

Міністерство освіти і науки України
Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка

Кафедра психології

«До захисту допускаю»
Завідувач кафедри психології,
Доктор психологічних наук, професор
_____ М.В. САВЧИН
«__» _____ 2026р.

**Засоби подолання психологічних бар'єрів у спілкуванні між
військовослужбовцями та цивільним населенням**

Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма «Практична психологія»

Кваліфікаційна робота

на здобуття кваліфікації – бакалавр психології

Автор роботи: Коханий Володимир Богданович _____

підпис

Науковий керівник: кандидат психологічних наук, доцент

Ожубко Галина Володимирівна _____

підпис

Дрогобич, 2026

АНОТАЦІЯ

Коханий Володимир Богданович. **Засоби подолання психологічних бар'єрів у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням.** Робота освітнього рівня – бакалавр, на правах рукопису. Спеціальність – 053 Психологія. – Дрогобич, 2026.

Обґрунтовано актуальність теми дослідження, яка зумовлена необхідністю оптимізації взаємодії між військовослужбовцями та цивільним населенням в умовах сучасних суспільних викликів. Визначено мету, завдання, об'єкт, предмет та гіпотези дослідження. Здійснено теоретичний аналіз соціально-психологічних основ спілкування. Розглянуто поняття, структуру та функції міжособистісної комунікації, а також специфіку виникнення комунікативних бар'єрів між представниками різних соціальних груп, зокрема військовими та цивільними. Представлено програму емпіричного дослідження, описано вибірку та обґрунтовано діагностичний інструментарій. Визначено принципи та умови забезпечення ефективної міжгрупової комунікації. Обґрунтовано доцільність застосування тренінгових технологій, психоедукації та медіаційних підходів. Розроблено комплексну програму комунікативної підтримки та описано критерії оцінки її ефективності.

Ключові слова: *міжособистісна комунікація, психологічні бар'єри, соціально-психологічна взаємодія, військові, цивільне населення, міжгрупова комунікація, емпіричне дослідження, психоедукація, комунікативний тренінг, медіація.*

ANNOTATION

The relevance of the research topic is substantiated, which is driven by the need to optimize interaction between military personnel and the civilian population amidst contemporary societal challenges. The goal, tasks, object, subject, and hypotheses of the study are defined. A theoretical analysis of the socio-psychological foundations of communication is carried out. The concept, structure, and functions of interpersonal communication are examined, alongside the specifics of how communicative barriers arise between representatives of different social groups, particularly military and civilians. The program of the empirical research is presented, the sample is described, and the diagnostic toolkit is substantiated. The principles and conditions for ensuring effective intergroup communication are defined. The expediency of employing training technologies, psychoeducation, and mediation approaches is justified. A comprehensive communication support program has been developed, and the criteria for evaluating its effectiveness are described.

Keywords: *interpersonal communication, psychological barriers, socio-psychological interaction, military personnel, civilian population, intergroup communication, empirical research, psychoeducation, communication training, mediation.*

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ У СПІЛКУВАННІ ВІЙСЬКОВИХ І ЦИВІЛЬНИХ	9
1.1. Соціально-психологічні основи спілкування	9
1.2. Поняття, структура та функції міжособистісної комунікації	144
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ У КОМУНІКАЦІЇ ВІЙСЬКОВИХ І ЦИВІЛЬНИХ	444
2.1. Мета, завдання, гіпотеза, вибірка та методи дослідження	444
2.2. Аналіз отриманих емпіричних результатів	466
2.3. Обговорення даних і порівняння з теоретичними положеннями	511
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ ПОДОЛАННЯ БАР'ЄРІВ У СПІЛКУВАННІ ВІЙСЬКОВИХ І ЦИВІЛЬНИХ	57
3.1. Принципи та умови ефективної міжгрупової комунікації	57
3.2. Тренінги, психоедукація та медіаційні підходи	633
3.3. Розробка та оцінка ефективності програм комунікативної підтримки	702
ВИСНОВКИ	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	79

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах, коли Україна переживає період активних військових дій та масової мобілізації, питання взаємодії між військовослужбовцями та цивільним населенням набуває особливої гостроти та суспільної значущості. Військові та цивільні особи існують у різних соціокультурних реальностях, що характеризуються відмінними системами цінностей, норм поведінки та способів сприйняття дійсності, що неминуче породжує комунікативні труднощі та психологічні бар'єри. Ці бар'єри можуть проявлятися у формі взаємного нерозуміння, стереотипізації, емоційної відчуженості та конфліктних ситуацій, які ускладнюють соціальну адаптацію військовослужбовців та знижують ефективність громадянсько-військової співпраці.

Психологічні бар'єри у спілкуванні між представниками військової та цивільної сфер мають глибокі корені, пов'язані з різницею в досвіді, травматичними переживаннями, специфікою професійної соціалізації та недостатнім розумінням особливостей життя одне одного. Військовослужбовці, які повертаються з зони бойових дій, часто відчують труднощі в реінтеграції до цивільного життя через посттравматичні стресові розлади, зміну життєвих пріоритетів та відчуття відчуженості від суспільства, яке не пережило подібного досвіду. Водночас цивільне населення може демонструвати непорозуміння, страх, надмірну жалість або навіть упередження щодо військових, що поглиблює емоційну дистанцію між цими групами.

Розробка та впровадження ефективних засобів подолання психологічних бар'єрів у комунікації між військовослужбовцями та цивільними є нагальною потребою сучасного українського суспільства, яке прагне до консолідації та взаємопідтримки в умовах воєнного часу та післявоєнної відбудови. Науково обґрунтовані психологічні методи, тренінгові програми та інтервенції можуть

суттєво покращити якість міжгрупової взаємодії, сприяти психологічній реабілітації військових та формуванню більш емпатійного та інклюзивного суспільства. Дослідження цієї проблематики має як теоретичне, так і практичне значення для розвитку психології спілкування, військової психології та соціальної роботи з учасниками бойових дій.

Об'єкт дослідження: психологічні бар'єри у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням.

Предмет дослідження: психологічні засоби подолання комунікативних бар'єрів у взаємодії між військовослужбовцями та цивільними особами.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування та емпірична ідентифікація психологічних бар'єрів у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням, а також розробка науково обґрунтованих засобів їх подолання.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретико-методологічні засади дослідження психологічних бар'єрів у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням, визначити специфіку міжгрупової комунікації в умовах воєнного часу та систематизувати соціально-психологічні основи взаємодії між військовими та цивільними особами.

2. Емпірично дослідити основні типи, прояви та причини психологічних бар'єрів у комунікації між військовими та цивільними особами, ідентифікувати фактори, що впливають на формування комунікативних труднощів, та проаналізувати особливості міжгрупового сприйняття.

3. Обґрунтувати та систематизувати психологічні засоби подолання комунікативних бар'єрів (тренінги, психоедукація, медіаційні підходи), розробити рекомендації щодо створення та впровадження програм комунікативної підтримки для військовослужбовців та цивільного населення, оцінити потенційну ефективність запропонованих психологічних засобів.

Для вирішення поставлених завдань використовувався комплекс методів дослідження:

1. Теоретичні методи: аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукової літератури з психології спілкування, військової психології, соціальної психології та суміжних галузей знань.

2. Емпіричні методи: напівструктуроване інтерв'ю, анкетування, психодіагностичні методики (опитувальник міжособистісних відносин, шкала соціальної дистанції, методика діагностики комунікативних бар'єрів), метод фокус-груп з представниками військових та цивільних груп.

3. Методи обробки даних: якісний контент-аналіз, статистичні методи обробки даних (кореляційний аналіз, порівняльний аналіз), інтерпретація та узагальнення отриманих результатів.

Практична значущість роботи: визначається можливістю застосування отриманих результатів у діяльності психологічних служб Збройних Сил України, центрів психологічної реабілітації та громадських організацій, які працюють з ветеранами. Розроблені рекомендації та програми комунікативної підтримки можуть бути впроваджені в практику підготовки військових психологів, соціальних працівників та волонтерів, які супроводжують процеси реінтеграції учасників бойових дій. Результати дослідження можуть використовуватися для створення інформаційно-освітніх кампаній, спрямованих на підвищення обізнаності цивільного населення щодо особливостей життя військовослужбовців та формування більш емпатійного ставлення до них.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 80 сторінок, список використаних джерел містить 35 найменувань.

У першому розділі "Теоретико-методологічні засади дослідження психологічних бар'єрів у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням" розглядаються соціально-психологічні основи комунікації,

аналізується специфіка міжгрупової взаємодії в умовах воєнного часу, систематизуються теоретичні підходи до вивчення психологічних бар'єрів у спілкуванні.

У другому розділі "Емпіричне дослідження психологічних бар'єрів у комунікації між військовими та цивільними особами" описується методологія емпіричного дослідження, представлені результати ідентифікації основних типів, проявів та причин психологічних бар'єрів, проаналізовані фактори, що впливають на формування комунікативних труднощів.

У третьому розділі "Психологічні засоби подолання комунікативних бар'єрів між військовослужбовцями та цивільним населенням" обґрунтовуються психологічні методи та технології подолання бар'єрів у спілкуванні, описуються тренінгові програми, психоедукаційні підходи та медіаційні техніки, розробляються практичні рекомендації щодо впровадження програм комунікативної підтримки.

У висновках узагальнюються результати дослідження, формулюються основні теоретичні та практичні здобутки роботи, визначаються перспективи подальших наукових розвідок у цій галузі.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ У СПІЛКУВАННІ ВІЙСЬКОВИХ І ЦИВІЛЬНИХ

1.1. Соціально-психологічні основи спілкування

Спілкування являє собою складний багаторівневий процес встановлення та розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності та включає обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини. У соціально-психологічному контексті спілкування розглядається як специфічна форма взаємодії суб'єктів, що передбачає не лише передачу інформації, але й взаємний вплив учасників комунікації один на одного. Процес спілкування є невід'ємною частиною життєдіяльності людини, оскільки саме через нього реалізується соціальна природа особистості та формується її психологічний портрет [8].

Природа спілкування визначається його подвійною сутністю: з одного боку, воно виступає як засіб реалізації інших видів діяльності, а з іншого - як самостійний вид активності, що має власну специфіку та закономірності. Спілкування як соціально-психологічний феномен характеризується динамічністю, ситуативністю та залежністю від широкого спектру чинників, включаючи особистісні особливості учасників, контекст взаємодії та соціокультурне середовище. Саме ця багатовимірність робить спілкування об'єктом міждисциплінарних досліджень, що перебувають на перетині психології, соціології, лінгвістики та культурології.

Функціональна структура спілкування охоплює кілька взаємопов'язаних аспектів, що забезпечують повноту комунікативного акту. Інформаційна функція полягає в обміні знаннями, ідеями, відомостями між учасниками взаємодії та є

основою для формування спільного інформаційного поля. Регулятивна функція спрямована на взаємну координацію дій партнерів по спілкуванню, корекцію їхньої поведінки та організацію спільної діяльності. Афективна функція забезпечує емоційний обмін, вираження та розуміння почуттів, що супроводжують процес взаємодії та створюють психологічну атмосферу спілкування.

Структура спілкування традиційно розглядається через призму трьох взаємопов'язаних сторін: комунікативної, інтерактивної та перцептивної. Комунікативна сторона спілкування передбачає обмін інформацією, смислами та значеннями між учасниками взаємодії через вербальні та невербальні канали передачі повідомлень. Інтерактивна сторона відображає організацію взаємодії, координацію спільних дій та встановлення певних форм співпраці або протистояння. Перцептивна сторона пов'язана зі сприйняттям, пізнанням та розумінням партнерів по спілкуванню, формуванням образу іншої людини та інтерпретацією її поведінки.



Рис 1.1 Структура процесу спілкування

Комунікативна компетентність визначається як здатність особистості ефективно встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, досягати взаєморозуміння та координувати спільні дії. Вона включає систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії. Формування комунікативної компетентності відбувається протягом усього життя людини через накопичення досвіду спілкування, рефлексію власної поведінки та засвоєння культурних норм взаємодії.

Вербальне спілкування базується на використанні мовних засобів для передачі смислів, ідей та інформації між учасниками комунікативного процесу. Мова виступає не лише як інструмент передачі відомостей, але й як засіб впливу на партнера, формування його ставлення до предмета обговорення та регуляції взаємин. Ефективність вербальної комунікації залежить від багатьох чинників, включаючи чіткість висловлювань, відповідність мовних засобів контексту спілкування, врахування особливостей аудиторії та здатність слухати й чути співрозмовника.

Невербальна комунікація охоплює всі форми передачі інформації без використання слів, включаючи міміку, жести, позу, інтонацію, просторове розміщення та фізичний контакт. Дослідження показують, що невербальні сигнали несуть до сорока відсотків усієї інформації, що передається в процесі міжособистісного спілкування. Невербальна поведінка часто виражає справжні емоції та наміри людини більш достовірно, ніж словесні висловлювання, оскільки вона менш контрольована свідомістю та піддається культурному регулюванню.

Психологічний контакт є фундаментальною умовою ефективного спілкування, що характеризується взаємною довірою, відкритістю та готовністю до конструктивної взаємодії. Встановлення контакту передбачає створення атмосфери психологічної безпеки, де кожен учасник відчуває себе прийнятним, почутим та зрозумілим. Без належного контакту спілкування залишається

формальним, поверхневим і не забезпечує глибокого взаєморозуміння та ефективної співпраці між партнерами.

Емпатія як здатність розуміти та відчувати емоційний стан іншої людини відіграє ключову роль у забезпеченні якості міжособистісного спілкування. Емпатійне сприйняття дозволяє проникнути у внутрішній світ партнера, зрозуміти його переживання, мотиви та потреби без оціночних суджень. Розвинена емпатія сприяє формуванню довірливих стосунків, зменшує ймовірність конфліктів та створює основу для продуктивної співпраці навіть у складних ситуаціях взаємодії.

Рефлексія в контексті спілкування означає усвідомлення людиною того, як вона сприймається партнером по взаємодії, що є механізмом самопізнання та коригування власної поведінки. Здатність до рефлексії дозволяє аналізувати власні комунікативні дії, оцінювати їхню ефективність та вносити необхідні зміни в стратегію спілкування. Рефлексивні процеси сприяють розвитку самосвідомості, підвищенню комунікативної компетентності та формуванню більш гнучких і адаптивних моделей взаємодії з різними категоріями співрозмовників.

Соціальна ідентичність особистості суттєво впливає на процес та результати спілкування, визначаючи вибір комунікативних стратегій та інтерпретацію поведінки партнера. Кожна людина входить до різних соціальних груп - професійних, етнічних, вікових, гендерних - і ці групові приналежності формують систему норм, цінностей та очікувань щодо комунікативної поведінки. Усвідомлення власної соціальної ідентичності та розуміння ідентичності партнера створює основу для адекватної інтерпретації комунікативних актів та запобігання непорозумінь [1].

Культурний контекст спілкування визначає систему правил, норм та традицій, що регулюють взаємодію між представниками певної спільноти. Культурні особливості виявляються в комунікативних стилях, дистанції спілкування, допустимих темах для обговорення, формах вираження емоцій та багатьох інших аспектах взаємодії. Ігнорування культурної специфіки спілкування

може призводити до серйозних комунікативних бар'єрів, непорозумінь та конфліктів, особливо у міжкультурній та міжгруповій взаємодії.

Стратегії комунікативної поведінки являють собою усталені способи організації спілкування, що обираються особистістю залежно від мети взаємодії, особливостей ситуації та характеристик партнера. До основних стратегій належать співпраця, компроміс, уникнення, пристосування та суперництво, кожна з яких має свої переваги та обмеження в різних контекстах. Гнучкість у виборі комунікативних стратегій та вміння адаптувати власну поведінку до особливостей ситуації є важливими показниками комунікативної компетентності та соціально-психологічної зрілості особистості.

Зворотний зв'язок у процесі спілкування забезпечує контроль за адекватністю сприйняття інформації та дозволяє коригувати комунікативну поведінку відповідно до реакцій партнера. Він може бути вербальним і невербальним, прямим і непрямим, позитивним і негативним, але в будь-якому випадку виконує важливу функцію підтримання ефективності взаємодії. Відсутність або неадекватність зворотного зв'язку призводить до порушення розуміння між учасниками спілкування, накопичення непорозумінь та зниження продуктивності спільної діяльності.

Психологічна готовність до спілкування визначається як інтегральний стан особистості, що характеризується наявністю мотивації до взаємодії, сформованістю необхідних комунікативних навичок та позитивним емоційним настроєм на контакт. Ця готовність формується під впливом попереднього досвіду спілкування, особистісних якостей, актуального психічного стану та особливостей конкретної ситуації взаємодії. Недостатня психологічна готовність може стати серйозною перешкодою для ефективного спілкування, породжуючи тривожність, скутість поведінки та комунікативні бар'єри, які особливо яскраво виявляються у специфічних умовах взаємодії між різними соціальними групами.

1.2. Поняття, структура та функції міжособистісної комунікації

Міжособистісна комунікація становить складний багатовимірний процес встановлення та розвитку контактів між людьми, що зумовлюється потребами спільної діяльності. Вона передбачає обмін інформацією, формування єдиної стратегії взаємодії та взаєморозуміння між учасниками комунікативного процесу. У психологічній науці міжособистісне спілкування розглядається як специфічна форма активності суб'єкта, що реалізується через систему вербальних і невербальних засобів.

Сутність міжособистісної комунікації розкривається через аналіз її компонентів, серед яких виділяють когнітивний, емоційний та поведінковий аспекти. Когнітивна складова відображає процеси сприйняття, розуміння та інтерпретації партнера по спілкуванню, його намірів і мотивів. Емоційний компонент характеризує афективне забарвлення комунікативної взаємодії, формування ставлення до співрозмовника та переживання контакту. Поведінковий елемент втілюється у конкретних комунікативних діях, виборі стратегій спілкування та способів реагування на повідомлення партнера.

Структурна організація міжособистісної комунікації включає кілька взаємопов'язаних рівнів, що забезпечують цілісність комунікативного процесу. На макрорівні комунікація розглядається як соціально-психологічне явище, що відбувається у контексті певної культури, соціальної групи чи організації. Мезорівень представлений безпосередньою взаємодією комунікантів, їхніми ролями, статусами та очікуваннями. Мікрорівень охоплює конкретні комунікативні акти, окремі висловлювання та їх сприйняття учасниками діалогу.

Таблиця 1.1.1

Основні компоненти структури міжособистісної комунікації

Компонент	Характеристика	Прояви у взаємодії
Комунікатор	Ініціатор повідомлення, джерело інформації	Кодування повідомлення, вибір каналу передачі, формулювання думки
Повідомлення	Зміст інформації, що передається	Вербальний текст, невербальні сигнали, контекст комунікації
Реципієнт	Одержувач інформації, адресат повідомлення	Декодування повідомлення, інтерпретація змісту, зворотний зв'язок
Канал комунікації	Засіб передачі інформації	Усне мовлення, письмовий текст, електронні засоби, невербаліка
Контекст	Ситуаційні умови спілкування	Фізичне оточення, соціальна ситуація, культурне середовище
Зворотний зв'язок	Реакція реципієнта на повідомлення	Підтвердження розуміння, уточнюючі запитання, емоційний відгук

Комунікативний процес реалізується через послідовність етапів, кожен з яких виконує специфічні функції у забезпеченні ефективної взаємодії. Початковий етап встановлення контакту характеризується формуванням психологічної готовності до спілкування, оцінкою партнера та створенням сприятливої атмосфери. На етапі орієнтування відбувається уточнення цілей комунікації, визначення стратегій взаємодії та налаштування на хвилю співрозмовника. Фаза обміну інформацією передбачає безпосередню передачу змісту повідомлення, його сприйняття та первинну обробку реципієнтом.

Центральне місце у структурі міжособистісної комунікації посідає процес кодування та декодування інформації, що забезпечує трансформацію думок у доступну для передачі форму. Комунікатор здійснює перетворення ідей, образів і почуттів у систему знаків, використовуючи вербальні та невербальні засоби. Реципієнт виконує зворотну операцію, інтерпретуючи отримані сигнали відповідно до власного досвіду, знань і культурного коду. Ефективність цього процесу залежить від спільності семантичного поля комунікантів, їхньої здатності правильно використовувати та розуміти комунікативні коди [7].

Функціональний аспект міжособистісної комунікації розкривається через аналіз тих завдань, які вона вирішує у процесі соціальної взаємодії індивідів. Інформаційна функція полягає у передачі знань, відомостей, повідомлень, що необхідні для координації спільної діяльності та прийняття рішень. Регулятивна функція забезпечує взаємний вплив партнерів, координацію їхніх дій, зміну поведінки та корекцію планів. Афективна функція пов'язана з емоційним забарвленням інформації, формуванням почуттів, створенням певного емоційного стану у співрозмовника [26].

Таблиця 1.1.1

Функції міжособистісної комунікації

Функція	Зміст	Результат реалізації
Інформаційна	Обмін даними, знаннями, досвідом	Отримання нової інформації, розширення знань, оновлення уявлень
Регулятивна	Взаємний вплив, координація дій	Зміна поведінки, корекція діяльності, досягнення згоди
Афективна	Емоційний обмін, вираження почуттів	Формування емоційних відносин, емпатія, емоційна підтримка
Соціальної інтеграції	Об'єднання, встановлення зв'язків	Формування спільності, групова ідентичність, згуртованість
Самопрезентації	Демонстрація особистості, самовираження	Формування враження, побудова іміджу, самореалізація
Інструментальна	Досягнення практичних цілей	Вирішення завдань, отримання результату, координація зусиль

Інструментальна функція комунікації визначається її спрямованістю на досягнення конкретних практичних цілей і вирішення життєвих завдань. Спілкування виступає засобом організації спільної діяльності, розподілу ролей, узгодження зусиль учасників групи. Через комунікацію здійснюється обмін необхідними ресурсами, координація дій, контроль виконання завдань. У професійному середовищі ця функція набуває особливого значення, оскільки від ефективності комунікації залежить результативність колективної роботи.

Функція соціальної інтеграції реалізується через створення та підтримання зв'язків між людьми, формування відчуття належності до групи. Комунікація

сприяє встановленню міжособистісних відносин, розвитку взаєморозуміння, появи почуття спільності з іншими. Через спілкування індивід інтегрується у соціальне середовище, засвоює норми та цінності групи, формує власну соціальну ідентичність. Ця функція особливо виражена у первинних групах, де міжособистісні контакти мають безпосередній та емоційно насичений характер.

Самопрезентаційна функція міжособистісної комунікації пов'язана з потребою індивіда у представленні себе іншим, формуванні певного враження про власну особистість. У процесі спілкування людина свідомо чи несвідомо конструює власний образ, обираючи певні стратегії самоподання. Вибір форм самопрезентації залежить від цілей комунікації, особливостей аудиторії, контексту взаємодії та індивідуально-психологічних характеристик особистості. Ефективна самопрезентація сприяє досягненню комунікативних цілей, встановленню бажаних відносин, реалізації соціальних намірів.

Вербальна складова міжособистісної комунікації представлена мовленням як системою знаків, що використовуються для передачі змісту повідомлення. Усне мовлення характеризується спонтанністю, емоційністю, залежністю від контексту та супроводжується невербальними сигналами. Письмова форма вербальної комунікації відзначається більшою структурованістю, обдуманістю, можливістю неодноразового звернення до тексту. Вибір між усною та письмовою формою визначається ситуацією спілкування, характером інформації, наявністю часу та технічних можливостей [27].

Невербальна комунікація охоплює широкий спектр засобів передачі інформації без використання слів, включаючи міміку, жести, позу, інтонацію. Кінесичні засоби представлені рухами тіла, виразами обличчя, жестами рук, що доповнюють вербальне повідомлення або самостійно передають зміст. Проксемічні характеристики включають міжособистісну дистанцію, просторове розташування комунікантів, організацію комунікативного простору.

Паралінгвістичні елементи охоплюють інтонацію, тембр голосу, темп мовлення, паузи, що модифікують значення вербального повідомлення.

Таблиця 1.1.1

Вербальні та невербальні засоби міжособистісної комунікації

Тип засобів	Види	Функції
Вербальні	Усне мовлення, письмовий текст, параметри мови	Передача змістової інформації, логічна аргументація, опис фактів
Кінесичні	Міміка, жести, пози, рухи тіла, контакт очей	Вираження емоцій, регуляція взаємодії, підкреслення важливого
Проксемічні	Міжособистісна дистанція, кут спілкування, територія	Демонстрація статусу, вираження ставлення, регуляція інтимності
Паралінгвістичні	Інтонація, темп, гучність, тембр, паузи	Емоційне забарвлення, акцентування, передача підтексту
Такесичні	Дотики, рукостискання, поплескування	Вираження підтримки, встановлення контакту, демонстрація близькості
Хронемічні	Час реакції, тривалість спілкування, пунктуальність	Демонстрація поваги, вираження інтересу, регуляція взаємодії

Особливості міжособистісної комунікації у специфічних соціальних контекстах зумовлюються як загальними закономірностями спілкування, так і специфічними факторами середовища. У військовому середовищі комунікація характеризується чіткою ієрархічністю, формалізованістю, регламентованістю комунікативних процедур. Специфічна лексика, статусна диференціація, суворе дотримання протоколу спілкування створюють особливий комунікативний контекст. У цивільному середовищі комунікація відзначається більшою гнучкістю, різноманітністю форм, меншою формалізацією міжособистісних контактів [25].

Ефективність міжособистісної комунікації визначається сукупністю факторів, що впливають на процес передачі та сприйняття інформації. До об'єктивних чинників належать характеристики каналу комунікації, наявність перешкод, особливості ситуації спілкування. Суб'єктивні фактори включають комунікативну компетентність учасників, їхню мотивацію, психологічний стан, установки щодо партнера. Соціокультурний контекст визначає норми

комунікативної поведінки, прийнятні форми спілкування, інтерпретацію комунікативних актів.

Комунікативна компетентність як інтегральна характеристика особистості включає знання про закономірності спілкування, володіння комунікативними техніками, здатність адаптувати комунікативну поведінку до контексту. Когнітивний компонент компетентності представлений розумінням принципів ефективної комунікації, знанням культурних норм спілкування, усвідомленням власних комунікативних особливостей. Операційний компонент охоплює практичні навички використання вербальних і невербальних засобів, техніки активного слухання, управління конфліктами. Мотиваційний елемент відображає готовність до комунікації, прагнення до взаєморозуміння, повагу до партнера.

Бар'єри міжособистісної комунікації становлять перешкоди, що заважають ефективному обміну інформацією та взаєморозумінню між партнерами. Семантичні бар'єри виникають через розбіжності у розумінні значень слів, символів, жестів представниками різних культур чи професійних груп. Психологічні перешкоди пов'язані з особистісними особливостями комунікантів, їхніми установками, упередженнями, емоційним станом. Соціальні бар'єри зумовлені статусними відмінностями, груповою приналежністю, різницею у соціальному досвіді учасників комунікації [14].

Розвиток інформаційних технологій трансформує традиційні форми міжособистісної комунікації, створюючи нові канали та способи взаємодії між людьми. Електронна комунікація характеризується редуцією невербальних сигналів, можливістю асинхронної взаємодії, зниженням впливу статусних відмінностей. Водночас віртуальне спілкування породжує специфічні проблеми: труднощі встановлення довіри, ризик неправильної інтерпретації повідомлень, зниження емоційної насиченості контакту. Сучасна особистість потребує розвитку компетентності як у традиційних, так і в опосередкованих технологіями формах міжособистісної комунікації.

Взаєморозуміння між військовослужбовцями та цивільним населенням є складним психологічним процесом, що базується на здатності сторін декодувати й адекватно інтерпретувати повідомлення одне одного. Цей процес вимагає не лише вербального обміну інформацією, але й глибокого емоційного резонансу між учасниками комунікації. Особливість військово-цивільної взаємодії полягає в тому, що сторони часто мають різний досвід, систему цінностей та способи сприйняття реальності. Ефективне взаєморозуміння можливе лише за умови активного залучення специфічних психологічних механізмів, які забезпечують подолання цих відмінностей [28].

Емпатія як базовий механізм взаєморозуміння дозволяє особистості відчувати емоційний стан іншої людини та зрозуміти її внутрішній світ. У контексті військово-цивільної комунікації емпатія набуває особливого значення, оскільки допомагає цивільним особам усвідомити психологічні навантаження військової служби. Водночас військовослужбовці через емпатію можуть краще розуміти тривоги й очікування мирного населення. Розвинена емпатійна здатність створює психологічний міст між двома світами, зменшуючи відчуття відчуженості та непорозуміння.

Ідентифікація як механізм взаємодії передбачає несвідоме ототожнення себе з іншою людиною або групою, що дозволяє глибше зрозуміти мотиви їхньої поведінки. Цей механізм активується, коли цивільна особа намагається поставити себе на місце військовослужбовця, уявляючи його повсякденні виклики. Ідентифікація сприяє формуванню спільного емоційного простору, в якому знижується рівень взаємних упереджень. Важливо, що цей процес має бути двостороннім, адже військовослужбовці також потребують здатності ідентифікуватися з цивільним досвідом.

Рефлексія відіграє ключову роль у процесі самоаналізу та усвідомлення власних реакцій під час міжгрупової комунікації. Через рефлексивне осмислення військовослужбовець може виявити автоматичні патерни поведінки, що

сформувалися в умовах служби. Цивільні особи завдяки рефлексії усвідомлюють свої стереотипи та упередження щодо військових. Цей механізм створює можливість для коригування власної комунікативної стратегії та підвищення якості взаємодії.

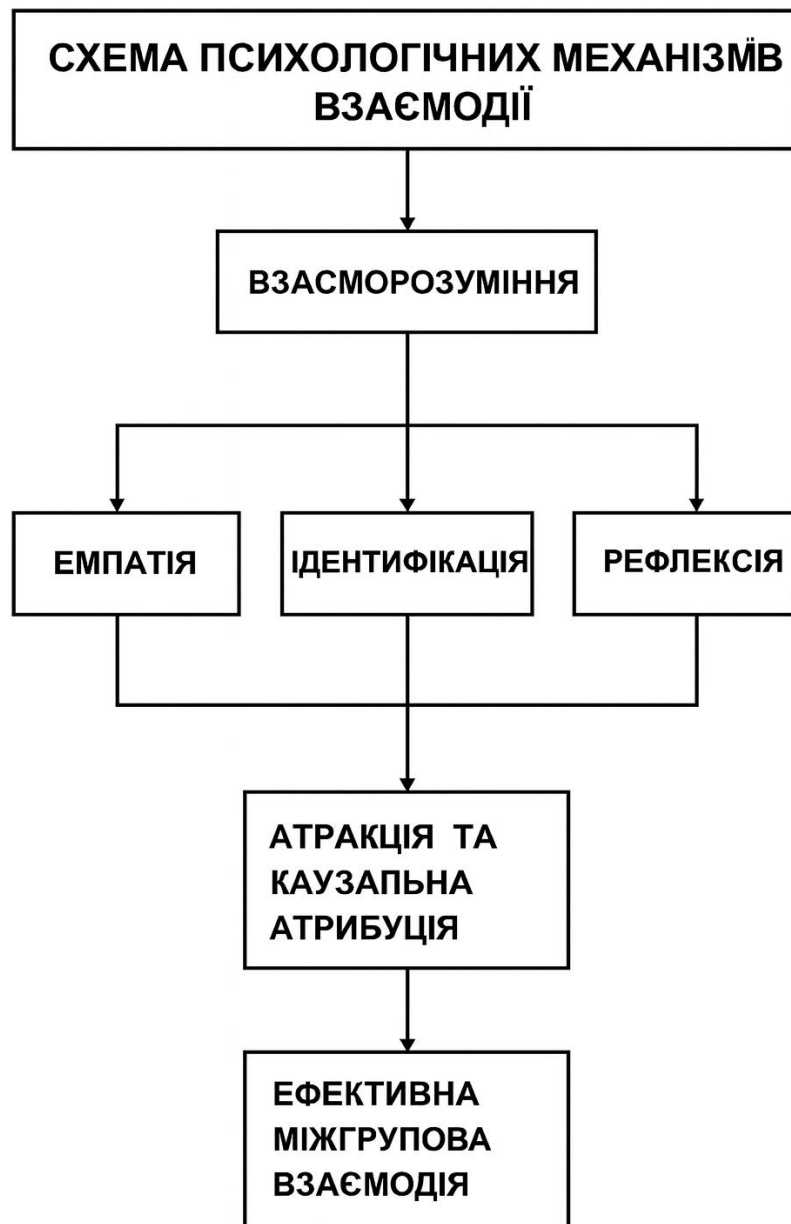


Рис 1.1.2 Схема психологічних механізмів взаємодії

Атракція як психологічний механізм формування прихильності та симпатії впливає на готовність до відкритого спілкування між групами. Позитивне ставлення виникає на основі сприйняття особистісних якостей співрозмовника, його щирості та відкритості. У військово-цивільній взаємодії атракція може формуватися через спільну діяльність, взаємодопомогу або просте людяне спілкування. Зростання взаємної привабливості знижує психологічну дистанцію та полегшує процес комунікації між представниками різних соціальних груп.

Каузальна атрибуція впливає на те, як люди пояснюють причини поведінки один одного, що безпосередньо визначає характер взаємодії. Військовослужбовці можуть інтерпретувати обережність цивільних як недовіру чи навіть ворожість, хоча насправді це може бути звичайна невпевненість. Цивільні особи іноді приписують військовим агресивність або закритість, не розуміючи захисних механізмів особистості після травматичного досвіду. Усвідомлення особливостей атрибутивних процесів допомагає уникнути неправильних висновків та конфліктних ситуацій.

Таблиця 1.1.2

Основні психологічні механізми взаєморозуміння

Механізм	Сутність	Прояв у військово-цивільній взаємодії	Результат
Емпатія	Здатність емоційно відгукуватися на переживання іншої людини	Розуміння психологічного стану військовослужбовця цивільними особами	Зниження емоційної дистанції
Ідентифікація	Ототожнення себе з іншою людиною або групою	Прийняття позиції іншої групи як власної	Формування спільного простору розуміння
Рефлексія	Самоаналіз власних думок, почуттів та реакцій	Усвідомлення стереотипів та упереджень	Коригування комунікативної поведінки
Атракція	Формування позитивного емоційного ставлення	Виникнення взаємної симпатії та довіри	Полегшення процесу спілкування

Децентрація як здатність відійти від егоцентричної позиції та побачити ситуацію очима іншої людини є необхідною умовою продуктивного діалогу. Цей механізм дозволяє військовослужбовцю усвідомити, що цивільне населення не має його досвіду та не може автоматично розуміти специфіку служби. Для цивільних осіб децентрація означає визнання того, що військовий досвід формує іншу оптику сприйняття світу. Розвиток децентрації вимагає свідомих зусиль та бажання справді почути іншу людину, а не лише транслювати власну позицію.

Проекція як механізм несвідомого перенесення власних переживань, мотивів чи якостей на іншу особу може як сприяти, так і перешкоджати взаєморозумінню. Позитивна проекція допомагає військовослужбовцю побачити в цивільних людях спільні людські цінності та прагнення. Негативна проекція призводить до того, що особа приписує іншим власні страхи, агресивність чи недовіру. Усвідомлення проекційних механізмів дозволяє диференціювати реальні характеристики співрозмовника від власних психологічних проекцій.

Соціальна перцепція як процес сприйняття та оцінювання соціальних об'єктів значно впливає на формування образу представників іншої групи. Військовослужбовці часто сприймаються через призму стереотипів, що склалися в суспільстві на основі медійних образів чи історичного досвіду. Цивільні особи можуть сприйматися військовими як ті, хто не розуміє реалій служби та не цінує їхніх жертв. Точність соціальної перцепції залежить від досвіду безпосереднього спілкування, відкритості до нової інформації та здатності критично оцінювати стереотипи.

Фасилітація як соціально-психологічний феномен посилення активності особистості в присутності інших людей може позитивно впливати на якість комунікації. У групових заходах, де взаємодіють військові та цивільні, цей ефект стимулює активність учасників та підвищує їхню комунікативну включеність. Присутність авторитетних осіб або лідерів думок з обох груп посилює фасилітаційний ефект. Важливо створювати такі умови взаємодії, де цей механізм

працюватиме на користь відкритого діалогу, а не провокуватиме змагальність чи конфронтацію.

Таблиця 1.2.2

Комунікативні бар'єри та механізми їх подолання

Тип бар'єру	Психологічний механізм подолання	Конкретні дії	Очікуваний ефект
Стереотипне сприйняття	Рефлексія та децентрація	Критичний аналіз власних упереджень	Об'єктивніше оцінювання представників іншої групи
Емоційна дистанція	Емпатія та атракція	Активне слухання, прояв щирої зацікавленості	Формування довірчих відносин
Непорозуміння мотивів	Каузальна атрибуція та ідентифікація	Запитування про причини поведінки	Адекватне тлумачення вчинків
Комунікативна закритість	Самодекларація та розкриття	Поділ власним досвідом та переживаннями	Взаємна відкритість у спілкуванні

Механізм зворотного зв'язку забезпечує можливість коригування комунікативного процесу на основі реакцій співрозмовника. Ефективна взаємодія вимагає постійного моніторингу того, як сприймається повідомлення іншою стороною. Військовослужбовці потребують зворотного зв'язку від цивільних, щоб розуміти, наскільки їхні слова та поведінка є зрозумілими та прийнятними. Цивільні особи також мають отримувати підтвердження того, що їхня підтримка та розуміння доходять до військових і є для них значущими [24].

Конгруентність як узгодженість вербальних та невербальних сигналів у комунікації впливає на рівень довіри між учасниками взаємодії. Коли слова людини суперечать її міміці, жестам чи інтонації, це викликає підозру та закритість у співрозмовника. Військовослужбовці, які пройшли через складний досвід, часто мають підвищену чутливість до неконгруентності в поведінці інших.

Щирість та автентичність у спілкуванні, коли внутрішній стан відповідає зовнішнім проявам, створюють атмосферу психологічної безпеки.

Активне слухання як комплексний механізм взаємодії передбачає не просто сприйняття слів, але й глибоке занурення в смисли та емоції співрозмовника. Цей процес вимагає концентрації уваги, утримання від передчасних оцінок та справжньої зацікавленості в розумінні іншої людини. Для військовослужбовців активне слухання з боку цивільних означає відчуття того, що їхній досвід має значення та цінність. Цивільні особи через активне слухання отримують можливість побачити людину за військовою формою, зрозуміти її переживання та мрії [13].

Емоційна саморегуляція як механізм контролю власних афективних станів критично важлива для підтримання конструктивного діалогу. У ситуаціях напруження чи конфлікту здатність керувати власними емоціями запобігає ескалації непорозуміння. Військовослужбовці завдяки саморегуляції можуть стримувати імпульсивні реакції, що виникли як захист у складних умовах. Цивільні особи через розвинену саморегуляцію уникають неконтрольованих емоційних спалахів у відповідь на можливу різкість чи закритість військових, розуміючи, що це може бути проявом психологічного захисту, а не ворожості.

Психологічні бар'єри у спілкуванні представляють собою складний феномен, який суттєво впливає на ефективність міжособистісної комунікації та взаєморозуміння між людьми. У науковій літературі психологічні бар'єри визначаються як внутрішні перешкоди психологічного характеру, що виникають у процесі спілкування та заважають повноцінному обміну інформацією, емоціями та досвідом між комунікантами. Ці бар'єри можуть мати різну природу походження, інтенсивність прояву та механізми впливу на комунікативний процес, що робить їх вивчення особливо актуальним для сучасної психології спілкування.

Американський психолог Карл Роджерс вважав, що психологічні бар'єри в спілкуванні виникають тоді, коли людина не може відкрито висловити те, що

насправді відчуває і думає. Британський дослідник Майкл Аргайл пояснював ці бар'єри як особливі стани, які заважають правильно сприймати сигнали від співрозмовника й можуть призводити до неправильного розуміння його намірів. Німецький психолог Пауль Вацлавік наголошував, що бар'єри з'являються тоді, коли порушується “метакомунікація” - тобто вміння бачити не лише сам зміст сказаного, а й контекст, підтекст і загальну атмосферу спілкування.

Психологічні бар'єри тісно пов'язані з роботою наших психічних процесів - тим, як ми сприймаємо інформацію, думаємо, реагуємо емоційно та контролюємо свою поведінку. Когнітивні бар'єри проявляються тоді, коли людина користується усталеними шаблонами мислення і автоматично переносить їх на нові ситуації, не замислюючись, чи це доречно. Емоційні бар'єри виникають через тривогу, страх, недовіру або ворожість, які заважають бути відкритим у розмові й готовим до нормальної, конструктивної взаємодії з іншими.

Соціально-психологічний контекст формування комунікативних бар'єрів включає вплив групової приналежності, соціального статусу та культурних норм, які визначають очікування щодо прийнятних форм спілкування. Коли комуніканти належать до різних соціальних груп з відмінними системами цінностей, норм і правил взаємодії, виникає ризик непорозуміння через розбіжності у тлумаченні тих самих комунікативних актів. Особливо гостро ця проблема проявляється у ситуаціях міжгрупового спілкування, де історія відносин між групами накладає додатковий відбиток на сприйняття представників іншої спільноти [23, с. 448].

Перцептивні бар'єри у спілкуванні виникають на етапі сприйняття та інтерпретації інформації, коли людина неусвідомлено спотворює або вибірково фільтрує отримані повідомлення відповідно до власних установок і очікувань. Ефект першого враження, стереотипізація та проекція власних якостей на співрозмовника можуть призводити до формування хибного образу партнера по комунікації та неадекватного прогнозування його поведінки. Семантичні бар'єри пов'язані з розбіжностями у розумінні значень слів, термінів і понять, особливо

коли комуніканти використовують професійний жаргон або специфічну лексику своєї соціальної групи.

Емоційні бар'єри з'являються тоді, коли почуття беруть гору над здоровим глуздом і заважають нормально спілкуватися. Образа, злість, презирство чи страх можуть настільки захопити людину, що вона перестав слухати й розуміти співрозмовника. У такому стані розмова легко перетворюється на конфлікт або односторонній монолог. Коли емоції занадто сильні, запускаються внутрішні захисні реакції, які спотворюють реальність і допомагають людині зменшити напругу та зберегти позитивне уявлення про себе.

Мотиваційні бар'єри виникають, коли люди мають різні або навіть протилежні цілі у спілкуванні. У таких випадках досягти взаєморозуміння складно, навіть якщо розмова формально побудована правильно. Відсутність інтересу до теми, небажання витратити час на контакт чи прихована конкуренція між учасниками можуть серйозно заважати нормальній взаємодії. Якщо люди мають різні цінності або життєві пріоритети, те, що важливо для одного, може здаватися другому незначним або навіть неприйнятним.

Установкові бар'єри виникають через попередній досвід і готовність сприймати нову людину крізь призму старих упереджень. Соціальні стереотипи - про професію, національність, стать чи інші ознаки - можуть сильно впливати на те, як ми бачимо співрозмовника, не дозволяючи побачити в ньому унікальну особистість. Часто ці установки працюють на несвідомому рівні, тому їх важко помітити й змінити, навіть якщо людина щиро хоче бути об'єктивною.

Культурні бар'єри у спілкуванні обумовлені відмінностями у системах символів, ритуалів, норм і правил поведінки, які є прийнятними та зрозумілими в межах певної культурної спільноти. Невербальна комунікація, дистанція спілкування, прийнятні теми для розмови та способи вираження емоцій можуть радикально відрізнятись у різних культурах, створюючи простір для непорозумінь навіть за умови володіння спільною мовою. Етноцентризм - тенденція оцінювати

інші культури крізь призму власної системи цінностей як єдино правильної - посилює культурні бар'єри та робить міжкультурне спілкування особливо складним.

Статусні бар'єри виникають у ситуаціях комунікації між людьми, які займають різні позиції в соціальній ієрархії та мають неоднакові можливості впливу на результати взаємодії. Різниця у владних повноваженнях, престижності професії або матеріальному становищі створює психологічну дистанцію між комунікантами, яка заважає природності та відвертості у спілкуванні. Особа з нижчим статусом може відчувати скутість, тривогу або надмірну підлеглість, тоді як носій вищого статусу ризикує демонструвати зверхність, нехтування думкою співрозмовника або авторитарність у веденні діалогу.

Тематичні бар'єри пов'язані з наявністю у спілкуванні так званих табуїзованих тем, які викликають дискомфорт, тривогу або страх через їхню особисту значущість, травматичний досвід або культурні заборони на їх обговорення. Питання, що стосуються травматичних подій, втрат, провалів або інтимних аспектів життя, можуть автоматично активізувати психологічні захисти та призводити до уникнення контакту чи агресивного реагування. Нездатність або небажання обговорювати певні теми створює «білі плями» у комунікації, що особливо проблематично у ситуаціях, коли саме ці теми є ключовими для вирішення важливих питань або подолання міжособистісних проблем [6].

Часові бар'єри у спілкуванні виявляються у невідповідності темпу, ритму та тривалості комунікативної взаємодії очікуванням і можливостям учасників, що породжує напругу та знижує якість обміну інформацією. Дефіцит часу може призводити до поверхневості у спілкуванні, коли важливі нюанси залишаються неусвідомленими, а емоційні потреби комунікантів ігноруються заради швидкого досягнення формального результату. Навпаки, надмірне затягування комунікації викликає втому, зниження концентрації уваги та втрату мотивації до продовження

діалогу, особливо коли один із учасників не відчуває прогресу у вирішенні значущих для нього питань.

Технологічні бар'єри сучасної комунікації пов'язані з особливостями опосередкованого спілкування через цифрові канали, де відсутність прямого контакту та невербальних сигналів ускладнює точне розуміння емоційного стану та справжніх намірів співрозмовника. Текстова комунікація позбавлена інтонаційного забарвлення, міміки та жестів, що робить його більш вразливим до неправильних інтерпретацій та конфліктних ситуацій через непорозуміння. Цифрова комунікація може також посилювати ефект деіндивідуалізації, коли людина відчуває меншу відповідальність за свої слова та дії через фізичну відстань і відносну анонімність, що іноді призводить до більшої агресивності та нетактовності у спілкуванні порівняно з прямим контактом.

Психологічні бар'єри у спілкуванні військовослужбовців та цивільного населення становлять складний феномен, що поєднує індивідуальні, групові та соціокультурні чинники. За визначенням американського психолога Карла Роджерса, психологічний бар'єр у комунікації - це внутрішня перешкода психологічної природи, що заважає адекватному сприйняттю повідомлення та встановленню взаєморозуміння між учасниками інтерактивного процесу. Британський дослідник Майкл Аргайл розглядає психологічні бар'єри як стан підвищеної психологічної напруженості, що виникає внаслідок актуалізації смислових структур свідомості, які суперечать один одному або не узгоджуються з наявною ситуацією спілкування [2, с. 37–47].

Природа психологічних бар'єрів у військово-цивільній комунікації визначається специфікою професійної діяльності військовослужбовців та особливостями їхньої соціалізації у закритому середовищі. Польський психолог Януш Рейковський вказує, що бар'єр спілкування представляє собою своєрідний психологічний феномен, за якого адекватна передача інформації між партнерами

стає утрудненою або практично неможливою через розбіжності у системах значень та смислів. Німецький дослідник Фрідеманн Шульц фон Тун у своїй моделі чотирьох аспектів комунікації підкреслює, що психологічні бар'єри виникають на рівні фактичної інформації, самовираження, відносин та апеляції, створюючи багатовимірну перешкоду для ефективного діалогу [22].

Класифікація психологічних бар'єрів у військово-цивільному спілкуванні базується на різноманітних критеріях та підходах до розуміння комунікативних труднощів. Американські психологи Джозеф Лафт та Харрінгтон Інгер у своїй концепції «Вікна Джогарі» виокремлюють бар'єри, пов'язані з невідомими аспектами особистості, що не усвідомлюються ні самою людиною, ні її партнерами по спілкуванню. Канадський дослідник Альберт Мехрабін класифікує комунікативні бар'єри за рівнем їх прояву: вербальний, паравербальний та невербальний, вказуючи на те, що у військовослужбовців особливо виражені невербальні форми захисту через специфіку професійної підготовки.

Таблиця 1.2.1.

Типологія психологічних бар'єрів у військово-цивільному спілкуванні

Тип бар'єру	Характеристика	Прояви у взаємодії
Когнітивні бар'єри	Розбіжності у системах знань, досвіду та способах обробки інформації	Нерозуміння специфічної термінології, різна інтерпретація подій, стереотипне мислення
Емоційні бар'єри	Негативні емоційні стани, травматичний досвід, афективні реакції	Страх, недовіра, тривожність, агресивність, емоційна відчуженість
Мотиваційні бар'єри	Різниця у цілях, потребах та інтересах учасників комунікації	Небажання встановлювати контакт, уникнення спілкування, відсутність інтересу до діалогу
Ціннісно-сміслові бар'єри	Несумісність систем цінностей, переконань та світоглядних позицій	Конфлікт норм, неприйняття способу життя, моральні суперечності

Когнітивні бар'єри в спілкуванні між військовими та цивільними виникають тому, що вони по-різному сприймають і пояснюють реальність. Американський психолог Джером Брунер підкреслював, що мислення людей, які проходять службу

в армії, формується під впливом специфічних умов і задач, тому воно суттєво відрізняється від мислення цивільних. Це проявляється в тому, як військові класифікують інформацію, які слова й професійний жаргон використовують та як ухвалюють рішення. Через це інколи важко одразу зрозуміти одне одного.

Емоційні бар'єри з'являються через накопичений негативний досвід, стрес і можливі травматичні події, які пережили військові. Згідно з теорією прив'язаності британського психолога Джона Боулбі, коли людина втрачає відчуття безпеки й стабільності, вона може будувати захисні стіни й закриватися від інших. Дослідниця Бренда Міллер зазначає, що емоційна відстороненість допомагає військовим виживати в бойових умовах, але після повернення до мирного життя така модель поведінки часто заважає налагоджувати близькі стосунки та спілкуватися відкрито.

Мотиваційні бар'єри відображають розбіжності у спонукальних силах та цільових орієнтаціях військовослужбовців і представників цивільного середовища. Австрійський психолог Віктор Франкл підкреслює, що пошук смислу існування у військовослужбовців часто пов'язаний з виконанням обов'язку та служінням, тоді як у цивільному населенні домінують інші ціннісні пріоритети. Ця розбіжність призводить до непорозумінь, оскільки учасники комунікації не можуть зрозуміти базових мотивів поведінки один одного.

Таблиця 1.2.1.

Причини формування психологічних бар'єрів

Рівень причин	Фактори	Механізми впливу
Індивідуально-психологічний	Особливості темпераменту, характеру, психотравми, захисні механізми	Підвищена тривожність, ригідність мислення, емоційна лабільність, витіснення
Соціально-психологічний	Групові норми, стереотипи, упередження, статусні відмінності	Ідентифікація з військовою групою, дегуманізація «чужих», соціальна дистанція
Культурологічний	Різні системи цінностей, субкультурні коди, традиції та ритуали	Неспівпадіння культурних скриптів, мовні бар'єри, конфлікт символічних систем
Організаційний	Ієрархічна структура, формальні	Авторитарний стиль комунікації,

	правила, службова субординація	обмеження самовираження, формалізація контактів
--	--------------------------------	---

Причини виникнення психологічних бар'єрів у військово-цивільній комунікації мають багаторівневий характер та взаємопов'язані один з одним. Американський соціальний психолог Курт Левін у своїй теорії поля вказує на те, що поведінка індивіда визначається сукупністю психологічних сил, що діють у певний момент часу, і бар'єри виникають як результат конфлікту між різноспрямованими векторами цих сил. Британський дослідник Генрі Таджфел у теорії соціальної ідентичності пояснює формування міжгрупових бар'єрів через процеси категоризації, ідентифікації та соціального порівняння, що призводять до виникнення феноменів «своєї» та «чужої» групи.

На індивідуально-психологічному рівні причинами бар'єрів виступають особистісні характеристики військовослужбовців, сформовані у процесі професійної діяльності. Американський психолог Авраам Маслоу зазначає, що фрустрація базових потреб безпеки та приналежності призводить до формування захисних механізмів, які проявляються у комунікативній сфері як закритість та підозрілість. Швейцарський психіатр Карл Юнг описує психологічні бар'єри як прояв архетипічних паттернів «воїна» та «героя», що актуалізуються у військовому середовищі та створюють специфічну психологічну дистанцію з цивільним населенням.

Соціально-психологічні причини бар'єрів пов'язані з впливом групової динаміки та соціальних норм військового колективу. Американський психолог Соломон Аш у своїх експериментах з конформізму продемонстрував, що групові норми можуть суттєво впливати на сприйняття та поведінку індивіда, а у військовому середовищі цей вплив посилюється через жорстку структуру підпорядкування. Британський дослідник Анрі Таджфел показав, що навіть мінімальна категоризація на групи призводить до внутрішньогрупового

фаворитизму та міжгруповій дискримінації, що особливо актуально для розуміння відносин між військовими та цивільними.

Культурологічні причини бар'єрів відображають існування специфічної військової субкультури з власними цінностями, символами та правилами. Голландський дослідник Герт Хофстеде у своїй теорії культурних вимірів вказує на те, що військова організація характеризується високою дистанцією влади, маскуліністю та уникненням невизначеності, що суттєво відрізняється від культурних параметрів цивільного суспільства. Американський антрополог Едвард Холл описує військову комунікацію як висококонтекстну, де важливу роль відіграють невербальні сигнали та імпліцитні смисли, тоді як цивільне спілкування часто є низькоконтекстним та експліцитним.

Таблиця 1.2.1.

Прояви психологічних бар'єрів у поведінці та комунікації

Сфера прояву	Поведінкові індикатори	Комунікативні ознаки
Вербальна комунікація	Використання військового сленгу, лаконічність висловлювань, директивність	Труднощі у самовираженні, уникнення емоційних тем, формальність мовлення
Невербальна комунікація	Закрита поза, напружена міміка, відсутність зорового контакту, контрольована жестикуляція	Мімічна бідність, фізична дистанція, «військова» постава, настороженість
Емоційна сфера	Пригнічення емоцій, емоційна сплосненість, спалахи роздратування, відчуження	Алекситимія, труднощі у розпізнаванні емоцій інших, емоційна нестабільність
Міжособистісна взаємодія	Уникнення близьких контактів, відчуження від старих зв'язків, ізоляція	Недовіра, підозрілість, труднощі у встановленні нових відносин, конфліктність

Прояви психологічних бар'єрів у вербальній комунікації військовослужбовців характеризуються специфічними особливостями мовленнєвої поведінки. Американський лінгвіст Джон Остін у своїй теорії мовленнєвих актів підкреслює, що висловлювання не лише передають інформацію, але й виконують певні дії, а у військовому середовищі домінують директивні та комісивні мовленнєві акти на противагу експресивним у цивільному спілкуванні.

Британський дослідник Пол Грайс у своїх постулатах кооперативної комунікації описує порушення максим якості, кількості та релевантності, що є типовими для військовослужбовців через звички до захисту інформації та економії вербальних засобів.

Невербальні прояви психологічних бар'єрів охоплюють мову тіла, жести, міміку та навіть те, як людина тримає дистанцію під час спілкування. Американський антрополог Рей Бердвістелл, який вивчав невербальну поведінку, зазначав, що більша частина інформації між людьми передається саме без слів. У військових формується своя особлива манера невербальної поведінки - більш стримана, чітка, орієнтована на демонстрацію сили, контролю й дисципліни. Дослідження психолога Пола Екмана показують, що довготривалий стрес змушує людину краще контролювати вираз обличчя, приховувати емоції, тому цивільним буває важче зрозуміти, що військовий насправді відчуває.

Емоційна сфера військових також має свої особливості, які можуть ускладнювати спілкування з цивільними. Психолог Даніел Гоулман у своїй теорії емоційного інтелекту підкреслює, що вміння розпізнавати свої емоції й керувати ними дуже важливе для нормальної комунікації. Але військова підготовка часто вимагає стримувати почуття та не показувати слабкості, тому ці навички можуть розвиватися повільніше. Дослідниця Бренда Браун наголошує, що відкритість і вразливість, які потрібні для близьких стосунків, у військовому середовищі часто сприймаються негативно. Через це у багатьох формується «емоційна броня» - звичка тримати дистанцію та не показувати своїх справжніх переживань.

Міжособистісна взаємодія військовослужбовців з цивільним населенням ускладнюється через накопичений досвід травматизації та порушення базової довіри. Американський психолог Ервін Гофман у своїй концепції стигматизації описує, як соціальні маркери відмінності призводять до дискримінації та соціального виключення, що актуально для ветеранів з видимими та невидимими наслідками військової служби. Британська дослідниця Джудіт Герман у класичній

праці з травматології підкреслює, що відновлення здатності до довіри та близькості після травматичного досвіду потребує тривалої психологічної роботи та сприятливого соціального середовища, яке часто відсутнє у взаємодії з цивільним населенням.

Емоційні чинники формування психологічних бар'єрів у військово-цивільному спілкуванні базуються на глибинних афективних процесах та травматичному досвіді військовослужбовців. Американський психолог Річард Лазарус у своїй когнітивно-оціночній теорії емоцій визначає афективні стани як результат суб'єктивної оцінки ситуації з точки зору її значущості для особистості, і у військовослужбовців ці оціночні процеси трансформуються під впливом постійної загрози та стресу. Британський дослідник Пітер Левін розглядає емоційні бар'єри як соматичний прояв незавершених травматичних реакцій, що залишаються у тілі та нервовій системі, створюючи постійну готовність до захисту та відчуження від емоційно насичених контактів.

Посттравматичний стресовий розлад виступає одним з найважливіших емоційних чинників, що перешкоджають адекватній комунікації між військовими та цивільними. Американська дослідниця Джудіт Герман визначає психологічну травму як афліктивний досвід, що руйнує базові системи безпеки та довіри, призводячи до фрагментації особистості та порушення здатності до інтеграції емоційного досвіду у цілісну наративну структуру. Канадський психіатр Бессель ван дер Колк підкреслює, що травма змінює функціонування мозку на нейробіологічному рівні, гіперактивує мигдалеподібне тіло та пригнічуючи функції префронтальної кори, що призводить до домінування емоційних реакцій над раціональним мисленням.

Емоційна дисрегуляція у військовослужбовців проявляється через нездатність адекватно модулювати інтенсивність та тривалість емоційних станів. Американський психолог Джеймс Грос у своїй процесуальній моделі регуляції

емоцій виокремлює п'ять стратегій емоційного контролю, серед яких пригнічення експресії є найменш адаптивним, але найбільш поширеним у військовому середовищі через специфіку професійних вимог. Швейцарський психолог Клаус Шерер визначає емоційну компетентність як здатність ефективно використовувати емоційні процеси для досягнення особистих цілей та підтримання психологічного благополуччя, і ця компетентність значно знижується внаслідок тривалого перебування у бойових умовах.

Алекситимія як нездатність розпізнавати та вербалізувати власні емоційні стани становить суттєву перешкоду для встановлення емпатійного контакту. Американські психологи Пітер Сіфнеос та Грем Тейлор, які ввели термін алекситимії у психологічну науку, описують цей феномен як когнітивно-афективний дефіцит, що характеризується труднощами у ідентифікації почуттів, обмеженою уявною діяльністю та зовнішньо орієнтованим стилем мислення. Фінський дослідник Ріісто Сальмінен вказує на те, що у військовослужбовців алекситимія може розвиватися як адаптивний механізм у відповідь на необхідність функціонувати в екстремальних умовах, але згодом перетворюється на стійку характеристику особистості.

Когнітивні чинники формування психологічних бар'єрів пов'язані з особливостями обробки інформації та структурування досвіду у військовослужбовців. Американський психолог Аарон Бек, засновник когнітивної терапії, визначає когнітивні схеми як стійкі патерни інтерпретації реальності, що формуються на основі раннього досвіду та подальших життєвих подій, і у військових ці схеми орієнтовані на виявлення загроз та швидке реагування. Швейцарський психолог Жан Піаже у своїй теорії когнітивного розвитку підкреслює процеси асиміляції та акомодатії, через які індивід інтегрує новий досвід, і у військовослужбовців домінує асиміляція, коли нова інформація інтерпретується крізь призму існуючих військових схем без достатньої гнучкості.

Когнітивні спотворення у сприйнятті цивільного населення виникають внаслідок тривалого функціонування у специфічному інформаційному середовищі. Американські психологи Даніел Канеман та Амос Тверські у своїх дослідженнях евристик та систематичних помилок мислення виявили, що людська когніція схильна до певних шаблонів інтерпретації, які можуть призводити до ірраціональних суджень та рішень. Британський психолог Фредеріка Бартлетт у своїй теорії схем пам'яті продемонстрував, що спогади реконструюються відповідно до наявних когнітивних структур, і у військовослужбовців травматичні спогади можуть спотворювати сприйняття актуальних ситуацій спілкування.

Стереотипне мислення та упередження формуються як механізми економії когнітивних ресурсів в умовах інформаційного перевантаження. Американський соціальний психолог Гордон Олпорт визначає упередження як антипатію, засновану на помилковій та негнучкій генералізації, що може бути спрямована на групу в цілому або на індивіда як її члена. Канадський психолог Альберт Бандура у своїй соціально-когнітивній теорії підкреслює роль спостережного навчання та моделювання у формуванні когнітивних структур, і у військовому середовищі транслуються специфічні стереотипи щодо цивільного населення як тих, хто не розуміє реалій служби.

Атрибутивні помилки у поясненні поведінки представників іншої групи створюють додаткові когнітивні бар'єри для взаєморозуміння. Американський психолог Гарольд Келлі у своїй теорії каузальної атрибуції описує три види інформації, що використовуються для пояснення поведінки: консенсус, послідовність та відмінність, але у міжгруповій взаємодії ці параметри часто оцінюються неадекватно. Британський дослідник Майкл Хьюстон вказує на фундаментальну помилку атрибуції, коли поведінка членів власної групи пояснюється ситуаційними чинниками, а поведінка представників чужої групи – диспозиційними характеристиками.

Соціальні чинники формування психологічних бар'єрів відображають вплив групової динаміки та міжгрупових відносин на комунікативні процеси. Французький соціолог Еміль Дюркгейм визначає соціальні факти як способи мислення, дії та почуття, що існують зовні індивідуальної свідомості та здійснюють на неї примусовий вплив, і військова організація створює потужну систему таких соціальних фактів. Американський соціальний психолог Музафер Шеріф у своїх експериментах у таборі «Печера розбійників» продемонстрував, що навіть між групами, які початково не мали конфліктів, виникає конкуренція та ворожість при створенні ситуації боротьби за обмежені ресурси [35, с. 6–13].

Процеси групової ідентифікації та диференціації визначають характер міжгрупової взаємодії між військовими та цивільними. Британський психолог Генрі Таджфел у теорії соціальної ідентичності постулює, що індивіди прагнуть до позитивної соціальної ідентичності через порівняння власної групи з іншими групами на користь власної, що призводить до внутрішньогрупового фаворитизму та зовнішньогрупової дискримінації. Американський дослідник Джон Тернер розвинув цю теорію у концепцію самокатегоризації, згідно з якою процеси деперсоналізації призводять до сприйняття себе та інших не як унікальних індивідів, а як взаємозамінних членів соціальних категорій.

Соціальна дистанція між військовослужбовцями та цивільним населенням формується через структурні характеристики військової організації та специфіку професійної діяльності. Американський соціолог Еміль Богардус розробив шкалу соціальної дистанції, що вимірює готовність індивіда до різних рівнів соціальної близькості з представниками інших груп, від готовності до шлюбу до повного відторгнення. Німецький соціолог Георг Зіммель у своїх працях про соціальну геометрію описує, як фізична та психологічна дистанція між групами створює специфічні форми соціальної взаємодії, що характеризуються формальністю та обмеженістю емоційної залученості, що є типовим для військово-цивільних контактів.

Спілкування між військовослужбовцями та цивільним населенням характеризується унікальною специфікою, що визначається розбіжностями у життєвому досвіді, системах цінностей та комунікативних кодах. Американський соціолог Ервін Гофман визначає соціальну взаємодію як процес, у якому індивіди презентують себе іншим через керування враженнями, використовуючи метафору театральної вистави, і для військовослужбовців ця презентація ускладнюється необхідністю балансувати між військовою та цивільною ідентичностями. Британський дослідник Ентоні Гідденс розглядає комунікацію як рефлексивний процес конструювання соціальної реальності, де учасники постійно інтерпретують дії один одного та коригують власну поведінку, але у військово-цивільній взаємодії ця рефлексивність ускладнюється через відмінності у фонових знаннях та контекстуальних припущеннях.

Асиметрія комунікативного досвіду між військовими та цивільними створює фундаментальну нерівність у розумінні один одного. Німецький філософ Юрген Габермас у своїй теорії комунікативної дії визначає ідеальну мовленнєву ситуацію як таку, де всі учасники мають рівні можливості для висловлювання та критики, але військовослужбовці володіють унікальним досвідом, який принципово недоступний для цивільних. Американський психолог Карл Роджерс підкреслює важливість емпатійного розуміння як здатності сприймати внутрішню систему відліку іншої людини з емоційними компонентами, що є особливо складним завданням для цивільного населення при спробі зрозуміти військовий досвід.

Мовленнєва поведінка військовослужбовців демонструє специфічні характеристики, сформовані у процесі професійної соціалізації. Американський лінгвіст Вільям Лабов у соціолінгвістичних дослідженнях встановив, що мовлення є маркером соціальної ідентичності та групової приналежності, і військовий жаргон виконує функцію консолідації внутрішньогрупової єдності. Британський філософ мови Джон Остін у теорії перформативних висловлювань вказує на те, що

мовлення не лише описує реальність, але й створює її, і у військовому контексті директивні та комісивні мовленнєві акти домінують над експресивними та декларативними.

Таблиця 1.4.

Порівняльна характеристика комунікативних особливостей військових та цивільних

Параметр комунікації	Військовослужбовці	Цивільне населення	Наслідки для взаємодії
Стиль спілкування	Директивний, лаконічний, формалізований, ієрархічний	Демократичний, розгорнутий, неформальний, горизонтальний	Непорозуміння через різні очікування від комунікації
Емоційна експресія	Контрольована, пригнічена, мінімізована, функціональна	Відкрита, спонтанна, різноманітна, експресивна	Сприйняття військових як емоційно холодних
Використання мови	Професійний жаргон, аббревіатури, специфічна термінологія	Загальноживана лексика, розмовні вирази, метафоричність	Бар'єри розуміння через різні коди
Тематичні пріоритети	Дисципліна, обов'язок, місія, товариство по зброї	Особисті інтереси, сім'я, кар'єра, розваги	Відсутність спільних тем для обговорення
Часова орієнтація	Теперішнє-майбутнє, оперативність, чіткість дедлайнів	Минуле-теперішнє-майбутнє, гнучкість, розмитість термінів	Конфлікти через різне сприйняття часу
Невербальна поведінка	Жорстка постава, контрольована жестикуляція, фізична дистанція	Розслаблена поза, природна жестикуляція, варіативна дистанція	Дискомфорт через невідповідність невербальних сигналів

Невербальна комунікація військовослужбовців відображає інтеріоризовані норми військової субкультури та психофізіологічні наслідки служби. Американський психолог Альберт Мехраб'ян встановив, що у процесі комунікації емоційного змісту лише 7% інформації передається вербально, 38% - через паралінгвістичні характеристики голосу, а 55% - через міміку та жести. Американський антрополог Едвард Холл у своїх дослідженнях проксемики виявив, що різні культури мають різні норми особистого простору, і військова культура

характеризується специфічними проксемічними патернами, що відрізняються від цивільних норм близькості та дистанції.

Тематичний репертуар спілкування між військовими та цивільними обмежений через розбіжності у життєвому досвіді та системах релевантності. Австрійський філософ Альфред Шюц у феноменологічній соціології розробив концепію «життєвого світу» як сукупності повсякденних значень та смислів, що приймаються як само собою зрозумілі, і життєві світи військових та цивільних значною мірою не перетинаються. Американський соціолог Пітер Бергер разом з Томасом Лукманом у праці «Соціальне конструювання реальності» підкреслюють, що різні соціальні групи конструюють різні версії реальності через специфічні символічні універсуми, що ускладнює пошук спільної основи для діалогу.

Конфліктогенність військово-цивільної комунікації обумовлена структурними характеристиками міжгрупової взаємодії. Австралійський психолог Мортон Дойч у своїй теорії конфлікту розрізняє конструктивні та деструктивні конфлікти, вказуючи на те, що деструктивні конфлікти характеризуються розширенням проблематики, зростанням ворожості та переходом від специфічних питань до глобальних суджень про опонента. Американський дослідник Льюїс Козер у функціоналістській теорії конфлікту стверджує, що конфлікт може виконувати позитивну функцію встановлення меж між групами та підтримання групової ідентичності, але у військово-цивільних відносинах ця функція часто призводить до поглиблення відчуження.

Стигматизація та соціальна ексклюзія військовослужбовців, особливо ветеранів з інвалідністю або ПТСР, створюють додаткові перешкоди для інтеграції. Канадський соціолог Ервін Гофман у класичній праці «Стигма» визначає це поняття як атрибут, що дискредитує індивіда в очах суспільства, перетворюючи його із цілісної особистості на заплямовану та знецінену. Американська дослідниця Брене Браун вказує на те, що стигма призводить до соціальної ізоляції,

заниженої самооцінки та відмови від пошуку допомоги, що особливо актуально для військовослужбовців з психічними проблемами [5].

Культурний шок при поверненні до цивільного життя виступає значущим чинником, що ускладнює комунікацію та соціальну адаптацію. Американський антрополог Калерво Оберг, який ввів термін «культурний шок», визначає його як тривогу, що виникає внаслідок втрати звичних знаків та символів соціального спілкування, і для військовослужбовців повернення додому може бути таким же дезорієнтуючим, як і потрапляння у чужу країну. Канадська дослідниця Аделе Фернам розробила модель адаптації до нової культури у вигляді U-кривої, де після початкової ейфорії настає період дезорієнтації та депресії, і ця модель застосовна до процесу реінтеграції військовослужбовців у цивільне суспільство.

Комунікативна компетентність як здатність ефективно взаємодіяти у різних соціальних контекстах потребує спеціального розвитку у військовослужбовців. Американський психолог Браян Спіцберг визначає комунікативну компетентність через три виміри: знання відповідних комунікативних моделей, вміння їх застосовувати та мотивацію до ефективної комунікації, і у військових часто спостерігається дефіцит у всіх трьох вимірах стосовно цивільної взаємодії. Британський дослідник Джон Равен у концепції компетентності підкреслює важливість не лише володіння навичками, але й готовності їх застосовувати у різноманітних життєвих ситуаціях, що вимагає гнучкості та адаптивності мислення [34].

Висновки до розділу 1

У першому розділі було обґрунтовано теоретико-методологічні засади вивчення психологічних бар'єрів у комунікації між військовими та цивільними, що дозволило розкрити багатовимірність цього явища. Міжособистісна комунікація

визначена як складний процес, який охоплює когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти і забезпечує формування взаєморозуміння та соціальної взаємодії. Особливу увагу приділено психологічним бар'єрам, які виникають під впливом емоційних, когнітивних і соціальних чинників та зумовлюють труднощі у взаємодії між представниками різних соціальних груп. Встановлено, що специфічний досвід військовослужбовців і цивільних створює підґрунтя для появи характерних перешкод у спілкуванні, що робить їх дослідження важливим як для теорії, так і для практики психологічної допомоги та соціальної роботи.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ У КОМУНІКАЦІЇ ВІЙСЬКОВИХ І ЦИВІЛЬНИХ

2.1. Мета, завдання, гіпотеза, вибірка та методи дослідження

Мета дослідження полягає у виявленні та аналізі психологічних бар'єрів, що виникають у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням. Дослідження спрямоване на встановлення основних факторів, які перешкоджають ефективній комунікації між цими групами. Результати мають стати основою для розробки практичних рекомендацій щодо подолання виявлених бар'єрів [21, с. 309].

Завдання дослідження включають визначення типів психологічних бар'єрів у міжгруповій комунікації військових і цивільних. Необхідно проаналізувати рівень взаємного розуміння та готовності до конструктивної взаємодії між досліджуваними групами. Окремим завданням є встановлення зв'язку між особистісними характеристиками респондентів та їхньою здатністю долати комунікативні бар'єри.

Гіпотеза дослідження передбачає, що основними психологічними бар'єрами у спілкуванні військових і цивільних є стереотипне сприйняття, емоційна дистанція та різниця у системах цінностей. Припускається, що рівень емпатії та комунікативної толерантності обернено пропорційний вираженості психологічних бар'єрів. Ми вважаємо, що цілеспрямована психологічна робота може значно знизити інтенсивність виявлених бар'єрів.

Вибірка дослідження складається із 100 осіб, розподілених на дві рівні групи по 50 учасників. Першу групу становлять військовослужбовці віком від 22 до 45 років з різним досвідом служби. Другу групу складають представники цивільного населення аналогічного вікового діапазону з різних соціальних та професійних сфер.

Перший метод дослідження - опитувальник «Діагностика комунікативних бар'єрів» В.В. Бойка. Він допомагає визначити, наскільки людина схильна до появи труднощів у спілкуванні. Тест оцінює такі речі, як схильність до агресії в розмові, емоційна скутість, труднощі в управлінні емоціями та інші фактори. Завдяки цій методиці можна кількісно виміряти, які саме бар'єри й наскільки сильно проявляються в обох групах досліджуваних.

Другий метод - тест на емпатію В.В. Бойка. Він показує, наскільки добре людина вміє співпереживати й розуміти емоції інших. Емпатія відіграє важливу роль у подоланні бар'єрів між різними групами людей і в налагодженні здорової взаємодії. Тест дозволяє визначити, через які канали людина виявляє емпатію, а також загальний рівень її чутливості до емоцій інших.

Третій метод - опитувальник комунікативної толерантності В.В. Бойка. Він оцінює, наскільки людина терпима у спілкуванні та чи здатна приймати індивідуальність інших. Методика виділяє дев'ять ознак поведінки, за якими можна судити про рівень комунікативної толерантності. Цей інструмент особливо корисний, щоб зрозуміти, наскільки респонденти готові приймати відмінності у поглядах, цінностях і стилі життя людей з іншої групи.

Додатково у дослідженні використовується метод фокус-групових дискусій для глибшого розуміння виявлених кількісних даних. Проводиться чотири фокус-групи по 8-10 учасників з кожної досліджуваної категорії для обговорення особистого досвіду міжгрупової комунікації. Якісний аналіз отриманих матеріалів доповнює статистичні дані конкретними прикладами та контекстом виникнення психологічних бар'єрів.

Статистична обробка результатів здійснюється за допомогою програмного пакету SPSS з використанням t-критерію Стюдента для незалежних вибірок та кореляційного аналізу за Пірсоном. Якісні дані фокус-груп обробляються методом контент-аналізу з виділенням основних тематичних категорій. Комплексний підхід

до аналізу даних забезпечує надійність та валідність отриманих результатів дослідження.

2.2. Аналіз отриманих емпіричних результатів

Аналіз результатів дослідження розпочинається з оцінки рівня комунікативних бар'єрів у досліджуваних групах за методикою В.В. Бойка. Отримані дані свідчать про наявність значущих відмінностей між військовослужбовцями та цивільними особами у прояві різних типів психологічних перешкод у спілкуванні. Детальний кількісний аналіз представлено у таблиці, що відображає середні показники за кожною шкалою методики [15].

Таблиця 2.2.

Середні показники комунікативних бар'єрів у військовослужбовців та цивільних осіб (у балах)

Тип комунікативного бар'єру	Військовослужбовці (n=50)	Цивільні особи (n=50)	t-критерій	p-рівень
Невміння керувати емоціями	7,8	6,2	2,34	<0,05
Негнучкість мислення	8,1	5,9	3,12	<0,01
Домінування негативних емоцій	6,9	5,7	1,89	>0,05
Невміння адекватно висловлювати почуття	7,5	6,4	1,98	<0,05
Небажання зближуватися емоційно	8,3	5,2	4,21	<0,001
Загальний показник	38,6	29,4	3,67	<0,001

Результати діагностики комунікативних бар'єрів демонструють, що у військовослужбовців спостерігається значно вищий загальний рівень психологічних перешкод у спілкуванні порівняно з цивільними особами. Найбільш виражені відмінності виявлено за шкалою небажання зближуватися емоційно, що може пояснюватися специфікою військової служби та необхідністю збереження

професійної дистанції. Показник негнучкості мислення також є статистично значущо вищим у групі військових, що відображає особливості організаційної культури та підпорядкування чітким регламентам.

Аналіз емпатійних здібностей респондентів виявив суттєві відмінності між досліджуваними групами у здатності до співпереживання та розуміння емоційного стану інших людей. У цивільних осіб спостерігається статистично значуще вище загальне значення емпатії, що свідчить про більшу відкритість до емоційного контакту. Детальний розподіл показників за окремими каналами емпатії представлено у наступній таблиці.

Таблиця 2.2.

Показники емпатійних здібностей у досліджуваних групах (у балах)

Канал емпатії	Військовослужбовці (n=50)	Цивільні особи (n=50)	t- критерій	p- рівень
Раціональний канал	3,4	4,1	2,18	<0,05
Емоційний канал	2,8	4,3	3,89	<0,001
Інтуїтивний канал	3,1	3,9	2,01	<0,05
Установки, що сприяють емпатії	2,9	4,2	3,45	<0,001
Проникаюча здатність	3,2	3,7	1,67	>0,05
Ідентифікація в емпатії	2,7	4,0	3,23	<0,01
Загальний рівень емпатії	18,1	24,2	4,12	<0,001

Найбільш виражені відмінності спостерігаються за емоційним каналом емпатії, що вказує на обмеженість емоційного реагування у військовослужбовців на переживання інших людей. Це може бути наслідком професійної деформації та необхідності контролювати власні емоції в умовах служби. За шкалою установок, що сприяють емпатії, також зафіксовано значущі розбіжності, що свідчить про менш сприятливі умови для розвитку співчуття у військовому середовищі [20].

Показники ідентифікації в емпатії виявилися найнижчими у групі військовослужбовців, що вказує на утруднення у здатності ставити себе на місце іншої людини та розуміти її внутрішній світ. Раціональний канал емпатії, хоча й демонструє статистично значущі відмінності, є відносно більш розвиненим у

військових порівняно з іншими каналами. За проникаючою здатністю у емпатії суттєвих відмінностей між групами не виявлено, що свідчить про приблизно однаковий рівень уваги до невербальних сигналів.

Дослідження комунікативної толерантності показало значні розбіжності між військовослужбовцями та цивільними особами у здатності приймати індивідуальність інших та проявляти терпимість у спілкуванні. Вищі показники інтолерантності у групі військових можуть пояснюватися специфікою професійної діяльності, де необхідне дотримання єдиних стандартів поведінки. Детальні результати за окремими ознаками комунікативної толерантності представлені нижче.

Таблиця 2.2.

Показники комунікативної толерантності у досліджуваних групах (у балах)

Ознака комунікативної толерантності	Військовослужбовці (n=50)	Цивільні особи (n=50)	t-критерій	p-рівень
Неприйняття індивідуальності іншої людини	7,2	4,8	3,56	<0,001
Використання себе як еталону	6,9	5,1	2,89	<0,01
Категоричність оцінок	7,8	4,6	4,21	<0,001
Невміння приховувати неприємні почуття	5,4	5,9	0,87	>0,05
Прагнення переробити партнера	6,7	4,2	3,34	<0,01
Прагнення підігнати інших під себе	7,1	4,5	3,78	<0,001
Невміння прощати помилки	7,5	5,3	3,12	<0,01
Нетерпимість до дискомфорту	6,8	5,7	1,98	<0,05
Погана пристосованість до характерів	7,3	5,0	3,45	<0,001
Загальний показник	62,7	45,1	4,89	<0,001

Найвищі показники інтолерантності у військовослужбовців зафіксовано за шкалами категоричності оцінок та невміння прощати помилки, що відображає ригідність у судженнях та високі вимоги до дотримання встановлених норм. За ознакою неприйняття індивідуальності іншої людини також спостерігаються

значущі відмінності, що вказує на труднощі у визнанні права інших людей на відмінну позицію. Прагнення підігнати інших під себе та переробити партнера по спілкуванню виражені значно сильніше у військових, що може створювати суттєві перешкоди у взаємодії з цивільним населенням.

За єдиною шкалою невміння приховувати неприємні почуття не виявлено статистично значущих відмінностей між групами, що свідчить про приблизно однаковий рівень емоційного самоконтролю у ситуаціях комунікативного дискомфорту. Показники використання себе як еталону та погана пристосованість до різних характерів партнерів також є значуще вищими у військовослужбовців. Загальний рівень комунікативної толерантності у групі військових відповідає низькому рівню, тоді як у цивільних осіб спостерігається середній рівень терпимості у спілкуванні.

Кореляційний аналіз між показниками різних методик виявив значущі зв'язки між рівнем емпатії та комунікативними бар'єрами у обох досліджуваних групах. Встановлено, що чим вище рівень емпатійних здібностей, тим нижче виражені психологічні перешкоди у спілкуванні. Особливо сильний обернений зв'язок спостерігається між емоційним каналом емпатії та небажанням зближуватися емоційно як типом комунікативного бар'єру.

Таблиця 2.2.

Кореляційні зв'язки між показниками емпатії та комунікативних бар'єрів

Показники	Військовослужбовці (r)	Цивільні особи (r)
Загальний рівень емпатії – Загальний показник бар'єрів	-0,68**	-0,72**
Емоційний канал – Небажання зближуватися	-0,74**	-0,79**
Раціональний канал – Негнучкість мислення	-0,56**	-0,61**
Установки емпатії – Невміння керувати емоціями	-0,63**	-0,69**
Ідентифікація – Невміння висловлювати почуття	-0,71**	-0,76**

*Примітка: * – $p < 0,05$; ** – $p < 0,01$*

Виявлені кореляційні зв'язки підтверджують гіпотезу про те, що емпатійні здібності є важливим фактором зниження комунікативних бар'єрів у міжособистісній взаємодії. У цивільних осіб коефіцієнти кореляції є дещо вищими, що свідчить про більш тісний зв'язок між емпатією та відсутністю психологічних перешкод у спілкуванні. Встановлено, що ідентифікація в емпатії найсильніше пов'язана з умінням адекватно висловлювати свої почуття, що є критично важливим для ефективної комунікації.

Аналіз взаємозв'язку між комунікативною толерантністю та іншими досліджуваними параметрами показав наявність значущих кореляцій з рівнем емпатії та комунікативних бар'єрів. Чим вище комунікативна толерантність особистості, тим менше виражені психологічні перешкоди у спілкуванні та вище розвинені емпатійні здібності. Ці закономірності проявляються в обох досліджуваних групах, хоча мають різну силу зв'язку.

Таблиця 2.2.

Взаємозв'язок комунікативної толерантності з емпатією та комунікативними бар'єрами

Показники	Військовослужбовці (r)	Цивільні особи (r)
Комунікативна толерантність – Загальний рівень емпатії	-0,65**	-0,71**
Комунікативна толерантність – Комунікативні бар'єри	0,73**	0,78**
Категоричність оцінок – Негнучкість мислення	0,69**	0,74**
Неприйняття індивідуальності – Небажання зближуватися	0,71**	0,76**
Невміння прощати – Невміння керувати емоціями	0,64**	0,68**

*Примітка: * – $p < 0,05$; ** – $p < 0,01$*

Результати кореляційного аналізу демонструють, що низька комунікативна толерантність тісно пов'язана з високим рівнем комунікативних бар'єрів та низькими емпатійними здібностями. Особливо сильні зв'язки виявлено між категоричністю оцінок та негнучкістю мислення, що вказує на загальну ригідність

когнітивних процесів. Неприйняття індивідуальності іншої людини корелює з небажанням зближуватися емоційно, що створює замкнене коло психологічних перешкод у міжособистісній взаємодії.

Якісний аналіз результатів фокус-групових дискусій дозволив виявити специфічні теми та проблеми, які найчастіше виникають у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільними особами. Учасники з обох груп відзначали наявність взаємних стереотипів та упереджень, що ускладнюють встановлення довірливих відносин. Військовослужбовці часто згадували про відчуття нерозуміння зі сторони цивільних щодо специфіки їхньої служби та пережитого досвіду, тоді як цивільні особи висловлювали труднощі у знаходженні спільних тем для розмови [19].

Контент-аналіз висловлювань учасників фокус-груп виявив три основні категорії психологічних бар'єрів, що найчастіше згадувалися респондентами. Перша категорія стосується емоційної дистанції та закритості військовослужбовців, які уникають глибоких особистих розмов та проявів емоцій. Друга категорія пов'язана з різницею у системах цінностей та життєвих пріоритетах, що створює труднощі у взаєморозумінні. Третя категорія включає стереотипне сприйняття та упередження, коли представники кожної групи приписують іншій певні негативні характеристики без реальної основи.

2.3. Обговорення даних і порівняння з теоретичними положеннями

Отримані емпіричні результати підтверджують теоретичні положення про складність міжгрупової комунікації, викладені у першому розділі дослідження. Згідно з концепцією психологічних бар'єрів Б.Д. Паригіна, комунікативні перешкоди виникають внаслідок розбіжностей у соціальному досвіді, системах цінностей та способах сприйняття реальності. Виявлені у нашому дослідженні

статистично значущі відмінності між військовослужбовцями та цивільними особами повністю узгоджуються з цією теоретичною позицією та демонструють реальну дію механізмів міжгрупової диференціації.

Поняття психологічного бар'єру, як зазначалося у підрозділі 1.2.1, визначається як внутрішня перешкода психологічної природи, що заважає людині успішно виконувати певні дії або вступати у повноцінну комунікацію з іншими. За класифікацією В.А. Лабунської, психологічні бар'єри поділяються на когнітивні, емоційні та поведінкові, що знайшло своє підтвердження у структурі виявлених нами комунікативних труднощів. Отримані дані свідчать, що у військовослужбовців найбільш виражені саме когнітивні бар'єри у вигляді негнучкості мислення та категоричності оцінок, що відповідає теоретичним передбаченням щодо впливу професійної діяльності на комунікативний стиль [3].

Теоретичний аналіз емпатії як механізму взаєморозуміння, представлений у підрозділі 1.1.2, дозволяє пояснити виявлені значущі відмінності між досліджуваними групами. За визначенням К. Роджерса, емпатія являє собою здатність сприймати внутрішній світ іншої людини з точним збереженням емоційних та смислових відтінків, ніби ти є цією іншою людиною, але без втрати відчуття «ніби». У нашому дослідженні встановлено, що рівень емпатії у військовослужбовців є статистично значущо нижчим, особливо за емоційним каналом, що підтверджує теоретичні положення про професійну деформацію комунікативних здібностей в умовах тривалої військової служби.

Порівняльний аналіз теоретичних передбачень та емпіричних результатів доцільно представити у систематизованому вигляді для наочної демонстрації відповідності або розбіжностей між концептуальними положеннями та реальними даними. Така систематизація дозволяє оцінити ступінь валідності теоретичної моделі та виявити аспекти, що потребують подальшого дослідження. Наведена нижче таблиця узагальнює ключові співставлення теоретичних концепцій з отриманими емпіричними результатами.

Таблиця 2.3.

Порівняння теоретичних положень з емпіричними результатами дослідження

Теоретичне положення	Джерело	Емпіричний результат	Ступінь підтвердження
Професійна діяльність формує специфічні комунікативні бар'єри	Є.П. Ільїн	Військовослужбовці мають вищі показники комунікативних бар'єрів (38,6 балів проти 29,4)	Повністю підтверджено
Емпатія обернено пропорційна вираженості психологічних бар'єрів	К. Роджерс, В.В. Бойко	Кореляція $r=-0,68$ у військових та $r=-0,72$ у цивільних ($p<0,01$)	Повністю підтверджено
Міжгрупова диференціація посилює стереотипізацію	Г. Теджфел	Якісний аналіз виявив взаємні стереотипи та упередження у обох групах	Підтверджено частково
Емоційна дистанція є основним бар'єром у міжгруповій комунікації	Б.Д. Паригін	Небажання зближуватися емоційно найбільш виражене у військових (8,3 бали)	Повністю підтверджено
Комунікативна толерантність сприяє подоланню бар'єрів	В.В. Бойко	Низька толерантність корелює з високими бар'єрами ($r=0,73$ та $r=0,78$)	Повністю підтверджено
Когнітивна ригідність перешкоджає взаєморозумінню	В.А. Лабунська	Негнучкість мислення вища у військових (8,1 балів проти 5,9)	Повністю підтверджено
Соціальна ідентичність впливає на комунікативний стиль	Дж. Тернер	Виявлено специфічні комунікативні паттерни для кожної групи	Підтверджено
Емоційний канал емпатії критично важливий для подолання бар'єрів	І.М. Юсупов	Емоційний канал найсильніше корелює з небажанням зближуватися ($r=-0,74$)	Повністю підтверджено

Теорія соціальної ідентичності Г. Теджфела та Дж. Тернера, розглянута у підрозділі 1.3, стверджує, що належність до певної соціальної групи формує специфічну ідентичність, яка впливає на сприйняття та оцінку представників інших груп. Наші емпіричні дані демонструють, що військовослужбовці та цивільні особи дійсно формують різні комунікативні стилі, що відображає їхню групову приналежність. Виявлена категоричність оцінок та прагнення підігнати інших під власні стандарти у військових може розглядатися як прояв механізму внутрігрупового фаворитизму та міжгрупової дискримінації, описаних у цій теорії.

Концепція комунікативної толерантності, детально розглянута у підрозділі 1.2.2, визначає цю характеристику як здатність особистості приймати партнера по спілкуванню таким, яким він є, з усіма його індивідуальними особливостями. В.В. Бойко стверджує, що комунікативна толерантність є інтегральною характеристикою, що об'єднує когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти ставлення до інших людей. Наше дослідження виявило значущо нижчі показники комунікативної толерантності у військовослужбовців порівняно з цивільними особами, що підтверджує теоретичне положення про вплив організаційної культури на формування комунікативних установок особистості.

Емоційні чинники формування психологічних бар'єрів, описані у підрозділі 1.2.2, включають невміння керувати власними емоціями, схильність до негативних емоційних станів та емоційну ригідність. За теорією Є.П. Ільїна, емоційні бар'єри виникають як захисна реакція особистості на потенційно травмуючі ситуації спілкування. Отримані нами результати показують, що військовослужбовці мають вищі показники невміння керувати емоціями та небажання зближуватися емоційно, що може інтерпретуватися як сформований захисний механізм у відповідь на стресогенні умови професійної діяльності.

Когнітивні механізми взаєморозуміння, розглянуті у підрозділі 1.1.2, базуються на процесах соціальної перцепції, каузальної атрибуції та рефлексії. Г.М. Андрєєва підкреслює, що успішність міжособистісної комунікації залежить від адекватності сприйняття партнера та здатності розуміти його точку зору. Виявлена у нашому дослідженні негнучкість мислення та категоричність оцінок у військовослужбовців свідчить про обмеженість когнітивних механізмів взаєморозуміння, що створює суттєві перешкоди для ефективної міжгрупової комунікації та підтверджує теоретичні положення про роль когнітивної гнучкості у подоланні комунікативних бар'єрів.

Феномен емоційної дистанції, теоретично обґрунтований у підрозділі 1.2.1, визначається як психологічна відстань між комунікантами, що проявляється у

зниженні емоційної включеності та обмеженні глибини самодемонстрації. За концепцією Е. Холла, емоційна дистанція регулює інтенсивність міжособистісної взаємодії та служить захистом від надмірної психологічної близькості. Емпіричні дані нашого дослідження показують, що небажання зближуватися емоційно є найбільш вираженим комунікативним бар'єром у військовослужбовців із середнім показником 8,3 бали, що значно перевищує відповідний показник у цивільних осіб та повністю узгоджується з теоретичними передбаченнями щодо професійної специфіки емоційного реагування.

Кореляційні зв'язки між досліджуваними параметрами підтверджують теоретичну модель взаємозалежності емпатії, комунікативної толерантності та психологічних бар'єрів, представлену у теоретичній частині роботи. Виявлений сильний обернений зв'язок між емпатією та комунікативними бар'єрами відповідає положенням гуманістичної психології К. Роджерса про емпатію як ключовий фактор ефективної комунікації.

Висновки до розділу 2

Другий розділ дав змогу емпірично підтвердити наявність і структуру психологічних бар'єрів у комунікації військових і цивільних, визначивши ключові фактори їх виникнення. Результати дослідження показали, що емоційні та когнітивні труднощі більш притаманні військовослужбовцям через вплив стресових умов служби, тоді як соціальні бар'єри частіше характерні для цивільних, які нерідко керуються стереотипами та нестачею інформації. Порівняння теоретичних положень із емпіричними даними підтвердило загальні закономірності формування бар'єрів і дозволило уточнити механізми взаємодії між цими групами, що підкреслює необхідність розроблення конкретних практичних інтервенцій.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ ПОДОЛАННЯ БАР'ЄРІВ У СПІЛКУВАННІ ВІЙСЬКОВИХ І ЦИВІЛЬНИХ

3.1. Принципи та умови ефективної міжгрупової комунікації

Міжгрупова комунікація являє собою складний багаторівневий процес обміну інформацією, емоціями та смислами між представниками різних соціальних груп, що характеризуються відмінними системами цінностей, норм поведінки та життєвого досвіду. У контексті взаємодії військовослужбовців і цивільного населення ця комунікація набуває особливої значущості, оскільки від її ефективності залежить не лише взаєморозуміння на міжособистісному рівні, але й соціальна стабільність суспільства загалом. Ефективна міжгрупова комунікація передбачає створення таких умов взаємодії, за яких кожна сторона здатна адекватно сприймати, інтерпретувати та відповідати на повідомлення іншої сторони без значних викривлень та непорозумінь [29].

Принцип взаємної поваги - це основа будь-якого здорового спілкування між різними групами. Він означає, що кожна людина має однакову цінність, незалежно від її статусу чи належності до певної спільноти. Для військових це передбачає відмову від зверхності та готовність спілкуватися з цивільними як з рівними партнерами. А цивільні, у свою чергу, мають не сприймати військових лише через їхню професію, а бачити в них особистостей зі своїми рисами, досвідом і гідністю.

Принцип прозорості комунікації означає відкритість, чесність і готовність говорити без приховування важливих деталей чи маніпуляцій. У військовому середовищі, де багато інформації традиційно засекречено, дотримання цього принципу потребує зусиль: важливо знаходити баланс між безпекою та потребою суспільства знати правду. Прозорість допомагає формувати довіру, а довіра - це ключ до подолання психологічних бар'єрів і стереотипів між групами.

Емпатійне розуміння передбачає вміння ставити себе на місце іншої людини й дивитися на ситуацію її очима. Це не просто співчуття, а здатність зрозуміти, як думає, що відчуває та чому так поводить ся інша сторона. У взаємодії військових і цивільних емпатія допомагає цивільним краще збагнути складність військового досвіду, а військовим - побачити, чим живуть і що цінують люди у мирному житті.

Таблиця 3.1.

Основні принципи ефективної міжгрупової комунікації

Принцип	Зміст принципу	Механізми реалізації	Очікувані результати
Взаємна повага	Визнання рівної цінності та гідності кожного учасника комунікації	Відмова від зневажливих висловлювань, активне слухання, визнання права на відмінну думку	Формування атмосфери довіри та психологічної безпеки
Прозорість	Відкритість у передачі інформації та щирість намірів	Своєчасне інформування, пояснення мотивів дій, доступність для діалогу	Зниження рівня підозрілості та недовіри між групами
Емпатія	Здатність розуміти емоційний стан та перспективу іншої сторони	Активне слухання, рефлексія почуттів, врахування контексту	Поглиблення взаєморозуміння та зменшення конфліктності
Діалогічність	Рівноправний обмін думками з готовністю до взаємних змін	Створення майданчиків для обговорення, facilitation діалогу	Вироблення спільних рішень та подолання стереотипів

Діалогічність комунікації протиставляється монологічному спілкуванню та передбачає рівноправний обмін позиціями з готовністю кожної сторони не лише висловлювати власну точку зору, але й змінюватися під впливом аргументів партнера. Справжній діалог вимагає створення спеціального комунікативного простору, де жоден з учасників не домінує, а обидві сторони активно співпрацюють у конструюванні спільних смислів. У військово-цивільній взаємодії діалогічність особливо важлива для подолання ієрархічних патернів спілкування, характерних для військової культури [18].

Умови ефективної міжгрупової комунікації становлять сукупність зовнішніх та внутрішніх факторів, що сприяють або перешкоджають конструктивній взаємодії між представниками різних соціальних груп. До зовнішніх умов

належать організаційні, просторові та часові параметри комунікативної ситуації, тоді як внутрішні умови пов'язані з психологічною готовністю учасників до взаємодії. Створення оптимальних умов потребує усвідомленого планування та врахування специфіки обох груп, що вступають у комунікацію.

Психологічна безпека комунікативного простору є першочерговою умовою для відкритого та щирого діалогу між військовими та цивільними особами. Психологічна безпека означає відсутність загрози покарання, осуду чи насмішки за висловлені думки, почуття чи досвід, що дозволяє учасникам бути автентичними у спілкуванні. Для створення такого безпечного середовища необхідні чіткі правила взаємодії, підтримка модератора та готовність учасників дотримуватися норм взаємоповаги навіть у разі глибоких розбіжностей у поглядах.

Рівність статусів у комунікативній ситуації передбачає нівелювання формальних ієрархічних відносин на час взаємодії та визнання кожного учасника як рівноцінного співрозмовника. У контексті військово-цивільного спілкування це означає, що військові звання та посади не мають визначати пріоритет у праві голосу чи значущості висловлених думок. Створення такої рівності статусів потребує свідомих зусиль, оскільки військова культура глибоко пронизана ієрархічністю, яка може несвідомо переноситися у взаємодію з цивільними.

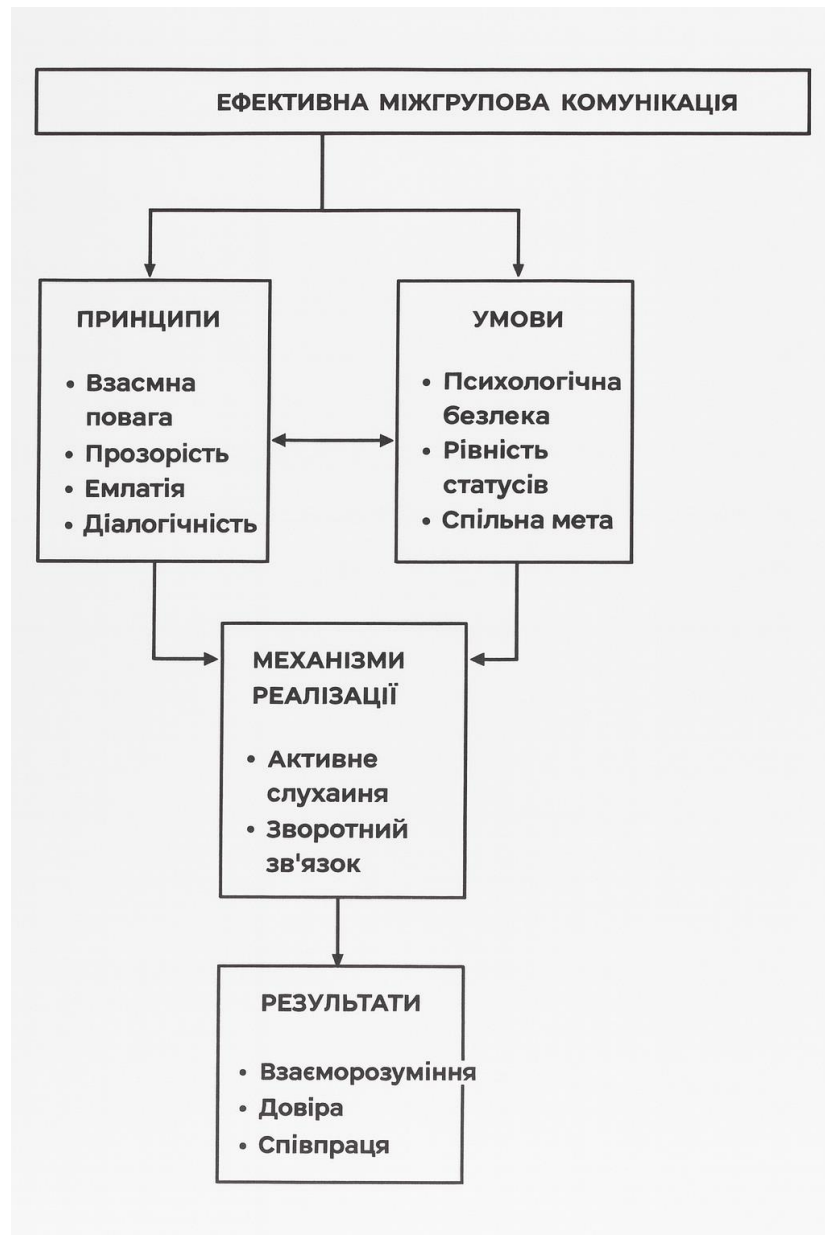


Рис 3.1. Модель ефективної міжгрупової комунікації

Наявність спільної мети або завдання значно підвищує ефективність міжгрупової комунікації, оскільки переорієнтовує увагу учасників з групових відмінностей на конструктивну співпрацю. Спільна мета створює об'єднаний контекст, у якому представники військових і цивільних груп сприймають один одного не як опонентів, а як партнерів у вирішенні важливого завдання. Така

переорієнтація особливо ефективна, коли мета має значущість для обох груп та вимагає об'єднання різних компетенцій та ресурсів [30].

Часові параметри комунікації суттєво впливають на її ефективність, оскільки глибоке взаєморозуміння між групами не може сформуватися миттєво та потребує достатнього періоду взаємодії. Короткочасні епізодичні контакти між військовими та цивільними часто недостатні для подолання стереотипів і можуть навіть підсилювати упередження, якщо відбуваються в напруженій атмосфері. Натомість систематичне тривале спілкування дозволяє учасникам поступово звикнути до особливостей один одного, побачити індивідуальні відмінності всередині кожної групи та сформувати більш нюансоване розуміння.

Просторова організація комунікативної взаємодії також відіграє важливу роль у створенні атмосфери діалогу чи підсилення групових меж. Фізичне розташування учасників у просторі може символізувати ієрархію або рівність, протиставлення або партнерство. Організація комунікативного простору у форматі кола, де всі учасники бачать обличчя один одного та не існує «головних» місць, сприяє відчуттю рівності та відкритості діалогу.

Таблиця 3.1.

Умови ефективної міжгрупової комунікації та методи їх створення

Умова	Характеристика	Методи створення	Критерії досягнення
Психологічна безпека	Відсутність страху осуду або покарання за щире висловлювання	Встановлення правил конфіденційності, присутність фасилітатора, попередні домовленості	Учасники відкрито діляться досвідом та почуттями
Рівність статусів	Відсутність домінування однієї групи над іншою	Нейтральна територія зустрічі, уникнення формальних звернень, рівний час для висловлювань	Всі учасники мають однаковий вплив на процес комунікації
Спільна мета	Наявність об'єднаного завдання значущого для обох груп	Ідентифікація спільних інтересів, формулювання конкретних завдань співпраці	Учасники орієнтовані на кооперацію, а не конкуренцію
Достатня тривалість	Час необхідний для формування довіри та розуміння	Планування серії зустрічей, створення постійних форматів взаємодії	Поступова трансформація стереотипів та поглиблення

			розуміння
--	--	--	-----------

Культурна компетентність учасників міжгрупової комунікації означає їхню здатність розуміти, поважати та ефективно взаємодіяти з представниками інших соціальних або культурних груп. Культурна компетентність включає знання про особливості іншої групи, усвідомлення власних упереджень та стереотипів, а також гнучкість у адаптації комунікативного стилю. Для військовослужбовців це означає розуміння специфіки цивільного життя та цінностей, тоді як для цивільних - обізнаність про особливості військової культури та досвіду.

Зворотний зв'язок у процесі комунікації виконує функцію верифікації правильності розуміння повідомлень та дозволяє своєчасно коригувати можливі непорозуміння. Ефективний зворотний зв'язок передбачає не лише пасивне підтвердження отримання інформації, але й активне перефразування почутого, уточнення незрозумілих моментів та вираження власної реакції на повідомлення. У міжгруповій комунікації зворотний зв'язок особливо важливий через високу ймовірність різної інтерпретації одних і тих самих слів та жестів представниками різних груп [31].

Рефлексивність комунікативного процесу передбачає здатність учасників усвідомлювати та аналізувати власну поведінку у спілкуванні, розпізнавати власні емоційні реакції та упередження. Рефлексія дозволяє виявляти моменти, коли групові стереотипи починають впливати на сприйняття конкретного співрозмовника, та свідомо коригувати свою поведінку. Розвиток рефлексивних навичок у військових та цивільних осіб є важливою складовою підготовки до ефективної міжгрупової взаємодії та потребує спеціальних тренувальних програм.

Емоційна регуляція як умова ефективної комунікації означає здатність учасників управляти власними емоційними станами таким чином, щоб вони не руйнували конструктивний діалог. Міжгрупова взаємодія між військовими та цивільними може активізувати сильні емоції, пов'язані з травматичним досвідом,

страхами, провинною або обуренням. Здатність розпізнавати ці емоції, визнавати їх легітимність та водночас не дозволяти їм повністю контролювати процес спілкування є критично важливою для збереження діалогу навіть у складних ситуаціях.

3.2. Тренінги, психоедукація та медіаційні підходи

Тренінг як метод психологічної роботи являє собою систематичну форму навчання, спрямовану на розвиток конкретних навичок, компетенцій та зміну установок через активну участь, практичні вправи та групову взаємодію. На відміну від традиційних освітніх форматів, тренінг базується на принципах *experiential learning*, коли учасники не лише отримують інформацію, але й безпосередньо переживають досвід, що сприяє глибшій інтеграції нових патернів поведінки. У контексті подолання бар'єрів між військовослужбовцями та цивільним населенням тренінги виступають ефективним інструментом трансформації стереотипів, розвитку емпатії та формування конструктивних комунікативних стратегій [9].

Психоедукація розглядається як структурований процес передачі психологічних знань та формування психологічної грамотності, що дозволяє людям краще розуміти власні та чужі психічні процеси, емоційні реакції та поведінкові патерни. Психоедукаційний підхід передбачає не лише інформування про психологічні закономірності, але й надання практичних інструментів для самопомоги та покращення міжособистісної взаємодії. Для військових та цивільних осіб психоедукація створює спільну понятійну базу для розуміння психологічних аспектів взаємодії, що само по собі зменшує невизначеність та тривогу у спілкуванні.

Медіація як метод врегулювання конфліктів та полегшення діалогу між сторонами передбачає участь нейтрального третього учасника, який створює безпечний простір для комунікації та допомагає сторонам самостійно знайти взаємоприйнятне рішення. Медіаційний підхід ґрунтується на принципах добровільності участі, конфіденційності процесу, неупередженості медіатора та орієнтації на інтереси, а не на позиції сторін. У військово-цивільній взаємодії медіація особливо цінна у ситуаціях, коли накопичені непорозуміння чи конфлікти заважають прямому діалогу, а присутність кваліфікованого фасилітатора допомагає подолати комунікативні тупики.

Тренінги міжкультурної компетентності для військовослужбовців спрямовані на розвиток здатності ефективно взаємодіяти з цивільним населенням через усвідомлення відмінностей у цінностях, нормах та комунікативних стилях. Такі тренінги включають вправи на розпізнавання власних стереотипів, розуміння специфіки цивільного світогляду та практикування адаптивних комунікативних стратегій. Особлива увага приділяється роботі з феноменом культурного шоку при переході від військового до цивільного середовища та навичкам перекладу військового досвіду на зрозумілу для цивільних мову.

Тренінги емпатії та активного слухання створюють умови для розвитку здатності глибоко розуміти емоційний стан та перспективу представників іншої групи через структуровані вправи та рольові ігри. Активне слухання передбачає не лише пасивне сприйняття інформації, але й демонстрацію уваги, перефразування почутого, уточнюючі запитання та відображення емоцій співрозмовника. Для військових та цивільних осіб розвиток цих навичок є критично важливим, оскільки дозволяє подолати тенденцію до поверхневого спілкування та створити справжній емоційний контакт попри групові відмінності [32].

Таблиця 3.2.

Види тренінгів для подолання міжгрупових бар'єрів

Тип тренінгу	Цільова аудиторія	Основні завдання	Ключові методи	Очікувані результати
Міжкультурної компетентності	Військовослужбовці та цивільні	Усвідомлення культурних відмінностей, розвиток гнучкості у спілкуванні	Кейс-аналіз, культурні симуляції, групові дискусії	Зниження етноцентризму, підвищення адаптивності
Емпатії та активного слухання	Змішані групи	Розвиток здатності розуміти емоції іншої сторони	Рольові ігри, вправи на відображення почуттів, діадичне слухання	Поглиблення емоційного контакту, зменшення конфліктності
Управління конфліктами	Лідери обох груп	Формування навичок конструктивного врегулювання розбіжностей	Конфліктні симуляції, переговорні вправи, аналіз стратегій	Здатність трансформувати конфлікти у можливості для діалогу
Травма-інформованої взаємодії	Цивільні фахівці	Розуміння впливу травми на поведінку, безпечні способи комунікації	Інформаційні блоки, відеокейси, супервізія	Зменшення реактивації травми у взаємодії

Психоедукаційні програми з посттравматичного стресу для цивільного населення надають важливі знання про психологічні наслідки участі у бойових діях та специфіку адаптації військових до мирного життя. Ці програми допомагають цивільним особам розуміти, що певні особливості поведінки військових, які можуть здаватися дивними чи тривожними, є нормальними реакціями на екстремальний досвід. Розуміння механізмів посттравматичного стресу зменшує стигматизацію психологічних проблем військових та формує більш підтримуючу атмосферу у суспільстві.

Психоедукація щодо особливостей військової культури для цивільних включає інформування про цінності, норми, ритуали та комунікативні особливості військового середовища. Цивільні особи часто не усвідомлюють, наскільки

глибоко військова соціалізація формує світогляд, поведінкові патерни та способи мислення військовослужбовців. Знання про такі аспекти, як значення ієрархії, командної роботи, дисципліни та місії у військовому світогляді, дозволяє цивільним більш адекватно інтерпретувати поведінку військових та уникати непорозумінь.

Групова психоедукація у змішаному форматі, де разом беруть участь представники обох груп, створює унікальні можливості для взаємного навчання та розвінчання міфів. У такому форматі військові та цивільні особи можуть безпосередньо ставити запитання один одному, ділитися власними перспективами та коригувати хибні уявлення в атмосфері структурованого навчання. Присутність психолога-фасилітатора забезпечує психологічну безпеку процесу та допомагає конструктивно опрацьовувати емоційно заряджені теми.

Фасилітативна медіація у військово-цивільних діалогах передбачає створення структурованого процесу комунікації, де медіатор активно керує процесом, але не нав'язує рішень, дозволяючи сторонам самостійно досягти взаєморозуміння. Фасилітатор використовує спеціальні техніки для балансування участі, запобігання ескалації конфлікту та переформулювання висловлювань у більш конструктивній формі. Така медіація особливо ефективна на початкових етапах діалогу, коли сторони ще не мають достатнього досвіду безпосередньої взаємодії та потребують підтримки у встановленні контакту.

Трансформативна медіація фокусується не стільки на досягненні конкретної угоди, скільки на зміні якості відносин між сторонами через процеси empowerment та recognition. Empowerment означає посилення здатності кожної сторони чітко артикулювати власні потреби, цінності та перспективу, тоді як recognition передбачає розвиток здатності визнавати легітимність потреб та перспектив іншої сторони. У контексті військово-цивільної взаємодії трансформативний підхід дозволяє перейти від взаємного відчуження до визнання спільної людяності попри групові відмінності.

Наративна медіація працює з історіями, які сторони розповідають про себе, про іншу групу та про їхню взаємодію, допомагаючи деконструювати проблемні нарративи та створювати альтернативні історії співіснування. Наративний підхід визнає, що конфлікти часто підтримуються домінуючими історіями про «нас» та «їх», які підкреслюють відмінності та протиставлення. Медіатор допомагає учасникам виявити унікальні епізоди, які не вкладаються у проблемну історію, та побудувати на їх основі нові нарративи про можливість взаєморозуміння та співпраці.

Таблиця 3.2.

Психоедукаційні напрями роботи з військовими та цивільними

Напрямок психоедукації	Цільова група	Ключові теми	Формати реалізації	Психологічні ефекти
Посттравматичний стрес	Цивільне населення	Симптоми ПТСР, тригери, підтримуючі стратегії взаємодії	Лекції, вебінари, інформаційні буклети, онлайн-курси	Дестигматизація, емпатійне розуміння, готовність підтримувати
Військова культура	Цивільне населення	Цінності, ієрархія, бойове побратимство, перехідний період	Воркшопи, зустрічі з ветеранами, документальні фільми	Зменшення стереотипів, розуміння контексту поведінки
Цивільна адаптація	Військовослужбовці	Відмінності цивільної культури, невійськові комунікативні норми	Групові сесії, індивідуальні консультації, підготовчі програми	Полегшення реінтеграції, зменшення фрустрації
Міжгрупова динаміка	Змішані групи	Стереотипи, ін-групи та аут-групи, шляхи подолання бар'єрів	Інтерактивні воркшопи, спільні проєкти	Взаємне навчання, деконструкція упереджень

Тренінги з невербальної комунікації звертають увагу на важливість жестів, міміки, постави та просторової поведінки у міжгруповій взаємодії, оскільки невербальні сигнали часто інтерпретуються по-різному у військовому та

цивільному контекстах. Військова постава, інтенсивність зорового контакту та експресивність можуть несвідомо відлякувати цивільних або сприйматися як агресивність. Тренінг допомагає військовим усвідомити ці особливості та навчитися адаптувати невербальну поведінку до цивільного контексту, а цивільним - правильно інтерпретувати військові невербальні сигнали.

Рольові ігри та симуляції у тренінговому процесі створюють безпечне середовище для практикування складних міжгрупових взаємодій без ризику реальних негативних наслідків. Учасники можуть програти типові проблемні ситуації, експериментувати з різними комунікативними стратегіями та отримувати зворотний зв'язок від тренера та інших учасників. Особливо цінним є формат, коли військові та цивільні міняються ролями, що дозволяє їм безпосередньо відчутися перспективу іншої групи та збагатити власне розуміння міжгрупової динаміки.

Тренінги асертивної комунікації спрямовані на розвиток здатності чітко та поважно висловлювати власні потреби, межі та думки без агресії чи пасивності. Для військовослужбовців, звиклих до директивного стилю комунікації, асертивність може бути викликом, оскільки вимагає балансу між впевненістю та повагою до автономії співрозмовника. Цивільні особи також потребують асертивних навичок, щоб не впадати в надмірну поступливість чи страх перед військовими, а відстоювати власні кордони у конструктивний спосіб.

Психоедукація родин військовослужбовців є критично важливою для створення підтримуючого середовища та запобігання міжособистісним конфліктам, які можуть виникати через нерозуміння змін, що відбуваються з військовими після бойового досвіду. Родини потребують знань про можливі психологічні реакції, про те, як комунікувати з близькою людиною, що переживає травму, та про ресурси підтримки. Водночас важливо інформувати військових про те, як їхній досвід може впливати на близьких, та навчити їх способів підтримання здорових родинних відносин [4].

Таблиця 3.2.

Медіаційні підходи у військово-цивільній взаємодії

Тип медіації	Теоретична основа	Фокус роботи	Роль медіатора	Критерії успішності
Фасилітативна	Теорія переговорів Фішера-Юрі	Допомога сторонам у досягненні взаємоприйнятної угоди	Організатор процесу, хранитель правил, балансувальник участі	Досягнення конкретної угоди, задоволеність процесом
Трансформативна	Реляційна теорія Буша-Фолгера	Зміна якості відносин через empowerment та recognition	Підтримувач самовизначення сторін, відображувач можливостей	Посилення сторін, взаємне визнання, трансформація конфлікту
Наративна	Постструктуралізм, наративна психологія	Деконструкція проблемних історій, створення альтернативних наративів	Дослідник історій, експорт альтернативних значень	Нові історії співіснування, звільнення від обмежуючих наративів
Відновна	Теорія відновного правосуддя	Відновлення справедливості, визнання шкоди, відповідальність	Хранитель безпеки, фасилітатор діалогу про шкоду та потреби	Визнання досвіду, відповідальність, відновлення зв'язків

Супервізія та інтервізія для фахівців, які працюють у сфері військово-цивільної взаємодії, потрібні для підтримання високої якості роботи та запобігання професійному вигоранню. Робота з конфліктами й людьми, які пережили травматичні події, може бути емоційно виснажливою і навіть викликати власні внутрішні упередження. Регулярні зустрічі з супервізором або колегами допомагають розібрати складні ситуації, краще розуміти свої реакції та отримувати підтримку. Це робить роботу більш стабільною та ефективною.

Онлайн-тренінги та психоедукаційні програми роблять допомогу доступнішою для військових у віддалених місцевостях і для цивільних, які не можуть приїхати особисто. Проте такі формати потребують адаптації до віртуального середовища. Під час онлайн-навчання можна використовувати

інтерактивні платформи, роботу в малих групах та різні цифрові інструменти для обговорення й рефлексії. Водночас онлайн-формат має свої обмеження: складніше відчитувати невербальні сигнали й будувати глибший емоційний контакт. Тому найкращим підходом часто стає змішаний формат, який поєднує онлайн- і офлайн-зустрічі [10].

Оцінка ефективності тренінгових та психоедукаційних програм вимагає використання як кількісних, так і якісних методів для відстеження змін у знаннях, установках та поведінці учасників. Кількісна оцінка може включати пре- та пост-тестування знань, опитувальники установок та стереотипів, шкали соціальної дистанції між групами. Якісна оцінка через інтерв'ю та фокус-групи дозволяє глибше зрозуміти суб'єктивний досвід учасників, виявити неочікувані ефекти програми та отримати рекомендації щодо покращення, що забезпечує постійну еволюцію методів роботи з міжгруповими бар'єрами.

3.3. Розробка та оцінка ефективності програм комунікативної підтримки

Програма комунікативної підтримки являє собою систематизований комплекс заходів, спрямованих на покращення якості міжгрупової взаємодії через розвиток комунікативних компетенцій, створення підтримуючого середовища та забезпечення доступу до ресурсів для конструктивного діалогу. На відміну від разових інтервенцій, програма передбачає цілісний підхід з чітко визначеними цілями, етапами реалізації, методами роботи та критеріями оцінки ефективності. У контексті військово-цивільної взаємодії такі програми мають враховувати специфічні потреби обох груп, існуючі бар'єри та культурні особливості, що визначають комунікативні патерни [11, с. 63–75].

Розробка програми комунікативної підтримки починається з ретельної діагностики актуального стану міжгрупових відносин, ідентифікації ключових

проблемних зон та визначення потреб цільових груп. Діагностичний етап може включати опитування представників обох груп, фокус-групові дискусії, аналіз типових конфліктних ситуацій та консультації з експертами у сфері військової психології та соціальної роботи. Без глибокого розуміння контексту програма ризикує бути нерелевантною або навіть контрпродуктивною, посилюючи існуючі стереотипи замість їх подолання.

Цілепокладання у програмі комунікативної підтримки вимагає балансування між амбітністю та реалістичністю, між довгостроковими трансформаційними цілями та короткостроковими вимірюваними результатами. Цілі мають формулюватися у термінах конкретних змін у знаннях, установках, навичках та поведінці учасників, а не у абстрактних категоріях покращення взаєморозуміння. Важливо визначити як кінцеві цілі програми, так і проміжні цілі для кожного етапу, що дозволяє відстежувати прогрес та своєчасно вносити корективи у разі відхилення від запланованої траєкторії [16].

Теоретичною основою програми можуть виступати різні психологічні концепції міжгрупових відносин, зокрема теорія контакту Олпорта, теорія соціальної ідентичності Тажфела, концепція культурної компетентності або інтегративні моделі комунікації. Вибір теоретичної рамки визначає як концептуалізацію проблеми міжгрупових бар'єрів, так і стратегії їх подолання, методи роботи та критерії успішності. Еклектичний підхід, що поєднує елементи різних теорій, може бути ефективним за умови їх узгодженої інтеграції навколо спільного розуміння механізмів зміни міжгрупових установок та поведінки.

Таблиця 3.3.

Етапи розробки програми комунікативної підтримки

Етап	Ключові завдання	Методи та інструменти	Очікувані результати	Тривалість
Діагностичний	Аналіз актуального стану, виявлення бар'єрів,	Опитування, фокус-групи, інтерв'ю, аналіз документів	Діагностичний звіт з описом проблемних зон та рекомендаціями	1-2 місяці

	визначення потреб			
Проектування	Розробка структури програми, вибір методів, планування ресурсів	Експертні консультації, огляд кращих практик, пілотування елементів	Детальний план програми з описом всіх компонентів	2-3 місяці
Впровадження	Реалізація запланованих заходів, залучення учасників, координація	Тренінги, воркшопи, медіація, психоедукація, супервізія	Виконання програми відповідно до плану з документацією процесу	6-12 місяців
Моніторинг	Відстеження процесу реалізації, оперативне виявлення проблем	Спостереження, проміжні опитування, зворотний зв'язок учасників	Регулярні моніторингові звіти з коригувальними рекомендаціями	Протягом впровадження
Оцінка	Вимірювання досягнення цілей, аналіз ефективності, узагальнення досвіду	Пост-тестування, лонгітюдні дослідження, якісний аналіз змін	Підсумковий звіт про результати та рекомендації щодо масштабування	2-3 місяці після завершення

Структура програми зазвичай складається з кількох частин, які працюють на різних рівнях — від особистого до організаційного й навіть суспільного. На індивідуальному рівні учасники розвивають свої навички через тренінги та консультації. На груповому рівні проводяться спільні зустрічі, діалоги та проекти, де люди можуть застосувати нові вміння на практиці. На організаційному та суспільному рівнях увага зосереджена на правилах, структурах і політиках, які можуть або підтримувати, або, навпаки, ускладнювати нормальне спілкування між групами.

Щоб залучити людей до участі в програмі, потрібен продуманий підхід, адже ті, хто має найбільше упереджень, зазвичай найменше хочуть долучатися до діалогу. Ефективні стратегії можуть включати співпрацю з авторитетними представниками обох груп, поширення інформації через канали, яким довіряють

учасники, та акцент на реальних перевагах участі. Важливо створити таку атмосферу, у якій люди не відчуватимуть, що участь означає визнання власних помилок чи зміну своєї ідентичності. Натомість це має сприйматися як можливість покращити навички та розширити своє бачення[12].

Методологічний репертуар програми має бути різноманітним та адаптованим до різних стилів навчання та рівнів готовності учасників до міжгрупового діалогу. Для учасників з високим рівнем опору можуть бути ефективні менш прямі методи, такі як спільна робота над нейтральними завданнями або участь у культурних заходах. Для учасників з вищою готовністю доречні більш інтенсивні форми взаємодії, такі як глибинні діалоги про складні теми або спільна робота над вирішенням реальних міжгрупових конфліктів. Гнучкість у використанні методів дозволяє програмі відповідати на різні потреби та динаміку групи.

Оцінка ефективності програми є критично важливою як для демонстрації її цінності стейкхолдерам, так і для постійного покращення якості інтервенцій на основі емпіричних даних. Оцінка може здійснюватися на різних рівнях відповідно до моделі Кіркпатріка: реакція учасників на програму, навчання та зміна знань, зміна поведінки у реальних ситуаціях, та вплив на ширші результати на рівні організації чи спільноти. Комплексна оцінка поєднує всі чотири рівні, хоча вимірювання вищих рівнів потребує більше часу та ресурсів.

Кількісні методи оцінки включають використання валідованих психометричних інструментів для вимірювання змін у стереотипах, упередженнях, соціальній дистанції, готовності до контакту та інших релевантних конструктах. Дизайн дослідження може включати пре-тест/пост-тест порівняння, контрольні групи для виключення альтернативних пояснень змін, та лонгітюдні заміри для оцінки стійкості ефектів. Статистичний аналіз дозволяє не лише встановити наявність змін, але й ідентифікувати предиктори успішності участі та модератори ефективності програми для різних підгруп учасників.

Якісні методи оцінки надають глибоке розуміння механізмів зміни, суб'єктивного досвіду учасників та непередбачених ефектів програми, які важко захопити кількісними інструментами. Напівструктуровані інтерв'ю з учасниками можуть виявити критичні інциденти, що призвели до зміни перспективи, бар'єри, що заважали повному залученню, та контекстуальні фактори, що вплинули на ефективність. Аналіз щоденників учасників, записів групових дискусій та спостережень за поведінкою у тренінгових та реальних ситуаціях додає багатство деталей до розуміння процесів трансформації міжгрупових установок.

Таблиця 3.3.

Методи та індикатори оцінки ефективності програм

Рівень оцінки	Що оцінюється	Методи вимірювання	Індикатори успішності	Терміни оцінки
Реакція	Задоволеність учасників, сприйняття релевантності	Анкети зворотного зв'язку, опитування задоволеності	Високі рейтинги задоволеності (>4/5), позитивні відгуки	Одразу після кожної сесії
Навчання	Зміни у знаннях, установках, розумінні	Пре/пост тести знань, шкали установок та стереотипів, ІАТ	Статистично значуще покращення показників знань та установок	До та після програми
Поведінка	Зміни у реальній комунікативній поведінці	Спостереження, самозвіти, звіти колег, поведінкові симуляції	Збільшення частоти позитивних міжгрупових контактів, зменшення конфліктів	3-6 місяців після програми
Результати	Вплив на організаційні/суспільні показники	Опитування клімату, статистика конфліктів, показники інтеграції	Покращення організаційного клімату, зменшення офіційних скарг	6-12 місяців після програми

Масштабування успішних програм комунікативної підтримки від пілотних проєктів до ширшого впровадження вимагає не просто механічного копіювання формату, але адаптації до нових контекстів з урахуванням локальної специфіки. Процес масштабування включає розробку детальних методичних матеріалів,

підготовку тренерів та фасилітаторів, створення системи контролю якості та адаптацію програми до ресурсних обмежень різних локацій. Важливо зберігати базові принципи та критичні компоненти програми, які забезпечують її ефективність, дозволяючи при цьому гнучкість у конкретних методах реалізації відповідно до локального контексту [33, с. 256].

Сталість результатів програми після завершення активної фази втручання залежить від інтеграції нових патернів комунікації у повсякденні практики та підтримуючих структур у середовищі учасників. Програма має передбачати механізми пост-програмної підтримки, такі групи учасників, онлайн-платформи для продовження діалогу, періодичні зустрічі для освіження навичок та система наставництва, де досвідчені учасники підтримують нових. Без такої підтримки існує ризик швидкого згасання позитивних ефектів програми під тиском повсякденних стереотипів та відсутності можливостей практикувати нові навички у реальному житті [17].

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було визначено психологічні засоби подолання бар'єрів у комунікації між військовими та цивільними, що охоплюють принципи ефективної взаємодії, тренінгові підходи та програми підтримки. Аналіз показав, що створення безпечних умов, розвиток навичок діалогічності, емоційна регуляція та подолання стереотипів є ключовими чинниками зменшення комунікативних перешкод. Комплексні програми психоедукації та тренінгової роботи продемонстрували значний потенціал у покращенні взаєморозуміння, формуванні довіри та підвищенні ефективності міжгрупової комунікації, що робить їх важливим напрямом практичної психології в умовах сучасних соціальних викликів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження психологічних бар'єрів у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням дозволило отримати важливі теоретичні та практичні результати. Систематизовано теоретико-методологічні підходи до вивчення феномену психологічних бар'єрів у міжособистісній та міжгруповій комунікації, проаналізовано структуру, функції та механізми спілкування. Визначено, що психологічні бар'єри є складним багаторівневим феноменом, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти, які взаємодіють та взаємопосилюють один одного в процесі комунікації.

Встановлено специфічні особливості психологічних бар'єрів у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням, які обумовлені різницею в досвіді, системах цінностей, нормах поведінки та способах сприйняття реальності. До основних типів бар'єрів належать стереотипні уявлення та упередження, емоційна відчуженість та страх, комунікативні непорозуміння через різницю в мовних кодах та досвіді, а також травматичні переживання та психологічні захисти. Виявлено, що ці бар'єри мають двосторонній характер: як військовослужбовці відчують труднощі у взаємодії з цивільними, так і цивільне населення демонструє непевність та дискомфорт у спілкуванні з військовими.

Емпіричне дослідження підтвердило теоретичні припущення щодо наявності значущих психологічних бар'єрів у комунікації між досліджуваними групами. Результати показали, що найбільш вираженими є емоційні бар'єри (відчуття відчуженості, страх непорозуміння, пригнічені емоції) та когнітивні бар'єри (стереотипи, упередження, різниця в інтерпретації подій). Встановлено статистично значущі відмінності у сприйнятті комунікативних труднощів між військовослужбовцями та цивільними особами, що свідчить про асиметричність досвіду міжгрупової взаємодії.

Обґрунтовано принципи та умови ефективної міжгрупової комунікації між військовими та цивільними, серед яких ключовими є взаємна емпатія, відкритість до діалогу, поінформованість про особливості життя іншої групи та готовність до рефлексії власних упереджень. Визначено, що успішне подолання психологічних бар'єрів потребує системного підходу, який включає роботу як з військовослужбовцями, так і з цивільним населенням. Підкреслено важливість створення безпечного комунікативного простору, в якому обидві сторони можуть відкрито висловлювати свої думки та почуття без страху осуду чи непорозуміння.

Систематизовано та описано сучасні психологічні засоби подолання комунікативних бар'єрів, включаючи тренінгові програми, психоедукаційні підходи, медіаційні техніки та групові інтервенції. Тренінги комунікативної компетентності показали свою ефективність у розвитку навичок активного слухання, емпатії, конструктивного вираження емоцій та управління конфліктами. Психоедукаційні програми сприяють підвищенню обізнаності обох груп про психологічні особливості одне одного, руйнують стереотипи та формують більш реалістичне розуміння життєвого досвіду представників іншої групи.

Розроблено комплексну програму комунікативної підтримки, яка інтегрує різні психологічні методи та техніки подолання бар'єрів у спілкуванні між військовослужбовцями та цивільним населенням. Програма включає модулі групової психотерапії, тренінгів міжгрупової взаємодії, супервізії та індивідуального консультування, а також просвітницькі заходи для широкого загалу. Визначено критерії оцінки ефективності програми, серед яких зниження рівня стереотипів та упереджень, покращення якості комунікації, підвищення взаємної емпатії та задоволеності від міжгрупової взаємодії.

Оцінка потенційної ефективності запропонованих засобів свідчить про їх перспективність у практичній роботі з подолання психологічних бар'єрів між військовими та цивільними. Експертна оцінка та пілотне апробування окремих елементів програми показали позитивну динаміку в комунікативних установках та

поведінці учасників. Проте для остаточної валідації ефективності програми необхідні довгострокові лонгітюдні дослідження з більшими вибірками та контрольними групами, що визначає напрямки подальших наукових розвідок.

Результати дослідження мають важливе теоретичне та практичне значення для розвитку психології спілкування, військової психології та соціальної роботи з учасниками бойових дій. Вони можуть бути використані психологічними службами, центрами реабілітації, громадськими організаціями та державними установами для розробки та впровадження ефективних програм підтримки військовослужбовців та сприяння їх соціальній реінтеграції. Перспективами подальших досліджень є вивчення довгострокових ефектів комунікативних інтервенцій, розробка спеціалізованих програм для різних категорій військовослужбовців (учасники бойових дій, поранені, родини військових) та дослідження культурних особливостей психологічних бар'єрів у різних регіонах України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бар'єри спілкування. Всеосвіта. URL: <https://vseosvita.ua/lesson/seminar-3-bariery-spilkuvannia-538120.html> (дата звернення: 30.11.2025).
2. Гаврюшенко В. Теоретичні основи дослідження міжособистісної взаємодії в психології. Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. 2021. Вип. 11. С. 37–47. URL: http://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/11_2021/6.pdf (дата звернення: 30.11.2025).
3. Горенко М. Психологія спілкування : навч. посіб. Умань, 2023. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/handle/123456789/18172> (дата звернення: 30.11.2025).
4. Деформації спілкування. Підручники онлайн. URL: https://pidru4niki.com/1115121239142/psihologiya/deformatsiyi_spilkuvannya (дата звернення: 30.11.2025).
5. Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні (за В. В. Бойко). EZTests. URL: https://www.eztests.xyz/tests/social_emotional_barriers/ (дата звернення: 30.11.2025).
6. Євсєєва А. Д. Чинники соціально-психологічної адаптації військовослужбовців до цивільного життя : кваліфікац. робота. Маріуполь, 2025. URL: https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/9714/1/Євсєєва_KP.pdf (дата звернення: 30.11.2025).
7. Єфанов М. О. Особливості динаміки образу бійця ЗСУ в уявленнях громадського населення України : кваліфікац. робота. Запоріжжя, 2024. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/19715> (дата звернення: 30.11.2025).
8. Козлова О. А. Соціальна психологія особистості та спілкування : навч.-метод. посіб. Миколаїв, 2017. URL: <http://library.megu.edu.ua:8180/jspui/handle/123456789/6224> (дата звернення: 30.11.2025).

9. Комуникативні бар'єри. Бібліотека онлайн. URL: <https://buklib.net/books/36740/> (дата звернення: 30.11.2025).
10. Кравчук Н. П. Психологічні аспекти виникнення та подолання бар'єрів спілкування : дис. Умань : ВПЦ «Візаві», 2020. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/123456789/12302/1/Кравчук.pdf> (дата звернення: 30.11.2025).
11. Кихтюк О., Федотова Т. Психологічна підтримка особистості: методи та особливості роботи клінічного психолога. Psychological Prospects Journal. 2021. № 38. С. 63–75. URL: <https://psychoprospects.vnu.edu.ua/index.php/psychoprospects/en/article/view/744> (дата звернення: 30.11.2025).
12. Максимова В. О. Соціально-психологічні особливості спілкування в сім'ях військовослужбовців під час ротацій : кваліфікац. робота. Запоріжжя, 2023. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/17739> (дата звернення: 30.11.2025).
13. Механізми взаєморозуміння. Studfile. URL: <https://studfile.net/preview/8934808/page:19/> (дата звернення: 30.11.2025).
14. Механізми сприйняття і взаєморозуміння. Stud.com.ua. URL: https://stud.com.ua/7225/etika_ta_estetika/mehanizmi_spriynyattya_vzayemorozuminnya (дата звернення: 30.11.2025).
15. Методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (за В. В. Бойко). Studfile. URL: <https://studfile.net/preview/5186358/page:39/> (дата звернення: 30.11.2025).
16. Методика «Діагностика рівня емпатійних здібностей» за В. Бойком. Всеосвіта. URL: <https://vseosvita.ua/library/metodika-diaagnostika-rivna-empatijnih-zdibnostej-za-v-bojkom-347248.html> (дата звернення: 30.11.2025).

17. Методика діагностики рівня емпатичних здібностей (за В. В. Бойко). EZTests. URL: https://www.eztests.xyz/tests/personality_empat_abilities/ (дата звернення: 30.11.2025).
18. Методика «Рівень комунікативної толерантності». Stud.com.ua. URL: https://stud.com.ua/155473/psihologiya/metodika_riven_komunikativnoyi_tolerantnosti (дата звернення: 30.11.2025).
19. Мітлош А. В. Психологія міжособистісної взаємодії : навч. посіб. Луцьк, 2020. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/18628> (дата звернення: 30.11.2025).
20. Міжособистісні комунікації. Stud.com.ua. URL: https://stud.com.ua/19379/menedzhment/mizhosobistisni_komunikatsiyi (дата звернення: 30.11.2025).
21. Монастирський Г. Л. Ефективна комунікація в організації. Підприємництво під час війни в Україні: виклики та можливості : зб. тез доп. Чернівці, 2023. С. 309. URL: https://kptpe.cnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/62/2023/12/zbirnyk_tez_2023.pdf#page=309 (дата звернення: 30.11.2025).
22. Муравка М. Психологічні особливості взаємодії між військовими та цивільними : кваліфікац. робота. Київ, 2025. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/c65e5af4-bbff-4af6-8623-745b21ca7204/content> (дата звернення: 30.11.2025).
23. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2005. 448 с.
24. Особливості спілкування з військовослужбовцями. Scribd. URL: <https://ru.scribd.com/document/559813796/Особливості-спілкування-з-військовослужбовцями> (дата звернення: 30.11.2025).

25. Поняття комунікаційних бар'єрів та їх види. Referatss. URL: <https://referatss.com.ua/work/ponjattja-komunikacijnih-bar-ieriv-ta-ih-vidi/> (дата звернення: 30.11.2025).
26. Поняття про комунікативні бар'єри в організації, їх види та причини виникнення (інформаційно-смісловий компонент технології). Info-Library. URL: <https://www.info-library.com.ua/books-text-7597.html> (дата звернення: 30.11.2025).
27. Психологічні механізми взаєморозуміння та взаємодії в організації. Підручники онлайн. URL: https://pidru4niki.com/19991130/menedzhment/psihologichni_mehanizmi_vzayemorozu_minnya_vzayemodiyi_organizatsiyi#google_vignette (дата звернення: 30.11.2025).
28. Саврасова-В'юн Т. О. Комунікативний практикум : навч. посіб. Київ, 2024. URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/49331/> (дата звернення: 30.11.2025).
29. Система діагностичних методик для вивчення комунікативних бар'єрів в організації (діагностичний компонент технології). Info-Library. URL: <https://www.info-library.com.ua/books-text-7598.html> (дата звернення: 30.11.2025).
30. Структура міжособистісної комунікації. Studfile. URL: <https://studfile.net/preview/8826764/page:2/> (дата звернення: 30.11.2025).
31. Супрун Г. В., Куценко Т. О. Робоча програма навчальної дисципліни «Альтернативна та допоміжна комунікація». Київ, 2022. URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/41479/> (дата звернення: 30.11.2025).
32. Функції та структура спілкування. Info-Library. URL: <https://www.info-library.com.ua/books-text-7390.html> (дата звернення: 30.11.2025).
33. Чопівська А. І. Комунікативні бар'єри та способи їх подолання. Актуальні проблеми сучасної науки : зб. наук. матеріалів конф. Полтава, 2023. С. 256. URL: https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/12828/1/Збірник%20наукових%20матеріалів%20конференції_1-2_06_2023_м.%20Полтава.pdf#page=256 (дата звернення: 30.11.2025).

34. Ющишина Л. О. Групова динаміка та комунікації (тренінг) : курс лекцій. Луцьк, 2022. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/21297> (дата звернення: 30.11.2025).

35. Vitaliy H., Kristina P., Valentyn V. Характеристики комунікації. Aktual'ni Problemy Ekonomiky = Actual Problems in Economics. 2024. № 282. С. 6–13.