціальними умовами, у яких людина живе. Також важливо враховувати, яких правил, традицій і норм вона дотримується у спілкуванні. Цей рівень охоплює весь життєвий шлях особистості як минуле, так і майбутнє.

Мезорівень стосується спілкування на певну тему. Такі контакти можуть бути короткочасними (одна зустріч) або тривалими (кілька розмов чи зустрічей). Людина може мати кілька тем для спілкування одночасно, і її партнерами можуть бути як окремі люди, так і групи. Кожне таке спілкування має свій початок, розвиток і завершення, тобто воно є процесом, який може відрізнятися за формою, засобами чи стилем залежно від теми.

Мікрорівень це окремий акт спілкування. Таким актом може бути запитання й відповідь, рукостискання, обмін поглядами або мімічна реакція. Саме з таких елементарних дій складається вся система спілкування особистості на певному етапі її життя.

Отже, спілкування це процес обміну інформацією між людьми, який виникає з потреби спільної діяльності [9].

У повсякденному вжитку, а подекуди й у наукових працях, поняття «спілкування» та «комунікація» нерідко ототожнюють, однак між ними існують відмінності. Поняття «спілкування» має ширший зміст, охоплюючи всі види взаємодії між людьми, тоді як «комунікація» є конкретнішою категорією, що стосується безпосередньо обміну інформацією.

Спілкування це система зав’язків і взаємодій між людьми, соціальними групами чи спільнотами, у межах яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками та результатами діяльності. Це

багатогранний процес, який включає передавання та приймання повідомлень, взаємовплив і спільну діяльність учасників, сприймання партнера за допомогою органів чуття. Отже, спілкування є необхідною умовою формування суспільства і розвитку особистості, тоді як комунікація зазвичай відображає лише інформаційний бік взаємодії [4].

Термін «комунікація» (від лат. communico – «спілкуюся») визначається як смисловий і змістовий обмін інформацією, що забезпечує взаємодію між людьми. У сучасній лінгвістиці комунікацію трактують як обмін думками, знаннями, ідеями, тобто як особливу форму соціальної взаємодії у процесі пізнавальної чи трудової діяльності.

Використання терміну «комунікація» як синоніма до «спілкування» є виправданим лише тоді, коли акцент робиться на соціальній взаємодії в науковому контексті. З позиції знакових систем комунікація це процес оперування значеннями через мовні та немовні символи, тобто дія з інформацією.

Як зазначав німецький лінгвіст Е. Гроссе, у широкому сенсі комунікація – це акт обміну повідомленнями за допомогою знаків, що має на меті передавання інформації, незалежно від засобів чи намірів [4].

Основним завданням комунікативного процесу є досягнення взаєморозуміння між учасниками спілкування. Водночас сам факт передавання інформації не гарантує ефективності комунікації. Щоб забезпечити успішний обмін повідомленнями, слід розуміти етапи комунікативного процесу та умови, за яких він відбувається між двома чи більшою кількістю людей.

Оскільки в сучасному світі інформаційні процеси визначають значну частину життєдіяльності людини, тому комунікація грає важливу роль в міжособистісних відносинах. Головною задачею комунікації виступає досягнення загального значення переданої та сприйманої інформації і при цьому зберігається індивідуальність та унікальність кожного суб’єкта взаємодії.

Комунікаційний процес складається з низки елементів:

- комунікатор (відправник, адресант) – людина, яка передає інформацію;
- реципієнт (одержувач, адресат) – людина або група осіб, які сприймають і інтерпретують інформацію;
- повідомлення – інформація, яка передається від комунікатора до реципієнта;
- канал комунікації – засіб, яким передається інформація (мова, жести, міміка, тощо);
- зворотний зв'язок – реакція реципієнта на отримане повідомлення, яка дозволяє оцінити ефективність комунікації;
- шуми – перешкоди, що можуть спотворювати передану інформацію (фізичні, фізіологічні, семантичні, психологічні); з огляду на причину виникнення розрізняють шум фізичний (сторонні звуки, погане освітлення, переповнена людьми кімната тощо), фізіологічний (вади мовлення чи хвороба комунікантів), психологічний (ворожість, упередження, страх, стурбованість, закоханість) і семантичний (нерозуміння значень слів) [13].

На ефективність комунікативного процесу впливають всі ці елементи. Процес передачі повідомлень здійснюється через певний канал зв'язку, в якому присутні відправник, одержувач, повідомлення та шум. Людина, яка при спілкуванні передає інформацію називається комунікатором. Людина, що сприймає й інтерпретує інформацію – реципієнт. В процесі взаємодії комунікатор і реципієнт міняються місцями, оскільки функції передачі і сприйняття інформації переходять від одного до іншого. Комунікація передбачає активну участь як відправника, так і отримувача інформації, що забезпечує обмін думками та зворотний зв'язок. Процес комунікації має певну мету: інформування, переконання, координація, соціальна взаємодія. Тут значну роль має значущість інформації, щоб вона була прийнята, зрозуміла і осмислена. При обміні інформацією виникає психологічний вплив одного індивіда на іншого з метою зміни його поведінки. Ефективність

комунікації вимірюється саме тим, наскільки вдалося здійснити цей вплив. Інформація може передаватися через різні канали – вербальні та невербальні. Комунікативний вплив при обміні інформацією можливий лише тоді, коли комунікатор і реципієнт, володіють єдиною системою значень, тобто всі повинні говорити на одній мові. Комунікація буде неповною без зворотного зв'язку. Будь-яка комунікація також залежить від ситуаційного контексту, культурних норм, професійного середовища. Вона змінюється залежно від обставин, часу, розвитку міжособистісних стосунків. У процесі комунікації значну роль відіграють емоції, установки, мотиви, що впливають на її ефективність [13].

Комунікативний процес зазвичай включає декілька етапів. Починається комунікація з внутрішньої потреби в взаємодії: поділитися або з'ясувати інформацію, підтримати стосунки тощо. Від мети залежить які засоби комунікації будь використані. Потім відправник (комунікатор) перекладає думки у вербальні та невербальні форми. Щоб повідомлення було зрозумілим важливо підібрати правильно слова, тон, інтонацію, жести тощо. Інформація може передаватися через мовлення, листування, жести, міміку. Канал через який буде передаватися інформація повинен бути зрозумілим для обох сторін. Далі одержувач сприймає і інтерпретує повідомлення згідно зі своїм досвідом, знанням, емоційним станом. На цьому етапі можливий момент інтерпретаційних спотворень. Реакція отримувача, словесна, емоційна чи поведінкова, дає можливість відправнику оцінити ефективність комунікації. При відсутності зворотного зв'язку процес розуміння ускладняється. Як результат комунікації обидві сторони оцінюють взаємодію, чи зрозуміле повідомлення, чи правильна реакція, чи досягнута мета. Ефективна комунікація залежить від дотримання певних вимог та проходження всіх етапів від наміру до зворотного зв'язку.

Суттєву різницю між простою передачею інформації та комунікативною взаємодією підкреслює П. Вацлавік, який вважав, що будь-яка комунікація має вмістовий і відносинний рівні: перший передає фактичну

інформацію, другий вказує на характер стосунків між учасниками. Таким чином, комунікація є складною системою взаємних впливів, у якій сенс повідомлення залежить від контексту, ролей та емоційного фону [110].

За змістом спілкування охоплює три основні функції: інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну.

Інформаційно-комунікативна функція відображає процеси формування, передавання та приймання інформації між людьми. Вона реалізується на кількох рівнях. На першому відбувається узгодження різниці у вихідній інформованості людей, які вступають в психологічний контакт; на другому – передача інформації та прийняття рішень; на третьому – прагнення людини зрозуміти інших [9].

Регуляційно-комунікативна функція полягає в регулюванні поведінки. Через спілкування людина може здійснювати регуляцію власних дій, впливати на поведінку інших, а також реагувати на їхні вчинки. У цьому процесі відбувається взаємне узгодження дій, виявляється психологічна сумісність, доповнення однієї людині іншою, здійснюється взаємна стимуляція та корекція поведінки.

Афективно-комунікативна функція характеризує емоційну сферу особистості. Вона виявляється у вираженні ставлення людини до навколишнього світу та соціального оточення.

Таким чином, тільки в єдності цих трьох функцій спілкування виступає як цілісний процес організації спільної діяльності та міжособистісних відносин [9].

На думку С. Д. Максименка, спілкування є одним із видів діяльності, що реалізується у різних формах, у процесі взаємодії людей у їхній діяльності, поведінці в різних ситуаціях, при обміні інформацією методом бесід, листування тощо. У характеристиці спілкування С. Д. Максименко виокремлює такі функції спілкування (див. рис. 1.3):

- комунікативна – полягає у передачі та прийомі інформації;
- інтерактивна – у взаємній організації спільних дій;

- перцептивна – зумовлює процес сприйняття співрозмовниками один одного та встановлення на цій основі взаєморозуміння [46].

Рис. 1.3. Класифікація функцій спілкування за С. Д. Максименко [46]

Саме тому ефективне спілкування не може зводитися лише до передачі даних, воно включає ще й емоційно-психологічний обмін, що забезпечує взаєморозуміння між людьми.

Соціально-психологічний підхід розглядає спілкування як механізм формування міжособистісних відносин. У дослідженнях С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Н. В. Чепєлєвої та інших українських психологів підкреслюється, що комунікація виконує функцію узгодження дій і регуляції соціальної поведінки, формує соціальну ідентичність особистості та визначає рівень психологічного комфорту у колективі [45, 21, 86]. Тому комунікативна сторона спілкування є не лише каналом інформаційного обміну, а й засобом соціальної інтеграції особистості.

Комунікацію можна класифікувати за різними критеріями: за способом передачі інформації, за напрямком передачі інформації, за кількістю учасників при спілкуванні, за функціями [18].

За способом передачі інформації комунікація може бути вербальна (усна або письмова мова) та невербальна (жести, міміка, інтонація, контакт очей, мова тіла).

За напрямком передачі інформації одностороння, коли інформація передається без зворотного зв'язку (інструкція, оголошення), або двостороння, коли люди взаємодіють між собою (дискусія).

За кількістю учасників: міжособистісна (спілкування між двома людьми), групова (спілкування в малих групах) і масова (наприклад, коли інформація передається через ЗМІ).

За функціями існує комунікація: інформаційна (передача знань і повідомлень), емоційна (обмін емоціями, почуттями), регулятивна (вплив на думки і поведінку людей), соціальна (засвоєння норм та цінностей суспільства) і інтерактивна (забезпечення організації спільної діяльності).

За засобом спілкування виділяють:

- безпосередню комунікацію це контактне спілкування, що відбувається без посередників, коли люди взаємодіють «обличчям до обличчя». Воно включає як вербальні (слова), так і невербальні (жести, міміка, інтонації) засоби, наприклад, особиста бесіда чи виступ перед аудиторією;

- опосередковану комунікацію – спілкування через посередників. Ними можуть бути як люди (секретар, перекладач), так і технічні засоби: листи, телефон, електронна пошта, радіо, відеозв'язок, комп'ютерні мережі т

о За соціальними чинниками розрізняють:

щ - особистісно орієнтовану комунікацію, яка спрямована на ов становлення або підтримку близьких, духовних чи дружніх стосунків. Її мета задоволення особистих потреб і взаєморозуміння (наприклад, листування з другом або коханою людиною);

- соціально орієнтовану комунікацію, у якій люди спілкуються як представники певних соціальних груп: професійних, статусних чи вікових.

Тут поведінка учасників визначається їхньою роллю (наприклад, «керівник – підлеглий», «викладач – студент») [13].

За напрямом потоку інформації виділяють:

- горизонтальну комунікацію, яка відбувається між людьми рівного статусу чи посади (наприклад, обговорення між колегами);
- вертикальну комунікацію, що здійснюється між учасниками різного рівня.

Вертикальна комунікація буває:

- низхідною, коли інформація передається від керівника до підлеглого (наказ, інструкція);
- висхідною, коли повідомлення надходить від нижчої ланки до вищої (звіт, службова записка, прохання) [13].

За рівнем офіційності комунікація може бути:

- офіційною – вона відбувається у формальних умовах і вимагає дотримання встановлених норм і правил (наприклад, ділові переговори, укладання контрактів);
- неофіційною – це невимушене, неформальне спілкування, яке не потребує суворих правил чи статусних обмежень (наприклад, розмова друзів, телефонний дзвінок знайомому) [13].

Комунікація включає низку взаємопов’язаних компонентів, через які здійснюється взаємодія між людьми. У соціально-психологічній науці традиційно виокремлюють три основні складові комунікативного процесу: вербальну, невербальну та емоційну (афективну). Кожна з них відіграє специфічну роль у формуванні взаєморозуміння, встановленні контактів і підтриманні ефективної взаємодії між партнерами по спілкуванню [103].

В процесі обміну інформацією між людьми комунікативна сторона спілкування включає в себе:

- вербальні засоби – мова, слова, побудова речень, логіка викладу;
- невербальні засоби – жести, міміка, інтонація, дистанція, погляду, пози тіла тощо;

- канали комунікації – особисте спілкування, телефон, інтернет, соціальні мережи.

Вербальні засоби спілкування – це спілкування за допомогою мовних засобів, що використовуються для передачі думок, емоцій, інформації та впливу на співрозмовника за допомогою усного або писемного мовлення. Вербальні засоби є найважливішим елементом людського спілкування, адже саме через мову формується та передається соціальний досвід, культурні цінності, знання, установки, переконання тощо.

Мова – це соціальне явище, що виконує комунікативну, когнітивну, експресивну та регулятивну функції. Вона забезпечує можливість формування думок, постановки питань, аргументації, обґрунтування позиції [4].

Слово здатно впливати на мислення співрозмовника. Слова можуть бути нейтральними або емоційно забарвленими. Можуть містити прямий або переносний зміст (метафори, епітети, іронію тощо). Словесний вибір у спілкуванні значною мірою визначає ефективність комунікації.

З погляду соціальної психології, вербальне спілкування забезпечує когнітивний аспект взаємодії, адже саме за допомогою мови люди формують образи ситуації, планують дії, узгоджують цілі. За визначенням Г. Почепцова, «вербальна комунікація – це не просто передача повідомлень, а процес спільного конструювання реальності, в якому бере участь і мовлення, і сприйняття» [64].

Однак зміст висловлювання ніколи не сприймається ізольовано від контексту. Важливу роль відіграють інтонація, темп мовлення, паузи, що визначають емоційне забарвлення спілкування.

Побудова речень це структурний рівень вербальної комунікації. Граматично правильне та логічно побудоване речення сприяє точному та зрозумілому донесенню інформації. Речення можуть бути простими або складними, але головне, щоб вони відповідали комунікативній меті (інформувати, переконати, запитати, спонукати).

Логічна послідовність це якість мовлення, яка робить виклад структурованим і переконливим. Логічне мовлення характеризується зв'язаністю, послідовністю, аргументованістю, наявністю вступу, основної частини й висновку. Воно забезпечує розуміння між учасниками спілкування.

Вербальне спілкування завжди відбувається в певному контексті, який визначає допустимість тієї чи іншої лексики, стилю мовлення (офіційний, неофіційний, науковий, публіцистичний тощо). Залежно від ситуації, вербальні засоби можуть бути адаптовані для конкретної аудиторії [4].

Вербальні засоби це ключовий механізм людського спілкування, який дозволяє не лише обмінюватися інформацією, а впливати на думки, поведінку, настрій інших людей. Розвинені вербальні навички сприяють ефективному діалогу, конфліктної компетентності та професійному зростанню.

Невербальна комунікація – це процес передавання інформації, що не пов'язаний з використанням мови, за допомогою міміки, жестів, рухів тіла, інтонації голосу, дистанції між людьми, погляду, зовнішнього вигляду тощо. Вона охоплює всі аспекти вираження емоцій, ставлення, оцінок які не передаються мовними засобами.

Невербальні засоби спілкування виникають в процесі міжособистісної взаємодії і передаються несловесними способами. Ці засоби посилюють вербальне повідомлення або йому суперечать. Згідно з дослідженням А. Меграбіана 93 % інформації емоційного характеру передається невербальними засобами, з яких міміака і жести – 55 %, інтонація голосу – 38 %, слова – 7 %. Таким чином, невербальний рівень комунікації у щоденній взаємодії між людьми має виняткову роль [106].

При спілкуванні людина не тільки говорить, а й демонструє величезну кількість невербальних сигналів, навіть не усвідомлюючи цього. Невербальні засоби дозволяють передавати емоції (тривогу, злість, радість), демонструвати ставлення до співрозмовника (напруження, відкритість, ворожість або довіру), регулювати хід комунікації (запрошення до слова,

завершення репліки, уточнення), замінювати слова (кивок головою, піднята брова, посмішка). У психології є ствердження, що враження про людину формується за перші 10 секунд спілкування. При цьому основну роль відіграють саме невербальні ознаки: міміка, голос, жести, постава, одяг. Невербальна поведінка є своєрідною «мовою тіла», яка часто передає більше, ніж слова. Вона допомагає уточнити, підсилити або, навпаки, спростувати зміст вербальних повідомлень. Невербальні прояви є емоційно-поведінковими індикаторами стану особистості, через які можна оцінити рівень міжособистісного контакту [13].

Особливо важливе значення невербальні сигнали мають при міжособистісній взаємодії (родинні зв'язки, дружба), у професійному середовищі (керівник - підлеглий), в міжкультурній комунікації (невербальні значення часто можуть бути універсальними).

У професійному середовищі, зокрема на підприємствах, невербальні засоби спілкування мають практичне значення: вони сприяють швидкому реагуванню на небезпечні ситуації, передачі сигналів без використання мови, узгодженню командних дій. У цьому контексті розвиток невербальної чутливості персоналу можна розглядати як складову комунікативної компетентності працівників [23].

Слід зазначити, що невербальна поведінка людини виконує багато функцій. Вона:

- допомагає сформувати образ співрозмовника;
- виражає стосунки між учасниками спілкування і може впливати на їх розвиток;
- відображає поточний емоційний і психічний стан людини;
- уточнює або змінює зміст слів, додаючи їм емоційного забарвлення;
- сприяє підтриманню комфортної психологічної дистанції між людьми;
- демонструє статус чи роль учасників взаємодії [13].

Прикладами невербальної комунікації є жести, міміка, погляди, поза, рухи. Так, посмішка, підняті від здивування брови, схвальний чи осудливий погляд, жест рукою, дотик або навіть млява постава, усе це способи передавання інформації без слів. Навіть прості дії, від вказування пальцем на предмет чи прикриття рота рукою, можуть мати певний зміст і впливати на сприйняття співрозмовником сказаного.

Виділяють кілька основних видів невербальних засобів:

- кінесика – вивчає жести, міміку, рухи тіла, пози; нахили, вираз обличчя;
- паралінгвістика – вивчає інтонацію, гучність, тембр, швидкість мовлення;
- проксеміка – охоплює просторові параметри спілкування, дистанцію між людьми;
- окулесика – вивчає зоровий контакт (погляд);
- хронеміка – аналізує роль часу в комунікації (наприклад, запізнення, паузи);
- екстралінгвістика – включає сміх, зітхання, плач, паузи;
- візуальна інформація – зовнішній вигляд, одяг, зачіска, макіяж, аксесуари.

Ці види невербальних засобів часто взаємодіють між собою, створюючи комплексну невербальну картину, яка доповнює або змінює вербальне значення [27].

Жести – це рухи голови, або всього тіла. Вони виникають спонтанно супроводжують мовлення, посилюючи або спростовуючи зміст сказаного.

Жести передають емоційний стан людини – агресія, напруга, впевненість. Створюють візуальну підтримку мовлення. Допомагають встановити контакт зі співрозмовником [27].

Міміка – це рухи м’язів лиця, які передають внутрішній стан людини. Людське обличчя найінформативніша частина тіла у вираженні почуттів.

Мікровирази емоцій це вираз обличчя, мімічні емоційні реакції, які тривають лише 0,05 – 0,2 сек. Вони виникають мимоволі і свідчать про справжні почуття. Це відповідна реакція мигдалеподібного тіла на стимули, які відчуває людина і коротко демонструє свої справжні емоції, за якими слідує хибна емоційна реакція. На відміну від звичайної міміки приховати і контролювати мікровирази емоцій практично неможливо. Микровирази виражають шість універсальних емоцій: здивування, страх/шок, смуток, гнів, радість і огида [99].

Микровирази важливі у взаємодії. Вони підсилюють вербальне повідомлення, виявляють емоційний фон, створюють ефект живого спілкування.

Інтонація – це сукупність просодичних характеристик мовлення: висоти, сили, ритму, тембру голосу. Вона визначає, як саме сказано те чи інше повідомлення. Тембр виражає забарвлення голосу (теплий, холодний, металевий). Гучність показує емоційну насиченість повідомлення. Висота голосу виражає тривогу, захоплення, запит. Темп (швидкість мовлення) показує: швидке – збудження, повільне – задумливість. Паузи служать для наголосу, осмислення, драматизації. Інтонація передає емоції та ставлення до сказаного, вказує на тип висловлювання (запитання, іронія, наказ), також може суперечити словам, створюючи ефект критики, сарказму або сумніву [41].

Контакт очима – відображає увагу, інтерес, статус, емоції і настрій людини. Погляд може бути прямий (відкритість, зацікавленість, чесність), уникнення погляду (тривожність, небажання контакту, брехня), пронизливий погляд (агресія або тиск), дружній погляд (легке затримання на співрозмовнику не більше 3-5 секунд). Погляд допомагає підтримати увагу, надати слово іншому, висловити згоду або незгоду [48].

Проксеміка (дистанція у спілкуванні) вивчає просторові параметри спілкування. Люди несвідомо контролюють відстань, на якій почуваються комфортно. За визначенням Е. Холла класифікують зони дистанції:

- інтимна для дуже близьких людей 0 – 40 см;
- особиста для друзів і родичів 0,45 – 1,2 м;
- соціальна при діловому спілкуванні 1,2 – 3,6 м;
- публічна при виступах понад 3,6 м [4].

Порушення дистанції викликає стрес, занепокоєння або агресію. Може свідчити про домінування або вторгнення в особистий простір.

Отже, комунікативна сторона спілкування є складною системою взаємопов'язаних компонентів, що забезпечують реалізацію інформаційної, емоційної та інтерактивної функцій спілкування. Усвідомлення та розвиток цих аспектів є важливим до формування ефективних міжособистісних відносин як у побутовому, так і у професійному середовищі.

Щоб комунікативний процес був ефективним, потрібно враховувати наступні вимоги:

- інформація має бути чіткою, зрозумілою, логічною і послідовною;

- треба уникати двозначності в висловлюваннях, використовувати термінологію зрозумілу співрозмовнику;

- при спілкуванні використовувати зворотній зв'язок для уточнення та корегування інформації;

- треба також враховувати емоційну складову.

Важливим для ефективної комунікації є не тільки зміст повідомлення, а й інтонація, міміка, жести, адекватна дистанція між людьми та інші невербальні вимоги. Треба врахувати ситуацію, у якій відбувається спілкування, це дружня бесіда чи професійне середовище.

На ефективність комунікації впливають наступні соціально-психологічні характеристики:

- перцептивний аспект – сприйняття партнера по спілкуванню, формування враження на нього;

- емпатія – здатність розуміти емоційний стан іншого й співпереживати співрозмовнику, що є важливим для емоційного відгуку;

- активне слухання – уважність до співрозмовника, уточнення інформації, підтримка зорового контакту;

- емоційна врівноваженість – контроль емоцій у стресових ситуаціях;

- атрибуція – процес пояснення поведінки іншої людини через призму своїх уявлень;

- когнітивна гнучкість – здатність змінювати свої переконання та зосереджувати увагу на новій інформації;

- установки та стереотипи – попередні переконання, які можуть спотворювати сприйняття співрозмовника;

- толерантність до іншої точки зору [9].

Перш ніж розпочати спілкування, варто усвідомити власні цілі, зіставити їх з інтересами співрозмовника, оцінити його особистісні особливості та вибрати найбільш доречні техніки і прийоми взаємодії. У процесі комунікації важливо контролювати, як вона проходить, оцінювати її результати й уміти правильно завершити розмову, залишивши позитивне або, за потреби, нейтральне враження, щоб викликати або, навпаки, не викликати бажання продовжувати контакт у майбутньому.

На початковому етапі техніка спілкування передбачає підбір відповідного виразу обличчя, пози, інтонації, перших фраз, жестів, які створюють сприятливу атмосферу та налаштовують партнера на діалог. У процесі розмови застосовуються різні прийоми, що базуються на зворотному зв’язку: активне слухання, уточнення позиції співрозмовника, демонстрація зацікавленості тощо [9].

У професійній діяльності потрібні навички директивного спілкування, коли необхідно цілеспрямовано керувати діалогом. До таких прийомів належать: постановка директивних питань, що спрямовують розмову на потрібну тему; відкритий аналіз суперечностей у позиції співрозмовника; вираження згоди або незгоди, схвалення чи критики; поради, пояснення, рекомендації; переконання або, за необхідності, наполегливе спонукання до дії [9].

Ефективна комунікація є основою професійної діяльності. Вона залежить від багатьох факторів: від точності передавання інформації, адекватного зворотного зв'язку, соціальної та психологічної складової. У професійної діяльності важливим є також невербальна поведінка, яка доповнює та підсилює вербальні повідомлення. Уникнення бар'єрів комунікації та забезпечення ефективного інформаційного обміну сприяє продуктивній взаємодії між людьми.

Отже, спілкування у соціально-психологічному розумінні це динамічний процес міжособистісної взаємодії, який виходить за межі передачі інформації. Вона є засобом формування взаєморозуміння, узгодження дій, побудови соціальних зав'язків і розвитку особистості. Комунікативна сторона спілкування охоплює не лише змістовний аспект повідомлень, але й особистісні смисли, емоційний обмін і соціальні ролі, які визначають успішність людських контактів у будь-якій сфері діяльності.

1.3. Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання

Комунікативні бар'єри у спілкуванні це перешкоди, що ускладнюють ефективний обмін інформацією між співрозмовниками. Вони впливають на взаємодію та сприймання людьми одне одного. У випадку виникнення бар'єру інформація викривлюється або втрачає першочерговий сенс. Ці перешкоди можуть виникати на різних етапах комунікативного процесу [64].

Комунікативні бар'єри залежать від індивідуальних особливостей особистості (сконцентрованість на собі, своїх поглядах, цілях, переживаннях, нечутливість до переживань інших людей), відмінності життєвого досвіду, направлення уваги під час взаємодії, від інформаційних труднощів (невміння висловити свою думку, аргументовано переконати, неточність у висловлюванні думки), уміння слухати співрозмовника, при різниці у віці, а

також впливають особистісні стосунки, що склалися раніше між людьми (недовіра, неприязнь) [108].

Можна виділити кілька основних бар'єрів комунікації: психологічні (страх, замкнутість), семантичні (неоднозначність слів) та соціальні (різниця в статусі, культурі, віці, релігійними поглядами).

Психологічними причинами труднощів у спілкуванні є психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації. Перешкоди можуть виникати виходячи з попереднього досвіду, при негативній установці або розбіжності інтересів співрозмовників. Певні труднощі можуть бути пов'язані з тривожністю, страхом, сором'язливістю людини [26].

Психологічними причинами труднощів у спілкуванні є нереальні цілі, неадекватна оцінка партнера його здібностей та інтересів, неправильне уявлення про власні можливості, нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера, вживання непридатних до цієї ситуації способів звернення до партнера [18].

Психологічні бар'єри у спілкуванні пов'язані з емоційним станом співрозмовників. Емоційні бар'єри характеризуються емоційним напруженням. Вони виникають при різних конфліктах, антипатії до партнера, коли виникає почуття образи, неповаги, роздратування [18].

Ускладнює розуміння між людьми також перцептивний бар'єр, пов'язаний із неточним сприйняттям особистості співрозмовника. Суттєво можуть знижувати ефективність комунікації стереотипи, упередження або ефект «ореолу» щодо співрозмовника, невпевненість у собі, страх перед критикою. Це призводить до неправильних висновків щодо намірів чи емоцій іншої людини [79].

Семантичні бар'єри у спілкуванні виникають через різне розуміння значення слів, фраз та термінів. Особливо ці перешкоди можуть виявлятися у професійному середовищі, де використовують спеціалізовану термінологію. Треба також враховувати, що в залежності від контексту значення слова може змінюватися. Це може призводити до нерозуміння між

співрозмовниками. Проявляються ці бар'єри через плутаницю в діалозі, перекручуванні сенсу, неоднозначності питання і інтерпретації. Виражається в неправильному розумінні завдань, помилки у виконанні, непорозуміння у відносинах. Щоб уникати ці перешкоди у спілкуванні треба адаптувати мову до співрозмовника, давати пояснення незрозумілих термінів, використовувати приклади [26].

Стилістичний бар'єр розуміння виникає тоді, коли стиль мовлення співрозмовника не відповідає ситуації спілкування або не узгоджується з емоційним станом слухача. Така помилка може призвести до непорозуміння і конфлікту [79].

Логічний бар'єр нерозуміння виникає у випадках, коли логіка роздумів комунікатора занадто складна для сприйняття реципієнта або здається йому не правильною, суперечить його манері доказів [9].

Соціальні бар'єри у спілкуванні виникають через відмінності у вихованні, традиціях, культурних особливостях співрозмовників [27].

Додатковою перешкодою у комунікації є байдужість або неуважність співрозмовника. Щоб налагодити контакт, спочатку необхідно привернути його увагу, а потім викликати інтерес до розмови. Інтерес виникає тоді, коли людина усвідомлює особисту значущість отриманої інформації. Це можна зробити двома способами: впливаючи на позитивні мотиви, тобто показуючи, що завдяки повідомленню можна досягти бажаного результату; або апелюючи до негативних мотивів, наголошуючи на можливості запобігти небажаним наслідкам [79].

Крім того, труднощі у спілкуванні часто зумовлені відсутністю якісного зворотного зв'язку, який дозволяє зрозуміти, чи було повідомлення правильно сприйняте і витлумачене адресатом [9].

Можна виділити наступні типи бар'єрів спілкування: уникнення, авторитет, нерозуміння, зовнішні та внутрішні бар'єри [18].

Уникнення проявляється у втечі від конфлікту, незручного діалогу або емоційно навантаженого спілкування. Причинами можуть бути страх

конфронтації, тривожність під час гострих розмов, бажання уникнути критики. На практиці проявляється ігноруванням проблем, ухилянням від відповідальних розмов, дистанціювання в особистих і професійних стосунках. Як наслідок накопичуються нерозв'язані конфлікти, втрачається довіра. Для подолання позиції уникнення треба розвивати навички конструктивного діалогу, використовувати техніки «я – повідомлення», навчатися активному слуханню і емпатії.

Авторитетний стиль спілкування може перешкоджати вільному обміну думками, якщо співрозмовник домінує використовуючи владу, статус або силу. Цей стиль проявляється при зловживанні владою, небажанні слухати іншу точку зору. Виражається в монологізмі, байдужості до зворотного зв'язку, знецінюванні ідей інших, надмірної субординації. Як наслідок зниження довіри та відкритості, демотивований співрозмовник, уповільнення творчих процесів. Для покращення спілкування треба культивувати атмосферу взаємної поваги, заохочувати вираження інших думок, ідей.

Нерозуміння може бути перешкодою у спілкуванні. Не завжди можливо заздалегідь визначити джерело небажаної інформації як ненадійного. Іноді загроза може походити навіть від близьких чи авторитетних людей. У такому разі захисною реакцією стає нерозуміння повідомлення, людина ніби не сприймає або не усвідомлює зміст отриманої інформації, щоб уникнути її впливу.

Внутрішні бар'єри – це особистісні перешкоди, які обмежують сприйняття та передачу інформації. До цих перешкод відносяться такі емоції як страх, тривожність, агресивність; особистісні установки та упередження, низька самооцінка, недовіра. Проявляється через емоційне блокування, закритість, неконструктивна реакція, небажання висловлюватися або слухати. Для подолання цих бар'єрів треба розвивати емоційний інтелект; використовувати практики усвідомленості (mindfulness), медитацію; працювати з страхами та упевненістю в собі [18].

Зовнішні бар’єри проявляються у вигляді уникнення, заперечення авторитетності джерела чи свідомого нерозуміння повідомлення. Усі ці механізми мають неприйняття впливу іншої людини. До зовнішніх бар’єрів також відносяться умови навколишнього оточення, які фізично або технічно перешкоджають спілкуванню. Наприклад, шум, перебої зв’язку, холод тощо.

Таким чином, на ефективність комунікації суттєво впливають бар’єри, зумовлені індивідуальними настановами та установками особистості. Тому важливо розвивати здатність до відкритого, уважного та доброзичливого спілкування, яке забезпечує взаєморозуміння між партнерами.

Для покращення комунікації та подолання бар’єрів комунікації використовують наступні методи:

- розвивати емоційний інтелект – володіти власними емоціями, враховувати емоційні стани співрозмовників [12];

- чіткість і точність повідомлень – чітко формувати думки, адаптувати мову до рівня розуміння співрозмовника, уникати складної термінології без потреби;

- використання зворотного зв’язку – уточнювати чи правильно зрозуміли інформацію, давати можливість говорити іншій стороні, ставити відкриті запитання;

- розвиток емпатії та поваги до співрозмовника – уважно слухати не перебивати, намагатися зрозуміти точку зору опонента, при цьому враховувати емоційний стан іншої людини [108];

- врахування культурних особливостей – демонструвати повагу до інших традицій, уникати стереотипів, дотримуватися норм етикету;

- покращення зовнішніх умов комунікації – організація сприятливого середовища для спілкування, усунення шумів, використання візуальних засобів для кращого розуміння.

1.4. Психологічні особливості професійній діяльності працівників хімічного підприємства

Професійна діяльність працівників хімічного підприємства відзначається підвищеною складністю, відповідальністю та напруженістю, що обумовлено технологічною специфікою, постійною присутністю факторів ризику та високими вимогами до точності й дисципліни. З психологічної точки зору вона характеризується високим рівнем когнітивного, емоційного й комунікативного навантаження, яке потребує сформованих професійно важливих якостей і внутрішніх ресурсів саморегуляції [23].

Хімічне виробництво передбачає роботу з великою кількістю технічних параметрів, формул і реакцій, що вимагає точності мислення, стійкої уваги, логічного аналізу та розвиненої пам'яті. Працівник повинен швидко орієнтуватися у виробничій ситуації, прогнозувати можливі ризики, своєчасно реагувати на зміни в технологічному процесі [25].

Високі когнітивні вимоги зумовлюють потребу в постійній пильності, оперативному мисленні та стресостійкості, які, у свою чергу, можуть призводити до втоми, зниження уваги та появи помилок [32].

У працівників хімічного підприємства провідною є аналітична форма мислення. Вона включає здатність аналізувати параметри технологічних процесів, прогнозувати наслідки дій, оцінювати ризики. Висока складність технологічних систем вимагає розвиненого аналітичного мислення, уважності до деталей, здатності до концентрації та прогнозування. Згідно з дослідженнями Л. Найдьонової, когнітивна ефективність у складних професіях залежить від індивідуального стилю мислення, гнучкості, здатності до швидкого прийняття рішень [53].

Когнітивна гнучкість це здатність людини адаптувати своє мислення до нових вимог, швидко змінювати стратегії розв'язання завдань і переключати увагу між різними видами діяльності [83]. Для працівників хімічного виробництва, де ситуація може змінитися за лічені секунди, когнітивна гнучкість є важливою якістю.

У випадках, коли відбуваються раптові перепади електропостачання або відмова обладнання, працівник має миттєво оцінити ситуацію,

скоригувати дії для безпечного ведення технологічного процесу, повідомити колег при необхідності і запобігти небезпеці. Від когнітивної гнучкості, швидкості мислення, здатності переключати увагу й бачити правильні рішення залежить безпека працівників та робота виробництва [8].

Українські дослідження (Л. Найдьонова, Т. Титаренко) доводять, що когнітивна гнучкість є базовою умовою психологічної стійкості в умовах війни, енергетичних криз і техногенних ризиків, оскільки дозволяє людині зберігати продуктивність навіть у нестандартних обставинах [53, 77].

Крім того, високий рівень когнітивної гнучкості знижує ризик помилок у ситуаціях, коли потрібно враховувати одночасно кілька параметрів технологічного процесу (температуру, тиск, концентрацію реагентів). Працівник, який уміє швидко аналізувати дані та змінювати алгоритм дій, є більш надійним та психологічно витривалим.

Як зазначає А. Бандура, ефективна поведінка в умовах невизначеності формується через самоефективність, внутрішнє переконання у власній здатності впоратися з труднощами [96]. Когнітивна гнучкість безпосередньо пов’язана з почуттям самоефективності, оскільки дозволяє людині не фіксуватися на проблемі, а шукати нові варіанти її вирішення.

Для працівників хімічних підприємств, де будь-яке нерозуміння чи замовчування може призвести до аварійної ситуації, впевненість в собі, в своїх діях є одною із необхідних комунікативних якостей. Впевненість у собі допомагає працівникові діяти рішуче, приймати відповідальні рішення і водночас зберігати повагу до інших членів колективу. Ця якість проявляється у вмінні відкрито висловлювати свої думки, відстоювати позицію, не порушуючи професійної етики й конструктивного клімату спілкування [53]. Впевненість в собі працівника дозволяє своєчасно повідомляти про проблеми або порушення технологічного режиму, висловлювати пропозиції керівництву або уточнювати незрозумілі вказівки. У виробничих умовах упевнена поведінка є запорукою стабільності, адже вона знижує рівень тривоги та допомагає зберігати концентрацію в складних ситуаціях.

У ситуаціях, коли виробничий процес пов’язаний із потенційно небезпечними речовинами (аміак, кислоти, луги, гази), працівник має діяти швидко, точно й без паніки. Робота часто виконується в умовах підвищеної температури, шуму, запахів, небезпечних речовин. Це потребує розвиненої спостережливості, швидкості реакції, точності сприйняття сигналів і координації рухів. Тому однією з базових якостей у працівників є стресостійкість, здатність зберігати ефективність діяльності у стресових ситуаціях [34].

Стресостійкість і емоційна врівноваженість допомагають працівникам хімічного підприємства ефективно діяти у критичних умовах, коли від швидкості реакції залежить безпека працівників і робота виробництва [12].

Як підкреслює Т. Титаренко, здатність до емоційної саморегуляції є необхідною умовою психологічної адаптації у стресових ситуаціях [77].

Значний вплив на психологічний стан працівників мають сучасні українські реалії: воєнні дії, енергетична нестабільність, перепади електроенергії, що ускладнюють дотримання технологічного режиму. Це створює додаткове психоемоційне навантаження, яке потребує високого рівня саморегуляції, відповідальності та здатності до швидкої адаптації [22].

Психологічна підготовка до таких умов стає ключовою складовою професійної ефективності.

Важливу роль у підтриманні психологічної стабільності працівників відіграє соціально-психологічний клімат колективу. Згуртованість, взаємна підтримка й довіра знижують рівень тривожності, сприяють розвитку когнітивної гнучкості та емоційної витривалості [8].

Як зазначав В. Франкл, людина здатна витримати будь-які труднощі, якщо відчуває сенс своєї діяльності та належність до спільноти [81]. Це положення особливо актуальне для працівників небезпечних виробництв, де результат праці має колективний характер і залежить від командної взаємодії.

Окрім когнітивної гнучкості, впевненість в собі та стресостійкості, важливими для ефективності діяльності є уважність, відповідальність, самодисципліна та емоційний інтелект [21].

На думку Л. Карамушки, на підприємствах в умовах підвищеної небезпеки формується особливий тип психологічної стійкості, поєднання дисциплінованості, уважності, точності та самоконтролю [22].

Кожен із цих компонентів тісно пов'язаний із ефективністю професійної діяльності, адже навіть короткочасна втрата уваги чи непорозуміння можуть спричинити виробничу аварію або загрозу життю. Ситуації, пов'язані з технічними збоями або аварійними умовами, потребують самоконтролю, холоднокровності та швидкої реакції.

Таким чином, професійна діяльність працівників хімічної промисловості поєднує високі вимоги до когнітивних, емоційно-вольових і комунікативних характеристик особистості. Вона відбувається в умовах підвищеного ризику, потребує точності, відповідальності, дисциплінованості та здатності діяти злагоджено у складі виробничого колективу. Ефективність діяльності працівників визначається їх рівнем професійної компетентності, стійкістю до стресу, умінням взаємодіяти в колективі та підтримувати позитивний психологічний клімат.

Професійна ефективність у хімічній галузі значною мірою визначається якістю міжособистісної комунікації між працівниками різних підрозділів. Злагоджена передача інформації є критичною, оскільки навіть незначна помилка чи затримка у спілкуванні може призвести до виробничих порушень [43].

У таких умовах формується комунікативна культура безпеки, система норм, правил і психологічних установок, що забезпечують чіткість, взаємоповагу та довіру в процесі спілкування.

Водночас, у колективах хімічних підприємств нерідко спостерігаються емоційні бар'єри у взаємодії, замкненість, уникання діалогу, страх зробити помилку. Ці явища пов'язані з високим рівнем відповідальності,

авторитарним стилем керівництва або психологічним тиском [3]. Саме тому розвиток ефективної комунікації виступає необхідною умовою підтримання психологічної безпеки працівників.

Важливою особливістю професійної діяльності хіміків є поєднання соціальної значущості праці з обмеженими можливостями самовираження. Мотиви безпеки, стабільності та матеріального забезпечення часто переважають над творчими чи інноваційними [25].

Це може призводити до зниження внутрішньої мотивації та формального ставлення до комунікації. Тому для підвищення ефективності спілкування важливо створювати умови для внутрішньої мотивації: залучення до спільного прийняття рішень, розвитку командних цінностей, визнання професійних досягнень [43].

Таким чином, психологічні особливості професійної діяльності працівників хімічного підприємства проявляються у високих когнітивних, емоційних та комунікативних навантаженнях. Ефективність їхньої роботи залежить від рівня психологічної готовності до ризику, саморегуляції, емоційної стійкості та комунікативної компетентності.

Усе це безпосередньо впливає на якість професійного спілкування, що підтверджує необхідність формування системи ефективної комунікації як умови психологічної безпеки й продуктивності праці [21].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Аналіз наукових джерел показав, що комунікація є не лише процесом передавання інформації, а насамперед способом взаєморозуміння, співпраці та узгодження дій між людьми. Дослідники по-різному пояснюють це поняття, але всі сходяться на думці, що ефективне спілкування є основою будь-якої людської взаємодії. Комунікація включає обмін не лише словами, а й емоціями, почуттями, намірами. Вона допомагає людям краще розуміти один одного, будувати довірливі відносини та координувати спільну діяльність. На основі опрацьованих джерел можна сказати, що успішна комунікація залежить не лише від уміння говорити, а й від уміння слухати, розуміти партнера та враховувати ситуацію спілкування.

Ефективна комунікація сприяє досягненню спільних цілей, підвищує якість професійної діяльності й покращує соціально-психологічний клімат у трудових колективах. Вона ґрунтується на здатності не лише чітко висловлювати свої думки, а й уважно слухати, розуміти позицію співрозмовника, враховувати контекст ситуації та емоційний стан інших людей. Важливим аспектом є поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування, які забезпечують повноцінне сприйняття інформації.

Водночас у процесі взаємодії можуть виникати комунікативні бар’єри: мовні, психологічні, соціальні чи емоційні. Вони призводять до спотворення інформації, непорозумінь і конфліктів, що негативно впливає на ефективність роботи. Подолання таких бар’єрів можливе за умови розвитку комунікативної компетентності, яка включає вміння адекватно висловлювати думки, слухати, ставити уточнюючі запитання, контролювати емоції, виявляти повагу й доброзичливість до співрозмовників.

Робота працівників хімічного підприємства пов’язана з підвищеною небезпекою. У цих умовах діяльність працівників потребує високої зосередженості, відповідальності та дисципліни. Ефективність та надійність роботи підприємства багато в чому залежить від того, наскільки добре

налагоджене спілкування в колективі. Працівники мають володіти розвиненим аналітичним мисленням, когнітивною гнучкістю, умінням швидко приймати рішення й адаптуватися до непередбачених обставин. Не менш важливими є емоційна врівноваженість, стресостійкість і впевненість у собі, що дозволяють зберігати концентрацію, уникати паніки та підтримувати ефективну взаємодію у складних або кризових ситуаціях. Саме ці якості допомагають підтримувати стабільну роботу колективу та запобігати конфліктам чи помилкам, які можуть призвести до аварійних ситуацій.

Позитивний соціально-психологічний клімат, згуртованість і взаємопідтримка в колективі відіграють важливу роль у формуванні психологічної стійкості працівників. Відчуття довіри, взаємоповаги та спільної відповідальності сприяє створенню безпечного й комфортного середовища.

Отже, теоретичний аналіз показав, що ефективна комунікація є важливим чинником професійної успішності та безпеки працівників хімічного підприємства. Вона об’єднує когнітивні, емоційно-вольові та поведінкові аспекти діяльності людини, забезпечуючи узгодженість дій, своєчасний обмін інформацією та взаєморозуміння між членами колективу. Формування ефективної комунікації вимагає розвитку комунікативної компетентності, емоційної саморегуляції, впевненості у собі та вміння конструктивно взаємодіяти в умовах підвищеного ризику. Саме ці чинники визначають психологічну готовність фахівців до професійної діяльності та сприяють підвищенню ефективності роботи хімічного підприємства в цілому.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ХІМІЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

2.1. Умови ефективної комунікації працівників хімічного підприємства

Ефективна комунікація на хімічному підприємстві є важливим чинником забезпечення безпечної, результативної та злагодженої роботи колективу. Вона сприяє підвищенню продуктивності праці, зниженню рівня конфліктності, кращому розумінню між працівниками різних підрозділів і рівнів управління [23].

В умовах підвищеної відповідальності та технологічної складності комунікація стає ключовим елементом системи безпеки праці, адже будь-яке спотворення інформації може спричинити виробничі збої або аварійні ситуації [22]. Тому аналіз умов ефективної комунікації має поєднувати організаційно-психологічні, соціальні та особистісні чинники.

Однією з базових умов ефективної комунікації є чітка структура інформаційних потоків у межах підприємства.

Професійне спілкування фахівців хімічного підприємства має свою структуру. Комунікація на підприємстві відбувається через вертикальні та горизонтальні рівні. Вертикальні комунікації поділяються на низхідні та висхідні. Низхідні передбачають доведення інформації від управлінської ланки до цехів та інших структур підприємства, визначення завдань, віддання наказів, розпоряджень тощо. Висхідні комунікації відображають зворотний зв’язок від працівників до управлінської ланки. Це доповіді про виконання поставлених завдань, розпоряджень та наказів, звертання до керівництва із різноманітних питань тощо. Горизонтальна комунікація відбувається у вигляді співпраці між підрозділами шляхом координації дій та вирішення

спільних завдань. На підприємстві відбувається взаємодія спеціалістів різних профілів: механіків, інженерів, технологів, екологів, енергетиків, менеджерів та інших фахівців. Якісний оперативний обмін інформацією між ними потрібен для ефективного вирішення різних видів завдань. Інформація на підприємстві передається через сучасні інформаційні технології, такі як електронна пошта, корпоративні портали, внутрішні комунікативні системи тощо. Що дозволяє оперативно передавати необхідні дані.

Ведення технологічного процесу в цехах виконується безперервно по змінам, виробництво характеризується підвищеною небезпекою, в цих умовах важливо підтримувати ефективні канали комунікації та взаєморозуміння між змінами, а також з керівництвом підприємства. Комунікація працівників під час зміни ґрунтується на постійній взаємодії між оператором і технологом, начальником зміни і змінною групою, інженером і контролером якості.

Процес комунікації зазвичай починається з постановки цілей і розподілу завдань керівником. Далі для виконання різних видів робіт на підприємстві відбувається передача інформації по вертикалі, а також координація дій між підрозділами по горизонталі. Важливим елементом у роботі є зворотний зв’язок, який дозволяє перевірити розуміння інструкцій, уточнити деталі та оцінити результати, або обговорити можливість удосконалення роботи [47].

Крім формальної взаємодії, велике значення має неформальне спілкування: короткі обговорення під час змін, взаємодопомога, поради, обмін досвідом. Вони підсилюють довіру, формують позитивний настрій і допомагають долати стресові ситуації.

Однією з основних психологічних передумов комунікативної ефективності є комунікабельність, яка включає в себе здатність ефективно взаємодіяти з колегами, використовуючи володіння вербальними та невербальними навичками спілкування. Вербальні навички це здатність правильно та логічно формулювати інформацію та свої думки в усній і

письмовій формах. Інформація, що передається між працівниками, повинна мати однозначне формулювання, бути адаптованою до рівня розуміння співрозмовника і враховувати професійну термінологію та можливі джерела двозначності. Важливе значення має наявність ефективного зворотного зв'язку між учасниками комунікації. Можливість не лише отримувати, а й перевіряти правильність сприйнятої інформації, ставити уточнювальні запитання, отримувати відгук від колег чи керівництва, усе це сприяє взаєморозумінню та попередженню непорозумінь. Без належного зворотного зв'язку обмін інформацією стає одностороннім, що підвищує ризик втрати важливих даних або їх викривлення.

Водночас невербальні засоби спілкування суттєво впливають на сприйняття і розуміння інформації, вони включають в себе жести, міміку та тон голосу тощо. Успішна комунікація можлива лише за умови узгодженості між словами, вербальними навичками й емоціями, якщо вони не суперечать одне одному, виникає довіра та розуміння між партнерами по спілкуванню [27].

Ефективність комунікації значною мірою визначається професіоналізмом і комунікативною компетентністю працівників. Здатність чітко висловлювати думки, уважно слухати співрозмовника, адаптувати стиль мовлення до ситуації, контролювати емоційний стан і дотримуватися етичних норм спілкування. Навички вербального та невербального спілкування, вміння слухати, уточнювати, адаптувати свою мову до ситуації, контролювати емоційний стан – усе це складає основу комунікативної компетентності, яка підвищує ймовірність успішного обміну інформацією. Від рівня цих навичок залежить точність обміну інформацією, швидкість реагування на виробничі ситуації та рівень довіри у команді.

Працівники з високим рівнем комунікабельності швидше встановлюють контакти, легше пристосовуються до нових умов і здатні налагоджувати неформальні зв'язки в колективі [25].

Натомість низька комунікабельність проявляється у замкненості, труднощах у міжособистісному порозумінні, схильності уникати ділових чи емоційних контактів, що утруднює колективну діяльність [28].

Отже, розвиток комунікабельності виступає одним із основних факторів формування ефективної системи професійної взаємодії на підприємстві.

Ефективна комунікація передбачає не лише вміння висловлювати власні думки, а й здатність чути та розуміти партнера по спілкуванню.

Активне слухання це усвідомлений процес сприйняття, розуміння та уточнення інформації, що передається співрозмовником. Воно передбачає не лише фізичне слухання, а й емоційне залучення, прояв уваги, співпереживання та доречне реагування на зміст повідомлення [31].

Активне слухання, що основане на взаємоповазі та взаєморозумінні, допомагає точно сприймати інформацію, емоційний стан партнера та уникати непорозумінь [58]. Ця якість є одним із головних компонентів ефективної комунікації, особливо у професійній діяльності, пов’язаній із високою відповідальністю, ризиками та необхідністю точності обміну інформацією.

На хімічному підприємстві активне слухання має практичне значення для створення безпеки, адже будь-яке непорозуміння, нечітке сприйняття вказівок або неправильне тлумачення інструкцій може призвести до технічних збоїв чи аварійних ситуацій. Працівники, які володіють навичками активного слухання, здатні точно відтворювати отриману інформацію, ставити уточнювальні запитання, перевіряти правильність свого розуміння, що знижує ризик помилок у роботі.

Як зазначає І. С. Яценко, активне слухання – це «форма комунікативної взаємодії, у якій слухач бере активну участь у процесі обміну інформацією, стимулюючи співрозмовника до більш повного та точного вираження думок і почуттів» [92]. Для працівників хімічних підприємств така форма взаємодії забезпечує взаєморозуміння між змінами, підрозділами, технологами, операторами, контролерами якості, керівниками цехів тощо.

Активне слухання передбачає не лише сприйняття змісту слів, а й аналіз невербальних сигналів: інтонації, міміки, темпу мовлення, жестів. Це допомагає точніше оцінити стан співрозмовника, його впевненість чи сумнів, рівень емоційного напруження, що має велике значення у виробничому колективі [23].

За дослідженнями Д. Гоулмана, активне слухання є складовою емоційного інтелекту, як здатності розпізнавати емоції інших людей, управляти власними реакціями та підтримувати ефективну взаємодію [12]. Тобто це не лише когнітивна, а й емоційно-комунікативна компетенція, що формує основу довірливого спілкування.

Розвиток навичок активного слухання у працівників має професійне, психологічне та соціальне значення. Професійне забезпечує точність виконання технологічних завдань, зменшує ймовірність помилок, покращує координацію між працівниками. Психологічне сприяє формуванню довіри, знижує рівень напруженості, покращує взаєморозуміння у колективі. Соціальне підвищує згуртованість та покращує клімат у виробничому середовищі.

Як показують дослідження К. Роджерса, активне слухання можна розвивати шляхом розвитку емпатії, самоконтролю та рефлексії, використовувати зворотний зв’язок, перефразування, уточнення та емоційне віддзеркалення [108].

До основних способів розвитку активного слухання належать:

1. Практика перефразування – відтворення почутої інформації своїми словами, щоб перевірити точність розуміння.

2. Уточнення змісту – постановка коротких запитань для усунення непорозумінь.

3. Емоційне віддзеркалення – демонстрація розуміння почуттів співрозмовника («Я бачу, що це тебе турбує…»).

4. Невербальна підтримка – зоровий контакт, кивок головою, відкриті жести, що показують зацікавленість у спілкуванні.

5. Контроль внутрішніх реакцій – уміння не перебивати, не поспішати із порадами чи оцінками, зберігати нейтральну позицію [92].

Для працівників важливо навчитися не лише слухати, а й чути та розуміти сенс повідомлень, навіть коли вони передаються у стислій формі або в умовах шуму й стресу. Як зазначає Ю. В. Косенко, «уміння слухати – це основа безпечної комунікації у складних виробничих умовах, бо від адекватного сприйняття залежить не лише результат, а й життя людей» [33].

Отже, активне слухання є необхідною комунікативною компетенцією, що визначає ефективність взаємодії у виробничому колективі. Воно поєднує уважність, емпатію, здатність до рефлексії та саморегуляції, забезпечуючи точність і своєчасність передачі інформації, формування довіри між працівниками та створення сприятливого психологічного клімату в колективі.

Важливим чинником ефективної комунікації є емоційна компетентність, тобто здатність людини виражати, регулювати та адекватно сприймати емоції у процесі спілкування. Вона визначає глибину взаєморозуміння, ступінь довіри та якість міжособистісних стосунків. Емоції виступають одночасно і стимулом, і регулятором комунікативної поведінки. Вони впливають на вибір слів, інтонацій, способів реагування, на здатність слухати і приймати позицію іншого. Позитивний емоційний фон сприяє відкритості, конструктивності діалогу, тоді як негативні емоції можуть викликати захисні реакції, агресію або уникання спілкування [64].

Значний вплив на психологічний стан працівників мають сучасні українські реалії: воєнні дії, енергетична нестабільність, перепади електроенергії, що ускладнюють дотримання технологічного режиму. Це створює додаткове психоемоційне навантаження, яке потребує високого рівня саморегуляції, відповідальності та здатності до швидкої адаптації [33].

Як зазначає Л. Карамушка, здатність зберігати емоційну стабільність є результатом професійного тренування вольової сфери та розвиненої культури безпеки [23].

Формування емоційної стабільності, здатності до саморефлексії та вміння управляти власним станом підвищує ефективність комунікації в умовах напруженої професійної діяльності [23].

Дослідження науковців доводять, що емоційні бар'єри (невміння керувати емоціями, неадекватні реакції, домінування негативних почуттів) знижують рівень міжособистісного розуміння та створюють передумови конфліктності [62].

Для працівників хімічного підприємства, діяльність яких пов'язана з високим рівнем відповідальності й стресу, емоційна врівноваженість є важливою умовою стабільної комунікації та командної ефективності.

Отже, зниження емоційних бар'єрів сприяє покращенню психологічного клімату, розвитку довіри й взаєморозуміння у виробничих колективах.

У хімічній промисловості, де робота відбувається за технологічними регламентами, важливо забезпечити однозначність термінології, послідовність передачі повідомлень і доступність каналів комунікації для всіх учасників процесу [21].

Наявність регламентованих процедур спілкування не виключає гнучкості – навпаки, працівники повинні мати можливість обмінюватися інформацією горизонтально (між змінами, цехами, групами), що сприяє зниженню ймовірності помилок і конфліктів [25].

Високий рівень гнучкості мислення забезпечує ефективну комунікацію, оскільки дозволяє швидко адаптувати стиль спілкування до контексту ситуації та особливостей співрозмовника. Працівник із гнучким мисленням здатен відмовитися від стереотипних суджень, сприймати альтернативні точки зору та конструктивно реагувати на зміни у виробничому процесі [23].

Як зазначає В. О. Моляко, гнучкість мислення є показником розвиненого інтелекту і творчого потенціалу особистості, який дозволяє поєднувати логічні та інтуїтивні способи пізнання, швидко перебудовувати хід думок у разі зміни умов чи цілей [50].

Гнучкість мислення означає, що фахівець не лише дотримується інструкцій, а й може проаналізувати причини відхилень, запропонувати корекційні дії чи вдосконалення технологічного процесу. У комунікаційному плані це виявляється у вмінні слухати аргументи колег, знаходити компроміси, переконувати співрозмовника без тиску.

Розвиток гнучкості мислення передбачає цілеспрямовану когнітивну та психологічну роботу. Основними шляхами її формування є:

- розвиток інтелектуальної активності – вирішення нестандартних завдань, пошук альтернативних способів виконання професійних дій;
- розвиток критичного мислення – уміння сумніватися у власних судженнях, перевіряти інформацію, робити висновки на основі фактів, а не припущень;
- підвищення рівня психологічної гнучкості, що включає готовність до змін, відсутність страху помилок, уміння визнавати іншу точку зору;
- тренування комунікативної варіативності – освоєння різних стилів спілкування, вміння добирати відповідні слова, інтонації та аргументи залежно від ситуації [75].

Гнучкість мислення сприяє також зниженню комунікативних бар’єрів, оскільки така людина легше приймає індивідуальні особливості інших, вміє адаптуватися до різних типів особистостей і не схильна до категоричних суджень. У колективі вона стає посередником у вирішенні суперечностей і каталізатором конструктивних змін [45].

Таким чином, гнучкість мислення є важливою когнітивно-психологічною умовою ефективного професійного спілкування, яка визначає здатність працівників до конструктивного діалогу, творчого вирішення проблем і адаптації до динамічних умов виробництва [59].

Ефективність роботи залежить від точності обміну інформацією, своєчасності повідомлень, розуміння наказів та інструкцій, а також від здатності діяти злагоджено у складі виробничого колективу.

Як зазначає Ю. Косенко, професійна комунікація це «цілеспрямований процес взаємодії, що забезпечує узгодження дій і мінімізацію ризиків» [33].

Соціальні взаємини між працівниками суттєво впливають на якість комунікативних процесів. Зокрема, емоційна стабільність, емпатія, взаємна повага та відчуття колективної відповідальності підвищують рівень взаєморозуміння і координації [23].

Ключовим аспектом є стиль керівництва. Авторитарний стиль часто обмежує зворотний зв'язок і створює інформаційні бар'єри, тоді як демократичний або партнерський стиль сприяє відкритості, визнанню професійної думки підлеглих і підвищує мотивацію до співпраці [25].

Також важливими є соціальні норми комунікації, прийняті у виробничій культурі підприємства: чіткість, дисципліна, взаємоповага та готовність до конструктивного діалогу. Вони формують так звану корпоративну комунікативну культуру, яка визначає якість професійної взаємодії та загальний емоційний тон спілкування [43].

Не менш важливим чинником ефективної комунікації є організаційно-психологічний клімат у колективі, який формує атмосферу взаємодовіри, взаємоповаги та відкритості у спілкуванні. Сприятливий психологічний клімат знижує рівень напруженості та комунікативних бар'єрів, забезпечуючи умови для узгоджених дій і командної взаємодії. Дослідження показують, що саме міжособистісна підтримка в колективі допомагає працівникам легше справлятися зі стресом і підтримує високу продуктивність праці [23].

Для ефективної комунікації важливо створити сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі. Колектив, де панує довіра, взаємоповага, готовність до співпраці і відкритий обмін думками, має кращі умови для продуктивної комунікації.

Важливим аспектом ефективної комунікації є перцептивна узгодженість, тобто здатність людини сприймати інформацію відповідно до свого провідного сенсорного каналу.

Визначення домінуючої перцептивної модальності – візуальної, аудіальної або кінестетичної, що визначає спосіб сприйняття та передачі інформації, дає змогу налагодити процес передачі та сприйняття інформації [14].

Для оптимізації комунікації важливо враховувати, що візуали краще реагують на схеми, інструкції, креслення; аудіали – на усні пояснення та обговорення; кінестетики – на практичну діяльність і дотик.

Розуміння цих відмінностей підвищує точність передавання інформації, зменшує кількість помилок і сприяє формуванню взаємоповаги в команді.

Отже, до основних умов ефективної комунікації працівників хімічного підприємства належать:

1. Комунікабельність – готовність до відкритої взаємодії, вміння встановлювати контакти.

2. Емоційна компетентність – здатність регулювати власні емоції та адекватно реагувати на емоції інших.

3. Активне слухання – уважність, емпатія, здатність точно розуміти партнера.

4. Перцептивна узгодженість – ефективне використання власного сенсорного каналу сприйняття інформації.

5. Когнітивна гнучкість – вміння швидко орієнтуватися в змінних умовах, знаходити ефективні шляхи взаєморозуміння у професійному спілкуванні.

Ці умови створюють основу для зниження комунікативних бар’єрів, підвищення згуртованості колективу та ефективного вирішення виробничих завдань. У подальшому емпіричному дослідженні доцільно виявити взаємозв’язок між рівнем розвитку комунікативних умінь працівників і психологічними характеристиками їхньої діяльності.

2.2. Дослідження комунікативних процесів в професійній діяльності працівників хімічного підприємства

Професійна діяльність на хімічному підприємстві вимагає високого рівня організованості, чіткості виконання інструкцій та узгодженості дій між працівниками. Будь-які помилки, що виникають через неефективну комунікацію, можуть мати не лише економічні наслідки, а й створювати загрозу для безпеки життя та здоров’я персоналу. Тому дослідження комунікативних процесів у такому виробничому середовищі є особливо актуальним.

У ході емпіричного дослідження було поставлено за мету вивчити особливості спілкування працівників, визначити рівень сформованості їхніх комунікативних умінь і навичок, а також виявити чинники, які сприяють або перешкоджають ефективності взаємодії.

В емпіричному дослідженні було використано наступні методики психологічної діагностики:

– методика діагностики комунікабельності (В. Кан-Калік і М. Нікандров), який дозволяє оцінити, наскільки сформована потреба в спілкуванні [18];

– методика «Діагностика комунікативних бар’єрів» (В. В. Бойко), спрямована на виявлення психологічних перешкод, які ускладнюють процес ефективного спілкування, таких як емоційна напруга, низький рівень емпатії чи домінантність у спілкуванні [79];

– методика «Активне слухання» (І. С. Яценко), що оцінює рівень розвитку навичок слухання, вміння розуміти партнера по спілкуванню та підтримувати зворотний зв’язок [92];

– методика «Діагностика домінуючої перцептивної модальності» (С. Єфремцева), яка дозволяє визначити провідний канал сприйняття інформації: візуальний, аудіальний або кінестетичний. [51].

Методика діагностики комунікабельності

(В. Кан-Калик, М. Нікандров) у редакції Л. Г. Кайдалової [18].

Метою методики є визначення рівня комунікабельності особистості, тобто виявлення міри сформованості потреби у спілкуванні, готовності до міжособистісних контактів, відкритості та вміння налагоджувати стосунки з іншими людьми.

Цей показник розглядається як важлива складова комунікативної компетентності працівника, яка впливає на ефективність професійної взаємодії у виробничих колективах [62].

Тест належить до самооцінювальних діагностичних опитувальників і широко використовується у дослідженнях професійного спілкування, педагогічної та виробничої психології.

Тест складається з 15 запитань, спрямованих на виявлення ставлення людини до різних форм міжособистісного контакту: участі в бесідах, реакції на нові знайомства, готовності до публічних виступів, ставлення до допомоги іншим, поведінки у конфліктних або соціально напружених ситуаціях (див. Додаток А).

У кожному запитанні респондент має вибрати одну з трьох відповідей: «так», «інколи» або «ні».

Тестування може здійснюватися індивідуально або з групою.

Учасникам пропонується уважно прочитати кожне твердження і дати відповідь, що найбільше відповідає їхній типовій поведінці.

Час виконання приблизно 10 – 15 хвилин.

Важливо підкреслити, що правильних або неправильних відповідей немає, оскільки оцінюється стиль спілкування.

За кожне обране респондентом твердження нараховуються бали: «так» – 2 бали, «інколи» – 1 бал, «ні» – 0 балів.

Після завершення тестування підраховується загальна сума балів (максимум 30). На основі показників, які зазначені в таблиці визначається рівень комунікабельності (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Ключ для обробки результатів дослідження за методикою

Кількість балів	Рівень комунікабельності	Психологічна характеристика
28 – 30	дуже низький	Некомунікабельна, замкнена особистість, уникає контактів, схильна до ізоляції.
24 – 27	нижчий за середній	Людина стримана, уникає нових знайомств, спілкування викликає напруження.
19 – 23	середній	Достатньо комунікабельна, але вибірково вступає у контакти.
14 – 18	нормальний	Збалансований рівень спілкування, адекватна поведінка у групі.
9 – 13	вище середнього	Відкрита, товариська, іноді надмірно активна у спілкуванні.
4 – 8	високий	Надмірна потреба у спілкуванні, балакучість, схильність до поверхневих контактів.
менше 3	дуже високий (гіперкомунікативність)	Балакучість, втручання у чужі справи, нестриманість у спілкуванні.

Інтерпретація результатів:

- оптимальний рівень комунікабельності (14 – 18 балів) свідчить про гармонійне поєднання відкритості, доброзичливості та соціальної адаптивності;

- низький рівень – показник емоційної скутості, тривожності, труднощів у встановленні контактів; такі працівники часто уникають групової роботи;

- надмірно високий рівень комунікабельності може свідчити про поверховість у контактах, імпульсивність, труднощі з дотриманням субординації.

Отже, тест дозволяє оцінити міру соціальної відкритості працівника та визначити, наскільки він здатен ефективно комунікувати у професійному середовищі.

Результати використовуються для подальшого порівняльного аналізу з іншими комунікативними характеристиками – емоційною стабільністю, здатністю до активного слухання й особливостями сприйняття інформації.

Методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В. В. Бойко, у редакції М. М. Філоненко) [79]

Метою є виявлення наявності й вираженості емоційних бар'єрів, що ускладнюють міжособистісну взаємодію.

Під емоційними бар'єрами розуміють психологічні утворення, які спотворюють процес обміну інформацією, знижують емпатійність, викликають відчуження або напруження у спілкуванні.

Для працівників хімічного підприємства дослідження таких бар'єрів важливе, адже саме емоційна стриманість, нервова напруга чи неадекватність емоційних проявів можуть впливати на точність, узгодженість і безпеку комунікації у виробничих умовах [9].

Опитувальник складається з 25 тверджень, що відображають типові емоційні реакції людини у процесі повсякденного спілкування від втоми й скутості до відкритості чи гіперемоційності (див. Додаток Б).

Висловлювання стосуються таких аспектів, як контроль та прояв емоцій, адекватність емоційних реакцій, виразність міміки й жестів, гнучкість емоційної поведінки, готовність до емоційного зближення з іншими.

Респондент має дати на кожне твердження відповідь «так» або «ні», виходячи зі своєї звичайної поведінки.

Час виконання близько 10 хвилин.

Дослідження може проводитися індивідуально або в групі.

Інструкція: «Прочитайте кожне твердження та дайте відповідь «так» або «ні», залежно від того, наскільки воно відповідає вашій типовій поведінці у спілкуванні».

Важливо забезпечити спокійну атмосферу та гарантувати анонімність відповідей, щоб підвищити їхню достовірність.

За кожний збіг відповіді респондента з ключем нараховується 1 бал.

Максимальний результат – 25 балів, мінімальний – 0 балів.

Ключ до обробки результатів опитування представлений в таблиці (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Ключ для обробки результатів дослідження за методикою

№ групи	Зміст показника	Твердження, де позитивна відповідь дає 1 бал
	Невміння керувати емоціями, дозувати їх	«так» - 1, 11, 16; «ні» - 6, 21
	Неадекватний прояв емоцій	«так» - 7, 12, 17, 22; «ні» - 2
	Негнучкість та невиразність емоцій	«так» - 3, 8, 13, 18; «ні» - 23
	Домінування негативних емоцій	«так» - 4, 9, 14, 19, 24
	Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	«так» - 5, 10, 15, 20, 25

Інтерпретація результатів:

- 0 – 2 бали – емоційні бар’єри практично відсутні, людина емоційно відкрита, адекватна у спілкуванні;
- 3 – 5 балів – емоції не заважають спілкуванню, але можливі окремі труднощі;
- 6 – 8 балів – наявні певні емоційні проблеми у взаємодії;
- 9 – 12 балів – емоційні реакції помітно ускладнюють порозуміння з людьми;
- 13 балів і більше – високий рівень емоційних бар’єрів; емоції заважають встановленню контактів, можлива внутрішня дезорганізація поведінки.

Окрім загального балу, аналізується наявність окремих типів бар'єрів: якщо за певною шкалою отримано 3 і більше балів, це вказує на її домінування.

Результати методики показують, наскільки ефективно працівник контролює, виражає та розуміє власні емоції у професійному спілкуванні. Для працівників хімічного підприємства, де необхідні чіткість, точність і дисципліна, емоційна врівноваженість є передумовою успішного командного функціонування та безпечного виконання завдань [21].

Високі показники за шкалами «невміння керувати емоціями» або «домінування негативних емоцій» можуть свідчити про схильність до емоційного виснаження, тривожності, конфліктності. Натомість низькі показники характеризують емоційно зрілу, стабільну особистість, здатну до емпатії, активного слухання та конструктивної взаємодії.

Методика «Активне слухання» (І. С. Яценко) [92].

Метою методики є оцінювання рівня розвитку навичок активного слухання – здатності зосереджено слухати співрозмовника, розуміти як зміст, так і емоційний контекст його повідомлення, адекватно реагувати та виявляти зацікавленість у взаємодії.

У контексті діяльності працівників хімічного підприємства активне слухання є ключовим чинником точності передавання інформації, профілактики виробничих помилок і підтримання сприятливого соціально-психологічного клімату [23].

Опитувальник складається з 20 тверджень, що характеризують типові моделі поведінки слухача у процесі спілкування (див. Додаток В).

Висловлювання охоплюють основні компоненти активного слухання:

- уважність (зосередженість, неперебивання, контакт очей);
- емпатійність (розуміння почуттів і мотивів співрозмовника);
- когнітивну гнучкість (уміння уточнювати, перефразовувати, не робити поспішних висновків);
- невербальну підтримку (інтонації, міміка, жести, кивки).

Відповіді оцінюються за п’ятибальною шкалою:

1 – ніколи; 2 – рідко; 3 – іноді; 4 – часто; 5 – завжди.

Методика може проводитися індивідуально або з групою.

Інструкція: «Уважно прочитайте наведені твердження та оберіть той варіант відповіді, який найбільше відповідає вашій типовій поведінці під час спілкування».

Тестування займає близько 10 – 15 хвилин.

Перед початком слід створити спокійну, доброзичливу атмосферу, що сприятиме щирості відповідей.

При підрахунку результатів враховується, що твердження № 3, 5, 7, 9, 12, 14, 18 є зворотними, тобто для них здійснюється інверсія оцінок за принципом: 1 ↔ 5, 2 ↔ 4, 3 – без змін.

Після інверсії всі оцінки підсумовуються. Максимальна кількість балів 100, мінімальна – 20.

Ключ до обробки результатів опитування представлений в таблиці (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Ключ для обробки результатів дослідження за методикою «Активне слухання»

Сума балів	Рівень	Характеристика
80 – 100	Високий	Розвинене вміння слухати, розуміти й співпереживати; доброзичливість, уважність, здатність створювати довірчу атмосферу.
60 –79	Середній	Навички слухання достатньо сформовані, але можуть виявлятися нестійко; спостерігається тенденція до поспіху або оцінювання.
40 – 59	Низький	Схильність до неуважності, перебивання, поверхового сприймання інформації; труднощі у встановленні контакту.
	Дуже низький	Слабко виражені навички слухання; спілкування формальне, ініціатива монологічна, низький рівень емпатії.

Інтерпретація результатів:

Високі показники свідчать про гармонійне поєднання когнітивних і емоційних компонентів спілкування: уміння слухати, уточнювати, реагувати на невербальні сигнали.

Низькі результати означають переважання монологічного стилю взаємодії, неуважність, нетерпимість до думок інших, що може призводити до професійних непорозумінь.

Для працівників хімічних підприємств високий рівень активного слухання сприяє точності виконання інструкцій, зменшенню кількості конфліктів і формуванню згуртованої команди [23].

Активне слухання є багатокомпонентною навичкою, що включає:

- когнітивний компонент – розуміння змісту висловлювання, логічне структурування інформації;
- емоційний компонент – співпереживання, уважність до почуттів іншого;
- поведінковий компонент – зовнішні сигнали підтримки: кивки, усмішка, інтонаційна теплота.

Розвинене активне слухання формує взаємну довіру, підвищує ефективність комунікації та знижує рівень психологічної напруги у виробничому колективі.

Методика «Діагностика домінуючої перцептивної модальності»

(С. Єфремцева) [51]

Метою методики є визначення провідного каналу сприйняття інформації – візуального, аудіального або кінестетичного, тобто того способу, за допомогою якого людина переважно отримує, обробляє та відтворює інформацію.

Перцептивна модальність визначає індивідуальний стиль мислення, комунікації та навчання, а також впливає на ефективність сприйняття професійних завдань, інструкцій і взаємодії у колективі.

Для працівників хімічного підприємства ці особливості відіграють важливу роль у забезпеченні точності обміну інформацією, узгодженості дій і запобіганні помилкам у роботі [23].

Методика призначена для виявлення індивідуальних відмінностей у домінуванні візуального, аудіального або кінестетичного каналу сприйняття в контексті соціальної перцепції – тобто у процесі взаємного сприйняття людей у спілкуванні.

Опитувальник містить 48 тверджень, що описують уподобання, звички, емоційні реакції та поведінкові прояви людини у повсякденному житті (див. Додаток Г).

Респондент відповідає на кожне твердження «згоден» або «не згоден», після чого позначає номери обраних тверджень.

Кожне твердження належить до одного з трьох блоків:

- візуальний (зорова модальність) – орієнтація на зорові враження, кольори, форми, деталі;
- аудіальний (слухова модальність) – чутливість до звуків, голосів, тембрів, інтонацій;
- кінестетичний (рухово-дотикова модальність) – орієнтація на тілесні відчуття, рухи, комфорт, дотик.

Опитування проводиться індивідуально або в групі.

Інструкція: «Ознайомтеся з твердженнями та позначте ті, з якими ви згодні. Вибір має відображати вашу звичну поведінку, а не бажану».

Час виконання близько 15 – 20 хвилин.

У процесі важливо, щоб респонденти не аналізували надмірно зміст питань, а відповідали спонтанно.

Для обробки результатів використовується ключ, який відносить кожне твердження до певної модальності (див. табл. 2.4). Підраховується кількість позначених тверджень у кожному розділі ключа.

Таблиця 2.4

Ключ для обробки результатів дослідження за методикою

Перцептивна модальність	Номери тверджень
Візуальна	
Аудіальна	
Кінестетична	

Підраховується кількість позитивних відповідей («згоден») у кожній категорії. Категорія, що має найбільшу кількість збігів, вказує на домінуючу перцептивну модальність особистості.

Інтерпретація результатів:

Візуальний тип. Людина орієнтується на зорові образи, помічає деталі, любить порядок, яскравість і симетрію. У спілкуванні схильна використовувати жести, описові слова («бачу», «виглядає», «показати»). Для неї важлива чіткість візуальних інструкцій та наочність інформації.

Аудіальний тип. Такі люди краще сприймають інформацію через слово, звук, інтонацію. У комунікації вони орієнтовані на вербальну чіткість, тембр голосу, мелодику мовлення. Під час роботи віддають перевагу усним поясненням, а не графічним схемам.

Кінестетичний тип. Орієнтовані на рухи, відчуття, тілесний комфорт. Краще сприймають інформацію через практичну діяльність, дотик, рух. У спілкуванні емоційні, схильні до жестів, відчувають атмосферу взаємодії тілесно.

Перцептивна модальність впливає на ефективність професійного спілкування. Наприклад:

- візуали швидко сприймають схеми, креслення, інструкції, що важливо у виробництві;
- аудіали краще розуміють усні накази й інструктажі;
- кінестетики потребують практичного досвіду й навчання «через дію».

Знання цих особливостей допомагає керівництву оптимізувати комунікаційні канали, підвищити точність передачі інформації та зменшити ризики непорозуміння в робочому колективі [62].

2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту

Емпіричне дослідження було проведене на базі ПрАТ «Азот» м. Черкаси. У вибірку дослідження увійшли працівники хімічного підприємства в кількості 30 осіб (див. Додаток Д), серед яких інженери-технологи, майстри виробничих дільниць, економісти та лаборанти. Це дозволило отримати різнобічне уявлення про особливості комунікації на різних рівнях професійної діяльності.

Основні показники, які досліджувалися:

1. Рівень комунікативних здібностей.
2. Комунікативні бар’єри у виробничому колективі.
3. Навички активного слухання, вміння розуміти партнера по спілкуванню.
4. Діагностика домінуючої перцептивної модальності працівників.

На першому етапі дослідження було використано методику діагностики комунікабельності.

Результати проведеної діагностики респондентів було систематизовано та сформовано у таблицю (див. табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Результати дослідження за методикою діагностики комунікабельності

Номер респондента	Кількість балів	Рівень
		нормальний
		вище середнього
		середній
		високий
		високий
		вище середнього
		вище середнього
		вище середнього
		нормальний
		високий
		нормальний
		вище середнього
		дуже високий
		високий
		нормальний
		вище середнього
		вище середнього
		середній
		середній
		вище середнього
		високий
		нормальний
		нормальний
		вище середнього
		дуже низький
		нижчий за середній
		високий
		високий
		вище середнього
		вище середнього

Для зручності аналізу отриманих результатів, дані було переведено у відсоткові значення (див. табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Зведена таблиця результатів дослідження за методикою діагностики комунікабельності

Рівень	Дуже низький	Нижчий за середній	Середній	Нормальний	Вище середнього	Високий	Дуже високий
Кількість респондентів	1	1	3	6	11	7	1
%	3,3 %	3,3 %	10,0 %	20,0%	36,7%	23,4%	3,3%

Для наочного відображення результати дослідження за методикою діагностики комунікабельності було представлено на сегментограмі (див. рис. 2.1).

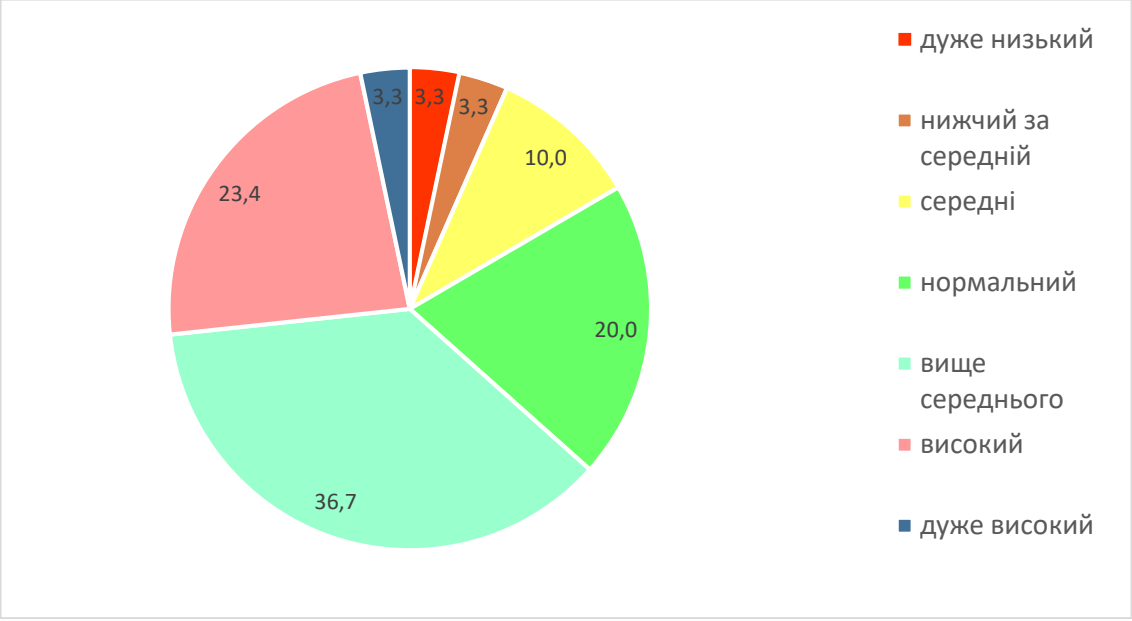

Рис. 2.1. Сегментограма розподілу результатів дослідження за методикою діагностики комунікабельності

Аналізуючи результати дослідження за методикою діагностики комунікабельності можна зазначити, що дуже низький рівень комунікабельності має 3,3 % респондентів, що свідчить про замкнутість,

емоційну відстороненість, уникання соціальних контактів. Такі особи віддають перевагу самостійній роботі, не прагнуть до міжособистісних контактів, з обережністю реагують на нових людей. Для працівників хімічного підприємства така особливість може створювати труднощі у взаємодії з колегами, особливо в умовах командної роботи або зміни. Через стриманість і низьку ініціативність можливі непорозуміння в процесі обміну інформацією чи виконання інструкцій. Для підвищення ефективності комунікації доцільно залучати таких працівників до малих групових завдань, сприяти розвитку навичок відкритого обговорення проблем і створювати ситуації психологічної безпеки, де вони зможуть поступово розкриватися в колективі.

Нижчий за середній рівень комунікабельності діагностовано у 3,3 % респондентів. Ця категорія працівників вирізняється обережністю у спілкуванні, підвищеною самокритичністю та схильністю до усамітнення. Такі особи часто уникають ініціативних контактів, можуть проявляти тривожність у соціальних ситуаціях. У виробничих умовах вони зазвичай сумлінні, але уникають обговорення проблем, що може уповільнювати комунікаційні процеси. Їм властива низька гнучкість у міжособистісних відносинах. Доцільно проводити індивідуальні консультації або тренінги впевненості в собі, спрямовані на розвиток комунікативної ініціативи. Важливо поступово залучати таких працівників до спільних обговорень та колективних рішень.

Середній рівень комунікабельності було діагностовано у 10 % респондентів. Ці працівники характеризуються поміркованою відкритістю, врівноваженістю, здатністю підтримувати конструктивний діалог, але не прагнуть бути ініціаторами спілкування. Їхня поведінка залежить від ситуації: у знайомому середовищі вони активні, у нових умовах стримані. Працівники із середнім рівнем комунікабельності є стабільними виконавцями, що підтримують доброзичливі стосунки в колективі, але не завжди беруть участь у неформальному обміні інформацією. Їм властивий баланс між автономністю та співпрацею. Доцільно стимулювати їхню соціальну активність через спільні

проєкти, групові завдання, наставництво молодших працівників. Також ефективними будуть тренінги командної взаємодії.

Нормальний рівень комунікабельності було діагностовано у 20 % респондентів. Респонденти цієї групи мають оптимальний рівень відкритості, доброзичливість, здатність до адаптації у спільній діяльності. Вони легко встановлюють контакт, уміють слухати та підтримувати конструктивні стосунки. Працівники з нормальним рівнем комунікабельності демонструють високу ефективність у колективній роботі, є стабілізуючим фактором у команді. Їхня поведінка відзначається врівноваженістю, що позитивно впливає на психологічний клімат виробничого підрозділу. Важливо підтримувати ці риси через участь у командних проектах, внутрішні тренінги комунікацій та залучення до наставницької діяльності, адже вони можуть виступати прикладом ефективного комунікатора для інших.

Вище середнього рівень комунікабельності було діагностовано у 36,7 % респондентів. Найчисельніша група працівників. Їх характеризує активна соціальна позиція, ініціативність у взаємодії, відкрите ставлення до нових людей. Вони легко вступають у контакти, охоче діляться думками, швидко адаптуються до нових умов. Працівники цієї категорії є ключовими комунікаторами колективу, активно беруть участь у виробничих обговореннях, сприяють поширенню інформації. Разом з тим, надмірна активність може іноді проявлятися у поверховості висловлювань або бажанні домінувати у спілкуванні. Для розвитку ефективного комунікативного потенціалу рекомендується проведення тренінгів активного слухання, емоційної регуляції та вербальної стриманості, що допоможе зберігати баланс між відкритістю і глибиною спілкування.

Високий рівень комунікабельності було діагностовано у 23,4 % респондентів. Ці працівники відзначаються вираженою товариськістю, активністю у спілкуванні, здатністю швидко налагоджувати контакти. Вони комунікабельні, енергійні, але іноді схильні до надмірної балакучості, імпульсивності або емоційної поверховості. Такі працівники добре

функціонують у колективах, але можуть відволікати інших або створювати емоційну напругу через надлишок ініціативи. Їхній стиль спілкування часто не завжди орієнтований на глибину змісту, що може впливати на точність передачі інформації. Рекомендовано проводити заняття з розвитку навичок активного слухання, самоконтролю, тайм-менеджменту у спілкуванні, а також формувати культуру зворотного зв'язку, щоб їхня енергія використовувалася конструктивно.

Дуже високий рівень комунікабельності було діагностовано у 3,3 % респондентів. Респонденти цього типу проявляють надмірну соціальну активність, схильність до балакучості, втручання в особистий простір інших, імпульсивності. Їм складно дотримуватися субординації та меж спілкування. Такі особи можуть створювати додаткове інформаційне навантаження на колектив, що знижує ефективність робочої комунікації. У той же час, при правильному керуванні вони можуть стати енергійними модераторами командної роботи. Рекомендується індивідуальна психологічна корекція, спрямована на розвиток емпатії, уважності до партнерів і вміння регулювати власну експресивність. Також ефективними є вправи на формування толерантності до тиші й усвідомлене слухання.

Отримані результати свідчать, що більшість працівників підприємства (60,1 % сумарно у групах «вище середнього» та «високий») володіють достатнім або високим рівнем комунікабельності, що створює сприятливі умови для ефективної міжособистісної взаємодії у виробничому колективі.

Водночас наявність невеликої кількості працівників із низькими або надмірними рівнями комунікабельності вказує на потребу в індивідуальній психологічній підтримці та цілеспрямованому розвитку комунікативних компетенцій.

На другому етапі емпіричного дослідження було використано методику «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні». Результати дослідження представлено в таблиці (див. табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Результати дослідження за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні»

Номер респондента	Невміння керувати емоціями, дозувати їх	Неадекватний прояв емоцій	Негнучкість та невиразність емоцій	Домінування негативних емоцій	Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі
Середнє					

Для наочного відображення результати дослідження за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» було розраховано за середніми показниками та представлено на гістограмі (див. рис. 2.2).

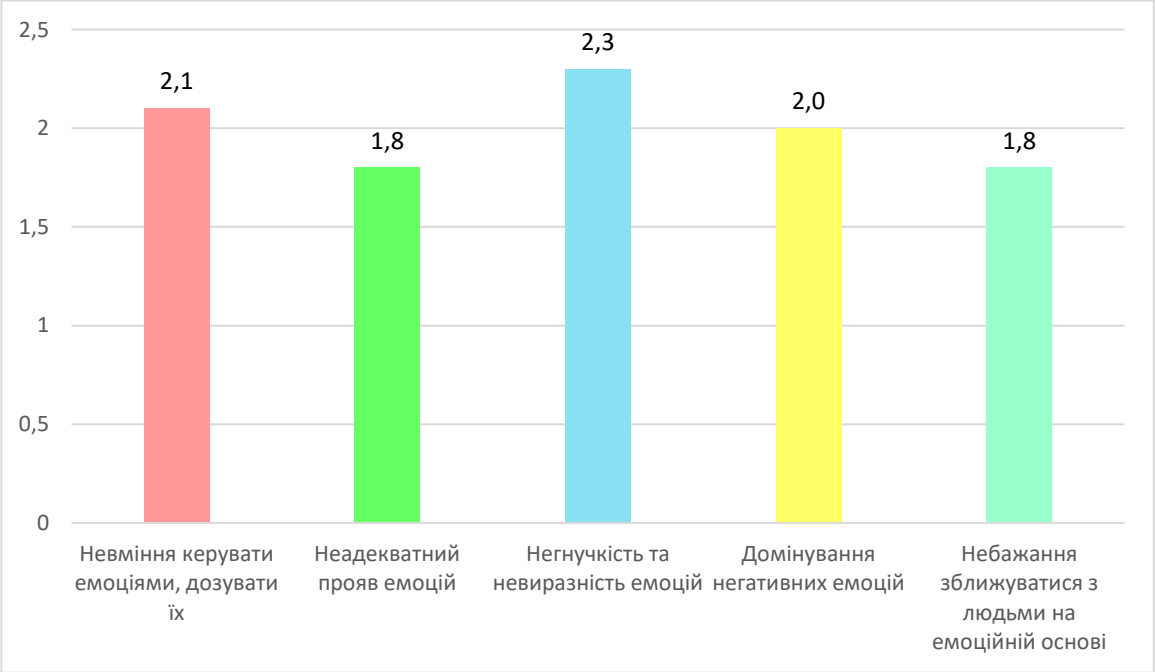

Рис. 2.2. Гістограма розподілу результатів дослідження за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні»

Згідно з отриманими даними, середні значення за всіма шкалами знаходяться приблизно на рівні 2 балів, що відповідає помірно вираженим емоційним бар'єрам у спілкуванні.

Отже, у більшості працівників хімічного підприємства не спостерігається глибоких емоційних утруднень у міжособистісній взаємодії, однак певні особливості емоційного реагування все ж можуть впливати на якість професійних контактів.

Працівники з ознаками невміння регулювати емоційні стани (середнє значення – 2,1) проявляють підвищену імпульсивність, нестриманість у висловлюваннях, схильність до емоційних вибухів або, навпаки, пригнічених реакцій. Такі особи не завжди усвідомлюють власні почуття, що призводить

до неадекватного їх прояву у міжособистісних відносинах. У виробничому середовищі це може виявлятися у поспішних рішеннях, конфліктах через дрібниці, труднощах у сприйнятті критики. Нестача емоційної саморегуляції негативно впливає на здатність до ефективної командної взаємодії, особливо в умовах стресу чи виробничих ризиків. Для зниження цього бар'єра доцільно проводити тренінги емоційної саморегуляції, вправи на усвідомлення власних емоційних станів («емоційний щоденник», «стоп-пауза»), а також практики рівномірного дихання та короткої релаксації. Важливо розвивати вміння називати емоції словами, це знижує їхню інтенсивність і сприяє самоконтролю.

Респонденти з вираженими показниками за шкалою неадекватний прояв емоцій (середнє значення – 1,8) схильні до неузгодженості між переживанням і його зовнішнім проявом. Вони можуть виявляти емоції надмірно (перебільшені реакції, різкі зміни настрою) або, навпаки, стримувати їх до повної беземоційності. Такі прояви ускладнюють адекватне розуміння партнерів по спілкуванню, знижують рівень довіри та створюють ризик міжособистісних конфліктів. У командній роботі подібна поведінка може призводити до емоційного дисбалансу та нестабільності у стосунках. Для оптимізації емоційних проявів корисними є вправи з розпізнавання емоцій (наприклад, методика «емоційне дзеркало»), рольові тренінги спілкування з акцентом на контроль міміки й інтонації, а також навчання асертивній поведінці – відкритому, але спокійному вираженню почуттів і думок.

Працівники з підвищеними показниками за шкалою негнучкість та невиразність емоцій (середнє значення – 2,3) відзначаються емоційною ригідністю, стриманістю, обмеженим діапазоном почуттів, а також труднощами у вираженні симпатії, радості чи співчуття. Часто вони виглядають байдужими або «замороженими» в емоційній сфері. На виробництві така особливість може ускладнювати налагодження неформальних стосунків, створюючи враження холодності чи

відстороненості. Це послаблює емоційний зв’язок у колективі, що є важливим чинником командної ефективності. Доцільно впроваджувати психологічні вправи на емоційне розкриття («емоційні кола», малювання настрою, групові обговорення відчуттів). Ефективним буде залучення до командних проєктів, де працівники зможуть проявляти емоції через спільну діяльність і досвід співпереживання.

Показник домінування негативних емоцій (середнє значення – 2,0) вказує на схильність до песимістичних оцінок, підвищену дратівливість, невдоволення, внутрішню напруженість. Респонденти з високими балами можуть часто переживати роздратування, втому, пригніченість, що позначається на якості спілкування. Домінування негативних емоцій може призводити до емоційного виснаження, зниження продуктивності, труднощів у конструктивному вирішенні конфліктів. Такі працівники схильні фокусуватися на проблемах, а не на їхньому розв’язанні, що уповільнює комунікаційні процеси. Рекомендується використання технік позитивної рефлексії (запис трьох позитивних моментів робочого дня), практики емоційного розвантаження (музична пауза, короткі перерви), а також психологічні тренінги оптимізму і стресостійкості. Важливо розвивати усвідомлену увагу (mindfulness) для зниження рівня хронічної напруги.

Працівники, які мають високі показники за шкалою небажання зближуватися з людьми на емоційній основі (середнє значення – 1,8), схильні утримувати емоційну дистанцію, не довіряти почуттям інших, уникати щирого виявлення симпатій. Вони можуть сприймати відкритість як слабкість, що зумовлює холодність у міжособистісних стосунках. Подібна поведінка у виробничому колективі знижує рівень згуртованості та довіри, особливо в ситуаціях, де необхідна взаємна підтримка. У таких працівників спостерігається низький рівень емоційної емпатії, що може гальмувати процеси комунікації. Для зниження цього бар’єра доцільно проводити тренінги розвитку емпатії, практикувати вправи на розуміння почуттів партнера («емоційне коло», «я-повідомлення»), а також створювати

позитивний емоційний клімат у колективі через неформальні заходи, святкування, командні зустрічі.

У цілому, за результатами діагностики, емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні працівників хімічного підприємства виражені на середньому рівні. Це свідчить про загалом сприятливий емоційний фон у колективі, однак існує потреба у психологічній підтримці розвитку емоційного інтелекту, навичок саморегуляції та емпатійного слухання. Зниження емоційних бар'єрів сприятиме не лише покращенню міжособистісних стосунків, а й підвищенню ефективності професійної діяльності, особливо в умовах підвищеної відповідальності та виробничого ризику.

Наступним етапом проведення емпіричного дослідження було діагностування за методикою «Активне слухання», спрямованою на виявлення рівня сформованості навичок ефективного сприйняття інформації, здатності до емпатійного слухання та зосередженості у процесі комунікації. Результати діагностики систематизовано та оформлено в таблицю (див. табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Результати дослідження за методикою діагностики «Активне слухання»

Номер респондента	Кількість балів	Рівень
		середній
		високий
		середній
		середній
		середній
		середній
		низький
		високий
		середній
		середній
		середній
		низький
		низький
		низький

Продовж. табл. 2.8

		високий
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
		високий
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній

Для зручності аналізу отриманих результатів, дані було переведено у відсоткові значення (див. табл. 2.9).

Таблиця 2.9

Зведена таблиця результатів дослідження за методикою діагностики «Активне слухання»

Рівень	**Низький**	**Середній**	**Високий**
Кількість респондентів	4	22	4
%	13,3%	73,4 %	13,3 %

Для наочного відображення результати дослідження за методикою діагностики «Активне слухання» було представлено на сегментограмі (див. рис. 2.3).

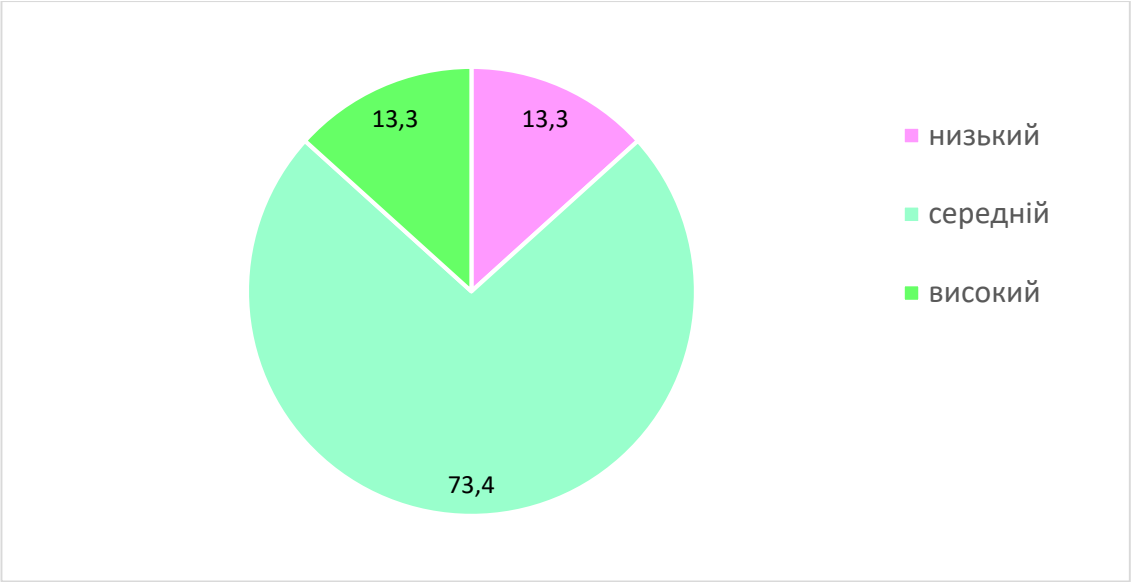

Рис. 2.3. Сегментограма розподілу результатів дослідження за методикою діагностики «Активне слухання»

Отримані дані свідчать, що переважна більшість респондентів (73,4 %) має середній рівень розвитку навичок активного слухання, що відображає загалом достатню здатність до сприймання та розуміння співрозмовників. Водночас, у 13,3 % працівників виявлено високий рівень сформованості цих навичок, і такий самий відсоток 13,3 % показали низькі результати, що вказує на потребу у додатковому розвитку комунікативної культури.

Респонденти з низьким рівнем активного слухання (4 респонденти – 13,3 %) демонструють слабку зосередженість під час спілкування, схильність до відволікань, труднощі у розумінні емоційного стану партнера. Їм притаманна перевага монологічного стилю спілкування, коли увага зосереджена на власних думках і висловлюваннях, а не на партнері. Такі особи часто перебивають співрозмовника або поспішають із висновками. У контексті хімічного підприємства це може призводити до неправильного розуміння виробничих завдань, неточностей у виконанні інструкцій, зниження рівня взаєморозуміння у колективі. Такі працівники схильні до конфліктів через відсутність уважного слухання або хибне тлумачення слів колег. Рекомендується проведення тренінгів розвитку активного слухання,

що включають вправи типу «переказ змісту», «дзеркало емоцій», «парафразування». Також ефективним буде формування навичок усвідомленого слухання через техніки концентрації уваги, коротких пауз і перефразування почутого. Керівникам варто забезпечити таким працівникам зворотний зв'язок після усних інструкцій, щоб перевіряти точність сприйняття.

Працівники з середнім рівнем активного слухання (22 респонденти – 73,4 %) володіють достатніми навичками розуміння співрозмовника, підтримання зорового контакту, виявлення інтересу до співбесідника. Вони здатні чути основний зміст повідомлення, але не завжди вміють розпізнати емоційний підтекст і невербальні сигнали. Такі респонденти можуть періодично відволікатися, пропускати деталі, або недостатньо виявляти емпатію у спілкуванні. Ця група демонструє стабільну комунікативну ефективність, достатню для продуктивної командної взаємодії. Однак у стресових чи конфліктних ситуаціях вони можуть втрачати уважність або не виявляти підтримки, що іноді знижує рівень довіри в колективі. Доцільно вдосконалювати їхні навички через корпоративні тренінги емоційної компетентності, обговорення робочих ситуацій з акцентом на емоційні реакції партнерів. Корисними є вправи на розвиток емпатійного слухання («почути між рядків», «емоційна рефлексія»). Важливо заохочувати працівників давати підтвердження розуміння вербально («я правильно розумію, що…») або невербально (кивок, міміка, спокійний тон).

Респонденти з високим рівнем активного слухання (4 респонденти – 13,3 %) володіють високим рівнем емоційного інтелекту, умінням концентруватися на співрозмовнику, точно відтворювати зміст і настрій почутого. Вони вміють підтримувати конструктивний діалог, застосовують парафразування, уточнення, невербальні сигнали підтримки (посмішка, кивок). Такі особи схильні до емпатійного стилю спілкування, що забезпечує високу ефективність міжособистісної взаємодії. Ці працівники є важливими комунікаційними посередниками у колективі. Вони сприяють налагодженню

доброзичливого клімату, запобігають конфліктам, забезпечують точну передачу інформації між керівництвом і виконавцями. Їхня поведінка стимулює позитивну соціально-психологічну атмосферу в колективі, що підвищує ефективність роботи підприємства загалом. Доцільно залучати таких працівників до ролі наставників, що допомагатимуть розвивати навички слухання в інших. Важливо підтримувати їх мотивацію через участь у тренінгах лідерства, психологічних семінарах з комунікативної культури. Їхній потенціал слід використовувати для формування корпоративної культури відкритого діалогу та взаємоповаги.

Результати тесту свідчать, що переважна більшість працівників хімічного підприємства мають достатній рівень розвитку навичок активного слухання, що є передумовою для ефективного обміну інформацією, попередження виробничих помилок і підтримання сприятливого соціально-психологічного клімату. Разом із тим, наявність невеликої частки респондентів із низьким рівнем слухання вказує на потребу у систематичній роботі з підвищення культури комунікації, розвитку емпатії та самоконтролю в спілкуванні. Розвиток умінь активного слухання в колективі сприятиме підвищенню довіри, взаєморозуміння та командної згуртованості, що є важливими умовами ефективної професійної діяльності працівників хімічного підприємства.

Наступна методика діагностики, яку було обрано для проведення емпіричного дослідження – методика «Діагностика домінуючої перцептивної модальності», яка дозволяє визначити провідний канал сприйняття інформації: візуальний, аудіальний або кінестетичний. Методика ґрунтується на припущенні, що у кожної людини існує певна сенсорна перевага, яка зумовлює особливості сприйняття, обробки й передавання інформації у процесі спілкування. Результати діагностики систематизовано та оформлено в таблицю (див. табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Результати дослідження за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності»

Номер респондента	Перцептивна модальність		
	Візуальна	Аудіальна	Кінестетична
1	5	5	7
2	7	4	11
3	9	10	12
4	10	8	10
5	12	7	12
6	11	5	7
7	10	10	10
8	8	7	11
9	11	10	9
10	10	9	9
11	13	9	9
12	11	10	7
13	10	5	9
14	10	8	12
15	11	11	8
16	8	7	9
17	11	11	5
18	7	8	4
19	8	9	5
20	7	8	9
21	8	5	9
22	10	9	5
23	11	9	11
24	10	11	11
25	10	7	11
26	12	8	9
27	8	9	5
28	7	8	9
29	8	7	9
30	8	7	9
Середне	**9,4**	**8,0**	**8,8**

Для наочного відображення результати дослідження за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності» представлено на гістограмі (див. рис. 2.4).

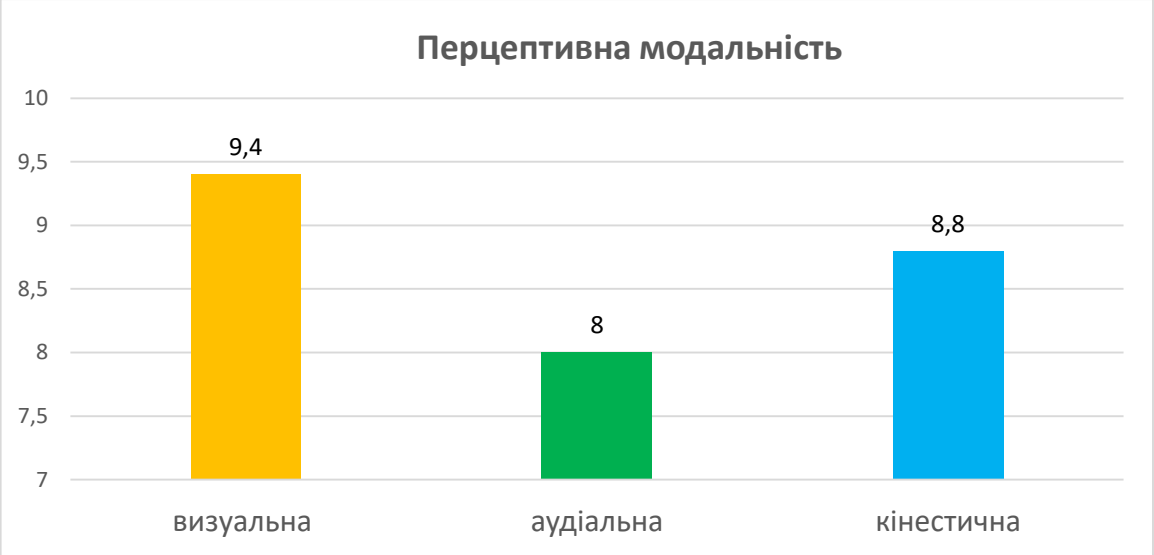

Рис. 2.4. Гістограма розподілу результатів дослідження за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності»

Таким чином, домінуючою тенденцією серед працівників хімічного підприємства є перевага візуального типу сприйняття, що означає схильність орієнтуватися на зорові образи, графічну інформацію, візуальні інструкції. Проте аудіальна й кінестетична модальності також виражені на достатньому рівні, що свідчить про відносну сенсорну збалансованість комунікативної системи колективу.

Респонденти з переважанням візуального типу сприйняття (середній показник – 9,4 бала) орієнтуються на зорові враження, деталі, схеми, кольори, просторові співвідношення. Їхнє мислення образне, структуроване, вони краще запам’ятовують те, що бачать, а не те, що чують. У комунікації ці люди прагнуть чіткості, конкретності й логічної послідовності. У виробничих умовах візуали ефективно працюють із технологічними схемами, кресленнями, таблицями, лабораторними зразками. Вони уважні до деталей і зовнішніх змін, що важливо для контролю якості хімічних процесів. Однак у спілкуванні можуть бути дещо формальними, схильними до аналітизму, іноді емоційно стриманими. Для підвищення ефективності комунікації працівникам цього типу варто:

- використовувати наочні матеріали (плакати, діаграми, інструкційні карти);
- розвивати емоційну виразність і навички невербальної підтримки;
- практикувати зоровий контакт і активне слухання як елементи збагачення міжособистісної взаємодії.

Також доцільно включати в навчальні програми візуалізацію процесів для оптимального засвоєння інформації.

Респонденти з перевагою аудіальної модальності (середній показник – 8,0 бала) краще сприймають інформацію через слухові канали: голос, інтонацію, звуки, ритм мовлення. Вони чутливі до емоційного тону висловлювань, легко запам’ятовують почуту інформацію, орієнтуються на словесні пояснення та вербальну комунікацію. Такі люди здатні до глибокого розуміння змісту мовлення, але можуть не завжди звертати увагу на невербальні деталі. На хімічному підприємстві аудіали ефективно сприймають усні інструктажі, вказівки, пояснення технологічних процесів. Вони добре проявляють себе в комунікативних ролях координаторів, наставників, диспетчерів. Проте у візуально перевантаженому середовищі (схеми, таблиці, прилади) вони можуть потребувати усних коментарів або повторення завдань. Для підвищення ефективності роботи з аудіалами рекомендовано:

- надавати усні інструкції у поєднанні з візуальними підкріпленнями;
- використовувати чіткий, доброзичливий тон голосу;
- стимулювати розвиток візуальної уваги через тренінги опису зображень або просторових моделей.

Керівникам важливо вербалізувати завдання: пояснювати логіку процесів, а не лише демонструвати результати.

Респонденти з домінуванням кінестетичного типу (середній показник – 8,8 бала) орієнтуються на відчуття, рух, тілесні сигнали, фізичний комфорт. Вони найкраще сприймають інформацію через практичну діяльність, дотик, маніпуляції з об’єктами. Їхнє мислення конкретне, асоційоване з досвідом. В

емоційному плані вони теплі, чутливі, схильні до емпатії, але водночас потребують стабільності й безпеки у стосунках. Для кінестетиків найпродуктивнішими є практичні завдання, дослідницькі експерименти, робота з обладнанням, де вони можуть «відчути» процес. Вони чудово працюють у команді, підтримують позитивну атмосферу, однак можуть відволікатися в умовах перевантаження або емоційного напруження. Їхня увага знижується без можливості фізичної активності. Для розвитку комунікативних і професійних здібностей кінестетиків доцільно:

- включати практичні елементи у навчання та інструктажі;
- використовувати рухові паузи або короткі фізичні вправи під час роботи;
- стимулювати розвиток аудіальних і візуальних каналів шляхом комбінування форм навчання.

У спілкуванні важливо підтримувати дружню атмосферу, використовувати доброзичливі жести, що створюють почуття довіри та включеності.

Отримані результати свідчать, що більшість працівників хімічного підприємства мають збалансований тип сенсорного сприйняття, з незначною перевагою візуальної модальності. Це створює сприятливі умови для роботи в інформаційно насиченому виробничому середовищі, де ключову роль відіграють зорові інструкції, технічні схеми, показники приладів.

Разом із тим, для підвищення ефективності комунікації у колективі доцільно:

- поєднувати візуальні, аудіальні та практичні способи передавання інформації;
- розвивати аудіальну чутливість (емпатійне слухання) та кінестетичну включеність (через практичну участь у завданнях);
- проводити тренінги сенсорної гнучкості, які допоможуть працівникам краще адаптуватися до різних стилів комунікації.

Отже, згідно з результатами методики діагностики комунікабельності, більшість респондентів мають високий або вище середнього рівень розвитку комунікативних якостей. Це свідчить про достатню відкритість, ініціативність і здатність до конструктивної взаємодії в команді. Водночас у невеликої частини досліджуваних виявлено надмірну або знижену комунікабельність, що вказує на необхідність психологічної корекції крайніх проявів соціальної поведінки. Працівники з високим рівнем комунікабельності виступають активними учасниками професійного обміну, однак їм варто розвивати самоконтроль і навички активного слухання, тоді як менш комунікабельні потребують стимулювання соціальної ініціативи та впевненості у спілкуванні.

Дані за методикою діагностики емоційних бар'єрів у спілкуванні показали, що в цілому емоційні бар'єри у працівників виражені на середньому рівні. Це свідчить про збалансований емоційний стан колективу, однак із помірними труднощами у сферах саморегуляції, прояву почуттів та емоційної гнучкості. Виявлено, що окремі працівники мають тенденцію до пригнічення емоцій або надмірного контролю поведінки, що може знижувати щирість і відкритість комунікації. Також спостерігаються випадки домінування негативних емоцій у професійній взаємодії: втоми, роздратування, емоційного виснаження, які можуть бути пов'язані з особливостями виробничого середовища.

Результати за методикою діагностики «Активне слухання» показали, що переважна більшість респондентів мають середній рівень сформованості навичок активного слухання. Це свідчить, що працівники здебільшого здатні адекватно сприймати інформацію, підтримувати зоровий контакт, демонструвати зацікавленість у спілкуванні. Водночас у деяких випадках спостерігаються труднощі з розумінням емоційного підтексту, уважним слуханням у конфліктних ситуаціях, схильністю перебивати співрозмовника.

Дослідження за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності» виявило, що для більшості респондентів характерна домінуюча

візуальна модальність. Це означає, що працівники переважно сприймають і засвоюють інформацію через зорові образи, схеми, просторові орієнтири, що добре узгоджується з технологічними особливостями хімічного виробництва. Разом із тим, наявність достатньо високих показників за аудіальною та кінестетичною модальностями свідчить про сенсорну гнучкість, яка дозволяє працівникам адаптуватися до різних типів комунікацій: вербальних, наочних і практичних. Для підвищення ефективності спільної діяльності доцільно комбінувати візуальні (інструкції, схеми), аудіальні (усні інструктажі) та кінестетичні (практичні вправи, тренування) форми навчання і взаємодії.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Визначені умови ефективної комунікації працівників хімічного підприємства. До основних умов належить комплекс взаємопов'язаних психологічних і когнітивних характеристик, які визначають здатність працівників взаємодіяти точно, професійно та злагоджено. Передусім важливою є комунікабельність, що проявляється у готовності працівника до відкритої взаємодії, умінні встановлювати робочі контакти та підтримувати конструктивний діалог у виробничих ситуаціях. Водночас значну роль відіграє емоційна компетентність, адже здатність регулювати власні емоції, зберігати психологічну рівновагу та адекватно реагувати на емоційні стани колег сприяє створенню сприятливої атмосфери співпраці та знижує ризик конфліктів. Не менш важливим компонентом є активне слухання, яке передбачає уважність, емпатійність і здатність точно розуміти співрозмовника. На хімічному виробництві чіткість передачі інформації, уміння чути та правильно інтерпретувати повідомлення істотно підвищує безпеку й ефективність роботи. Додатковою умовою успішної комунікації виступає перцептивна узгодженість, тобто усвідомлене використання власного провідного сенсорного каналу сприйняття інформації та вміння адаптуватися до способу сприймання співрозмовника. Це забезпечує більш точний і зрозумілий обмін інформацією між працівниками. Важливою характеристикою, що доповнює систему професійної взаємодії, є когнітивна гнучкість. Вона дозволяє швидко реагувати на зміни у виробничих умовах, обирати оптимальні шляхи порозуміння та коригувати стиль спілкування залежно від ситуації. Така здатність сприяє конструктивному діалогу, ефективному вирішенню проблем і гармонізації службових стосунків.

Сукупність цих умов формує основу для мінімізації комунікативних бар'єрів, підвищення згуртованості колективу та забезпечення результативного виконання виробничих завдань.

Для проведення емпіричного дослідження було використано наступні методики психологічної діагностики: методика діагностики комунікабельності, методика «Діагностика комунікативних бар'єрів», методика «Активне слухання», методика «Діагностика домінуючої перцептивної модальності».

Комплексний аналіз результатів дослідження за всіма методиками показав, що комунікативна компетентність працівників хімічного підприємства загалом сформована на середньому та вище середнього рівнях. Більшість працівників володіють навичками ефективного слухання, мають позитивне ставлення до спілкування і демонструють адекватний рівень емоційної стабільності. Разом із тим, виявлені певні психологічні бар'єри – емоційна скута поведінка, надмірна стриманість або гіперкомунікативність, а також недостатня емпатійність у слуханні – потребують системної психологічної роботи.

Для підвищення ефективності комунікації доцільно розвивати емоційний інтелект і навички саморегуляції; проводити тренінги активного слухання та невербальної комунікації; удосконалювати культуру обміну інформацією між підрозділами; підтримувати психологічно безпечне робоче середовище, що сприяє відкритості й довірі. У результаті, сформованість базових комунікативних умінь працівників хімічного підприємства можна оцінити як достатню для забезпечення ефективної професійної взаємодії, однак подальше вдосконалення комунікативної культури є необхідною умовою підвищення продуктивності та гармонізації міжособистісних стосунків у колективі.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ХІМІЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

3.1. Програма соціально-психологічного тренінгу щодо формування ефективної комунікації працівників хімічного підприємства

Розроблена програма соціально-психологічного тренінгу спрямована на підвищення рівня комунікативної компетентності працівників хімічного підприємства, розвиток навичок активного слухання, емоційної регуляції, взаєморозуміння, конструктивної взаємодії та командної ефективності.

Програма передбачає 9 занять, тривалістю 1,5 – 2 години кожне, які проводяться у групі чисельністю 30 осіб.

Заняття включають:

- вступну частину (мотиваційний компонент, розігрів, налаштування);
- основну частину (вправи, рольові ігри, обговорення, міні-лекції);
- завершення (рефлексія, підбиття підсумків, релаксаційна вправа).

Зміст тренінгу побудовано на основі результатів констатувального етапу дослідження, що виявив потребу працівників у розвитку емоційної гнучкості, вмінь слухання, адекватного самовираження та подолання комунікативних бар’єрів.

Структура програми соціально-психологічного тренінгу «Ефективна комунікація у професійній діяльності працівників хімічного підприємства» представлена в таблиці (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Структура програми соціально-психологічного тренінгу «Ефективна комунікація у професійній діяльності працівників хімічного підприємства»

№ заняття	Назва заняття	Тема	Мета
1	Знайомство та створення позитивного психологічного клімату	Вступ у тренінг, правила групи, знайомство	Формування довірливої атмосфери та мотивації до участі
2	Усвідомлення власного стилю спілкування	Самопізнання в комунікації	Дослідження індивідуальних особливостей комунікативної поведінки
3	Активне слухання як основа ефективної взаємодії	Розвиток навичок активного слухання	Навчання прийомам емпатійного слухання
4	Емоції у спілкуванні та подолання емоційних бар’єрів	Емоції і контроль	Формування навичок управління емоційними станами
5	Вербальна та невербальна комунікація	Мова тіла	Підвищення виразності та усвідомлення невербальних сигналів
6	Мова мого сприйняття: візуал, аудіал чи кінестетик	Мова мого сприйняття	Усвідомити свій провідний тип сприйняття інформації
7	Формування партнерських відносин у команді	сутність партнерської комунікації та її значення	Розвиток партнерської комунікації
8	Конструктивне вирішення конфліктів	Комунікація в стресових ситуаціях	Навчання прийомам асертивного спілкування
9	Підсумкове заняття	Рефлексія та узагальнення досвіду	Закріплення знань і формування позитивного ставлення до комунікації

Заняття 1

Тема: Знайомство та створення позитивного психологічного клімату.

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета:

- сформувати атмосферу відкритості, довіри й психологічного комфорту;
- познайомити учасників між собою;
- створити позитивну мотивацію до участі у тренінгу;
- визначити спільні очікування від тренінгової програми.

Матеріали: ватман, маркери, клейкі стікери, бейджі, аркуші А4, смайли-стікери, музичний супровід для фону.

Хід заняття:

Вступна частина.

Тренер: Вітаю всіх на нашому тренінгу! Дуже рада бачити кожного з вас сьогодні – усміхнених, цікавих, відкритих. Наше перше заняття це старт великої подорожі у світ ефективної комунікації. Ми будемо вчитися краще розуміти себе й інших, висловлювати думки відкрито, але з повагою, слухати так, щоб нас чули, і говорити так, щоб нас розуміли.

Сьогоднішня тема: Знайомство та створення позитивного психологічного клімату.

Наше завдання: познайомитися, відчути себе єдиною командою та створити атмосферу, у якій кожен зможе говорити вільно й без страху бути не зрозумілим.

Психологічний клімат це емоційна атмосфера колективу. У команді з добрим кліматом люди поважають одне одного, довіряють, допомагають, діляться ідеями. Такий колектив працює швидше, творчіше і без конфліктів. На хімічному підприємстві, де важлива точність, безпека і злагодженість дій, довіра та взаєморозуміння, це не просто комфорт, а професійна необхідність. Коли працівники спілкуються відкрито, вони знижують кількість помилок,

запобігають аваріям і підтримують одне одного. Тому перше, що ми зробимо сьогодні це створимо простір довіри.

Щоб відчути себе частиною команди, познайомимося один з одним у незвичний, але веселий спосіб. Зараз ми проведемо вправу, яка допоможе запам'ятати імена колег і трохи розім'ятися емоційно. Кожен назве своє ім'я і покаже жест, який його символізує. Наступний учасник повторює всі попередні і додає свій жест. Готові? Починаємо.

Вправа «Ім'я і жест» [79]

Мета: знайомство учасників, зниження напруги, створення позитивного настрою.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

Учасники стають у коло. Кожен по черзі називає своє ім'я та показує жест, який його символізує (наприклад, «Я – Олена» і показує жест привітання). Наступний повторює всі попередні і додає свій. Коли коло завершується, всі повторюють разом усі імена і жести.

Обговорення:

о було найскладніше: запам'ятати, показати чи вигадати жест?

кі емоції ви відчували, коли повторювали імена інших?

Тренер: Ми почали спілкуватися не лише словами, а й рухом, емоцією. Це вже комунікація. Ми побачили, що кожен із нас унікальний і водночас частина спільної команди.

Вправа «Очікування» [79]

Мета: формування мотивації до участі у тренінгу, виявлення очікувань.

Час проведення: 20 хв.

Хід вправи:

На ватмані намальовано «дерево тренінгу»: коріння (наш досвід), стовбур (процес), крона (очікування).

Кожен учасник отримує «листочок» (стікер) і записує: «Чого я очікую від цього тренінгу?»

Усі приклеюють свої листочки до крони дерева.

Обговорення:

кі очікування повторюються найчастіше?

кі теми здаються вам найактуальнішими?

Тренер: Ми побачили, що багато наших очікувань схожі. Це означає, що ми рухаємось у правильному напрямку до спільної мети.

Вправа «Правила групи» [92]

Мета: створення безпечного простору для спілкування.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

Тренер запитує: «Що потрібно, щоб кожному з нас було комфортно працювати в групі?»

Пропонує записати на ватман правила, наприклад:

1. Говоримо по черзі.
2. Поважаємо думку інших.
3. Конфіденційність – те, що говориться тут, залишається тут.
4. Бути активним і щирим.
5. Підтримувати один одного.

Учасники підписуються під правилами як підтвердження згоди.

Обговорення: Яке правило для вас найважливіше?

Тренер: Ці правила наша домовленість про довіру. Саме вони створюють основу для ефективної комунікації.

Щоб краще зрозуміти, чому атмосфера у колективі така важлива, варто згадати, що таке комунікація взагалі. Багато хто вважає, що спілкування це просто слова, які ми промовляємо. Але насправді це лише частина великого процесу.

Міні-лекція «Що таке ефективна комунікація»

Час проведення: 10 хв.

Ефективна комунікація це коли ми не лише говоримо, а й розуміємо. Це коли співрозмовник чує не тільки наші слова, а й наші почуття, емоції,

інтонацію. А ми, у свою чергу, розуміємо, як наші слова впливають на інших. Справжнє спілкування це двосторонній процес взаємного обміну емоціями, думками і значеннями [92]. Коли ми говоримо про ефективну комунікацію, ми маємо на увазі взаєморозуміння, повагу та щирість. І перший крок до цього навчитися бачити і чути одне одного по-справжньому. Сьогодні ми зробимо саме цей крок.

Найбільша проблема в комунікації це ілюзія, що вона вже відбулася. (Бернард Шоу)

Щодня кожен із нас спілкується на роботі, вдома, у транспорті, в соцмережах. Ми обмінюємося словами, повідомленнями, поглядами. І здається, що комунікація це щось звичне й просте.

Та чи завжди нас розуміють правильно? Чи завжди ми здатні вислухати іншого до кінця, не перебиваючи? Чи завжди ми говоримо не лише розумом, а й серцем?

Ефективна комунікація це не просто передача інформації, а взаємний процес розуміння, у якому співрозмовники не лише чують, а й відчувають одне одного. У сучасному виробничому середовищі, зокрема на хімічних підприємствах, від неї залежить не лише продуктивність, а й безпека, моральний клімат і навіть психологічне здоров’я колективу [21].

Комунікація (від лат. communicare – робити спільним) це процес обміну інформацією, почуттями, думками, враженнями.

Розрізняють три основні складові комунікативного акту [79]:

1. Комунікативний аспект – обмін повідомленнями, знаннями, інструкціями.
2. Інтерактивний аспект – взаємодія, організація спільних дій.
3. Перцептивний аспект – сприйняття і розуміння партнера по спілкуванню.

Ефективна комунікація відбувається тоді, коли ці три рівні працюють гармонійно: людина не лише висловлює думку, а й розуміє, як її сприймають

інші; коли слова узгоджуються з тоном, інтонацією, мімікою, жестами, і все це разом створює довіру.

У цьому контексті важливо пам’ятати: слова передають лише близько 35% інформації, а решта – це невербальні засоби: тембр голосу, інтонація, пози, погляд, міміка [4]. Саме тому навіть найточніше повідомлення може бути загублене, якщо інтонація звучить холодно чи агресивно.

Розглянемо кілька базових умов, без яких справжнє взаєморозуміння неможливе [79]. Довіра і відкритість – люди краще сприймають інформацію від тих, кому довіряють. Без довіри будь-яка комунікація перетворюється на обмін формальностями. Емпатія – це здатність стати на місце іншого, відчути його стан. Емпатійна людина слухає не лише вухами, а й серцем. Толерантність до відмінностей, коли ефективний комунікатор не засуджує, а намагається зрозуміти. Активне слухання виражається в умінні уважно слухати, уточнювати, переказувати думки співрозмовника власними словами. Це одна з ключових навичок успішної комунікації [92]. Позитивна установка, коли ми налаштовані доброзичливо, інший сприймає нас як союзника, а не суперника.

У професійному колективі ці принципи формують психологічний клімат довіри і поваги, де люди охоче діляться ідеями, не бояться висловлювати ініціативу, спільно розв’язують проблеми.

Спілкування може ускладнюватися через емоційні, смислові, інтелектуальні та поведінкові бар’єри.

Найпоширеніші з них стереотипи, поспішні висновки, невміння керувати емоціями, формалізація спілкування, страх помилки або осуду. Стереотипи, коли ми схильні судити про людину за першими враженнями, а не за її справами. Часто робимо поспішні висновки. Ми не дослуховуємо і вже формуємо відповідь. Не вміємо керувати емоціями, коли гнів або образа беруть гору, ми перестаємо чути інших. Надмірна офіційність, холодність, руйнує живий контакт. Люди бояться зробити помилки або осуду і тому мовчать, щоб «не виділитися», і тим самим втрачається цінна інформація.

Ефективна комунікація потребує усвідомлення цих бар'єрів і роботи над їх подоланням. Один із способів це відкрите обговорення труднощів спілкування у команді, тренінги емоційного самоконтролю, розвиток навичок емпатійного слухання.

Психолог А. Меграбіан довів, що у сприйнятті повідомлення слова передають 7% змісту, інтонація – 38%, невербальні сигнали – 55% [106]. Отже, важливо слідкувати за відповідністю між словами і тоном. Якщо людина каже «я все добре розумію», але її голос напружений, а погляд уникає контакту, співрозмовник відчує фальш.

Щирість і природність це головні ознаки ефективної комунікації.

Успішна команда це не лише сукупність професіоналів, а група людей, які вміють домовлятися. Командна комунікація базується на чіткому розподілі ролей; постійному зворотному зв'язку; взаємоповазі та готовності чути одне одного.

Ефективна комунікація це мистецтво бути зрозумілим і почутим. Вона вимагає не лише технічних умінь (як формулювати думку чи вести діалог), а передусім людяності, доброзичливості та емоційної зрілості. Колектив, де панує взаєморозуміння, у ньому приємно працювати, в ньому народжуються нові ідеї та кожен відчуває свою цінність. Коли люди починають чути одне одного з'являється не просто ефективна комунікація. З'являється команда.

Вправа «Моє місце в команді» [79]

Мета: усвідомлення своєї ролі в колективі.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

Учасникам пропонується намалювати коло (команду) і позначити себе в ньому. Потім обговорюється: «Чому ви вибрали саме це місце?»

Тренер: Кожен має своє значення у колективі. Коли ми це усвідомлюємо, комунікація стає ефективнішою.

Підсумкова вправа «Коло настрою» [14]

Мета: рефлексія емоційного стану після заняття.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

Учасники стають у коло й по черзі діляться, як почувалися на початку та як зараз. Можна використати картки зі смайликами для символічного вибору настрою.

Питання для обговорення:

о вам сподобалось найбільше?

ке слово асоціюється у вас з цим заняттям?

Тренер: Ми створили групу, де кожен може бути почутим. Це перший крок до ефективної комунікації.

Сьогодні ми познайомилися та зробили перші кроки до ефективного спілкування. Наступного разу дізнаємося, який саме стиль спілкування притаманний кожному з нас. Дякую учасникам тренінгу за активну участь, до наступної зустрічі!

Заняття 2

Тема: Усвідомлення власного стилю спілкування.

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета заняття:

- допомогти учасникам усвідомити власний стиль комунікації;
- розвивати вміння адаптувати стиль спілкування до ситуації;
- навчити розпізнавати риси інших стилів та ефективно взаємодіяти з ними;
- формувати толерантність до різних типів спілкування в колективі.

Матеріали: картки з описами стилів комунікації, фліпчарт, маркери, аркуші формату А4, роздруківки тесту на визначення стилю спілкування, музика для фону.

Вступна частина.

Тренер: Вітаю вас, колеги! Минулого разу ми створили доброзичливу атмосферу і почали розуміти, наскільки важлива комунікація у спільній

роботі. Сьогодні ми підемо далі, спробуємо розібратися, який саме стиль спілкування притаманний кожному з нас. Кожен із нас має свій унікальний спосіб виражати думки, реагувати на слова інших, доносити свої почуття. Хтось говорить рішуче і прямо, хтось м'яко й дипломатично, хтось більше слухає, ніж говорить. Розуміння власного стилю це перший крок до розвитку ефективної комунікації.

Щоб краще зрозуміти себе, спробуємо уявити, що наш стиль спілкування має колір. Подумайте, який колір найбільше відображає, як ви спілкуєтеся з людьми: яскраво, спокійно, холодно, тепло, різко чи м'яко.

Вправа «Кольори комунікації» [92]

Мета: виявити різні стилі спілкування в групі, створити образне уявлення про власну комунікацію.

Час проведення: 20хв.

Хід вправи:

Кожен учасник обирає колір, який символізує його стиль спілкування. На аркуші малює простий символ або фігуру цього кольору (наприклад, сонце, блискавку, хвилю). Потім коротко пояснює: «Я – червоний, тому що часто говорю енергійно, швидко, можу бути імпульсивним».

Обговорення:

кі кольори переважають у нашій групі?

и легко було визначити свій стиль?

к ви думаєте, чи може колір вашого спілкування змінюватися залежно від ситуації?

Тренер: Ми побачили, що всі ми різні і саме це створює гармонію в команді. Розуміння власного стилю допомагає приймати інших такими, які вони є. Тепер, коли ми вже відчули власний «колір», подивімося, які загальні стилі спілкування виділяє психологія.

Міні-лекція «Стилі спілкування: від агресії до партнерства» (10 хв)

Спілкування це основа людської взаємодії, засіб узгодження дій, обміну думками, емоціями, інформацією. Проте ефективність комунікації

значною мірою залежить не лише від змісту повідомлень, а й від того, як саме людина спілкується, від її стилю комунікації. Стиль визначає, як людина реагує на конфлікти, як висловлює свої думки, як відстоює власні інтереси та як сприймає емоції інших.

Розрізняють три основні стилі комунікації: пасивний, агресивний і асертивний (партнерський). Ці стилі можна розглядати як три полюси, між якими розташовується широкий спектр індивідуальних відтінків поведінки.

Пасивний стиль характеризується надмірною стриманістю, невпевненістю у собі та униканням відкритого вираження думок і почуттів. Людина з таким стилем часто говорить тихо, уникає прямого погляду, схильна погоджуватись із думкою більшості, навіть якщо має іншу позицію. Зазвичай такі працівники намагаються не конфліктувати, не відстоюють власні права, беруть на себе додаткові обов’язки, не висловлюючи невдоволення. На перший погляд, вони створюють спокійну атмосферу, проте внутрішня напруга може призводити до стресу, емоційного вигорання, пасивного протесту. Пасивний стиль часто формується як наслідок заниженої самооцінки, страху осуду або негативного досвіду у спілкуванні. Для таких людей важливо розвивати впевненість, уміння говорити «ні», навички самопідтримки та позитивного мислення.

Агресивний стиль це протилежність пасивного. Його носій схильний домінувати, перебивати співрозмовників, нав’язувати свою думку, часто використовує категоричні судження («Я правий», «Ти не розумієш», «Зроби так, як я сказав»). Агресивна комунікація часто супроводжується підвищеним тоном, активною жестикуляцією, емоційним тиском. Такий стиль може бути ефективним у ситуаціях, коли потрібна швидка реакція, рішучість або захист позиції (наприклад, під час аварійних ситуацій на виробництві). Проте постійне застосування агресивної поведінки руйнує довіру, породжує страх, опір і конфлікти. Психологічна особливість цього стилю полягає у прагненні контролювати інших і компенсувати власну внутрішню невпевненість. Часто агресивні комунікатори не усвідомлюють свого впливу на інших і вважають

прямоту ознакою сили. Агресивне спілкування супроводжується високим рівнем емоційної напруги, зниженням емпатії та схильністю до конфліктних реакцій. Для таких людей важливо вміти керувати емоціями, дозувати експресію, розвивати толерантність і слухання.

Асертивний або партнерський стиль вважається найефективнішим, оскільки поєднує впевненість у собі з повагою до інших. Людина з таким стилем відкрито висловлює свої думки, уміє відстоювати позицію без агресії, здатна слухати й приймати чужу точку зору. Партнерська комунікація ґрунтується на рівності: «Я – окей, і ти – окей». Така позиція дозволяє досягати порозуміння навіть у складних ситуаціях, знижує рівень емоційних бар'єрів, сприяє взаємній підтримці. Асертивна людина говорить спокійно, впевнено, дотримується балансу між особистими потребами та потребами інших. Вона здатна сказати «ні» без почуття провини, аргументувати свою думку без тиску та образ.

Стиль спілкування не є вродженою рисою, він формується у процесі життєвого досвіду під впливом сім'ї, соціального середовища, культури організації та індивідуально-психологічних особливостей особистості.

Асертивність це не вроджена якість, а навичка, яку можна розвинути. Для цього важливо усвідомлювати свої емоції, розуміти, що саме ви відчуваєте в момент спілкування, і не дозволяти емоціям керувати діями. Використовувати «Я-повідомлення». Замість «Ти мене не слухаєш» говорити «Мені складно, коли мене перебивають». Це знижує захисну реакцію співрозмовника. Розвивати активне слухання. Звертати увагу не лише на слова, а й на інтонацію, міміку, емоції. Практикувати спокійну впевненість. Говорити чітко, коротко, без виправдань, але й без тиску. Підтримувати доброзичливий контакт. Посмішка, відкрита поза, щира зацікавленість створюють атмосферу партнерства.

Асертивна комунікація не виключає емоцій. Вона вчить виражати їх конструктивно. Це не м'якість, а впевненість, поєднана з повагою до іншої людини.

Таким чином, перехід від агресивного чи пасивного стилю до партнерського є не лише психологічним, а й професійним розвитком особистості.

Ефективне спілкування неможливе без усвідомлення власного стилю комунікації. Пасивність обмежує, агресивність руйнує, а партнерство – створює.

Тому наступна вправа допоможе вам побачити свій стиль у дії.

Тренер: Слова це теорія. А щоб зрозуміти себе на практиці, давайте спробуємо невелику рольову гру.

Вправа «Мій стиль у дії» (рольова гра) [58]

Мета: усвідомити власний стиль спілкування через практику, навчитися регулювати його залежно від ситуації.

Час проведення: 25 хв.

Хід вправи:

Учасники об’єднуються у трійки. Кожна трійка отримує ситуацію (на картках): «Робітник не виконав завдання вчасно»; «Колега втомився і втрачає концентрацію»; «Керівник зробив зауваження несправедливо». Один учасник говорить агресивно, другий – пасивно, третій – асертивно. Потім ролі змінюються.

Обговорення (у загальному колі):

якому стилі вам було найзручніше діяти?

к реагували інші на ваш стиль?

кий стиль був найефективнішим для досягнення згоди?

Тренер: Як бачимо, жоден стиль не є «поганим». Усе залежить від ситуації. Але ефективність комунікації завжди зростає, коли ми говоримо з повагою до співрозмовника і не порушуємо його меж. Щоб закріпити тему, пропоную невелику притчу.

Притча «Два дзеркала» (10 хв)

Жив чоловік, який постійно сварився з усіма навколо. Йому здавалося, що світ агресивний і несправедливий. Одного дня він увійшов до зали, стіни

якої були вкриті дзеркалами. Він насупився і побачив тисячу насуплених облич. Він закричав і почув тисячу криків у відповідь. Розлючений, він вибіг із зали. На порозі сидів мудрець і сказав: «Сину, світ це дзеркало. Якщо ти хочеш бачити посмішки спочатку посміхнись сам».

Обговорення:

кий зміст цієї притчі для вас?

к це пов’язано зі стилем спілкування?

Тренер: Ми отримуємо від людей те, що самі в них вкладаємо. Тому ефективна комунікація починається з внутрішнього стану відкритості та доброзичливості.

Вправа «Мій крок до ефективності»

Мета: сформувати індивідуальні наміри для розвитку ефективної комунікації.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

Кожен отримує картку й записує відповідь на запитання:

«Що я зроблю вже завтра, щоб моє спілкування стало ефективнішим?»

Учасники по черзі зачитують свої фрази.

Тренер: Сьогодні ми зробили ще один крок до себе і до інших. Ми почали розуміти, як наш стиль впливає на взаємодію в команді. На наступному занятті ми вчитимемось чути, розвиватимемо навички активного слухання.

Заняття 3

Тема: Активне слухання як основа ефективної взаємодії.

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета заняття:

- розкрити сутність активного слухання як важливої складової ефективної комунікації;

- сформувати вміння слухати, розуміти і підтримувати співрозмовника;

- розвинути емпатійність та увагу до невербальних сигналів;

- навчити учасників використовувати техніки активного слухання у професійному спілкуванні.

Матеріали: аркуші А4, маркери, роздруківки технік активного слухання, фліпчарт, аркуші для зворотного зв'язку, картки з робочими ситуаціями.

Хід зайняття:

Вступна частина.

Тренер: Вітаю всіх! Минулого разу ми говорили про стилі спілкування від агресивного до партнерського. Сьогодні ми зосередимось на тому, що здається простим, але часто найважчим у спілкуванні на вмінні слухати. Згадайте: як часто ми справді слухаємо людину, а не просто чекаємо, поки вона замовкне, щоб висловити свою думку? Слухати це не лише чути слова, це розуміти, що стоїть за ними. І саме цьому ми сьогодні навчимося.

Давайте спочатку розберемось, що таке активне слухання і чому воно є серцем ефективної комунікації.

Міні-лекція «Слухати – означає розуміти» (5 хв)

Активне слухання це спосіб спілкування, за якого людина не просто чує слова співрозмовника, а демонструє йому свою зацікавленість, розуміння й підтримку. Воно передбачає не лише фізичне слухання, а й емоційне залучення, прояв уваги, співпереживання та доречне реагування на зміст повідомлення [31]. Ця якість є одним із головних компонентів ефективної комунікації.

Термін запровадив американській дослідник Карл Роджерс, який вважав, що емпатійне слухання це ключ до взаєморозуміння [108].

Мета активного слухання створити простір довіри. Коли людина відчуває, що її справді слухають, вона починає відкриватись, стає спокійнішою, легше знаходить рішення.

До основних технік активного слухання можна віднести підтримка невербальними сигналами, перефразування, уточнення, відображення

почуттів, паузи. Підтримка невербальними сигналами це погляд, кивок, усмішка. Перефразування це переказ основної думки іншими словами: «Як я розумію, ви вважаєте, що…». При уточненні повідомлення, ми говоримо «Правильно я зрозумів, що…?» Відображуючи почуття співрозмовника, ми кажемо «Ви засмучені цим рішенням, чи не так?» Пауза теж важлива при спілкуванні, іноді мовчання дозволяє людині висловитися повніше.

Дослідження показують: коли людина відчуває, що її слухають, рівень довіри й співпраці підвищується на 60 – 70 % [92].

У колективі це призводить до зниження конфліктів, кращого розподілу обов'язків і більшої згуртованості.

Ефективний слухач це не мовчазний спостерігач, а активний учасник діалогу. Він допомагає співрозмовнику краще усвідомити свої думки. Людина, яку слухають, відчуває себе значущою і це підвищує командну ефективність.

Ми всі вважаємо себе хорошими слухачами. Але чи завжди це так? Зараз перевіримо.

Вправа «Як ми слухаємо?» [92]

Мета: показати різницю між пасивним, формальним і активним слуханням.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

Учасники працюють у трійках: оповідач, слухач і спостерігач. Оповідач розповідає коротку історію (наприклад, про свій робочий день або приємну подію). Перший слухач слухає байдуже, перебиває, дивиться вбік, дає поради. Потім активне слухання: дивиться в очі, киває, уточнює, повторює ключові думки. Після кожного етапу спостерігач ділиться, як змінилась емоційна реакція оповідача.

Обговорення:

кі відчуття, коли тебе слухають неуважно?

о змінилось, коли слухання стало активним?

кі прийоми виявились найефективнішими?

Тренер: Коли ми слухаємо уважно, ми не просто розуміємо слова, ми розуміємо людину. І це змінює якість стосунків.

А тепер спробуємо перенести техніки активного слухання у робочі ситуації.

Рольова гра «Слухаю тебе» [79]

Мета: відпрацювати навички активного слухання у професійних ситуаціях.

Час проведення: 25 хв.

Хід вправи:

1. Учасники об’єднуються в пари.
2. Кожна пара отримує картку з ситуацією:

Колега нервує через перевантаження роботою.

Керівник робить зауваження працівнику.

Новий працівник почувається невпевнено у колективі.

Виник конфлікт через непорозуміння у зміні.

3. Один – «доповідач», інший – «активний слухач».
4. Завдання слухача застосовувати всі прийоми: підтримку, уточнення, перефразування, відображення емоцій.
5. Потім ролі змінюються.

Обговорення:

к відчував себе доповідач, коли його уважно слухали?

о було найважчим у ролі слухача?

к можна застосовувати ці прийоми у повсякденному спілкуванні на підприємстві?

Тренер: Слухати це вміння бачити світ очима іншої людини. І коли ми практикуємо це, ми будуємо справжнє партнерство.

Тепер спробуємо коротку практику, яка допомагає зрозуміти, чи ми дійсно чуємо співрозмовника.

Вправа «Ехо-діалог» [79]

Мета: відпрацювати навички перефразування та відображення емоцій.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

У парах один учасник розповідає про якусь дрібну життєву подію (3-4 речення). Завдання іншого повторити зміст своїми словами й назвати емоцію, яку він почув («Ти засмучений, тому що…», «Ти радий, бо…»). Потім ролі міняються.

Обговорення:

и легко було вловити емоцію співрозмовника?

к відчуває себе людина, коли її емоцію розуміють і називають?

кий ефект створює «дзеркало розуміння»?

Тренер: Коли ми озвучуємо почуття іншої людини, ми даємо їй відчуття прийняття. Це розтоплює будь-які емоційні бар'єри.

Підсумкова рефлексія «Що я почув сьогодні?» [16]

Мета: усвідомити власні зміни та закріпити позитивний досвід.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

Кожен учасник на стікері пише фразу: сьогодні я почув(ла)…, слухати для мене це…, я спробую використовувати…

Усі приклеюють стікери на плакат «Дерево розуміння».

Тренер: Ми навчилися чути не лише слова, а й серце іншої людини. Активне слухання це не техніка, а прояв поваги. На наступному занятті ми поговоримо про емоції в комунікації, як вони допомагають або заважають порозумінню.

Заняття 4

Тема: Емоції у спілкуванні та подолання емоційних бар'єрів.

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета заняття:

- розкрити роль емоцій у процесі міжособистісного спілкування;

- допомогти учасникам навчитися усвідомлювати та регулювати власні емоції;
- виявити типові емоційні бар’єри;
- сформувати навички емоційної саморегуляції;
- створити атмосферу довіри й відкритості у групі.

Матеріали: аркуші паперу, стікери, маркери, картки з назвами емоцій, фліпчарт, спокійна музика, ватман із зображенням сонця (для фінальної вправи).

Хід заняття:

Вступна частина.

Тренер: Вітаю, колеги! На попередньому занятті ми говорили про активне слухання і як воно впливає на спілкування. Сьогодні ми поговоримо про те, що часто керує нашими словами, інтонаціями й навіть рішеннями, про емоції.

Емоції це невидимі супутники будь-якої взаємодії. Вони можуть допомагати нам розуміти інших або ж створювати бар’єри. Тож сьогодні ми навчимося розпізнавати, виражати та контролювати емоції так, щоб вони ставали нашими союзниками у спілкуванні. Наше заняття буде динамічним, живим, з практичними вправами, тому відкрийтеся, дозвольте собі бути щирими.

Перш ніж перейти до вправ, згадаємо, яку роль відіграють емоції у спілкуванні.

Міні-лекція «Емоції у спілкуванні: союзники чи вороги?» (5 хв)

Тренер: Емоції це внутрішні сигнали, що показують, наскільки для нас важливо те, що відбувається. У спілкуванні вони проявляються через міміку, інтонацію, погляд, темп мови, навіть через жести. Коли ми раді, наше обличчя сяє; коли злі – очі звужуються, голос стає гучним; коли тривожні ми уникаємо погляду. І все це співрозмовник «зчитує», навіть якщо ми не вимовляємо жодного слова.

Емоції це енергія зв’язку. Вони допомагають нам зрозуміти, що відчуває інший, і налаштуватися на його хвилю. Проте іноді ця енергія блокує контакт, тоді виникають емоційні бар’єри.

Можна виокремити п’ять типів таких бар’єрів: невміння керувати емоціями, неадекватний прояв почуттів, негнучкість та невиразність емоцій, домінування негативних емоцій та небажання емоційно зближуватися з людьми. Коли ми потрапляємо під вплив одного з них, спілкування стає формальним, холодним або конфліктним. Людина ніби замикається у своїх переживаннях.

Емоційна компетентність це здатність розпізнавати, розуміти та керувати емоціями. Саме ця здатність визначає якість спілкування. Успішні комунікатори це не ті, хто не відчуває емоцій, а ті, хто вміє ними володіти [79].

Наше завдання сьогодні навчитися бачити свої емоції, називати їх і використовувати як ресурс для спільного розуміння.

Ми часто думаємо, що головне в спілкуванні це слова. Але більшість інформації ми передаємо невербально. Тож давайте подивимось, як наші емоції «читаються» іншими.

Вправа «Моє емоційне дзеркало» [79]

Мета: розвинути усвідомлення власних емоцій і здатність зчитувати їх у невербальній поведінці.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

Кожен учасник обирає картку з емоцією (радість, злість, страх, подив, сум, байдужість, спокій). Без слів, лише мімікою й позою, показує цю емоцію. Інші учасники мають відгадати, що це за емоція.

Після виконання коротке обговорення: Які емоції найлегше було показати? Які важче? Чи збіглося ваше уявлення про емоцію з тим, як її сприйняли інші?

Тренер: Ми побачили, що емоції це мова, зрозуміла без слів. Коли ми вчимося її розуміти, комунікація стає глибшою.

Ми всі часом стикаємось із ситуаціями, коли емоції заважають порозумітися. Зараз спробуємо з'ясувати, які саме бар'єри найчастіше виникають у нас.

Вправа «Бар'єри, що заважають» [79]

Мета: допомогти учасникам виявити власні емоційні бар'єри та знайти шляхи їх подолання.

Час проведення: 25 хв.

Хід вправи:

На фліпчарті тренер записує п'ять типів емоційних бар'єрів. Учасники обирають, який із них їм найбільш властивий, і записують приклад ситуації, коли він проявився. Далі відбувається робота в парах: один учасник розповідає про ситуацію, другий пропонує способи, як можна було б поводитися інакше, більш ефективно.

Потім загальне обговорення: Які бар'єри найчастіше зустрічались? Як вони впливають на професійне спілкування? Що допомагає їх зменшити?

Тренер: Коли ми визнаємо свій бар'єр, він перестає бути невидимим. Це вже половина шляху до його подолання.

Іноді емоції переповнюють нас, як вода – глечик. Якщо їх не «випускати», вони розливаються у словах і конфліктах. Послухайте коротку історію.

Притча «Глечик емоцій» (10 хв)

Учень прийшов до Учителя й сказав:

– Мій розум, мов глечик, переповнений емоціями. Що мені робити?

Учитель узяв глечик, вилив трохи води на землю і сказав:

– Тепер він не порожній, але і не переповнений. Він має місце для нового.

Так само й людина повинна час від часу «виливати» зайві емоції, щоб знайти спокій.

Обговорення: Як ви «виливаєте» свої емоції конструктивно чи руйнівно? Що для вас є способом відновлення емоційного балансу?

Тренер: Коли ми дозволяємо собі проживати почуття свідомо без осуду, ми очищуємось від внутрішньої напруги. Це і є початок емоційної свободи.

Релаксаційна техніка «Хвиля спокою» [16]

Мета: навчити учасників швидким прийомам емоційного відновлення.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

Звучить спокійна музика. Учасники сідають зручно, заплющують очі. Тренер промовляє спокійним голосом:

Зробіть глибокий вдих… і повільний видих. Уявіть, що стоїте біля моря. Кожна хвиля торкається ваших ніг і забирає з собою втому, роздратування, напруження. З кожним подихом ви відчуваєте легкість і спокій. Ваші думки прояснюються. Ви готові до нових взаємодій, спокійно і впевнено.

Через кілька хвилин музика стихає, учасники відкривають очі.

Обговорення: Що ви відчуваєте зараз? Як такі короткі вправи можуть допомогти на роботі?

Рефлексія «Сонце емоцій» [16]

Мета: підвести підсумки заняття та закріпити позитивні емоції.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

На ватмані намальоване сонце. Кожен учасник отримує «промінчик» (стікер) і записує на ньому: Моя головна емоція після заняття це… Я зрозумів(ла), що для мене важливо…

Усі приклеюють стікери до «Сонця».

Тренер: наше «Сонце емоцій» показує, що кожен із нас сьогодні зробив крок до більшої емоційної зрілості. Пам’ятайте, емоції це не вороги. Вони наші сигнали. Якщо навчимося їх розуміти, навчимося краще розуміти одне

одного. На наступному занятті ми розкриємо сутність і роль вербальної та невербальної комунікації, навчимося використовувати мову, інтонацію, жести, міміку для посилення ефективності спілкування.

Заняття 5

Тема: Вербальна та невербальна комунікація.

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета заняття:

- розкрити сутність і роль вербальної та невербальної комунікації в професійному спілкуванні;
- навчити учасників використовувати мову, інтонацію, жести, міміку для посилення ефективності спілкування;
- сформувати вміння зчитувати емоційний стан співрозмовника за невербальними сигналами;
- розвинути здатність контролювати власну невербальну поведінку.

Матеріали: фліпчарт, маркери, аркуші А4, картки із фразами, картки з невербальними позами та емоціями, дзеркала (або телефони з фронтальною камерою), стікери.

Хід заняття:

Вступна частина.

Тренер: Вітаю вас! Минулого разу ми говорили про конфлікти та вчилися спілкуватися конструктивно. Сьогодні наша тема – вербальна та невербальна комунікація. Ми навчимося не лише говорити, а й чути без слів.

Уявіть, за статистикою, лише 7% інформації передається словами, 38% – тоном голосу і 55% – невербальними сигналами [106]. Отже, навіть мовчання може сказати більше, ніж тисяча фраз.

Щоб розуміти інших, важливо усвідомлювати, що ми передаємо не лише словами, а й тілом, поглядом, тембром.

Міні-лекція «Сила слів і тіла: два канали спілкування» (10 хв)

Вербальна комунікація – це спілкування за допомогою слів. Вона включає лексику, інтонацію, темп і логічні наголоси.

Невербальна – це спілкування через жести, міміку, пози, погляд, дистанцію, дотик і навіть паузи. Разом вони створюють комунікативний ансамбль [79].

Для працівників хімічного підприємства важлива точність не лише у словах, а й у сигналах: погляд, кивок, вираз обличчя можуть передати більше, ніж інструкція. Невербальні помилки іноді стають причиною непорозуміння або конфліктів.

Основні компоненти невербальної мови:

- міміка – виражає емоції;
- жести – підкреслюють або замінюють слова;
- постава (поза) – демонструє ставлення;
- проксеміка – відстань між співрозмовниками;
- інтонація та тембр – відображають емоційний стан.

Важливо, щоб вербальні і невербальні сигнали збігалися. Коли людина говорить «я спокійна», але стискає кулаки – ми віримо тілу, а не словам. Тому найефективніший комунікатор це той, хто знає, що «говорить» його тіло.

Спробуймо поспілкуватися без слів і побачити, наскільки багата наша мова тіла.

Вправа «Моє перше враження» [23]

Мета: усвідомити, як невербальні сигнали впливають на сприйняття особистості.

Час проведення: 20 хв.

Хід вправи:

Учасники отримують картки з емоціями: радість, гнів, страх, здивування, сором, байдужість, впевненість. Один учасник по черзі показує емоцію мімікою і позою, не промовляючи ні слова. Інші намагаються вгадати емоцію. Потім група обговорює, які сигнали були найвиразнішими.

Обговорення:

кі жести або пози допомагали передати стан?

и всі однаково розуміють невербальні сигнали?

к невербальна поведінка впливає на атмосферу у команді?

Тренер: Невербальна комунікація це «мова серця». Вона часто говорить чесніше, ніж слова.

Слова мають силу, але саме інтонація визначає, як вони звучать. Ті самі слова можуть поранити або надихнути.

Вправа «Тон і зміст» [59]

Мета: показати вплив інтонації та тону голосу на сприйняття повідомлення.

Час проведення: 20 хв.

Хід вправи:

Кожному учаснику дають фразу:

«Мені треба з тобою поговорити».

«Добре, зроблю це».

«Я не очікував цього».

Завдання – вимовити фразу у різних емоційних варіаціях: з гнівом, спокоєм, іронією, теплом, страхом. Інші мають вгадати емоційний підтекст.

Обговорення:

к зміна тону вплинула на зміст?

кий стиль спілкування здається найбільш конструктивним?

к інтонація керівника може впливати на емоційний стан працівників?

Тренер: Іноді нам не потрібно змінювати слова, достатньо змінити тон. І тоді зміниться результат.

Тепер подивимось, як працює мова тіла у щоденному професійному спілкуванні.

Рольова гра «Мова тіла у професійному спілкуванні» [23]

Мета: навчитися застосовувати знання про вербальну та невербальну комунікацію у робочих ситуаціях.

Час проведення: 20 хв.

Хід вправи:

1. Учасники об’єднуються у трійки.

2. Кожна трійка отримує ситуацію з виробничого життя:

Керівник робить зауваження працівнику.

Двоє колег не можуть домовитись про черговість виконання завдання.

Новачок звертається до досвідченого працівника за допомогою.

3. Одні виконують ролі, інші спостерігають і фіксують невербальні прояви: пози, дистанцію, погляд, тон.

4. Потім ролі міняються.

Обговорення:

кі невербальні сигнали сприяли порозумінню, а які навпаки?

и збігалися слова і невербальні прояви?

к можна зробити свою поведінку більш відкритою і доброзичливою?

Тренер: Ми не можемо не спілкуватися. Наше тіло говорить завжди, навіть тоді, коли ми мовчимо.

Підсумкова рефлексія «Що говорить моє тіло?» (10 хв) [16]

Хід вправи:

Кожен учасник відповідає письмово або усно:

о я сьогодні дізнався про свою невербальну мову?

кий невербальний сигнал мені потрібно контролювати?

к я можу використовувати невербальні засоби для підтримки колег?

Тренер: коли слова і жести говорять одне й те саме – ми створюємо простір довіри. На наступному занятті ми навчимося враховувати відмінності у сприйнятті інших людей під час комунікації та адаптувати свій стиль спілкування до співрозмовника.

Заняття 6

Тема: Мова мого сприйняття: візуал, аудіал чи кінестетик?

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета:

- допомогти учасникам усвідомити свій провідний тип сприйняття інформації (візуальний, аудіальний, кінестетичний);
- навчити враховувати відмінності у сприйнятті інших людей під час комунікації;
- розвинути здатність адаптувати свій стиль спілкування до співрозмовника;
- сформувати гнучкість у комунікативній поведінці через рольові ситуації, техніки медіації та групову взаємодію.

Матеріали: картки з описами типів сприйняття, маркери, фліпчарт, стікери трьох кольорів, картки з кейсами комунікативних ситуацій, аркуші для саморефлексії.

Хід заняття:

Вступна частина.

Тренер: Сьогодні ми поговоримо про те, як ми сприймаємо світ і як це впливає на спілкування. Хтось каже: «Я бачу, про що йдеться», інший «Я чую тебе», а ще хтось «Я відчуваю це». Це не просто фрази – це прояв нашої перцептивної модальності. Розуміння свого типу сприйняття допомагає краще пояснювати, слухати і домовлятися з іншими.

Щоб зрозуміти, якою «мовою» сприйняття ви користуєтесь, давайте коротко розберемось у трьох основних каналах комунікації.

Міні-лекція «Три мови сприйняття: бачити, чути, відчувати»

Виділяють три головні типи сприйняття: візуальний, аудіальний та кінестетичний. Візуальний тип, коли людина орієнтується на образи, кольори, форму. Аудіальний, коли людина чутлива до звуків, тембру, інтонації, та кінестетичний тип, коли вона сприймає все через відчуття, рух, дотик, внутрішній стан [14].

Кожен із нас має усі три канали, але один домінуючий. Він впливає на те, як ми говоримо, реагуємо і розуміємо інших.

У професійному спілкуванні важливо враховувати різницю між типами. Наприклад, візуалу потрібно показати, аудіалу – сказати, а

кінестетику – дати спробувати зробити. Якщо ми не враховуємо цього, виникає нерозуміння: аудіал думає, що візуал «не слухає», а візуал вважає аудіала «задовгим у поясненнях». Завдання комунікатора – навчитися говорити всіма трьома мовами.

Вправа «Мій канал сприйняття» [14].

Мета: допомогти учасникам усвідомити власну модальність.

Хід вправи:

Тренер роздає коротку анкету за методикою С. Єфремцевої (10 запитань). Учасники підраховують бали та визначають свій провідний канал. Тренер формує три міні-групи: візуали, аудіали, кінестетики.

Обговорення:

1. Що вас здивувало у результатах?

2. Як ви сприймаєте інформацію у роботі?

3. Який тип спілкування вам найзручніший?

Тренер: Розуміння свого типу це не обмеження, а ключ до самопізнання. А ще можливість краще розуміти інших.

Зараз ми побачимо, як «мови сприйняття» можуть як допомагати, так і заважати порозумінню.

Рольова гра «Зустріч трьох світів» [23]

Мета: показати, як різні типи сприйняття взаємодіють між собою у спільній роботі.

Час проведення: 20 хв.

Хід вправи:

1. Учасники діляться на трійки, по одному представнику кожного типу.

2. Кожна трійка отримує кейс із робочою ситуацією:

Команда має підготувати презентацію без помилок.

Потрібно спланувати безпечну зміну на виробництві.

Керівник пояснює завдання новому працівнику.

3. Кожен має діяти відповідно до свого типу сприйняття:

візуал малює схему; аудіал обговорює деталі; кінестетик хоче спробувати дію.

4. Потім група аналізує, що допомогло чи завадило домовитись.

Обговорення:

к спілкування між різними типами вплинуло на результат?

о допомогло зрозуміти один одного?

к можна враховувати це у роботі команди?

Тренер: Коли ми поєднуємо три типи сприйняття, ми отримуємо команду, яка бачить, чує і відчуває одночасно.

Іноді конфлікт виникає не через суперечку, а через різницю у сприйнятті.

Один каже: «Я не бачу логіки», інший відповідає: «Я відчуваю, що це правильно». Спробуємо перекласти свої фрази на іншу «мову».

Техніка медіації «Зрозумій мене по-іншому» [79]

Мета: навчитися перекладати свої повідомлення на «мову» іншого типу сприйняття.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

Кожен учасник отримує коротке повідомлення (наприклад, «Цей проект складний», «Ми не встигаємо», «Це чудова ідея»).

Завдання: сказати цю фразу трьома способами: візуально («Я бачу, що це виглядає складно»); аудіально («Я чую, що це може бути непросто»); кінестетично («Я відчуваю, що нам буде нелегко»).

Потім обговорити, який варіант звучав найщиріше та найефективніше.

Обговорення:

ка мова сприйняття вам найприродніша?

к адаптація до інших типів змінює спілкування?

к цю техніку можна використовувати у вирішенні непорозумінь?

Тренер: Бути гнучким у комунікації це означає не змінювати себе, а розширювати свій діапазон сприйняття.

Підсумкова рефлексія «Моя гнучкість у спілкуванні» [16]

Хід вправи:

1. Учасники записують відповіді на запитання:

«Я зрозумів(ла), що я … (візуал, аудіал, кінестетик)»

«Щоб краще порозумітись з іншими, я можу…»

«Мій головний урок сьогодні …»

2. Кожен ділиться коротким висновком.

Тренер: Ми всі сприймаємо світ по-різному, але саме різноманіття робить команду сильною. Якщо ми навчимося чути, бачити і відчувати водночас, комунікація стане справді ефективною. На наступному занятті ми говоритимемо про партнерську комунікацію та командну взаємодію.

Заняття 7

Тема: Формування партнерських відносин у команді.

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета заняття:

- розкрити сутність партнерської комунікації та її значення в професійному середовищі;
- сформувати навички взаємоповаги, підтримки, довіри та конструктивної взаємодії в колективі;
- розвинути здатність бачити спільну мету і діяти як команда;
- навчити розпізнавати деструктивні моделі взаємодії та замінювати їх партнерськими.

Матеріали: фліпчарт, маркери, аркуші, картки з командними завданнями, аркуші з притчею, стікери різних кольорів, аркуші А4.

Хід заняття:

Вступна частина.

Тренер: Вітаю всіх! Сьогодні ми поговоримо про одну з найважливіших тем у професійному житті – партнерські відносини.

Партнерство це не лише про ввічливість. Це про спільні цінності, взаємну підтримку, відповідальність і готовність бачити в колезі рівного.

Мета: налаштувати учасників на атмосферу співробітництва, доброзичливості та довіри.

Тренер: Щоб зрозуміти, як будуються справжні партнерські стосунки, давайте спочатку поговоримо про те, чим вони відрізняються від інших типів комунікації.

Міні-лекція «Партнерська комунікація як культура взаємодії» (10 хв)

Партнерська комунікація це форма взаємодії, у якій усі учасники визнають одне одного рівними, мають спільну мету та взаємно впливають на результат. Вона передбачає відкритість, взаємоповагу, щирість і орієнтацію на співпрацю, а не на суперництво.

У професійному середовищі партнерські відносини створюють атмосферу психологічної безпеки. Коли людина не боїться помилитися чи висловити ідею, вона стає більш продуктивною, ініціативною та лояльною до колективу.

Визначають три базові принципи партнерського спілкування: довіра, повага та співробітництво. Довіра це відкритість без страху бути засудженим. Повага – прийняття різних точок зору. Співробітництво це готовність шукати спільне рішення.

На противагу партнерству стоїть домінантна комунікація, де мета підпорядкувати іншого. У таких стосунках накопичуються образи, знижується мотивація, зростає напруження.

Партнерство ж ґрунтується на принципі «Я – окей, ти – окей» (за Т. Харрісом), коли кожен визнає гідність іншого.

В колективі партнерська комунікація є запорукою стабільності, коли між працівниками існує взаємна довіра, знижується кількість конфліктів і помилок, покращується командна ефективність і моральний клімат.

Довіра це фундамент партнерства. Але чи легко нам довіряти іншим у роботі? Спробуймо це відчути на практиці.

Вправа «Башта довіри» (рольова гра) [79]

Мета: розвинути взаємну підтримку та усвідомлення значення командної взаємодії.

Час проведення 25 хв.

Хід вправи:

Група ділиться на команди по 5-6 осіб.

Кожна команда отримує завдання: з підручних матеріалів (папір, скотч, картон) побудувати найвищу «башту довіри», яка витримає легкий подих або струс.

У процесі не можна говорити більше ніж одну фразу за раз, учасники мають домовлятися коротко, але ефективно.

Після завершення будівництва команди презентують свої результати.

Обговорення:

о допомогло команді ефективно співпрацювати?

то взяв на себе роль лідера?

к проявлялись довіра, взаємоповага, відповідальність?

кі труднощі виникали у комунікації?

Тренер: Партнерські стосунки не виникають самі собою. Їх треба будувати, як цю башту обережно, але надійно.

У роботі часто буває, що люди стоять ніби по різні боки «річки непорозуміння». Зараз ми спробуємо збудувати між собою міст.

Вправа «Мости порозуміння» (групова робота) [79]

Мета: навчитися шукати спільні рішення та враховувати інтереси інших.

Час проведення: 25 хв.

Хід вправи:

1. Групу ділять на дві підгрупи «Берег А» і «Берег Б».
2. Завдання: побудувати половину мосту, не дивлячись, що робить інша група.

3. Коли час (5 хв) мине обидві частини з’єднують і дивляться, чи вони збігаються.

4. Якщо міст не з’єднався, групи обговорюють, чому так сталося, і створюють нову версію разом.

Обговорення:

ому важливо знати позицію іншого?

к часто у реальному спілкуванні ми «будуємо» без урахування іншої сторони?

о допомагає створити порозуміння між людьми?

Тренер: Партнерська взаємодія починається тоді, коли ми бачимо не «протилежний берег», а людину, яка теж хоче досягти мети.

Групова дискусія «Що означає бути партнером?» [16]

Мета: закріпити знання та осмислити особисте ставлення до партнерства.

Час проведення: 10 хв.

Запитання для обговорення:

о для вас означає бути партнером у команді?

кі якості відрізняють партнера від підлеглого чи опонента?

и можна бути партнером із керівником?

кі кроки ви можете зробити вже завтра, щоб зміцнити партнерство у своїй команді?

Тренер: Партнерство це не статус, а ставлення. Ми можемо обрати його в будь-якому спілкуванні.

Підсумкова рефлексія «Моє місце в команді» [16]

Мета: допомогти учасникам усвідомити власну роль у колективі.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

1. Кожен учасник отримує аркуш із колом («команда») і позначає, де бачить себе сьогодні.

2. Потім відповідає письмово або усно: Що я можу зробити, щоб бути надійним партнером? Кому в колективі я довіряю найбільше і чому? Що допомагає мені залишатися відкритим у спілкуванні?

Тренер: Справжня команда це не просто люди, які працюють разом, а ті, хто вміють чути, підтримувати і довіряти одне одному. На наступному занятті ми поговоримо про конфлікти, як їх розпізнавати й перетворювати на конструктив.

Заняття 8

Тема: Конструктивне вирішення конфліктів у спілкуванні.

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета заняття:

- формувати розуміння природи конфліктів у трудовому колективі;
- навчити технікам конструктивного спілкування в конфліктних ситуаціях;
- відпрацювати навички контролю емоцій і використання медіації;
- сприяти розвитку толерантності та взаємоповаги між співробітниками.

Матеріали: фліпчарт, маркери, аркуші А4, картки з конфліктними ситуаціями, бейджі з ролями, аркуші для індивідуальної рефлексії.

Хід заняття:

Вступна частина.

Тренер: Вітаю всіх! Сьогодні ми поговоримо про те, чого ніхто не любить, але що неминуче трапляється у будь-якому колективі, про конфлікти.

Конфлікт це не лише зіткнення інтересів, це сигнал про те, що система потребує змін. На хімічному підприємстві, де відлагоджена взаємодія є запорукою безпеки, вміння керувати конфліктами одна з найважливіших професійних навичок.

Перш ніж навчитися вирішувати конфлікти, потрібно зрозуміти їхню природу.

Міні-лекція «Конфлікт: ворог чи ресурс?» (10 хв)

Конфлікт це форма взаємодії, у якій сторони мають протилежні цілі, потреби чи цінності. У психології спілкування розрізняють деструктивні конфлікти (що руйнують взаємини) та конструктивні (що сприяють розвитку і кращому розумінню одне одного). Причини конфліктів у колективах можуть бути різними: розподіл обов'язків, різниця у стилях керівництва, нерівномірність навантаження, порушення комунікації або емоційна напруга. Ключ до вирішення конфлікту це комунікація, а не боротьба.

Коли люди обговорюють, а не доводять, вони переходять від протистояння до співпраці.

Основні принципи конструктивного спілкування у конфлікті: говори про себе («Я-повідомлення», а не «Ти-звинувачення»); слухай уважно і перефразовуй думку іншого; шукай спільну мету, а не винного; керуй своїми емоціями; розділяй людину і проблему [92].

Конфлікту не треба боятись. Його можна перетворити на ресурс – джерело зростання, якщо бачити у співрозмовнику партнера, а не суперника.

Усі ми реагуємо на конфлікти по-різному. Хтось уникає, хтось атакує, а хтось шукає компроміс. Зараз ви дізнаєтесь, який стиль ближчий саме вам.

Вправа «Мій стиль поведінки у конфлікті» [79]

Мета: усвідомити власний стиль поведінки у конфліктних ситуаціях.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

часники отримують анкету з короткими твердженнями (за моделлю Томаса-Кілмана в адаптації М. Філоненко).

ибирають варіант, який відповідає їхній типовій поведінці (уникаю, пристосовуюсь, змагаюсь, співпрацюю, компроміс).

бговорення в малих групах.

Обговорення:

Який стиль переважає у вас? У яких випадках він ефективний, а коли ні? Чи можна навчитися співпраці навіть у складному конфлікті?

Тренер: Визнати свій стиль це перший крок до гнучкості. Адже мета не уникнути конфліктів, а навчитися їх вирішувати з користю.

Іноді нам доводиться бути між двома людьми, які не можуть домовитись. Це і є роль посередника медіатора.

Рольова гра «Посередник» (техніка медіації) [23]

Мета: сформувати навички медіації, вміння посередництва між сторонами конфлікту.

Час проведення: 25 хв.

Хід вправи:

1. Учасники об’єднуються у трійки: дві сторони конфлікту і медіатор.

2. Кожна група отримує картку із ситуацією:

Непорозуміння між змінним майстром і оператором через інструкцію.

Конфлікт між двома працівниками через розподіл завдань.

Працівник запізнюється, колеги обурені.

3. Медіатор повинен вислухати обидві сторони без оцінок, уточнити позиції та потреби кожного та знайти спільне рішення, що задовольняє обидві сторони.

Обговорення:

о було складним у ролі медіатора?

к ви відчували себе, коли вас вислухали без осуду?

кі прийоми допомагають знизити напруження?

Тренер: Бути медіатором означає допомагати людям говорити так, щоб вони почули одне одного. Це вміння можна і потрібно розвивати.

Емоції це те, що найчастіше підштовхує нас до різких слів. Але якщо навчитися керувати ними, ми зможемо зберігати спокій навіть у складній ситуації.

Вправа «Керую своїми емоціями» [92]

Мета: навчити учасників контролювати власні емоції у конфлікті.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

1. Учасники сідають зручно, закривають очі.
2. Тренер пропонує коротку релаксацію:

Зробіть глибокий вдих... відчуйте, як напруга виходить з тіла... Уявіть ситуацію конфлікту... і подумки скажіть: «Я зберігаю спокій. Я вибираю конструктив».

3. Потім учасники обговорюють, які емоції вдається контролювати найважче (злість, образа, страх).
4. На завершення кожен записує собі «формулу спокою» – коротку фразу, яка допомагатиме зберігати рівновагу («Спокій – це моя сила», «Я чую, а не реагую»).

Тренер: Самоконтроль це не придушення емоцій, а вміння направляти їх у конструктивне русло.

Підсумкова рефлексія «Чому я навчився сьогодні?» (10 хв) [16]

Хід вправи:

1. Тренер просить кожного завершити речення:

«Сьогодні я зрозумів(ла), що конфлікт – це…»

«Я хочу навчитися…»

«Наступного разу в конфлікті я спробую…»

2. Кожен учасник ділиться одним висновком.

Тренер: Конфлікти не можна виключити, але можна зробити так, щоб вони допомагали нам ставати зрілішими. Коли ми спілкуємось з повагою, ми будуємо, а не руйнуємо. Наступне заняття завершує соціально-психологічний тренінг. Ми поговоримо про досвід, отриманий під час проходження тренінгу, а також які власні зміни у комунікативній поведінці допоміг тренінг усвідомити учасникам.

Заняття 9

Тема: Рефлексія та узагальнення досвіду.

Тривалість: 1 год. 45 хв.

Мета заняття:

- узагальнити досвід, отриманий під час проходження тренінгу;
- допомогти учасникам усвідомити власні зміни у комунікативній поведінці;
- закріпити позитивні результати групової взаємодії;
- створити емоційно піднесену атмосферу завершення спільної роботи.

Матеріали: фліпчарт, маркери, стікери трьох кольорів, аркуші з колом рефлексії, картки із символами (сонце, корабель, дерево, ключ, міст тощо), аркуші з фразами для завершення, коробка або «скринька вражень», спокійна музика.

Хід заняття:

Вступна частина (10 хв).

Тренер: Друзі, ми з вами пройшли непростий, але надзвичайно цікавий шлях. Вісім занять, на яких ми вчилися спілкуватися відкрито, чути одне одного, розуміти і підтримувати. Сьогодні наше заняття буде особливим – підсумковим. Ми спробуємо побачити, що змінилося у кожному з нас і у нашій групі.

Це заняття не іспит і не звіт, а пауза, щоб озирнутися і відчути, як багато ми вже зробили.

Розпочнемо з вправи, яка допоможе згадати увесь наш спільний шлях.

Вправа «Мій шлях у тренінгу» [79]

Мета: актуалізувати індивідуальні досягнення учасників та створити простір для обміну досвідом.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

1. Тренер малює на фліпчарті символічну «дорогу тренінгу» (старт → проміжні станції → фініш).

2. Кожен учасник отримує стікер і розміщує його на цій «дорозі», зазначаючи:

«Де я зараз?» – на початку, посередині чи наприкінці;

«Що я здобув(ла)?» – коротке формулювання (впевненість, уміння слухати, спокій, довіра).

3. Після цього кожен за бажанням пояснює свій вибір.

Питання для обговорення:

о для вас було найціннішим у тренінгу?

кі труднощі ви подолали?

к ви змінили своє ставлення до спілкування?

Тренер: Наш шлях продовжується, просто тепер ви маєте більше знань, розуміння і віри у власні сили.

Комунікація схожа на дерево: якщо його поливати, воно росте, дає тінь і плоди. Зараз ми створимо наше спільне «дерево комунікації».

Вправа «Дерево комунікації» [23]

Мета: узагальнити результати тренінгу у груповому форматі.

Час проведення: 25 хв.

Хід вправи:

1. На фліпчарті намальоване велике дерево без листя.

2. Учасники отримують стікери у формі листків трьох кольорів:

Що я навчився робити краще?

Що мені ще потрібно вдосконалити?

Що було найскладнішим, але найціннішим?

3. Кожен прикріплює свої «листки» на дерево та коротко коментує.

Обговорення:

кі риси чи навички зросли у вас під час тренінгу?

о допомогло групі працювати злагоджено?

кі «плоди» нашого дерева ви хотіли б зберегти у своїй роботі?

Тренер: Наше дерево це відображення групової сили. Воно росте завдяки вашим відкритим серцям і готовності слухати.

Міні-рефлексія «Мої відкриття» [79]

Мета: усвідомити особистісні зміни, пов’язані з проходженням тренінгу.

Час проведення: 15 хв.

Хід вправи:

1. Кожен отримує аркуш із колом, розділеним на три частини:

«Моє відкриття про себе».

«Моє відкриття про інших».

«Моє відкриття про спілкування».

2. Учасники заповнюють коло, а потім (за бажанням) діляться своїми думками.

Тренер: Ми часто думаємо, що тренінг змінює інших. Але найголовніше він змінює нас самих: у сприйнятті, у словах, у тиші між словами.

Вправа «Символ мого досвіду» [23]

Мета: закріпити результат через образне мислення.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

1. На столі картки із зображеннями символів (сонце, ключ, міст, корабель, вогонь, серце, компас тощо).

2. Учасники обирають один символ, який відображає їхній досвід у тренінгу.

3. Кожен коротко пояснює свій вибір:

«Я обрала «міст», бо навчився з’єднувати людей».

«Мій символ – «ключ», бо тепер я розумію, як відкривати спілкування.

Тренер: Кожен із вас це частина нашого спільного досвіду. Ваші символи це ваша сила, яку ви забираєте з собою.

Заключне коло «Слова вдячності» [16]

Мета: емоційно завершити роботу групи, створити атмосферу довіри й теплоти.

Час проведення: 10 хв.

Хід вправи:

1. Учасники стають у коло.
2. Кожен по черзі продовжує речення:

«Я вдячний(на)…», «Я бажаю нашій групі…», «Я беру з собою…».

Тренер: Ви зробили велику справу – навчилися бачити в комунікації не просто слова, а шлях до взаєморозуміння. Дякую кожному за відкритість, доброту і підтримку. Нехай ці навички працюють для вас щодня у спілкуванні, у команді, в житті.

М’яка музика. Коротке прощальне фото або побажання.

сихологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту

Після впровадження соціально-психологічного тренінгу було проведено повторне тестування респондентів за допомогою методик діагностики, які були використані на етапі констатації.

За методикою діагностики комунікабельності маємо наступні результати дослідження (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Результати дослідження за методикою діагностики комунікабельності (після проведення корекційних заходів)

Номер респондента	Кількість балів	Рівень
		вище середнього
		високий
		нормальний
		вище середнього
		високий
		високий
		вище середнього
		вище середнього
		вище середнього
		високий
		нормальний
		вище середнього
		дуже високий
		високий
		нормальний
		вище середнього
		високий
		нормальний
		нормальний
		вище середнього
		високий
		вище середнього
		вище середнього
		вище середнього
		середній
		середній
		високий
		високий
		вище середнього
		високий

Для зручності аналізу отриманих результатів, дані було переведено у відсоткові значення (див. табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Зведена таблиця результатів дослідження за методикою діагностики комунікабельності (після проведення корекційних заходів)

Рівень	Дуже низький	Нижчий за середній	Середній	Нормальний	Вище середнього	Високий	Дуже високий
Кількість респондентів	0	0	2	6	13	8	1
%	0 %	0 %	6,7 %	20,0 %	43,3 %	26,7 %	3,3 %

Для наочного відображення результати дослідження за методикою діагностики комунікабельності було представлено на сегментограмі (див. рис. 3.1).

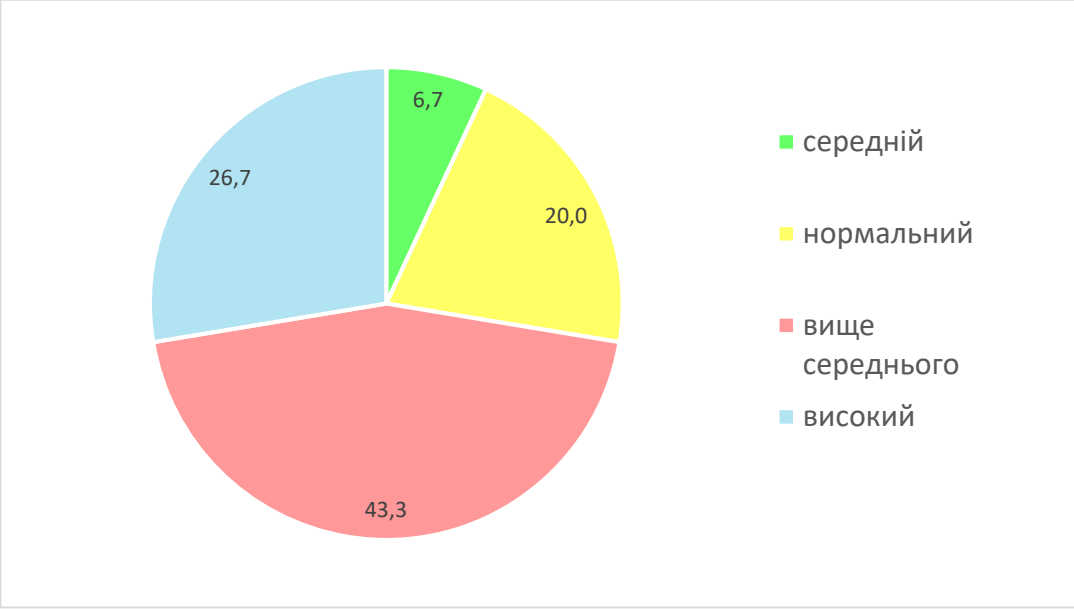

Рис. 3.1. Сегментограма розподілу результатів дослідження за методикою діагностики комунікабельності (після проведення корекційних заходів)

Порівняння результатів констатувального та формувального етапів експерименту показало, що на констатувальному етапі переважали рівні вище середнього і високий (60,1 %), при цьому спостерігалися поодинокі

випадки низької комунікабельності. Після проведення формувального експерименту ці показники покращилися: низьких результатів не зафіксовано, натомість зросла кількість учасників із високим та вище середнього рівнем комунікабельності (70 %). Середній показник комунікативності по групі наблизився до діапазону вище середнього, що свідчить про загальне підвищення здатності до соціальної взаємодії.

Високий рівень комунікабельності спостерігається у більшої кількості учасників, тоді як раніше таких результатів було менше. Це вказує на зростання відкритості та готовності до контактів.

Рівень вище середнього також став більш поширеним: більшість учасників продемонстрували саме цей рівень, що означає розвинену потребу у спілкуванні, гнучкість і вміння підтримувати міжособистісні стосунки.

Нормальний рівень залишився у такій кількості як і на етапі констатувального експерименту. У більшості респондентів хто й раніше мав стабільно сформовані навички спілкування значних коливань у їхній комунікабельності не відбулося, що свідчить про сталі соціально-психологічні риси.

Низьких і дуже низьких рівнів після формувального впливу не виявлено взагалі, що є важливим свідченням ефективності тренінгу.

Порівняльний аналіз дозволяє зробити висновок, що після формувального впливу учасники стали більш упевненими у спілкуванні, не уникають дискусій; стали менш емоційно напруженими, що виявляється у зменшенні сором’язливості та скутості; більш доброзичливими та відкритими, готовими слухати і підтримувати інших; більш гнучкими у взаємодії, здатними адаптуватися до різних типів співрозмовників і ситуацій. Особливо важливо, що зникли низькі показники комунікабельності. Це свідчить про формування збалансованої комунікативної позиції, що поєднує активність, ініціативність і водночас вміння слухати та враховувати позицію іншого.

За методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» маємо наступні результати дослідження (див. табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Результати дослідження за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (після проведення корекційних заходів)

Номер респондента	Невміння керувати емоціями, дозувати їх	Неадекватний прояв емоцій	Негнучкість та невиразність емоцій	Домінування негативних емоцій	Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі

Продовж. табл. 3.4

Середнє значення					

Для наочного відображення результати дослідження за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» було розраховано за середніми показниками та представлено на гістограмі (див. рис. 3.2).

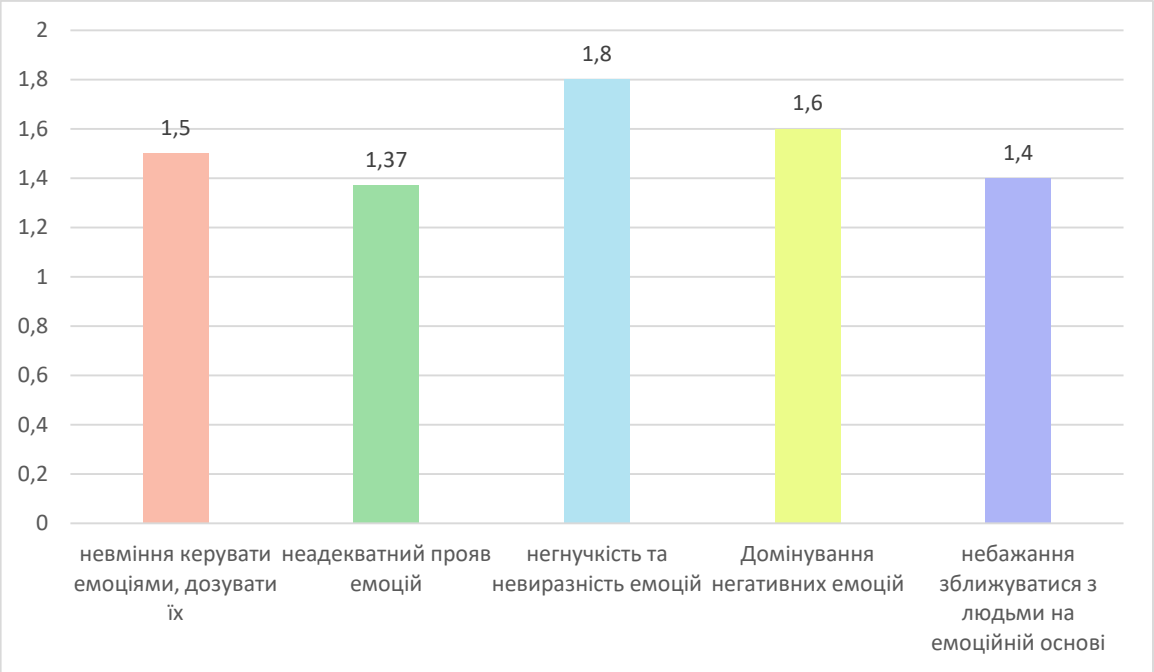

Рис. 3.2. Гістограма розподілу результатів дослідження за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (після проведення корекційних заходів)

Після проведення тренінгу проведено порівняльний аналіз результатів за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні», було визначено ступень вираженості емоційних бар'єрів, які перешкоджають ефективній міжособистісній взаємодії.

За шкалою невміння керувати емоціями, дозувати їх під час констатувального етапу середній показник за цією шкалою становив 2,1, що свідчило про помірні труднощі у сфері емоційної саморегуляції. Частина респондентів демонструвала імпульсивність, підвищену збудливість, недостатній контроль над емоційними реакціями у конфліктних ситуаціях. Після проходження тренінгу середнє значення знизилося до 1,5. Це свідчить про те, що учасники навчилися усвідомлювати власні емоційні стани, краще розпізнавати моменти внутрішнього напруження та вчасно їх регулювати. У поведінці з'явилася більша стриманість і рівновага, зменшилась емоційна імпульсивність. Тобто спостерігається зростання емоційної компетентності та самоконтролю.

За шкалою неадекватний прояв емоцій на констатувальному етапі середній рівень цього показника становив 1,8, що вказувало на випадки невідповідності емоційних реакцій ситуації: надмірна емоційність, схильність до емоційних спалахів або, навпаки, надмірна холодність у спілкуванні. Після тренінгу середнє значення знизилося до 1,37. Це означає, що учасники почали більш адекватно виражати свої почуття, обираючи відповідні способи емоційного реагування. Зросла здатність до емпатії та соціальної чутливості, покращилося розуміння емоційного стану співрозмовника. Така динаміка свідчить про розвиток емоційної зрілості та усвідомлення соціальної прийнятності власних емоційних проявів.

За шкалою негнучкість і невиразність емоцій на початку дослідження середнє значення становило 2,3, що свідчило про наявність у частини респондентів емоційної скутості, труднощів у демонстрації почуттів, стриманість або надмірну стандартизованість емоційних реакцій. Після тренінгу середнє знизилося до 1,8. Отже, у поведінці учасників з'явилася емоційна гнучкість і виразність, що проявлялося у здатності відкрито проявляти симпатію, підтримку, радість, зменшенні скутості та тривожності. Це свідчить про зростання емоційної відкритості та розвиток комунікативної свободи у взаємодії з оточенням.

За шкалою «домінування негативних емоцій» до проведення тренінгу середній показник за цією шкалою становив 2,0, що вказувало на схильність частини учасників до переживання роздратування, невдоволення, песимізму або критичності під час спілкування. Після тренінгу середнє значення знизилося до 1,6. Це свідчить про зменшення емоційної напруги та агресивності, а також про підвищення позитивного ставлення до інших людей. Учасники стали більш толерантними, краще розуміють емоційні причини поведінки співрозмовників, з'явилася схильність до позитивного емоційного фону у спілкуванні.

За шкалою небажання зближуватись із людьми на емоційній основі під час констатувального етапу середній показник дорівнював 1,8, що свідчило про певну емоційну дистанційованість у спілкуванні, обережність у вираженні довіри й відкритості. Частина учасників воліла уникати надто тісних емоційних контактів, що створювало труднощі у встановленні глибоких взаємин. Після формувального експерименту середнє значення знизилося до 1,4. Це означає, що респонденти стали відкритішими до міжособистісного контакту, охочіше проявляють симпатію, довіру, готовність до емоційної взаємодії. Отже, зменшення цього показника свідчить про зростання емоційної близькості, довіри та емпатійності.

Отримані результати свідчать про позитивну динаміку розвитку емоційної сфери учасників. Зниження показників за всіма шкалами свідчить про формування в них емоційної зрілості, гармонійності та відкритості у міжособистісній взаємодії.

Таким чином, проведений тренінг виявився ефективним засобом зниження емоційних бар'єрів у спілкуванні, сприяв розвитку саморегуляції, емпатії, толерантності, емоційної гнучкості та позитивного емоційного налаштування.

За методикою психологічної діагностики «Активне слухання» маємо наступні результати дослідження (див. табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Результати дослідження за методикою діагностики «Активне слухання» (після проведення корекційних заходів)

Номер респондента	Кількість балів	Рівень
		середній
		високий
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
		високий
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
		низький
		високий
		середній
		середній
		високий
		середній
		середній
		середній
		середній
		високий
		високий
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
		середній
Середнє значення		-

Для зручності аналізу отриманих результатів, дані було переведено у відсоткові значення (див. табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Зведена таблиця результатів дослідження за методикою «Активне слухання» (після проведення корекційних заходів)

Рівень	Низький	Середній	Високий
Кількість респондентів	1	23	6
%	3,3 %	76,7 %	20,0 %

Для наочного відображення результати дослідження за методикою діагностики «Активне слухання» було представлено на сегментограмі (див. рис. 3.3).

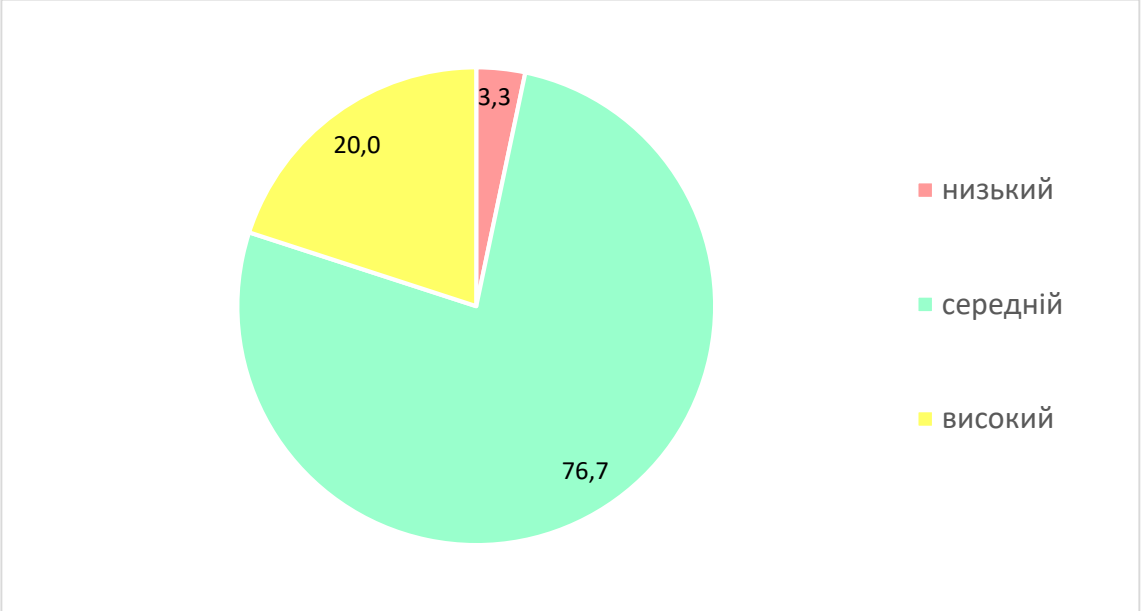

Рис. 3.3. Сегментограма розподілу результатів дослідження за методикою діагностики «Активне слухання» (після проведення корекційних заходів)

На етапі констатувального експерименту більшість учасників, 22 особи (73,4 %), мали середній рівень розвитку активного слухання, тобто демонстрували достатню, але не стабільну здатність підтримувати уважне слухання: зберігали зоровий контакт, могли ставити уточнювальні запитання, але іноді відволікалися чи перебивали співрозмовника. Четверо респондентів показали низький рівень (40 – 59 балів) це свідчить про труднощі у сприйнятті та розумінні інформації, схильність до поспішних висновків і

неуважність. Четверо учасників (13,3 %) мали високий рівень (понад 80 балів), такі особи володіли вираженими комунікативними навичками, емоційною чуйністю та здатністю емпатійно взаємодіяти.

Після реалізації тренінгової програми змінився розподіл рівнів активного слухання. Високий рівень продемонстрували вже 6 осіб (20 %), що у 1,5 рази більше, ніж на початку дослідження. Середній рівень показали 23 учасники (76,7 %). Низький рівень зберігся лише в 1 респондента (3,3 %), тоді як до тренінгу таких було 4.

У цілому результати формувального експерименту засвідчили позитивні зміни у рівні сформованості навичок активного слухання середній рівень підвищився з 73,4 % до 76,7 %, частка учасників із високим рівнем зросла у 1,5 рази, кількість осіб із низьким рівнем зменшилася у 4 рази.

Порівняння результатів двох етапів свідчить про покращення показників у більшості респондентів. Спостерігалося зростання уважності та концентрації під час слухання. Учасники тренінгу навчились утримувати увагу на співрозмовнику, не відволікатися на сторонні думки, що сприяло кращому розумінню змісту повідомлень. Респонденти рідше перебивають співрозмовника, дають можливість висловитися до кінця, менше прагнуть «закінчити речення» за іншу людину, що свідчить про розвиток терплячості, й самоконтролю. Розвиток емпатії. Учасники стали більш чутливими до невербальних сигналів (міміка, інтонація, жести) і здатними розпізнавати емоційний стан співрозмовника, що забезпечує глибше взаєморозуміння. Спостерігалося зростання кількості невербальних сигналів підтримки, частіше використовували кивки, усмішки, підтримувальну інтонацію, це створює атмосферу довіри у спілкуванні. Відбулося підвищення усвідомленості у спілкуванні. Учасники почали частіше уточнювати інформацію, переказувати зміст своїми словами, щоб переконатися у правильності розуміння, що є ключовою навичкою активного слухання. Покращення навичок активного слухання відображає зростання емпатійності,

уважності, толерантності до співрозмовника, а також зниження емоційної напруженості у взаємодії.

Наступна методика діагностики, яку було обрано для проведення емпіричного дослідження методика «Діагностика домінуючої перцептивної модальності», яка дозволяє визначити провідний канал сприйняття інформації: візуальний, аудіальний або кінестетичний. Результати діагностики систематизовано та оформлено в таблицю (див. табл. 3.7).

Таблиця 3.7

Результати дослідження за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності» (після проведення корекційних заходів)

Номер респондента	Перцептивна модальність		
	Візуальна	Аудіальна	Кінестетична
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			

Продовж. табл. 3.7

27			
28			
29			
30			
Середнє значення	**10,2**	**9,1**	**8,4**

Для наочного відображення результати дослідження за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності» було розраховано за середніми показниками та представлено на гістограмі (див. рис. 3.4).

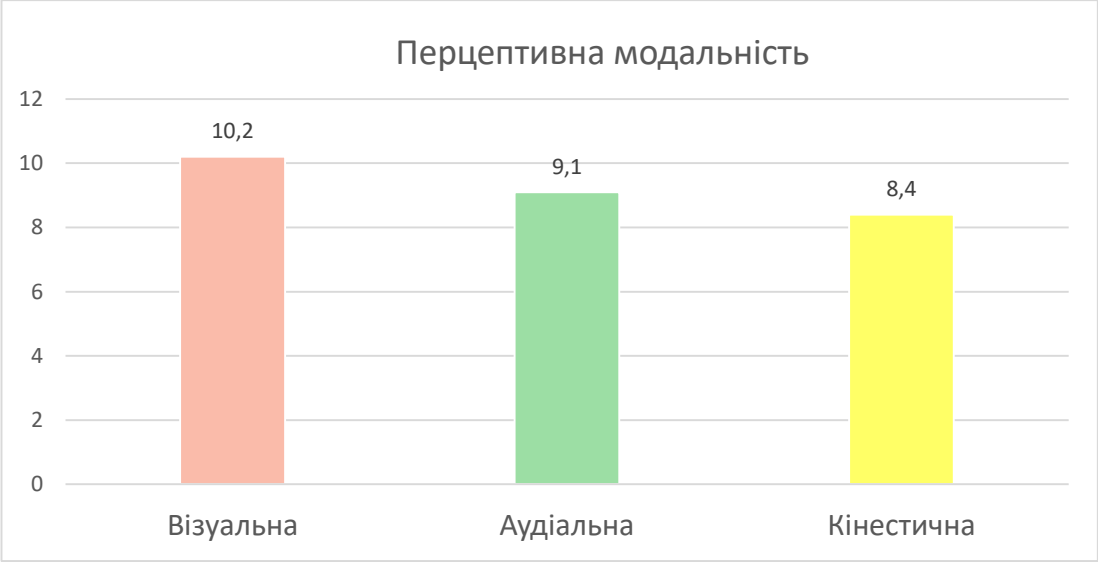

Рис. 3.4. Гістограма розподілу результатів дослідження за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності» (після проведення корекційних заходів)

У ході формувального етапу експерименту відбулося покращення показників, що характеризують розвиток перцептивних каналів сприйняття інформації – візуального, аудіального та кінестетичного.

Візуальна перцептивна модальність на етапі констатувального експерименту мала середній рівень розвитку (середнє значення – 9,4 бали). Це вказувало на достатню, але не домінуючу схильність учасників

орієнтуватися на зорові образи, невербальні сигнали та візуальні аспекти комунікації.

Після участі в тренінгу середній показник зріс до 10,2 бали, що свідчить про зміцнення зорово-аналітичного типу сприймання. Учасники стали більш уважними до міміки, жестів, пози співрозмовника, а також краще ідентифікують емоційні стани за зовнішніми проявами. Це покращення можна пояснити тим, що у тренінгових вправах активно використовувалися невербальні техніки комунікації, рольові ігри, елементи емпатійного віддзеркалення, що стимулювало візуальне спостереження та аналіз поведінкових сигналів. Отже, зростання візуальної модальності відображає розвиток уміння розпізнавати невербальні аспекти спілкування, що є важливою умовою емоційного порозуміння між партнерами.

Найбільш помітні позитивні зміни зафіксовані саме за аудіальною модальністю: середній показник підвищився з 8,0 до 9,1 бали. Це свідчить про суттєве покращення слухового каналу сприйняття інформації, тобто розвитку навичок активного слухання. Після тренінгу учасники почали краще концентруватися на мовленні співрозмовника, звертати увагу на інтонацію, емоційне забарвлення голосу, темп і ритм мовлення. Вірогідно, на цю динаміку вплинули завдання, пов’язані з розвитком уміння слухати без перебивання, формулювати уточнювальні запитання, а також вправи з «дзеркального відображення» почутого. Таким чином, покращення аудіальної модальності вказує на зростання здатності до розуміння емоційного змісту вербальних повідомлень та розвиток емпатійного слухання.

На констатувальному етапі середнє значення кінестетичної модальності становило 8,8 бали, що вказувало на певну перевагу тілесно-емоційного типу сприйняття. Такі учасники більше покладалися на внутрішні відчуття, інтуїцію, фізичний комфорт або дискомфорт під час спілкування. Після проведення тренінгу середній показник дещо знизився до 8,4 бали. Ця зміна є позитивною, оскільки свідчить про балансування системи сприйняття.

Емоційно-чуттєва складова стала більш керованою, а спілкування більш усвідомленим і рефлексивним. Зниження кінестетичних проявів означає, що учасники навчились контролювати власні емоційні реакції, менше піддаватися впливу імпульсивних тілесних відчуттів, стали діяти більш раціонально. Це підтверджує ефективність тренінгових вправ, спрямованих на розвиток саморегуляції, уважності та емпатійного слухання.

Отримані результати демонструють позитивні якісні зміни в структурі перцептивних модальностей учасників. Якщо на початку експерименту домінували кінестетичні тенденції, що свідчило про емоційно-інтуїтивний характер сприймання, то після тренінгу система перцептивних каналів стала більш гармонійною.

Підвищення рівнів візуальної та аудіальної модальностей свідчить про розвиток усвідомленого, аналітичного та емпатійного сприймання, що сприяє формуванню ефективної комунікативної поведінки. Учасники стали більш спостережливими, уважними, відкритими до партнерів у спілкуванні, здатними враховувати як вербальні, так і невербальні сигнали.

Порівняльний аналіз результатів констатувального та формувального експериментів за даною методикою показав:

- зростання показників візуальної та аудіальної модальностей, що свідчить про розвиток соціально-перцептивної компетентності;

- невелике зниження кінестетичної модальності означає стабілізацію емоційної сфери й підвищення здатності до самоконтролю;

- загальний результат демонструє більш збалансовану та гармонійну перцептивну систему, що позитивно впливає на ефективність міжособистісної взаємодії.

Порівняльний аналіз результатів констатувального та формувального експериментів засвідчив позитивну динаміку розвитку комунікативних і соціально-перцептивних умінь респондентів. Проведена тренінгова програма сприяла розвитку більш усвідомленого сприйняття партнерів по

спілкуванню, що відображається у зростанні рівня комунікативної компетентності та зниженні кількості міжособистісних бар'єрів.

3.3. Перевірка ефективності корекційних заходів за допомогою t-критерію Стьюдента

Для перевірки ефективності корекційної процедури було використано метод статистичної перевірки гіпотез: двовибірковий t-критерій Стьюдента для залежних вибірок.

Основне завдання використання t-критерію Стьюдента: з'ясувати наскільки значущий позитивний вплив було завдано в результаті впровадження програми соціально-психологічного тренінгу щодо формування ефективної комунікації працівників хімічного підприємства.

Параметричний метод перевірки статистичних гіпотез t-критерій Стьюдента для залежних вибірок застосовується для порівняння середніх значень двох залежних між собою вибірок.

За кожною методикою психологічної діагностики було отримано дані двох експериментів: констатувального і формувального. В результаті було отримано два варіаційних ряда по кожній зі шкал методик діагностики, які було обрано для проведення емпіричного дослідження.

Висуваємо нульову (H0) та альтернативну (H1) гіпотези:

- нульова гіпотеза – після впровадження корекційної програми показники за шкалами методик психологічної діагностики в середньому не змінюються;

- альтернативна гіпотеза – після впровадження корекційної програми показники за шкалами методик психологічної діагностики в середньому мають певні позитивні зміни.

Задаємо рівень значущості $\alpha = 0{,}05$.

Для обчислення емпіричного значення t-критерію в ситуації перевірки гіпотези про відмінності між двома залежними вибірками застосовують наступну формулу:

$$t = \frac{|M_d|}{\sigma_d/\sqrt{N}} \qquad (3.1)$$

де M_d – середня різниця значень, а σ_d – стандартне відхилення різниць.

Кількість ступенів свободи розраховують як:

$$df = N - 1 \qquad (3.2)$$

Рівень значущості визначаємо за таблицею критичних значень t-критерію Стьюдента.

Розрахуємо t-критерій Стьюдента за методикою діагностики комунікабельності (див. табл. 3.8 – 3.9).

Таблиця 3.8

Результати емпіричного дослідження за методикою діагностики комунікабельності

Номер респондента	**Рівень комунікабельності**		
	к	**ф**	**різниця)**

Продовж. табл. 3.8

Таблиця 3.9

Значущі відмінності між показниками дослідження за методикою діагностики комунікабельності

Найменування показників	комунікабельність
Середнє арифметичне (Md)	
Відхилення (q)	
Ступені свободи (df)	
t емпіричне	
t критичне	
Рівень значущості	

Порівнюючи отримані емпіричні результати за методикою діагностики комунікабельності, можна зазначити, що при співставленні t-розрахованого з t-критичним виявлено чітку закономірність: оскільки t-емпіричне (7,76) > t-критичне (2,05), то приймається альтернативна гіпотеза (Н1).

Отриманий рівень значущості 0,001 підтверджує, що виявлені зміни не є випадковими і мають високу статистичну надійність.

Таким чином, впроваджена тренінгова програма продемонструвала ефективність у підвищенні рівня комунікабельності працівників що і відображено в результатах повторного тестування (див. рис. 3.5).

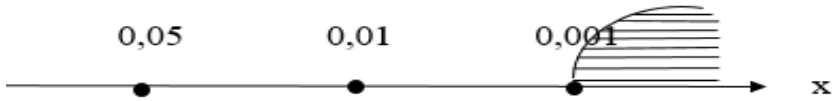

Рис. 3.5. Графік показника ефективності за методикою діагностики комунікабельності

Розрахуємо t-критерій Стьюдента за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (див. табл. 3.10 – 3.11).

Таблиця 3.10

Результати емпіричного дослідження за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні»

№	Невміння керувати емоціями, дозувати їх			Неадекватний прояв емоцій			Негнучкість та невиразність емоцій			Домінування негативних емоцій			Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі		
	к	ф	d	к	ф	d	к	ф	d	к	ф	d	к	ф	d

Продовж. табл. 3.10

Ср.															

Таблиця 3.11

Значущі відмінності між показниками за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні»

Показник	Середнє арифметичне (Md)	Відхилення (q)	Ступені свободи (df)	t емпіричне	t критичне	Рівень значущості
Невміння керувати емоціями	0,60	0,50	29	6,59	2,05	0,001
Неадекватний прояв емоцій	0,47	0,51	29	5,07	2,05	0,001
Негнучкість та невиразність емоцій	0,53	0,51	29	5,72	2,05	0,001
Домінування негативних емоцій	0,43	0,50	29	4,67	2,05	0,001
Небажання зближуватися з людьми	0,43	0,50	29	4,67	2,05	0,001

Порівняння показників констатувального та формувального експерименту за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» показало, що за всіма п'ятьма шкалами t-емпір. > t-кр. Це означає, що приймається альтернативна гіпотеза: корекційна програма спричинила достовірне зниження емоційних бар'єрів у працівників хімічного підприємства.

Особливо значущими виявилися зміни у таких сферах:

- невміння керувати емоціями (t-емпір. = 6,59) – працівники стали краще регулювати силу й характер емоційних реакцій;
- негнучкість та невиразність емоцій (t-емпір. = 5,07) – зросла емоційна гнучкість та здатність адекватно відображати свій стан;
- неадекватний прояв емоцій (t-емпір. = 5,72) – зменшилася кількість імпульсивних, некоректних або невідповідних ситуації реакцій;
- домінування негативних емоцій та небажання емоційно зближуватися з людьми (t-емпір. = 4,67) також показали значуще зниження.

Загалом отримані результати вказують, що впроваджена тренінгова програма сприяла розвитку емоційної саморегуляції, зниженню внутрішніх бар'єрів та кращій відкритості у спілкуванні, що і відображено в результатах повторного тестування (див. рис. 3.6).

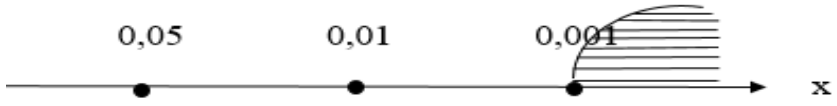

Рис. 3.6. Графік показника ефективності за методикою «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні»

Розрахуємо t-критерій Стьюдента за методикою «Активне слухання» (див. табл. 3.12 – 3.13).

Таблиця 3.12

Результати емпіричного дослідження за методикою «Активне слухання»

Номер респондента	к	ф	d
Середнє значення			

Таблиця 3.13

Значущі відмінності між показниками дослідження за методикою «Активне слухання»

Найменування показників	активне слухання
Середнє арифметичне (Md)	
Відхилення (q)	
Ступені свободи (df)	
t емпіричне	
t критичне	
Рівень значущості	

За результатами порівняння показників констатувального та формувального етапів виявлено підвищення рівня активного слухання у працівників. Розраховане t-емпіричне (t = 14,57) значно перевищує критичні значення, що підтверджує достовірність отриманих змін на рівні α < 0,001. Отримані результати свідчать про те, що після впровадження тренінгу учасники стали краще концентруватися на співрозмовнику, зросла здатність точно відтворювати зміст, підвищилася емпатійність, уважність та партнерський стиль взаємодії. Таким чином, програма розвитку комунікативних умінь виявилася ефективною та підвищила рівень активного слухання працівників, що і відображено в результатах повторного тестування (див. рис. 3.7).

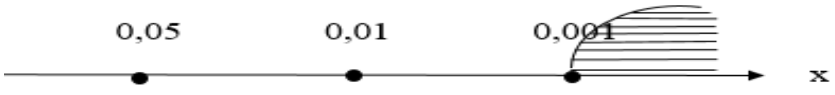

Рис. 3.7. Графік показника ефективності за методикою діагностики «Активне слухання»

Розрахуємо t-критерій Стьюдента за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності» (див. табл. 3.14 – 3.14).

Таблиця 3.14

Результати діагностики за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності»

Номер респондента	Перцептивна модальність								
	Візуальна			Аудіальна			Кінестетична		
	к	ф	d	к	ф	d	к	ф	d

Продовж. табл. 3.14

Середнє значення									

Таблиця 3.15

Значущі відмінності між показниками дослідження за методикою «Діагностика домінуючої перцептивної модальності»

Найменування показників	**Перцептивна модальність**		
	Візуальна	**Аудіальна**	**Кінестетична**
Середнє арифметичне (Md)			
Відхилення (q)			
Ступені свободи (df)			
t емпіричне			
t критичне			
Рівень значущості			

Порівняння результатів констатувального та формувального експериментів підтвердило зміни за всіма трьома перцептивними модальностями. У всіх випадках t-емпіричне перевищує t-критичне, що дозволяє прийняти альтернативну гіпотезу про наявність позитивних змін після впровадження тренінгу.

Візуальна та аудіальна модальності: t-емпіричні значення для візуальної (t емп. = 9,05) та аудіальної (t емп. = 9,17) модальностей перевищують критичний рівень. Це свідчить про покращення здатності працівників краще сприймати інформацію візуально, помічати деталі, структурувати інформацію. Підвищення ефективності аудіального каналу сприймання показує покращення точності слухового сприйняття, здатності утримувати та аналізувати вербальні повідомлення. Такі зміни означають, що

тренінг комунікативної компетентності сприяв розвитку навичок ефективної комунікації, що базується на точному прийомі інформації.

Кінестетична модальність: t-значення (t емп. = 3,02) також перевищує критичне, але менш виражено. Це говорить про певне зменшення домінування кінестетичної модальності, збалансування сенсорних каналів, покращення здатності співробітників регулювати емоційні реакції, що впливає на стабільність спілкування.

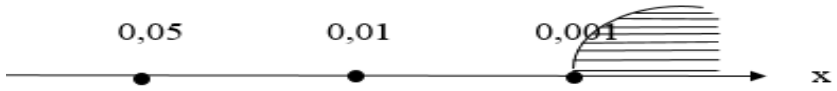

Рис. 3.8. Графік показника ефективності за методикою діагностики «Діагностика домінуючої перцептивної модальності»

Отже, після проведення соціально-психологічного тренінгу і перевірки його ефективності за допомогою t-критерію Стьюдента можна зазначити, що було здійснено позитивний вплив на всю вибірку респондентів. Респонденти продемонстрували підвищення рівня комунікабельності, зменшення емоційних бар'єрів у міжособистісній взаємодії, покращення здатності до активного слухання, а також розвиток більш гармонійного сприйняття й використання власної перцептивної модальності.

Учасники тренінгу опанували ефективні навички саморегуляції, конструктивної комунікації та взаєморозуміння. Було сформовано вміння адекватно виражати та інтерпретувати емоційні стани, підвищено здатність до емпатії та уважного слухання співрозмовника. Зменшення емоційних бар'єрів сприяло покращенню міжособистісної взаємодії, а розвиток комунікативних умінь більшій відкритості до спілкування. Зміни у домінуючих перцептивних модальностях свідчать про розширення сприйняття інформації та підвищення гнучкості комунікативної поведінки.

Таким чином, програма соціально-психологічного тренінгу довела свою результативність: у респондентів сформовано комплекс знань, умінь і навичок, що сприяють ефективнішій комунікації, кращому емоційному самоконтролю та гармонізації міжособистісних стосунків.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Розроблено програму соціально-психологічного тренінгу, спрямовану на удосконалення комунікативних навичок працівників хімічного виробництва. Програма включала вправи на розвиток навичок активного слухання, конструктивного діалогу, подолання емоційних бар'єрів, налагодження зворотного зв'язку, підвищення комунікабельності та адаптацію стилю спілкування до особливостей різних перцептивних модальностей співробітників. Практичні заняття сприяли формуванню вміння працювати в команді, вирішувати конфлікти, коректно висловлювати думки та підтримувати взаєморозуміння в умовах виробничої діяльності.

Після проведення тренінгової програми було проведено повторне вимірювання показників за допомогою психодіагностичних методик: «Тест на виявлення комунікабельності», «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні», «Активне слухання» та «Діагностика домінуючої перцептивної модальності». Здійснено психологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту. Порівняння даних констатувального та формувального етапів засвідчило зменшення емоційних бар'єрів, підвищення рівня комунікабельності, покращення навичок активного слухання та певні зміни у використанні перцептивних модальностей у міжособистісній взаємодії. Одержані результати підтверджують ефективність обраних форм та методів навчання, а також їхню відповідність професійним завданням в умовах хімічного виробництва.

Проведено статистичну перевірку достовірності отриманих змін за допомогою t-критерію Стьюдента для залежних вибірок. Розрахунок t-емпіричних значень для всіх чотирьох методик показав, що в кожному випадку t-розр. перевищує t-критичне, що дозволяє прийняти альтернативну гіпотезу. Це означає, що виявлені позитивні зміни не є випадковими і статистично підтверджують результативність тренінгової програми. Високий

рівень значущості ≤ 0,001 свідчить про ефективність розроблених корекційних заходів.

Отже, формувальний експеримент підтвердив, що проведений соціально-психологічний тренінг покращив якість комунікації працівників хімічного підприємства. Він сприяв зниженню рівня емоційної напруги у спілкуванні, розвитку навичок емпатії, підвищенню впевненості у власних комунікативних можливостях, усвідомленню впливу перцептивних відмінностей на взаєморозуміння. Працівники почали ефективніше взаємодіяти під час виконання виробничих завдань, підвищився рівень згуртованості мікрогруп, що у підсумку створює більш сприятливий психологічний клімат у колективі. Поліпшення комунікативних навичок також має важливе значення для забезпечення безпеки праці, оскільки чіткість і точність передання інформації є важливою умовою роботи в умовах хімічного виробництва.

Таким чином, реалізація програми соціально-психологічного тренінгу та її подальша оцінка засвідчили високу ефективність корекційно-розвивальної роботи. Результати підтверджують необхідність і доцільність упровадження подібних програм у практику роботи підприємств хімічної галузі з метою оптимізації взаємодії персоналу на виробництві.

ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано теоретичні підходи щодо вивчення проблеми міжособистісної комунікації в професійній діяльності працівників хімічного підприємства. Аналіз наукових джерел показав, що комунікація є не лише процесом передавання інформації, а насамперед способом взаєморозуміння, співпраці, координації дій, обміну емоційними й когнітивними смислами, що визначає якість взаємодії між співробітниками. Комунікація охоплює поєднання вербальних, невербальних, емоційних та ситуаційних компонентів, що забезпечують повноцінне сприйняття інформації. Водночас у процесі взаємодії можуть виникати комунікативні бар'єри: мовні, психологічні, соціальні чи емоційні. Вони призводять до спотворення інформації, непорозумінь і конфліктів, що негативно впливає на ефективність роботи. Подолання таких бар'єрів можливе за умови розвитку комунікативної компетентності, яка включає вміння точно висловлювати думки, слухати, ставити уточнюючі запитання, контролювати емоції, виявляти повагу й доброзичливість до співрозмовників. Теоретичний аналіз показав, що здатність ефективно слухати, формулювати й уточнювати інформацію, регулювати емоції та враховувати перцептивні особливості співрозмовників є ключовими умовами успішної комунікативної взаємодії.

2. Визначено умови ефективної комунікації працівників хімічного підприємства. До них належать комунікабельність, емоційна компетентність, активне слухання, перцептивна узгодженість та когнітивна гнучкість. Комунікабельність проявляється у готовності працівника до відкритої взаємодії, умінні встановлювати робочі контакти та підтримувати конструктивний діалог у виробничих ситуаціях. Водночас значну роль відіграє емоційна компетентність, адже здатність регулювати власні емоції, зберігати психологічну рівновагу та адекватно реагувати на емоційні стани колег сприяє створенню сприятливої атмосфери співпраці та знижує ризик конфліктів. Не менш важливим компонентом є активне слухання, яке

передбачає уважність, емпатійність і здатність точно розуміти співрозмовника. Додатковою умовою успішної комунікації виступає перцептивна узгодженість, тобто усвідомлене використання власного провідного сенсорного каналу сприйняття інформації та вміння адаптуватися до способу сприймання співрозмовника. Важливою характеристикою, що доповнює систему професійної взаємодії, є когнітивна гнучкість. Вона дозволяє швидко реагувати на зміни у виробничих умовах, обирати оптимальні шляхи порозуміння та коригувати стиль спілкування залежно від ситуації. Сукупність цих якостей створює умови для сприятливого соціально-психологічного клімату, ефективної співпраці, зниженню комунікативних бар'єрів та підвищенню безпеки виробництва.

3. Проведене емпіричне дослідження було спрямовано на оцінку рівня комунікаційних навичок працівників хімічного підприємства. До вибірки увійшли 30 працівників підприємства, і для дослідження було застосовано комплекс методик: «Методика діагностики комунікабельності», «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні», «Активне слухання», «Діагностика домінуючої перцептивної модальності». Отримані результати дали змогу окреслити сильні сторони та виявити проблемні аспекти комунікативної сфери працівників.

4. Здійснено психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту. Комплексний аналіз результатів чотирьох методик показав, що комунікативна компетентність працівників хімічного підприємства загалом сформована на високому та вище середнього рівнях. Більшість працівників володіють навичками ефективного слухання, мають позитивне ставлення до спілкування і демонструють адекватний рівень емоційної стабільності. Разом із тим, виявлені певні психологічні бар'єри – емоційна скута поведінка, надмірна стриманість або гіперкомунікативність, а також недостатня емпатійність у слуханні. Результати проведеного дослідження показують, що ефективна комунікація працівників підприємства визначається рівнем комунікабельності, емоційною зрілістю, розвитком

навичок слухання та індивідуальними перцептивними особливостями. Сформованість цих компонентів забезпечує злагодженість дій, зниження кількості конфліктів та підвищення продуктивності праці, що підтверджує актуальність подальшого впровадження програми соціально-психологічного тренінгу для розвитку комунікативних якостей у професійній діяльності працівників підприємства.

5. На підставі отриманих даних було розроблено та впроваджено програму соціально-психологічного тренінгу, спрямовану на формування ефективної комунікації працівників підприємства. Програма включала вправи на розвиток навичок активного слухання, конструктивного діалогу, подолання емоційних бар'єрів, налагодження зворотного зв'язку, підвищення комунікабельності та адаптацію стилю спілкування до особливостей різних перцептивних модальностей співробітників. Практичні заняття сприяли формуванню вміння працювати в команді, вирішувати конфлікти, коректно висловлювати думки та підтримувати взаєморозуміння в умовах виробничої діяльності.

6. Здійснено психологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту, який показав після проведення тренінгової програми позитивні зміни в усіх досліджуваних показниках. Виявлено у працівників підвищення рівня комунікабельності, зменшення емоційних бар'єрів, покращення навичок активного слухання та певні зміни у використанні перцептивних модальностей у міжособистісній взаємодії. Одержані результати підтверджують ефективність обраних форм та методів навчання, а також їхню відповідність професійним завданням в умовах хімічного виробництва.

7. Перевірено ефективність корекційних заходів за допомогою t-критерію Стьюдента. Статистичний аналіз підтвердив достовірність отриманих змін: порівняння до- та післятренінгових результатів за допомогою t-критерію Стьюдента для залежних вибірок. Розрахунок t-емпіричних значень для всіх чотирьох методик показав, що в кожному

випадку t-емпіричне перевищує t-критичне, це означає, що виявлені позитивні зміни не є випадковими і статистично підтверджують результативність тренінгової програми. Високий рівень значущості 0,001 свідчить про ефективність розроблених корекційних заходів.

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

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

длер А. Практика і теорія індивідуальної психології. Київ : Основи, 2002. 304 с.

аклицький І. О. Психологія праці. Львів : Видавницький центр ЛНУ імені Івана Франка, 2004. 504 с.

аррет Л. Ф. Як народжуються емоції. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2018. 481 с.

езгодова Н. С., Колесникова Л. Л. Усна й письмова комунікація та риторика в професійній діяльності вчителя. Полтава : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2023. 214 с.

ерн Е. Ігри, в які грають люди. Київ : Основи, 2012. 288 с.

ех І. Д. Виховання особистості: у 2 т. Київ : Либідь, 2003. Т. 1. 278 с.

ондарчук О. В. Психологічні основи розвитку професіоналізму управлінця. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка, 2008. 240 с.

улах Л. П. Психологія міжособистісних відносин. Київ : Освіта України, 2011. 288 с.

олянюк Н. В., Ложкін Г. В. Соціальна психологія. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.

уд Д. Комунікація у нашому житті. Київ : Основи, 2019. 384 с.

егель Г. Феноменологія духу. Київ: Юніверс, 2001. 456 с.

оулман Д. Емоційний інтелект. Харків : Vivat, 2018. 512 с.

іденко О. В. Сучасна комунікація. Хмельницький : Видавництво НАДПСУ, 2022. 712 с.

фремцева С. В. Психодіагностика. Харків : ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, 2017. 312 с.

асєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.

ливков В. Л., Лукомська С. О. Теорія і практика психологічних тренінгів. Київ : Видавець ПП Лисенко М. М., 2019. 209 с.

азміренко В. Засади когнітивної психології спілкування. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. 390 с.

айдалова Л. Г. Пляка Л. В. Психологія спілкування. Харків : НФаУ, 2011. 137 с.

алмикова Л. О., Калмиков Г. В. Психологія мовлення і психолінгвістика. Київ : Переяслав-Хмельницький педагогічний інститут, в-во «Фенікс», 2008. 245 с.

ант І. Критика здатності судження. Київ : Юніверс, 2000. 412 с.

арамушка Л. М. Організаційна психологія. Київ : Либідь, 2005. 320 с.

арамушка Л. М. Психічне здоров'я персоналу організацій в умовах війни. Київ : Інститут психології імені Костюка НАПН України, 2023. 124 с.

арамушка Л. М. Психологія управління. Київ : Либідь, 2021. 368 с.

ас'янова С. Б. Роль емоційного інтелекту в розвитку лідерських якостей особистості. *Психологічні перспективи*. Луцьк : Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки. 2018. Вип. 31. С. 118–130.

оваленко А. Б. Психологія праці. Київ : Академвидав, 2018. 368 с.

оваленко А. Б., Корнєв М. Н. Соціальна психологія. Київ : Видавництво «Геопринт», 2006. 400 с.

овалинська І. Невербальна комунікація. Київ : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с.

окун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця. Київ : Педагогічна думка, 2019. 304 с.

окун О.М. Психофізіологічні закономірності професійного самоздійснення особистості : монографія. Київ : Педагогічна думка, 2015. 297 с.

оноваленко М. Ю. Теорія комунікації. Харків : Вид-во Юрайт, 2012. 415 с.

онопкін О. А. Психологічна саморегуляція в діяльності людини. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2018. 268 с.

осенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 312 с.

осенко Ю. В. Психологічні аспекти професійного спілкування. Харків : Право, 2021. 312 с.

остюк Г. С. Психологія. Київ : Рад. шк., 1968. 571 с.

оцан І. Я. Психологія здоров’я людини. Луцьк : РВВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2011. 430 с.

очубейник О. М., Довгань Н. О., Духневич В. М. та ін. Соціальний діалог у вимірах когнітивного спілкування : монографія. Кропивницький : НАПН.

узьміна Н. В. Психологія праці. Київ : Либідь, 2012. 352 с.

урбак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми : ВТД. «Універ. книга», 2002. 208 с.

еська О. Й. Етика ділових відносин. Вінниця : ВНТУ, 2011. 320 с.

івін М., Полудьоний І. Простими словами. Як розібратися у своїх емоціях. Київ : Наш формат, 2021. 262 с.

ожкін Г. В., Пов’якель Н. І. Психологія спілкування та міжособистісних стосунків: навчальний посібник. Київ : Каравела, 2009. 312 с.

окк Д. Дослід про людський розум. Київ : Юніверс, 2001. 512 с.

ящ О., Яцюк М., Гребенова В. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання серед працівників аварійно-рятувальної служби України. *Соціальна психологія*. 2025. Т. 4, № 1. С. 100 – 110.

аксименко С. Д. Генеза особистості. Київ : Видавничий дім «Професіонал», 2006. 320 с.

аксименко С. Д. Психологія діяльності людини. Київ : Центр навчальної літератури, 2013. 384 с.

аксименко С. Д. Загальна психологія. Київ : Каравела, 2020. 416 с.

ассанов А. В. Психологічні бар’єри в професійному самовизначенні особистості : дисертація. Одеса : ПУНПУ ім. К. Д. Ушинського 2010. 409 с.

ілютка К. Л., Максимов М. В. Психологія міжкультурної комунікації. Київ : КНУ ім. Шевченко, 2014. 256 с.

ирошниченко М. І. Психологія ділового спілкування. Одеса : Одеський державний екологічний університет, 2020. 131 с.

оляко В. О. Психологія творчості та інтелекту. Київ : Вища школа, 2017. 286 с.

оскаленко В. В. Соціальна психологія. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 688 с.

оргун В. Ф., Титаренко Т. М. Психологія особистості. Київ : Либідь, 2007. 384 с.

айдьонова Л. А. Психологія довіри та міжособистісних стосунків. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАН України, 2018. 260 с.

осенко Е. Л. Емоційний інтелект як чинник досягнення життєвого успіху : монографія. Київ : Освіта України, 2016. 182 с.

рбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія. Київ : Либідь, 2004. 576 с.

алеха Ю. І. Етика ділових відносин. Київ : Кондор, 2008. 356 с.

анкратова Н. Д. Невербальна комунікація в професійному спілкуванні : навчальний посібник. Київ : КНЕУ, 2017. 248 с.

анок В. Г. Основи психологічного консультування. Київ : Либідь, 2006. 256 с.

анок В. Г. Психологія професійної діяльності. Київ : Освіта України, 2018. 376 с.

із А., Піз Б. Мова рухів тіла. Київ : Вид-во КМ-Букс, 2021. 416 с.

ов'якель Н. І. Психологія діалогу. Київ : МАУП, 2001. 208 с.

опіль М. Психологічні проблеми спілкування. Дрогобич : Редакційно-видавничий відділ ДДПУ ім. І. Франка, 2010. 270 с.

отебня О. Думка і мова. Харків : Ранок, 1993. 192 с.

очепцов Г. Г. Теорія комунікації. Київ : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2008. 544 с.

ізун В. В. Основні теорії масової комунікації і журналістики. Київ : Київський нац. ун-т ім. Т. Шевченка, 2010. 356 с.

озенберг Б. Ненасильницьке спілкування. Мова життя. Київ : ТОВ Видавництво «Ранок», 2020. 258 с.

уссо Ж.-Ж. Міркування про походження і основи нерівності між людьми. Київ : Основи, 2003. 288 с.

авенкова Л.О. Психологія спілкування. Київ : КНЕУ, 2015. 309 с.

артр Ж.-П. Буття і ніщо. Київ : Основи, 2000. 672 с.

афроньська І. Маркетингові комунікації. Київ : Східноукр. Нац. ун-т ім. В. Даля, 2023. 152 с.

еліванова О. О. Основи теорії мовної комунікації. Черкаси : Видавництво Чабаненко Ю.А., 2011. 350 с.

люсаревський М. М. Основи соціальної психології. Київ : Талком, 2018. 580 с.

оссюр Ф. Курс загальної лінгвістики. Київ : Основи, 2004. 320 с.

толяренко О. Б. Психологія особистості. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 280 с.

арасюк І. В. Комунікативна компетентність особистості: теорія і практика формування. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. 284 с.

атенко В. А. Психологія діяльності та спілкування. Київ : Либідь, 2006. 272 с.

итаренко Т. М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. Київ : Либідь, 2003. 256 с.

рухін І. О. Соціальна психологія спілкування. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 335 с.

ілоненко М. М. Психологія спілкування. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 256 с.

ройд З. Вступ до психоаналізу. Київ : Основи, 2000. 512 с.

ранкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. Львів: Свічадо, 2015. 240 с.

ромм Е. Мистецтво любити. Київ : Юніверс, 2003. 224 с.

одаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 664 с.

имбалюк І. М. Психологія спілкування. Київ : Професіонал, 2004. 303 с.

юрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів. Київ : Кондор, 2004. 182 с.

епелєва Н. В. Дискурс як форма комунікації. Київ : Либідь, 2010. 214 с.

епелєва Н. В. Психологія розуміння тексту і дискурсу. Київ : Інститут психології, 2004. 244 с.

епелєва Н. В. Психологія спілкування і взаємодії у професійній діяльності. Київ : Академвидав, 2021. 340 с.

епєлєва Н. В., Вознесенська О. Л., Найдьонова Л. А. Психологія професійного стресу. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАН України, 2018. 274 с.

ахова О. Г. Соціальна психологія особистості. Харків : «Контраст». 2019. 116 с.

нг К. Г. Архетипи і колективне несвідоме. Київ : Основи, 2001. 448 с.

ценко І. С. Психологія спілкування. Київ : Центр учбової літератури, 2011.

ценко І. С. Психологічні засади розвитку емпатії та активного слухання. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2019. 144 с.

ценко Т. С. Основи Основи глибинно-корекційної психології. Київ : Педагогічна думка, 2006. 312 с.

ooley C. H. Human Nature and the Social Order. New York : Scribner’s, 1902. 413

№ 4(2). P. 171–199.

. Cambridge, Massachusetts : Massachusetts Institute of Technology Press, 1960. P. 350 – 377.

1953. Vol. 60, No. 6. P. 393–404.

ДОДАТОК А

Методика «Тест на виявлення комунікабельності»

Тест виявляє, наскільки сформована потреба в спілкуванні. Дайте відповідь «так», «ні» чи «інколи» на такі запитання:

1. У вас призначена звичайна або ділова зустріч. Чи вибиває вас із колії очікування?

2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря доти, доки терпіти далі стає неможливо?

3. Чи виникає у вас збентеження або невдоволення, коли вам доручають виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на якій-небудь нараді, зборах тощо?

4. Вам пропонують поїхати у відрядження до міста, де ви ніколи не були. Чи докладете ви максимум зусиль, щоб уникнути відрядження?

5. Чи любите ви ділитися своїми турботами з ким-небудь?

6. Чи дратує вас, якщо невідома людина на вулиці звернеться до вас із проханням показати дорогу, назвати час, відповісти на ще яке-небудь запитання?

7. Чи вірите ви в те, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко порозумітися?

8. Чи соромитеся ви нагадати знайомому про те, що він забув повернути вам гроші, які позичив кілька місяців тому?

9. У ресторані або в їдальні вам подали явно недоброякісну страву. Чи промовчите ви?

10. Опинившись сам на сам із незнайомим, ви не почнете розмову; для вас буде обтяжливо, якщо це зробить він. Чи правда це?

11. Чи боїтеся ви брати участь у будь-якій комісії, що розглядає конфліктні ситуації?

Продовження Додатку А

12. У вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінки творів мистецтва, літератури, культури і жодних «чужих» думок щодо цього ви не приймаєте. Чи це так?

13. Почувши де-небудь «у кулуарах» явно помилкову думку з добре відомого вам питання, ви швидше промовчите і не розпочнете дискусію?

14. Чи викликає у вас прикре почуття прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому чи побутовому питанні?

15. Ви охочіше висловлюєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовому вигляді, ніж в усній формі?

Обробка результатів

За кожне «так» нарахуйте собі 2 бали, «інколи» – 1 бал, «ні» – 0 балів. Підрахуйте загальну кількість набраних вами балів.

28-30 балів – ви явно некомунікабельні; це ваша біда, бо страждаєте від цього більше за все ви самі. Але й вашим близьким нелегко. На вас важко покладатися у справі, яка вимагає від виконавців колективних зусиль.

24-28 балів – ви відлюдні, мовчазні, віддаєте перевагу самотності, тому у вас, мабуть, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо й не викликають у вас паніки, то надовго виводять із рівноваги. Ви знаєте про особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням. Вам під силу змінити ці особливості характеру. Хіба не буває так, що при якомусь сильному захопленні ви раптом стаєте цілком комунікабельним?

19-23 бали – ви певною мірою комунікабельні і в незнайомих умовах почуваєтесь цілком впевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все таки із новими людьми ви зближуєтесь не зразу, в суперечках та дискусіях берете участь неохоче. У ваших висловлюваннях нерідко надто багато сарказму без жодних на те підстав.

14-18 балів – у вас нормальна комунікабельність, ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі у спілкуванні з іншими.

Продовження Додатку А

Відстоюєте свої погляди без запальності. На зустріч із новими людьми йдете без неприємних переживань. У той же час ви не любите галасливих компаній, екстравагантність і багатослів'я вас дратують.

9-13 балів – ви дуже комунікабельні (інколи навіть понадміру). Допитливі, балакучі, любите висловлюватися з різних питань, що часом дратує тих, хто вас оточує. Охоче знайомитеся з новими людьми, любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте, якщо вас просять, хоча і не завжди можете виконати прохання. Часом спалахуєте, але швидко відходите. Чого вам не вистачає, так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні із серйозними проблемами. При бажанні, одначе, ви можете змусити себе не відступати.

4-8 балів – ваша товариськість переливається через край, ви завжди у курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень або навіть хандру. Охоче висловлюєтеся з будь-якого питання, навіть якщо маєте про це поверхове уявлення. Всюди почуваєте себе «у своїй тарілці». Беретеся за будь-яку справу, хоча зовсім не завжди можете успішно довести її до кінця. Через це керівники і колеги ставляться до вас з певною недовірою.

Менше 3 балів – ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь у справи, які вас зовсім не стосуються. Висловлюєте судження про проблеми, в яких зовсім не компетентні. Вільно чи невільно, ви часто буваєте причиною різних конфліктів у вашому оточенні. Запальні, нерідко буваєте необ'єктивним. Серйозна робота не для вас. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі всюди – важко з вами. Вам потрібно попрацювати над собою і своїм характером. Передусім виховуйте в собі терплячість і стриманість, з повагою ставтеся до людей і, нарешті, подумайте про своє здоров'я — такий «активний» стиль життя не минає безслідно.

ДОДАТОК Б

Методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні»

Досліджуваному пропонується прочитати наведені нижче судження та відповісти на них «так» або «ні».

Опитувальник

1. Зазвичай у кінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.

2. Буває, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливий вплив на партнерів (розгублююся, бентежуся, замикаюся в собі або, навпаки, багато говорю, веду себе неприродно).

3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.

4. Мабуть, я здаюся оточуючим надмірно строгим.

5. Я в принципі проти того, щоб демонструвати чемність, якщо цього не хочеться.

6. Я зазвичай вмію приховати від інших спалахи емоцій.

7. Часто у спілкуванні з іншими я продовжую думати про щось своє.

8. Буває, що я хочу виразити іншому емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), однак він цього не відчуває, не сприймає.

9. Часто в моїх очах або у виразі мого обличчя помітна заклопотаність.

10. У діловому спілкуванні я намагаюся приховати свої симпатії до партнерів.

11. Усі мої неприємні переживання, як правило, «намальовані» на моєму обличчі.

12. Якщо я захоплююся розмовою, то моя міміка стає надмірно красномовною, експресивною.

13. Мабуть, я дещо емоційно скутий.

14. Зазвичай я знаходжуся в стані нервової напруженості.

Продовження Додатку Б

15. Як правило, я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися потисками рук у діловій обстановці.

16. Іноді близькі люди підказують мені: розслаб м'язи обличчя, не криви губи, не зморщуй обличчя тощо.

17. Розмовляючи, я надмірно жестикулюю.

18. В новій ситуації мені важко бути розкутим, природним.

19. Мабуть, моє обличчя часто виражає сум або стурбованість, хоч на душі у мене спокійно.

20. Мені важко дивитися в очі при спілкуванні з малознайомою людиною.

21. Якщо я хочу, то завжди можу приховати ворожість до поганої людини.

22. Мені часто буває чомусь весело без усякої причини.

23. Мені дуже просто зобразити за власним бажанням або за проханням інших різні вирази обличчя: сум, радість, переляк, розпач тощо.

24. Мені говорили, що мій погляд важко витримати.

25. Мені щось заважає виявляти теплоту, симпатію людині, навіть якщо ці почуття до неї відчуваю.

Оброблення даних

Підведіть підсумки самооцінювання за допомогою запропонованого ключа (бал 1 за кожний збіг вашої відповіді з наведеним нижче ключем).

Невміння керувати емоціями, дозувати їх (відповіді «так» на запитання 1, 11, 16 та «ні» на запитання 6, 21).

Неадекватний прояв емоцій (відповіді «так» на запитання 7, 12, 17, 22 та «ні» на запитання 2).

Негнучкість та невиразність емоцій (відповіді «так» на запитання З, 8, 13, 18 та «ні» на запитання 23).

Продовження Додатку Б

Домінування негативних емоцій (відповіді «так» на запитання 4, 9, 14, 19, 24).

Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі (відповіді «так» на запитання 5, 10, 15, 20, 25).

Інтерпретація даних

Підрахуйте загальну суму набраних вами балів. Вона може коливатися в межах 0-25. Чим більше балів, тим очевидніші ваші емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні. Однак якщо ви набрали дуже мало балів (0-2), то це свідчить або про вашу нещирість у своїх відповідях, або про те, що ви надто погано знаєте себе.

Якщо ви набрали

не більше ніж 5 балів, то емоції, зазвичай, не заважають вам спілкуватися з іншими;

6-8 балів — у вас є деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні;

9-12 балів — свідчення того, що ваші «щоденні» емоції певною мірою ускладнюють взаємодію з людьми;

13 балів і більше — емоції шкодять встановленню контактів з ними, можливо, вам притаманні якісь дезорганізуючі реакції чи стани.

Зверніть увагу, чи немає у вас конкретних «перешкод» (це ті параметри, за якими ви набрали 3 і більше балів).

ДОДАТОК В

Методика «Активне слухання»

Мета: оцінити рівень розвитку навичок активного слухання, уміння розуміти співрозмовника, зосереджуватися на його повідомленні та виражати зацікавленість у спілкуванні.

Інструкція: уважно прочитайте наведені твердження і виберіть той варіант відповіді, який найбільше відповідає вашій типовій поведінці у спілкуванні.

1 – нікол; 2 – рідко; 3 – іноді; 4 – часто; 5 – завжди

1. Під час розмови я намагаюся уважно слухати співрозмовника, не перебиваючи його.

2. Мені легко підтримувати зоровий контакт із людиною, яка говорить.

3. Я часто думаю про інше, коли хтось розповідає мені щось важливе.

4. Я ставлю уточнювальні запитання, щоб краще зрозуміти співрозмовника.

5. Під час розмови я намагаюся закінчити за іншого його фрази.

6. Я уважно стежу за невербальними сигналами співрозмовника (жести, міміка, інтонація).

7. Мені важко не перебивати людину, якщо я не згоден(на) з її думкою.

8. Я намагаюся переказати своїми словами те, що почув(ла), щоб переконатися, що правильно зрозумів(ла).

9. Я часто відволікаюся під час розмови.

10. Я намагаюся зрозуміти почуття співрозмовника, а не лише зміст його слів.

11. Я надаю невербальні сигнали (кивок, посмішка, інтонація), щоб показати, що слухаю уважно.

12. Мені важко бути терплячим, коли співрозмовник говорить повільно.

Продовження Додатку В

13. Я стараюся не робити поспішних висновків, поки інша людина не висловиться повністю.

14. Я часто думаю, що вже знаю, що співрозмовник хоче сказати.

15. Я підтримую активну позицію в діалозі, спрямовуючи розмову до порозуміння.

16. Я уникаю осуду або оцінювання того, що говорить інший.

17. Я легко помічаю зміни в емоційному стані людини під час спілкування.

18. Я часто перебиваю співрозмовника, щоб висловити свою думку.

19. Я намагаюся зрозуміти не лише слова, а й мотиви, які стоять за ними.

20. Я проявляю щирий інтерес до того, що говорить інша людина.

Обробка результатів

Під час підрахунку балів зверніть увагу, що твердження № 3, 5, 7, 9, 12, 14, 18 є зворотними. Для них оцінки перераховуються за принципом: 1↔5, 2↔4, 3 – без змін.

Після інверсії підрахуйте суму всіх балів.

Рівні розвитку активного слухання:

80–100 балів – високий рівень, розвинене вміння слухати, розуміти й співпереживати;

60–79 балів – середній рівень, достатній для ефективного спілкування, але потребує вдосконалення;

40–59 балів – низький рівень, схильність до неуважності, переривання співрозмовника;

менше 40 балів – слабко виражені навички слухання, труднощі у встановленні контакту.

ДОДАТОК Г

Методика «Діагностика домінуючої перцептивної модальності»

Інструкція: Відповідайте на питання, «згоден» чи «незгоден». В опитувальнику обведіть кільцем номери тих запитань, на які Ви відповідали «згоден».

Опитувальник

1. Люблю спостерігати за хмарами і зірками.
2. Часто наспівую собі потихеньку.
3. Не визнаю моду, яка незручна.
4. Люблю прогулюватись в садку.
5. Колір автомашин для мене не має значення.
6. Пізнаю по кроках, хто увійшов у кімнату.
7. Мене розважає наслідування діалектам.
8. Зовнішньому вигляду надаю серйозного значення.
9. Мені подобається приймати масаж.
10. Коли є час, люблю спостерігати за людьми.
11. Погано себе почуваю, коли не насолоджуюсь рухами.
12. Дивлячись на одяг у вітрині, знаю, що мені буде добре в ньому.
13. Коли почую стару мелодію, до мене повертається минуле.
14. Люблю читати під час їжі.
15. Люблю поговорити по телефону.
16. У мене є схильність до повноти.
17. Віддаю перевагу слуханню оповідання, коли хтось читає, ніж самому читати.
18. Після поганого дня мій організм у напрузі.
19. Охоче і багато фотографую.
20. Довго пам'ятаю, що мені сказали приятелі або знайомі.

Продовження Додатку Г

21. Легко віддати гроші за квіти, бо вони прикрашають життя.
22. Увечері люблю прийняти ванну.
23. Стараюсь записувати свої особисті справи.
24. Часто розмовляю з собою.
25. Після тривалої їзди на машині довго приходжу до тями.
26. Тембр голосу багато що мені говорить про людину.
27. Надаю значення манері одягатися, яка властива іншим.
28. Люблю потягуватись, розправляти кінцівки, розминатися.
29. Занадто тверда або занадто м'яка постіль для мене є мукою.
30. Мені важко знайти зручне взуття.
31. Люблю дивитись теле- і відеофільми.
32. Навіть після двох років можу впізнати обличчя, які колись бачив.
33. Люблю ходити під дощем, коли краплі по парасольці.
34. Люблю слухати, коли говорять.
35. Люблю займатися рухливим спортом або використовувати будь-які рухальні вправи, іноді і потанцювати.
36. Коли близько тікає будильник, не можу заснути.
37. У мене непогана стереоапаратура.
38. Коли слухаю музику, відбиваю такт ногою.
39. На відпочинку не люблю оглядати пам'ятки архітектури.
40. Не можу терпіти безпорядок.
41. Не люблю синтетичні тканини.
42. Вважаю, що атмосфера у приміщенні залежить від освітлення.
43. Часто відвідую концерти.
44. Само потискання руки багато говорить про дану особистість.
45. Охочу відвідую галереї і виставки.
46. Серйозна дискусія – це цікаво.

Продовження Додатку Г

47. Через доторкання можна сказати значно більше, ніж словами.
48. У шумові не можу зосередитись.

Обробка та інтерпретація результатів

Підраховується кількість позитивних відповідей («згоден») у кожній категорії. Категорія, що має найбільшу кількість збігів, вказує на домінуючу перцептивну модальність особистості.

Таблиця Г.1

Ключ до методики

Візуальний	Аудіальний	Кінестетичний
1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45	2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 43, 46, 48	3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Інтерпретація результатів:

Візуальний тип. Людина орієнтується на зорові образи, помічає деталі, любить порядок, яскравість і симетрію. У спілкуванні схильна використовувати жести, описові слова («бачу», «виглядає», «показати»). Для неї важлива чіткість візуальних інструкцій та наочність інформації.

Аудіальний тип. Такі люди краще сприймають інформацію через слово, звук, інтонацію. У комунікації вони орієнтовані на вербальну чіткість, тембр голосу, мелодику мовлення. Під час роботи віддають перевагу усним поясненням, а не графічним схемам.

Кінестетичний тип. Орієнтовані на рухи, відчуття, тілесний комфорт. Краще сприймають інформацію через практичну діяльність, дотик, рух. У спілкуванні емоційні, схильні до жестів, відчувають атмосферу взаємодії тілесно.

ДОДАТОК Д

Таблиця Д.1

Список респондентів, які взяли участь в дослідженні

№	Респонденти	Вік	Стать	Освіта	Професія
1	Олена Л.	51	ж	середня спеціальна	апаратник
2	Юрій Б.	50	ч	середня спеціальна	електрик
3	Вікторія Н.	54	ж	вища	лаборант
4	Роман П.	51	ч	вища	апаратник
5	Тетяна Ж.	31	ж	вища	лаборант
6	Ірина К.	58	ж	середня спеціальна	лаборант
7	Ольга Т.	51	ж	середня спеціальна	лаборант
8	Алла П.	59	ж	вища	інженер
9	Анна П.	60	ж	середня спеціальна	апаратник
10	Світлана Д.	58	ж	вища	інженер
11	Олена К.	54	ж	вища	економіст
12	Ніна Б.	60	ж	вища	інженер
13	Григорій Ж.	60	ч	середня спеціальна	слюсар
14	Вікторія Ж.	54	ж	вища	інженер
15	Ілона Б.	40	ж	вища	економіст
16	Наталія С.	58	ж	середня спеціальна	лаборант
17	Василь К.	53	ч	вища	інженер

Продовження Додатку Д

Продовж. табл. Д.1

18	Галина Д.	58	ж	вища	економіст
19	Ірина Д.	55	ж	середня спеціальна	лаборант
20	Тетяна К.	51	ж	вища	лаборант
21	Інна П.	40	ж	вища	лаборант
22	Сергій П.	60	ч	вища	майстер
23	Олена М.	57	ж	вища	метролог
24	Наталія М.	51	ж	вища	інженер
25	Вікторія П.	58	ж	вища	економіст
26	Аліна Ш.	32	ж	вища	лаборант
27	Ірина Б.	34	ж	вища	лаборант
28	Олена Б.	56	ж	вища	інженер
29	Людмила П.	57	ж	вища	економіст
30	Сергій Д.	51	ч	вища	майстер