

*professional activities of a specialist in the social sphere. The role of the media as agents of technical influence and factors of disseminating information to a wide audience of recipients of social services is determined. The strategy and tactics of the organization of cooperation of a social worker with the media and individual mass media are determined. An algorithm for the interaction of a social worker with the media is presented. The features of social advertising and its capabilities in the formation of socially positive personality behavior are highlighted. The question of the appropriateness of using various forms of advertising and informational impact in the general technologies of social work is detailed. An approach to the definition of the concepts of “advertising strategy” and “advertising and information campaign” regarding the activities of social agencies is proposed. The analysis of the possibilities of social services and institutions of a social orientation on the use of various means of advertising and informational impact on recipients of social services is carried out.*

*Thus, in the activities of social workers, advertising and information technologies play an important role, helping to raise public awareness of social problems and threats, creating a situation of social support and promotion of social welfare, increasing the credibility of social institutions. When choosing sources of information for young people, you should also take into account the specifics of the impact and perception of information by individuals from different advertising media.*

**Keywords:** *advertising and information technologies, mass media, social advertising, advertising strategy, advertising campaign.*

DOI: <https://doi.org/10.31392/NZ-npu-148.2020.03>

УДК 316.48:378.113

**Вакуленко О. В., Бессмертна О. О.**

## **ПОСЕРЕДНИЦТВО ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

*У статті розглянуто технологію посередництва (медіації) у соціально-педагогічній роботі щодо вирішення конфліктних ситуацій у закладах загальної середньої освіти. Зазначено, що, вирішуючи конфлікт шляхом посередництва (медіації), сторони мають налаштуватися на співпрацю. Це є головним завданням медіатора – спеціально навченого посередника у вирішенні конфлікту, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.*

*Підкреслено, що в освітньому середовищі закладів загальної середньої освіти мають бути створені безпечні умови для навчання, умови щодо запобігання та вирішення конфліктів в учнівському середовищі. Зокрема, посередник не має права вирішувати конфлікт за учасників, він допомагає кожному учаснику висловити своє бачення ситуації; стежить за тим, щоб усі сторони почули версію протилежної сторони; визначає, узагальнює та перераховує питання, за якими потрібно вести переговори; визначає спільні позиції та інтереси конфліктуючих сторін.*

*Окреслено теоретичні засади технології посередництва як технології розв’язання конфліктів серед учнів. Звертається увага, що особливим віком щодо конфліктності є підлітковий. Окреслено загальні засади й стратегії управління конфліктами та вирішенням конфліктних ситуацій. Зазначено роль посередництва в ефективному вирішенні конфліктів. Обґрунтовано основні етапи та принципи посередництва. Звертається увага, що посередництво як технологія соціально-педагогічної роботи орієнтована на професійне втручання в конфліктні ситуації та створює можливості для конфліктуючих сторін самостійно приймати оптимальні рішення. Як перспективний напрям впровадження*

технології посередництва (медіації) визначається створення в закладах загальної середньої освіти служб медіації (порозуміння).

**Ключові слова:** медіація, посередництво, технологія посередництва, вирішення конфліктних ситуацій, етапи посередництва, соціальний педагог, посередництво в закладах загальної середньої освіти, посередництво (медіація) у вирішенні конфліктів в учнівському середовищі.

Завданнями освітнього середовища закладу загальної середньої освіти на сьогодні, насамперед, є побудова безпечного освітнього простору, зменшення рівня конфліктів між учасниками освітнього процесу шляхом впровадження інноваційних технологій в освітній процес. Посередництво (медіація) є технологією, яка поєднує цінності, принципи, практики і методи вирішення конфліктів між учнями в умовах закладів загальної середньої освіти [4]. Соціальний педагог виконує роль посередника між особистістю та соціумом, таким чином виконує важливу роль у формуванні гуманних, морально і фізично здорових відносин у суспільстві, між дорослими та дітьми. На думку Н. Білик, "...медіація є спеціальним типом діяльнісної (чи прикладної) соціально-педагогічної технології, що використовується для вирішення конкретних ситуацій, які входять у коло професійних повноважень шкільного соціального педагога" [2]. У Державному стандарті соціальної послуги посередництва (медіації) (затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 р. № 892) визначено, що "...посередництво (медіація) – це метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання" [3, с. 3].

Сучасними науковцями досліджуються причини виникнення, особливості перебігу, способи попередження та розв'язання конфліктів тощо. У вітчизняній педагогіці, соціальній психології актуального значення набувають дослідження науковців О. Анцупової, А. Бандурка, Ф. Бородіна, Р. Вайноли, О. Вакулєнко, І. Ващенко, Н. Грішиної, О. Донченко, А. Капської, Г. Ложкіної, М. Пірен, Л. Петровської, Н. Повякель, О. Шипілової з питань різноманітних видів конфліктів. Значна кількість досліджень присвячена вивченню конфліктів у педагогічному процесі, зокрема, С. Максименко та Т. Щербан вивчали готовність соціальних педагогів до конфліктної взаємодії.

Наукові засади професійної діяльності соціальних педагогів розглядали такі вітчизняні та зарубіжні вчені, як О. Безпалько, І. Зверєєва, І. Зимня, А. Капська, Л. Міщик, С. Харченко, О. Холостова та ін.

Наразі напрацьовано наукові роботи, в яких вживається термін "шкільна медіація", зокрема в зарубіжних авторів М. Бойко, І. Бубнової, Д. Джонсон, Р. Коен, С. Оборотової, М. Хазанової, А. Чуприса, Д. Шапіро, Ц. Шамлікашвілі, та українських теоретиків і практиків А. Горова, Н. Заверико, О. Микитюк, А. Нікітчук та ін. Зокрема, у роботах Н. Заверико, І. Романишиної, проаналізовано світовий досвід використання технології медіації у розв'язанні конфліктів між молодшими підлітками, обґрунтовано переваги та можливості застосування медіації в соціально-педагогічній роботі з підлітками.

Становлення людини як особистості – це довгий і складний процес, який складається з ряду етапів. Кожен період пов'язаний з подоланням характерних перешкод, що призводить до переходу на новий етап. На думку Л. Долинської, Л. Матяш-Заяц, особливо складним у цьому плані є підлітковий вік, який є важливою ланкою між дитинством і дорослим життям [8]. Науковець О. Вакулєнко вважає, що саме цей період характеризується загостренням конфліктів, агресивністю, що є результатом суперечностей між підлітком та оточуючими його людьми [7].

**Метою статті** є теоретичне дослідження технології посередництва (медіації) соціально-педагогічної роботи щодо вирішення конфліктів серед учнів в освітньому середовищі закладу загальної середньої освіти.

Н. Білик вважає, що однією з важливих функцій діяльності соціального педагога у закладі загальної середньої освіти є посередництво. Вона передбачає взаємозв'язок та співпрацю громадських, соціальних та урядових структур для вирішення проблем різних груп соціального ризику, дітей, сімей тощо (клієнтів). Процесом вирішення конфлікту керує нейтральний учасник – посередник (соціальний педагог). Соціальний педагог виконує одну зі своїх соціальних функцій – функцію посередника [1].

За А. Капською посередництво – це сприяння процесові досягнення вирішення проблеми клієнта за допомогою різних служб та спеціалістів, яке здійснюється третьою стороною [9]. Посередник – це проміжна ланка між особистістю та соціальними службами; людина яка здійснює взаємодію між клієнтом та іншими спеціалістами. Науковець Г. Голобородько вважає, що соціальна посередницька діяльність – це явище, зумовлене діями соціальних суб'єктів, є причиною і наслідком певних дій, є способом урегулювання соціального конфлікту [5].

Науковцем Л. Карамушкою обґрунтовано, що процес посередництва (медіації) передбачає такі етапи:

- I етап – переговори учасників конфлікту;
- II етап – з'ясування інтересів для розв'язання проблеми;
- III етап – формулювання питань переговорів;
- IV етап – напрацювання пропозицій вирішення конфлікту;
- V етап – вибір рішення та формулювання реалістичних домовленостей;
- VI етап – виконання угоди примирення [12].

Н. Білик підкреслює, що під час проведення процедури посередництва необхідно дотримуватися основних принципів посередництва (медіації):

- “добровільність – сторони добровільно приймають рішення щодо участі у переговорах і усвідомлюють, що рішення може бути досягнуте тільки шляхом співробітництва”;
- “добровільне припинення процесу на будь-якому етапі”;
- “розподіл відповідальності – відповідальність сторін за прийняття та виконання рішення, медіатор – за дотримання правил та принципів процедури”;
- “нейтральність, безпристрасність – медіатор не займає позицію однієї з

сторін, не оцінює їх, а в рівній мірі допомагає обом”;

• “конфіденційність – усе, що відбувається під час посередництва, не розголошується ні посередником, ні сторонами за винятком ситуацій, коли сторони планують завдати шкоди собі чи комусь” [1].

Вирішуючи конфлікт шляхом посередництва (медіації), сторони мають налаштуватися на співпрацю. Це є головним завданням медіатора – спеціально навченого посередника у вирішенні конфлікту, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Важливо зазначити, що посередник не має права вирішувати конфлікт за учасників, він допомагає кожному учаснику висловити своє бачення ситуації; стежить за тим, щоб усі сторони почули версію протилежної сторони; визначає, узагальнює та перераховує питання, за якими потрібно вести переговори; визначає спільні позиції та інтереси конфлікуючих сторін [1; 9; 11].

За будь-якого варіанту розвитку конфлікту професійна компетентність соціального педагога полягає в тому, щоб перетворити протидію сторін у взаємодію, а саме:

1. Адекватне сприйняття один одного сторонами конфлікту (емоційний дисбаланс заважає правильно оцінювати ситуацію та реальне ставлення опонентів).

2. Налагодження комунікації шляхом діалогу (обговорення суперечливих питань).

3. Взаємодія (спільна діяльність усіх опонентів, спрямована на вирішення конфлікту) [11].

В управлінні конфліктом найбільш раціональним і виправданим для соціального педагога є використання всіх механізмів управління для впливу на конфліктну ситуацію та поведінку її учасників. А оскільки конфлікти у навчально-виховному процесі є значною мірою стихійною силою із значними деструктивними наслідками, соціальним педагогам необхідно керувати їх розвитком та вирішенням, відповідним чином діагностуючи динаміку конфлікту та розробляючи стратегію дій у конфліктній взаємодії. Аналіз динаміки конфлікту та формування стратегічного плану дій передбачають принципове дотримання конкретних технологічних прийомів (розуміння конфлікту; розробка управління конфліктом; розробка механізму стриманості; створення технологій управління конфліктом) [11].

Науковці Н. Білик, Л. Долинська, Л. Матяш-Заяц, Є. Дурманенко, О. Поєнко виділяють стратегії, що використовуються в управлінні конфліктом:

– стратегія “виграти – програти” характеризується “...прагненням однієї сторони притиснути іншу. Якщо використовувати такий варіант поведінки, один учасник конфлікту стає переможцем, а інший програє. Така стратегія рідко має тривалий ефект, оскільки переможений, ймовірно, приховає образу і не підтримає прийняте рішення і через деякий час конфлікт знову може виникнути; однак в деяких випадках, коли особа, яка має повноваження, й повинна впорядкувати справи задля загального добробуту, використання цієї стратегії є доцільним”;

– стратегія “програти – програти” передбачає, що “...сторона-конфліктер йде на програш свідомо, але водночас змушує іншу сторону зазнати поразки; програш може бути й частковим, у цьому випадку сторони діють відповідно до приказки: “половина краще, ніж нічого””;

– стратегія “виграти – виграти” – “...сторона-конфліктер прагне до такого виходу з конфлікту, щоб задовольнити кожного із учасників”;

– за стратегією “виграти – виграти” “...конфлікуюча сторона прагне вирішити конфлікт на задоволення кожного учасника” [1; 7; 8; 11].

Вивчаючи конфлікти, психологи Л. Долинська, Л. Матяш-Заяц вважають, що необхідно бачити їх такими, якими вони є насправді, не прикрашати ситуацію, що склалася, не видавати бажане за дійсне, не забігати наперед, тверезо оцінювати ситуацію, враховувати як позитивні, так і негативні моменти у розвитку подій. Тільки на основі знання реального стану речей можна прийняти правильне рішення. Розуміння видів управління конфліктами, передумов, форм, і способів їх вирішення, технологічних прийомів і стратегій управління ними дозволяє соціальним педагогам цілеспрямовано і послідовно проводити роботу щодо оптимізації спілкування й використовувати доцільні прийоми вирішення конфліктів [8].

У практиці соціальної педагогіки й соціальної роботи посередництво (медіаторство) розглядається як інноваційна та перспективна технологія роботи з міжособистісними і міжгруповими конфліктами. Міністерством освіти і науки України запропоновано вводити служби медіації та служби порозуміння в закладах освіти України. Діяльність таких служб сприятиме реалізації таких завдань, як: “...зменшення соціального напруження міжособистісних взаємин у шкільному колективі засобами медіації (посередництва); формування навичок безконфліктного спілкування та навичок виходу конфліктних ситуацій в усіх учасників освітнього процесу, виховати гідну особистість зі стійкими навичками ненасильницької поведінки та прагненням створювати мирні стратегії поведінки в суспільстві” [4]. Вагомим кроком у розвитку медіації в Україні є внесення професії медіатора до класифікатора професій в Україні.

Отже, посередництво (медіація) стимулює вирішення конфліктів шляхом співпраці; навчає важливих життєвих навичок та підвищує самооцінку як через усвідомлення конструктивної ролі медіаторів в процесі позитивного вирішення конфліктної ситуації, так і через розуміння відповідальності за свої рішення всіх учасників конфлікту; має превентивну спрямованість, оскільки технологія спрямована на запобігання ускладнення конфліктів та зменшення кількості конфліктних ситуацій загалом; сприяє покращенню клімату в освітньому середовищі закладу загальної середньої освіти.

#### *Використана література:*

1. Білик Н. М. Організаційно-педагогічні умови здійснення посередництва (медіації) однолітків у шкільному середовищі. Science and educational a new dimension. Pedagogy and Psychology. III (33). Issue: 66. 2015. С. 23-27. URL: [https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/bilyk\\_n.\\_m.\\_organizational\\_and\\_pedagogical\\_conditions\\_of\\_implementation\\_of\\_peer\\_mediation\\_at\\_school.pdf](https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/bilyk_n._m._organizational_and_pedagogical_conditions_of_implementation_of_peer_mediation_at_school.pdf).

2. Білик Н. М. Теоретичні засади медіації як соціально-педагогічної технології врегулювання шкільних конфліктів. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: "Педагогіка. Соціальна робота"*. 2016. Випуск 1 (38). С. 41-44.
3. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації) (затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 р. № 892) URL: <https://www.msp.gov.ua>
4. Інформаційні матеріали щодо створення безпечного освітнього середовища, формування в дітей та учнівської молоді ціннісних життєвих навичок у 2019/2020 н.р. / Додаток до листа Міністерства освіти і науки України від 27.06.2019 №" 1/9-414)
5. Голобородько Г. П., Щербак О. Г. Формування навичок діяльності з попередження та вирішення конфліктів у процесі педагогічної взаємодії. URL: [http://www.confcontact.com/Okt/32\\_Golob.htm](http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm).
6. Вайнола Р. Х. Класифікаційні підходи до характеристики технологій соціальної та соціально-педагогічної роботи. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/7259/1/Vaynola.pdf>.
7. Вакуленко О. В. Здоровий спосіб життя як соціально-педагогічна умова становлення особистості у підлітковому віці : автореф. дис. ... канд. пед. наук : [спец.] 13.00.05 "Соціальна педагогіка" / НПУ імені М. П. Драгоманова. Київ, 2001. 20 с.
8. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ, 2010. 304 с.
9. Дурманенко Є. А. Конфлікти в педагогічному процесі : монографія. Луцьк, 2004. 287 с.
10. Капська А. Й., Циганенко А. П. Соціально-педагогічне консультування як чинник попередження конфліктів старшокласників. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка*, 2017. Вип. 23. С. 36-41.
11. Карамушка Л. Управління конфліктами в освітніх організаціях. Київ, 2011. 128 с.
12. Поєнко О. М. Розуміння вчителем особистості учня підліткового віку як фактор вирішення міжособистісних і педагогічних конфліктів : автореф. дис. ... канд. психолог. наук : [спец.] 19.00.07. Київ, 2001. 22 с.

### References:

- [1] Bilyk N. M. (2015) Orhanizatsiino-pedahohichni umovy zdiisnennia poserednytstva (mediatsii) odnolitkiv u shkilnomu seredovyschi. Science and educational a new dimension. Pedagogy and Psychology. III (33). Issue: 66. С. 23-27. URL: [https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/bilyk\\_n\\_m\\_organizational\\_and\\_pedagogical\\_conditions\\_of\\_implementation\\_of\\_peer\\_mediation\\_at\\_school.pdf](https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/bilyk_n_m_organizational_and_pedagogical_conditions_of_implementation_of_peer_mediation_at_school.pdf).
- [2] Bilyk N. M. (2016) Teoretychni zasady mediatsii yak sotsialno-pedahohichnoi tekhnologii vrehuliuvannya shkilnykh konfliktiv. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Seriiia: "Pedahohika. Sotsialna robota"*. Vypusk 1 (38) S. 41-44.
- [3] Derzhavnyi standart sotsialnoi posluhy poserednytstva (mediatsii) (zatverdzheno nakazom Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 17.08.2016 r. № 892) URL: <https://www.msp.gov.ua>
- [4] Informatsiini materialy shchodo stvorennia bezpechnoho osvitnoho seredovyschcha, formuvannya v ditei ta uchnivskoi molodi tsinnisnykh zhyttievnykh navychok u 2019/2020 n. r./ Dodatok do lysta Ministerstva osvity i nauky Ukrainy vid 27.06.2019 №" 1/9-414)
- [5] Holoborodko H. P., Shcherbak O. H. Formuvannya navychok diialnosti z poperedzhennia ta vyrishennia konfliktiv u protsesi pedahohichnoi vzaiemodii. URL: [http://www.confcontact.com/Okt/32\\_Golob.htm](http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm).
- [6] Vainola R. Kh. Klyasyfikatsiini pidkhody do kharakterystyky tekhnologii sotsialnoi ta sotsialno-pedahohichnoi roboty. *Naukovyi chasopys NPU imeni M. P. Drahomanova*. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/7259/1/Vaynola.pdf>.
- [7] Vakulenko O. V. (2001) Zdorovyi sposib zhyttia yak sotsialno-pedahohichna umova stanovlennia osobystosti u pidlitkovomu vitsi : avtoref. dys. ... kand. ped. nauk : [spets.] 13.00.05 "Sotsialna pedahohika" / NPU imeni M. P. Drahomanova. Kyiv. 20 s.
- [8] Dolynska L. V., Matiash-Zaiats L. P. (2010) Psykholohiia konfliktu : navch. posibn. Kyiv. 304 s.
- [9] Durmanenko Ye. A. (2004) Konflikty v pedahohichnomu protsesi : monohrafiia. Lutsk. 287 s.
- [10] Kapska A. Y., Tsyhanenko A. P. (2017) Sotsialno-pedahohichne konsultuvannya yak chynnyk poperedzhennia konfliktiv starshoklasnykiv. *Naukovyi chasopys NPU imeni M. P. Drahomanova. Seriiia 11. Sotsialna robota. Sotsialna pedahohika*. Vyp. 23. S. 36-41.
- [11] Karamushka L. (2011) Upravlinnia konfliktamy v osvitynikh orhanizatsiakh. Kyiv. 128 s.
- [12] Poienko O. M. (2001) Rozuminnia vchytелеm osobystosti uchnia pidlitkovoho viku yak faktor vyrishennia mizhosobystisnykh i pedahohichnykh konfliktiv : avtoref. dys. ... kand. psykholoh. nauk. : [spets.] 19.00.07. Kyiv. 22 s.

**ВАКУЛЕНКО Е. В., БЕССМЕРТНАЯ О. А. Посредничество как технология социальной работы по решению конфликтных ситуаций.**

В статье рассмотрены технологии посредничества (медиации) в социально-педагогической работе по решению конфликтных ситуаций в учреждениях общего среднего образования. Отмечено, что, разрешая конфликт путем посредничества (медиации), стороны должны настроиться на сотрудничество. Это главная задача медиатора – специально обученного посредника в разрешении конфликта, который все равно поддерживает обе стороны и помогает им найти взаимоприемлемое решение.

Подчеркнуто, что в образовательной среде учреждений общего среднего образования должны быть созданы безопасные условия для обучения, условия по предотвращению и разрешению конфликтов в ученической среде. В частности, посредник не имеет права разрешать конфликт за участников, он помогает каждому участнику выразить свое видение ситуации; следит за тем, чтобы все стороны услышали версию противоположной стороны; определяет, обобщает и перечисляет вопросы, по которым следует вести переговоры; определяет общие позиции и интересы конфликтующих сторон.

Определены теоретические основы технологии посредничества как технологии разрешения конфликтов среди учеников. Обращается внимание, что особым возрастом по конфликтности является подростковый возраст. Определены общие принципы и стратегии управления конфликтами и разрешением конфликтных ситуаций. Указано роль посредничества в эффективном решении конфликтов. Обоснованы основные этапы и принципы посредничества. Обращается внимание, что посредничество как технология социальной работы ориентирована на профессиональное вмешательство в конфликтные ситуации и создает возможности для конфликтующих сторон самостоятельно принимать оптимальные решения. В качестве перспективного направления внедрения технологии посредничества (медиации) определяется создание в учреждениях общего среднего образования служб медиации.

**Ключевые слова:** медиация, посредничество, технология посредничества, решения конфликтных ситуаций, этапы посредничества, социальный педагог, посредничество в учреждениях общего среднего образования, посредничество (медиация) в решении конфликтов в ученической среде.

**VAKULENKO O. V., BESSMERTNA O. A. Mediation as a technology of social work on the resolution of conflict situations.**

The article discusses the technologies of mediation (mediation) in socio-pedagogical work to resolve conflict situations in institutions of general secondary education. It is noted that in resolving the conflict through mediation, the parties should be willing to cooperate. This is the main task of the mediator – a specially trained mediator in resolving the conflict, who equally supports both parties and helps them find a mutually acceptable solution.

It was emphasized that in the educational environment of institutions of general secondary education, safe conditions for learning, conditions for the prevention and resolution of conflicts in the student's environment should be created. In particular, the mediator does not have the right to resolve the conflict for the participants, he helps each participant to express his vision of the situation; ensures that all parties hear the version of the opposite party; identifies, summarizes and lists issues to be negotiated; determines the common positions and interests of the conflicting parties.

The theoretical foundations of mediation technology as a technology for resolving conflicts among students are determined. Attention is drawn to the fact that adolescence is a special age for conflict. The general principles and strategies of conflict management and conflict resolution are defined. The role of mediation in the effective resolution of conflicts is indicated. The main stages and principles of mediation are substantiated. Attention is drawn to the fact that mediation as a technology of social work is focused on professional intervention in conflict situations and creates opportunities for conflicting parties to independently make optimal decisions. The creation of mediation services in

*institutions of general secondary education is determined as a promising direction for the introduction of mediation (mediation) technology.*

**Keywords:** *mediation, mediation, mediation technology, conflict resolution, mediation stages, social educator, mediation in institutions of general secondary education, mediation (mediation) in resolving conflicts in the student community.*

DOI: <https://doi.org/10.31392/NZ-npu-148.2020.04>

УДК 37:356:456.765.7

**Висотченко С. В.**

## **ПОДОЛАННЯ МОВНИХ ТА ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ У СТУДЕНТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ**

*У статті здійснено аналіз стратегій подолання мовних та психологічних бар'єрів у студентів у процесі вивчення іноземних мов. Встановлено, що освоєння іноземної мови студентами вимагає не тільки розвитку інішомовних здібностей, а й комунікативної гнучкості, тренуваності пізнавальних (когнітивних) процесів, емоційної стійкості і психологічної включеності в процес навчання. Успішність навчальної діяльності студентів в освоєнні іноземної мови визначається багатьма факторами: високою мотивацією до оволодіння іноземною мовою; урахуванням викладачем індивідуальних психологічних особливостей студентів; високою оцінкою оточуючих (викладача і товаришів) досягнень в освоєнні студентом іноземної мови, що сприяє підвищенню самоповаги і самоствердження особистості; включенням студентів у інішомовну діяльність, яка приносить відчуття задоволення від навчальної діяльності; організацією діяльності на занятті з іноземної мови через систему колективних дій, опору на розумові, емоційні та інші процеси; сприятливими довірчими стосунками між людьми, що спілкуються; обопільної вірою викладача і студентів у досягнення успіху, а також позитивний психологічний кліматом на заняттях з іноземної мови.*

*Встановлено, що в науковій літературі виокремлюють дві принципово різні стратегії подолання психологічних бар'єрів під час вивчення іноземної мови: конструктивна і деструктивна. Деструктивна стратегія виявляється в психологічному захисті студентів, у відмові від продуктивного розв'язання критичних ситуацій, зняття емоційної напруги і психологічних перешкід міжособистісної комунікації. Цей вид стратегії подолання забезпечує зниження емоційної напруги, тривоги і психологічного дискомфорту студентів за рахунок спотвореної оцінки об'єктивної реальності і суб'єктивного стану на занятті з іноземної мови. Конструктивна стратегія полягає в перетворенні, яке здійснюється при виборі стратегії самоактуалізації.*

*Самоактуалізація розглядається як процес переживання і відновлення порушень ціннісно-сміслової і мотиваційної сфери особистості, який сприяє оптимальному подолання психологічних бар'єрів і забезпечує психологічну стійкість навчальної діяльності. Інтегральною характеристикою, яка об'єднує особливості всіх стратегій подолання психологічних бар'єрів навчальної діяльності студентів, виступає психологічна стійкість особистості студента.*

**Ключові слова:** *психологічні бар'єри, мовні бар'єри, стратегія, комунікація, іноземна мова, англійська мова, студенти.*