

Міністерство освіти і науки України
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Медичний Інститут
Кафедра психології

БЛОШАПКО ВАЛЕРІЯ СЕРГІЇВНА

УДК

**МОВНІ БАР'ЄРИ В ПОВЕДІНЦІ ОСОБИСТОСТІ І ЇХ
ПОДОЛАННЯ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ ПРАКТИЦІ**

Спеціальність 053 – Психологія

Автореферат
Кваліфікаційної роботи на здобуття другого (магістерського) рівня
вищої освіти за освітньо-професійною програмою
спеціальності 053 «Психологія»

Миколаїв – 2020

Дипломною роботою є рукопис.

Робота виконана в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник: кандидат психологічних наук, доцент
Васильсва Ганна Вікторівна,
Чорноморський національний університет
імені Петра Могили.

Рецензент: **Калашнікова Людмила Володимирівна**
доцент кафедри соціології,
кандидат соціологічних наук, доцент

Захист магістерської роботи відбудеться 26 лютого 2020 року о 10 годині на засіданні екзаменаційної комісії Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10, медичний інститут, кафедра психології, ауд. 4-312.

З роботою можна ознайомитися в бібліотеці Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10.

Науковий керівник

Г.В. Васильсва

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Людина, як елемент комунікації – складний і чутливий «одержувач» інформації, зі своїми бажаннями і почуттями, життєвим досвідом. Отримана нею інформація може викликати внутрішню реакцію будь-якого роду, яка, можливо, посилить, спотворить або повністю блокуватиме послану комусь інформацію. Особливо ж гостро потребують цього ті практики, які в короткі терміни засвоюють спеціальності психолога, соціолога або соціального працівника. Зіткнувшись з різними проблемами неефективного використання людських ресурсів в міжособистісному спілкуванні, вони змушені дуже безсистемно використовувати закордонні технології, що не адаптовані до вітчизняної дійсності. А як показує досвід, просте перенесення зарубіжних ідей і методів в нашу культуру не завжди ефективно, часом може і зашкодити.

Метою теоретично визначити та дослідити психологічні способи подолання мовних бар'єрів. .

Для досягнення цієї мети було поставлено такі **завдання**:

1. Дослідити та опрацювати теоретико-практичний матеріал з даної тематики. Дати чітке визначення мовним бар'єрам в поведінці особистості.
2. Виявити причини, механізми, умови розвитку і прояву мовних бар'єрів в поведінці особистості.
3. Виявити типові емоції, які спонукають виникненню мовних бар'єрів.

4. Розробити систему психологічних вправ для подолання бар'єрів.

Об'єкт дослідження – комунікативна сфера особистості.

Предметом складові частини мовленнєвих бар'єрів.

Наукова новизна дослідження. Новим у роботі є дослідження особливостей мовного відтворення інформації особистості під час комунікації. Розроблено вказівки для покращення мовного розуміння та способів мовного впливу на співбесідника. Уперше досліджено процес прояву мовних бар'єрів під час психологічної практики та було розроблено способи їх подолання.

Практична значимість. Отримані дані можна застосовувати в психологічній практиці психологом для подолання нерозуміння мовного між пацієнтом та психологом. Практична значущість полягає в ефективному досягненні поставлених психологом під час практики цілей. Завдання нашої роботи показати можливість і необхідність розвитку плідних потенціалів спілкування: цілісного осмислення життя, довіри і відповідальності. Якщо людина навчиться використовувати їх свідомо і коректно, вона зможе встановлювати і зберігати продуктивний контакт з оточуючими, досягати високих результатів у спільній з іншими діяльності.

Експериментальна база: у дослідженні брали участь студенти та викладачі ЧНУ ім. П. Могили у кількості 30 осіб.

Методи дослідження:

У процесі дослідження використані такі **методи:**

– **теоретичні** (вивчення, аналіз та узагальнення психолого-педагогічної літератури, систематизація, порівняння та синтез), які дали можливість виявити й узагальнити дослідницькі матеріали з проблем та розробити теоретичні підходи до її розв’язання;

– **емпіричні**: діагностичні – тест В. Ф. Ряховського «Рівень комунікабельності». Також в роботі був використаний метод опитування за ієрархічною моделлю В.В. Століна «Самоставлення», яка дозволила визначити деструктивні емоції та їх вплив на формування мовних бар’єрів.

– **методи математичної статистики** – кількісний та якісний аналіз одержаних результатів для забезпечення об’єктивності діагностики та їх достовірності

Основні результати дослідження були представлені на XXII Всеукраїнської науково-практичній конференції «Могілянські читання 2019» та Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції.

Структура роботи: дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що містить 70 джерел, два додатка (дві таблиці) які висвітлюють основні положення і результати дослідження. Загальний обсяг роботи складає 73 сторінки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретико-методологічні проблеми психології спілкування» досліджено, що Особистість під час комунікації здатна до поєднання в

собі унікальних і загальних речей. Отримавши очікувану досконалість, внутрішню єдність, особа встановлює нові стосунки з суспільством, в якому перебуває, стає на вершині цивілізації до якої сама належить. Одночасно може бути опір під час залучення до масової культури, тому що індивід стає більшою мірою частиною роду людського і в меншій – членом опосередкованої групи спілкування.

Праці екзистенціалістів присвячені більш детально тотальній самотності та єдності людини. Це дає змогу відчувати проблеми контакту, взаємодії, взаємопроникнення в спілкуванні. Вербальна комунікація не має можливості вирішити питання «зв'язку між людьми в їх єдності». Розуміння можливо за допомогою «інтуїції та співпереживання, любові та альтруїзму, ототожнення себе з іншими та гармонії в цілому» таке подібне явище міжособистісної та міжкультурної комунікації – розвиток глибинної людської сутності, її сходження до своєї духовної досконалості – і становить справжню суть спілкування. Потреба в розвитку і саморозвитку спонукає людські зусилля не тільки до самопізнання, а й до взаємопроникнення – в процесі розвитку людської цивілізації. Взаємне проникнення має змогу реалізуватися як в позитивних, доброзичливих, так і негативних, конфліктних, іноді в агресивних формах.

Науковці для даного явища використовують термін «опір». Власне йдеться про спрощення поняття існування невивченої долі людської психіки, яка відіграє провідну роль в спілкуванні, частіше всього саме через конфлікти. Самосвідомість індивіда починає свій

розвиток повільно та тяжко. Суттєвий страх перед новим, на думку антропологів, подібний до реакції дикої тварини на некомфортну ситуацію. Людина в сучасному світі, не беручи до уваги сучаний розвиток цивілізації, починає реагувати на нові поняття своїм первозданим страхом, захищаючи себе в такий спосіб від шокової зустрічі з чимось новим та оригінальним.

У другому розділі «Емпіричне дослідження психологічних бар'єрів» Встановлено, що комунікативний бар'єр – це сукупність зовнішніх і внутрішніх причин і явищ, що заважають ефективній комунікації або повністю блокують її.

«Бар'єр» спілкування – психічний стан, що виявляється в неадекватній пасивності суб'єкта, що перешкоджає виконанню ним тих чи інших дій. Бар'єр полягає в посиленні негативних переживань і установок – сорому, почуття провини, страху, тривоги, низької самооцінки, асоційованих із завданням. Класифікація комунікативних бар'єрів.

Технічні бар'єри.

Комунікативними перешкодами може бути механічний обрив інформації, як наслідок, її спотворення; неясність переданої інформації, в силу чого спотворюється викладена і передана думка; ці варіанти можна позначити як інформаційно-дефіцитний бар'єр.

Соціально-культурні бар'єри.

До соціально-культурних бар'єрів можна віднести соціальні, політичні, релігійні та професійні бар'єри. Говорячи про соціально-культурні бар'єри, можна сказати, що «соціальний бар'єр виникає між людьми, що

розмовляють однією природною мовою, але належать до різних соціальних груп» або до різних культурних шарів. При розгляді соціально-культурних бар'єрів головне це відмінність в ціннісних установках, життєвого досвіду, властивих представникам тієї чи іншої соціальної групи. Психологи вважають такі бар'єри непереборними.

Бар'єри розуміння.

1) Фонетичне нерозуміння. Бар'єр фонетичного нерозуміння породжує невиразна швидка мова, мова-скоромовка та мова з великою кількістю звуків-паразитів.

2) Семантичні бар'єри – це, перш за все, проблема в ефективному спілкуванні людей різних вікових категорій, коли одна зі сторін при спілкуванні не сприймає жаргону, сленгу, який вживається іншою стороною. Відомо, що навіть в рамках однієї і тієї ж культури є безліч мікрокультур, кожна з яких створює своє «поле значень», характеризується своїм розумінням різних понять, явищ, які ними виражаються.

3) *Стилістичні бар'єри* – виникають при невідповідності стилю мови комунікатора й ситуації спілкування або стилю мови й актуального психологічного стану реципієнта та ін.

4) *Логічний бар'єр* – виникає в тих випадках, коли логіка міркування, пропонована комунікатором, або занадто складна для сприйняття реципієнта, або здається йому не вірною, суперечить властивій йому манері.

5) Міжмовні бар'єри – виникнення цих бар'єрів обумовлено великою кількістю існуючих на землі мов, говірок і діалектів. Для подолання даного бар'єру, як в

міжособистісної, так і в електронній комунікації існує кілька способів.

У третьому розділі «Корекційні програми подолання мовленнєвих бар'єрів» На основі ситуацій, які були взяті та описані з життя пацієнтів, які звертались за допомогою, ми виділили основні прийоми і техніки в подоланні психологічних мовленнєвих бар'єрів.

Завданням даних технік – навчитися усвідомлювати зв'язок проблем, що виникають у спілкуванні, з неконструктивними соціальними установками.

Найважливішим в процесі психокорекції є довірливе спілкування психолога з клієнтом. Психолог при цьому використовує різні методи, виходячи з індивідуальних особливостей клієнта. Однак незалежно від характеру і змісту спілкування психолога з клієнтом незмінною залишається сама суть процесу зміни: психолог усвідомлено використовує довіру як головний інструмент впливу. Завдяки цьому складному і трішки загадковому явищу виникає не тільки взаємне розуміння, але і головні зміни особистості клієнта.

Довіра – ключовий момент в роботі психолога, як, втім, і фахівця будь-якої професії, сутність якої пов'язана з впливом на людей. Не можна зрозуміти і посправжньому допомогти клієнту, якщо не довіряти один одному. Завдяки довірі відбувається ототожнення психічних станів, коли психолог і клієнт тимчасово «зливаються», створюючи єдине ціле.

Усвідомлено використовуючи інструмент довіри, психолог вчить клієнта помічати найдрібніші зміни в

собі (в тілі, поведінці, взаємодії) і оцінювати їх позитивно: заохочувати себе за конструктивні думки, переживання і вчинки, а негативні (напруга в тілі, роздратування в висловлюванні і т.п.) приймати як те, що має право на існування, усвідомлювати і цінувати їх позитивні наміри. А усвідомивши і розкаявшись, простивши себе за черговий промах, знову рухатися в потрібному напрямку.

У той же час психолог усвідомлено використовує інструменти рефлексії і відповідальності. Він веде задушевну розмову про сімейну історію клієнта, збирає і аналізує факти, що розкривають суть проблеми, інколи жартує, розповідає притчі, наповнені метафоричним змістом, і клієнт забуває про свій біль, простуючи таким чином над своєю «кризовою» ситуацією.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного емпіричного дослідження з особами віком від 18–36 років, на базі ЧНУ ім. Петра Могили були зроблені наступні висновки:

З досліджуваними були використані тести В. Ф. Ряховського «Рівень комунікабельності» та В. В. Століна «Самоусвідомлення». За даними тесту В. Ф. Ряховського було підраховано середнє значення набраних балів випробовуваних. Отримали показник 40 % із 100 %. Це говорить про те, що в середньому вибрані випробовувані не досить товариські (часом, бути може, навіть надміру). Часом замкнуті, не люблять висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування навколишніх.

Проаналізувавши дані, отримані під час проведення опитування за ситемою В.В. Століна, ми отримали цікаву картину про типові моделі поведінки, основні негативні емоції і деструктивні установки, які руйнують спілкування, світ взаєморозуміння.

Найпоширенішою є модель **подавлення емоційного** – 77 %. Самі досліджувані відчували тиск в сім'ях, школі і звикли спілкуватися з людьми з цієї гнітючої позиції. Доповнює картину загальної пригніченості **модель відторгнення** (72 %). Форми зречення надзвичайно різноманітні. Це невизнання в сім'ях, коли подружжя покидають один одного, зраджують, не люблять.

Наступна модель – це **модель втрати** (43 %). Це втрата віри у краще, любов і взаєморозуміння, контакту у взаєминах.

Однаково часто постають моделі насильства і подавлення (32 %).

Модель засудження (31 %). Це схильність до критики, пліток, скарг, звинувачень і т.п.

26,9 % пацієнтів мають **модель безпорадності**, що виявляється в тому, що мами не дають собі раду зі своїми дітьми, вчителі не можуть протистояти недисциплінованому класу, бізнесмени – раптовим невдачам і т.д.

В цілому аналіз провідних моделей контакту показав порушення сприятливого спілкування в сім'ї.

Негативні емоції виступають силою, що стимулює непродуктивні моделі поведінки. Знаходячись під частим агресивним впливом з боку більш сильного, авторитетного партнера, людина відчуває складні негативні переживання різного ступеня інтенсивності.

За допомогою тесту В. Ф. Ряховського та системи опитувань В. В. Століна. Ми визначили, що переважна кількість досліджуваних (89,7 %) схильні до переживання страху. Це страх втрати контакту з коханою людиною, страх осуду або покарання, страх відкидання, страх бути самим собою, страх втратити близьку людину і т.д. і т.п. Саме страх спонукає нас до насильства. Другим за частотою переживання є почуття провини (60,3 %), яке корелюється з моделлю засудження. Третє місце займає роздратування як одна з форм гніву (51,3 %). Образа – це почуття, яке зазвичай йде в парі з провинною, вони становлять 46,2 %. Останнім в групі негативних емоцій представлений сором (42,3 %).

На виявлені причини мовних бар'єрів особистості була розроблена система корекційних програм-вправ та доведена їх ефективність. Також в роботі було дане визначення поняття мовного бар'єру, був досліджений та опрацьований теоретико-практичний матеріал з даної тематики. Виявили причини, механізми, умови розвитку і прояву мовних бар'єрів в поведінці особистості. Дослідили типові емоції, які спонукають виникненню мовних бар'єрів.

Проведене дослідження зумовлює доцільність подальших досліджень шляхів утворень мовних бар'єрів.

СПИСОК НАУКОВИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дипломної роботи

1. Білошاپко В.С. Могилянські читання – 2019 : Мовленнєві бар'єри особистості та їх подолання в психологічній практиці : XXII Всеукр. наук.-практ. конф. : тези доповідей : Охорона здоров'я. Психологія. Фізичне виховання та спорт, Миколаїв, 11–16 листоп. 2019 р. ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2019.

АНОТАЦІЇ

Білошاپко В. С. Мовленнєві бар'єри особистості та їх подолання в психологічній практиці. – На правах рукопису.

Наукова робота на здобуття кваліфікації магістра за спеціальністю 053 «Психологія». – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2020.

Магістерська робота присвячена дослідженню взаємозв'язку емоційного вигорання та мотивації у педагогів.

У магістерській роботі висвітлені основні теорії, концепції вивчення мовленнєвих бар'єрів. Визначені мотиви щодо діагностування стану людини під час неефективної комунікації. Розроблені тренінгові заняття стосовно покращення рівня комунікативної стратегії. Так само було розроблено заняття щодо підвищення

рівня мотивації в спілкуванні.

Ключові слова: спілкування; бар'єр; подолання;

Biloshapko V. S. Speech borders and their overcoming in psychological practice – With the rights of manuscript.

Scientific work for master's qualification in specialty 053 «Psychology». – Black Sea National University named after Petro Mohyla, Mykolaiv, 2020.

The master's thesis is devoted to the study of the relationship between emotional burnout and motivation in educators.

In the master's work the basic theories, concepts of studying of speech barriers are covered. There are certain techniques for diagnosing a person's condition during ineffective communication. Training sessions have been developed to improve the level of communication strategy.

Key words: communication; barrier; overcoming.

