Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 10(44) 2024

УДК 159.923.2

https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-10(44)-526-534

Савчук Наталія Михайлівна кандидат філологічних наук, доцент, доцент кафедри прикладної лінгвістики, зарубіжної літератури та журналістики, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, м. Умань, https://orcid.org/0000-0002-8835-3921

СТРАТЕГІЇ ПОДОЛАННЯ БАР'ЄРІВ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Анотація. У статті проаналізовано стратегії подолання бар'єрів міжособистісної комунікації, які ускладнюють ефективний обмін інформацією та сприяють розумінню між індивідами в різних соціальних та культурних контекстах. Охарактеризовано процес міжособистісної комунікації як складний механізм взаємодії, ініційований наміром передати певний змістовний аспект, що інтегрує вербальні, паравербальні та невербальні канали передачі даних. Основну увагу приділено аналізу таких бар'єрів, як емоційні, когнітивні, мовні, психологічні, культурні, технологічні та організаційні, кожен з яких має вирішальне значення для розуміння взаємодії.

Розглянуто дієві стратегії, що дозволяють мінімізувати вплив вищезазначених бар'єрів на комунікацію, включно з розвитком комунікативних навичок, тренінгами з емоційного інтелекту, використанням технологій для подолання мовних перешкод та формуванням культурної компетентності. Висвітлено, як ці стратегії впроваджуються на практиці та який вплив вони мають на поліпшення міжособистісних взаємин.

Значну увагу приділено методології дослідження комунікативних бар'єрів та розробці ефективних методів їх подолання. Визначено, що успіх в міжособистісній комунікації часто залежить від здатності індивідів адаптуватися до контексту спілкування, розуміння інтенцій співрозмовника та ефективного використання всіх доступних комунікативних ресурсів.

Сформовані висновки підкреслюють необхідність інтегративного підходу до розвитку комунікативної компетентності, що передбачає глибоке розуміння і взаємоповагу в контексті різноманітності співрозмовників. У роботі вказано на потенціал застосування активного слухання та емпатії як інструментів для зменшення впливу перешкод та забезпечення більш ефективної комунікації. Також наголошено на значенні адекватного використання комунікативних засобів у формальних та неформальних умовах, що сприяє зміцненню довіри та взаєморозуміння між учасниками комунікаційного процесу.

Ключові слова: комунікативні бар'єри, міжособистісна комунікація, стратегія, емпатія, комунікація, тренінг.

Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 10(44) 2024

Savchuk Nataliia Mykhaylivna Candidate of philological sciences, associate professor, Associate Professor of the Department of Applied Linguistics, Foreign Literature and Journalism of the Uman State Pedagogical University named after Pavlo Tychyna, https://orcid.org/0000-0002-8835-3921

STRATEGIES FOR OVERCOMING BARRIERS OF INTERPERSONAL COMMUNICATION

Abstract. The article analyzes strategies for overcoming the barriers of interpersonal communication, which complicate the effective exchange of information and promote understanding between individuals in different social and cultural contexts. The process of interpersonal communication is characterized as a complex mechanism of interaction, initiated by the intention to convey a certain meaningful aspect, which integrates verbal, paraverbal and non-verbal channels of data transmission. The main focus is on the analysis of such barriers as emotional, cognitive, linguistic, psychological, cultural, technological and organizational, each of which is crucial for understanding the interaction.

Effective strategies to minimize the impact of the above-mentioned barriers on communication are considered, including the development of communication skills, emotional intelligence training, the use of technologies to overcome language barriers, and the formation of cultural competence. It is highlighted how these strategies are implemented in practice and what impact they have on improving interpersonal relationships.

Considerable attention is paid to the methodology of researching communication barriers and the development of effective methods for overcoming them. It was determined that success in interpersonal communication often depends on the ability of individuals to adapt to the context of communication, understanding the interlocutor's intentions and effective use of all available communication resources.

The conclusions drawn emphasize the need for an integrative approach to the development of communicative competence, which involves deep understanding and mutual respect in the context of the diversity of interlocutors. The work points to the potential of using active listening and empathy as tools to reduce the impact of obstacles and ensure more effective communication. It is also emphasized the importance of adequate use of communication tools in formal and informal settings, which helps to strengthen trust and mutual understanding between the participants of the communication process.

Keywords: communication barriers, interpersonal communication, strategy, empathy, communication, training.

Постановка проблеми. Розширення міжкультурних взаємодій та зростання технологічних можливостей для комунікації вимагають глибшого

Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 10(44) 2024

розуміння та аналізу комунікативних бар'єрів. Особливого значення набуває вивчення мовних бар'єрів, стереотипів, психологічних та емоційних факторів, які можуть впливати на процеси передачі та сприйняття інформації.

Крім того, впровадження цифрових комунікаційних засобів в повсякденне життя змінює традиційні підходи до міжособистісної взаємодії, створюючи нові виклики для ефективної комунікації. В даному контексті, важливо розробляти нові методологічні підходи та практичні інструменти для аналізу та усунення існуючих комунікаційних бар'єрів. Науковий інтерес до цієї проблематики відображається у пошуку стратегій для оптимізації комунікаційних процесів у різних сферах діяльності, таких як бізнес, освіта, охорона здоров'я та публічне адміністрування.

Таким чином, актуальність дослідження полягає у необхідності виявлення, систематизації та аналізу бар'єрів, що виникають у міжособистісній комунікації, та розробці ефективних способів їх подолання, що є важливим для подальшого розвитку комунікативних компетенцій в сучасному світі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В науковій літературі, зокрема в роботах Н. Войцехівської, І. Зязюна, Г. Федосової, Г. Щілінської, Н. Яковлевої та інших розглянуто концептуальні засади терміну «комунікативний бар'єр». Дослідження Л. Орбан-Лембрик зосереджені на аналізі фонетичних, семантичних, стилістичних, логічних та смислових перешкод у комунікації. У той же час, М. Корнєв і А. Коваленко детально описали причини виникнення психологічних бар'єрів та їх вплив на встановлення міжособистісних зв'язків. Однак, наявність значної кількості досліджень у контексті даної проблематики, на сьогодні не достатньо висвітлено стратегії подолання бар'єрів міжособистісної комунікації, що потребує детального вивчення.

Мета статті – систематизація та аналіз стратегій подолання бар'єрів міжособистісної комунікації.

Виклад основного матеріалу. Міжособистісна комунікація розглядається як складний процес взаємодії між індивідами, який ініціюється одночасними діями учасників, спрямованими на встановлення та підтримку взаєморозуміння. Вона відзначається специфічними атрибутами, що вирізняють її серед інших форм міжлюдського обміну інформацією. Так, різноманітність форм міжособистісної комунікації зумовлена численністю учасників, їхніми соціорольовими позиціями, комунікативними інтенціями, а також контекстуальними особливостями простору та часу, в якому відбувається комунікація. Процес спілкування запускається з моменту, коли у одного з учасників виникає намір артикулювати певний набір думок, що формує змістовний аспект переданого повідомлення. У формальних контекстах, зазвичай, застосовуються встановлені норми та послідовності комунікації, що унеможливлює неформальні жести, наприклад, непрохане плескання по плечу незнайомій особі як знак привітання [6].

Комунікація визначається як процес передачі інформації між індивідами чи групами за допомогою вербальних (мовних), паравербальних (включаючи кінетичні та графічні засоби) та невербальних каналів. В науковому дискурсі термін «комунікація» з'явився на початку ХХ століття і має три основні значення: засоби взаємодії будь-яких об'єктів матеріального і духовного світу; процес обміну інформацією, який відбувається між людьми (міжособистісна комунікація); взаємодія та обмін інформацією в масштабах суспільства в цілому (соціальна комунікація).

Теорія міжособистісної комунікації досліджує загальні, обов’язкові для всього комунікаційного акту процедури. У межах цієї теорії комунікація визначається як процес передавання інформації якимось джерелом іншому конкретному цільовому об’єкту або членам групи, що ідентифікується. Ці комунікації зазвичай здійснюються в процесі особистих взаємодій, проте вони можуть також реалізовуватися із використанням пошти, телефону або інших електронних засобів. Г. Лассуелл зміг висловити в одній пропозиції велику частину предмета людської комунікації: «Хто? Повідомляє що? По якому каналу? Кому? З яким ефектом? [7, с. 81]. Міжособистісна комунікація на противагу масовим формам комунікації має більш стандартний, раціональний і інструментальний характер. Це відображається в її наступних функціях: інформаційній, експресивній, прагматичній і соціальній. Міжособистісна комунікація характеризується передусім цілеспрямованістю, а отже, стратегічною організацією дій її учасників. Вступаючи в спілкування, учасники спілкування прагнуть досягти успіху, який вимірюється тим, наскільки їм вдається реалізувати власні інтенції без шкоди для цілей партнера по спілкуванню.

В контексті стратегічної цілеспрямованості міжособистісної комунікації, важливо розглянути існуючі бар'єри, які можуть перешкоджати ефективному обміну інформацією між учасниками комунікації. Ці бар'єри не лише ускладнюють передачу думок і почуттів, але й значно обмежують можливості досягнення комунікативних цілей, ставлячи під загрозу успіх міжособистісного взаємодії.

Варто відзначити, що поняття «комунікативний бар'єр» не має єдиного визначення в науковому середовищі. Термін «комунікативні бар'єри» означає обмеження, що перешкоджають встановленню контакту і взаємодії між комунікатором і реципієнтом, створюючи труднощі в адекватному прийомі, розумінні, та засвоєнні повідомлень в процесі комунікацій [1].

Комунікативні бар'єри визначаються як перешкоди, що стоять на шляху адекватного передання інформації між партнерами у процесі спілкування, посилюючи негативні переживання та установки, такі як сором, почуття провини, страх, тривога чи низька самооцінка [3, с. 140].

За твердженнями Н. Войцехівської, бар'єри спілкування ускладнюють діалог і можуть спровокувати вербальний конфлікт через недотримання меж

Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 10(44) 2024

комунікативного простору, розбіжності у цілях і потребах, особисту неприязнь, психологічні та когнітивні перешкоди, різний рівень комунікативної компетентності, та невідповідність ситуації спілкування [2]. Вчена також визначила інтерактивні порушення, які включають шум в мові, комунікативний дискомфорт, комунікативну девіацію, і мовленнєву невдачу, що виникають через зовнішні чинники або недостатню компетенцію мовців [2, с. 3].

Н. Яковлева вивчає комунікативні бар'єри у контексті вивчення іноземної мови, акцентуючи увагу на тому, що такі бар'єри виникають через низьку мотивацію, неадекватну самооцінку, несприятливу психологічну атмосферу та відсутність необхідних навичок для ефективного спілкування [5].

Загалом, визначення комунікативних бар'єрів у науковій літературі відображають складність та багатогранність цього явища, підкреслюючи значення сформованості комунікативно-мовленнєвої компетентності учасників спілкування. Це включає вміння використовувати мовні засоби, дотримуватись правил літературної мови, вступати в контакт, встановлювати та підтримувати розмову, контролювати емоційний стан співрозмовника, орієнтуватися в умовах спілкування, уникати стереотипного сприймання партнера, та використовувати тактики активного слухання. З огляду на це, ідентифікація та аналіз комунікативних бар'єрів стає вирішальним кроком у розробці стратегій для їх подолання, які б враховували всі аспекти спілкування.

У наукових джерелах пропонує декілька класифікацій комунікативних бар'єрів, які розглядаються дослідниками як в широкому, так і в вузькому контекстах. Зокрема, М. Альберт, М. Меськон, і Ф. Хедоурі виокремлюють бар'єри міжособистісної та організаційної комунікації. За їхніми спостереженнями, до основних бар'єрів міжособистісної комунікації належать перцептивні, семантичні, невербальні бар'єри, негативний зворотний зв'язок, а також невміння ефективно слухати. Вони також вказують на такі організаційні перешкоди, як спотворення повідомлень, інформаційне перевантаження, і незадовільна структура організації як основні джерела комунікаційних проблем [8].

Е. Роджерс і Р. Агарвала-Роджерс вважають основними бар'єрами інформаційне перевантаження, спотворення і втрату інформації, брак інформації у каналі зворотного зв'язку, а також негативний вплив організаційної структури на процес комунікації [10, с. 49].

Дж. Ньюстром у своєму дослідженні організаційної поведінки ідентифікує персональні, фізичні, і семантичні бар'єри як ключові до розуміння комунікативних невдач [9]

О. Холод деталізував чотири основні категорії бар'єрів, кожен з яких має свою специфіку та вимагає індивідуального підходу в процесі вирішення:

- технічні бар'єри виникають безпосередньо в каналі комунікації, таких як факс, телефон тощо. Ці перешкоди можуть як частково спотворювати, так і повністю блокувати передачу сигналів, що значно ускладнює передачу інформації.

Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 10(44) 2024

- міжмовні бар'єри постають у результаті невідповідностей між мовами, кодовими системами, чи тезаурусами комунікантів та реципієнтів, що перешкоджає ефективному розумінню.

- соціальні бар'єри виявляються між індивідами, які розмовляють однією мовою, але належать до різних соціальних груп, що впливає на їхнє сприйняття та інтерпретацію повідомлень.

- психологічні бар'єри відображають взаємовідносини між комунікатором і реципієнтом, включно з їх вимогами до каналу інформації, методів, змісту, та форми повідомлень [4].

Проаналізувавши наукові погляди щодо класифікації комунікативних бар'єрів, виділено наступні бар’єри у міжособистісної комунікації, а саме: емоційні, когнітивні, мовні, психологічні, технологічні, культурні, організаційні. Ця класифікація дозволяє ідентифікувати основні проблемні зони в процесі комунікації та формувати специфічні стратегії для кожної категорії, спрямовані на мінімізацію перешкод та покращення взаєморозуміння. Ключовим аспектом в подоланні цих бар'єрів є здатність до гнучкої адаптації стратегій залежно від конкретної ситуації та особливостей учасників комунікаційного процесу.

В контексті міжособистісної комунікації, подолання комунікативних бар'єрів вимагає цілеспрямованих стратегій, які дозволяють забезпечити більш глибокий рівень взаєморозуміння між учасниками спілкування. Однією з ключових стратегій є ефективне слухання і надання зворотного зв'язку, яке допомагає не тільки чути, але й розуміти інтенції, емоції та думки співрозмовника. Це сприяє створенню відкритого комунікаційного простору, де кожна сторона відчуває, що її почуто і зрозуміло.

Розвиток навичок емпатії та емоційного інтелекту є ще однією важливою стратегією. Високий рівень емпатії дозволяє особистості більш точно сприймати емоційні стани співрозмовників, що, в свою чергу, веде до кращого розуміння та зменшення можливих конфліктів або непорозумінь.

Техніки асертивної комунікації також відіграють важливу роль у подоланні комунікативних бар'єрів. Асертивність забезпечує збалансований підхід до висловлювання власних думок і почуттів без порушення прав інших осіб. Це допомагає уникнути агресії чи пасивності, що часто служать перешкодами для відвертого та продуктивного діалогу.

Крім того, тренінги з міжкультурної комунікації дозволяють учасникам спілкування краще розуміти та поважати культурні відмінності, що можуть впливати на комунікаційні процеси. Вони сприяють розвитку навичок, необхідних для ефективної взаємодії у глобалізованому світі, де культурна чутливість і гнучкість стають ключовими для досягнення взаєморозуміння та успішної взаємодії.

На основі проведеного аналізу, вважаємо за необхідне представити отримані результати у табл. 1.

Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 10(44) 2024

Таблиця 1.

Стратегії подолання бар'єрів міжособистісної комунікації

№ п\п	Тип бар'єру	Стратегії подолання
1.	Емоційні	Впровадження тренінгів для розвитку інтраособистісної рефлексії, культивація емпатії через рольові ігри та сценарні вправи, а також техніки зниження емоційної напруги для покращення комунікативної відкритості.
2.	Когнітивні	Застосування методик критичного мислення для ідентифікації та корекції когнітивних спотворень, організація дебатів і дискусійних клубів з метою збагачення перспектив та поглядів.
3.	Мовні	Інтеграція мовної освіти, включаючи курси ESL (English as a Second Language) та інших мов, застосування технологічних засобів для перекладу в реальному часі, практика мовного іммерсіону.
4.	Технологічні	Адаптація сучасних засобів зв'язку для оптимізації процесів передачі інформації, включаючи підвищення доступності та сумісності платформ комунікації, впровадження стандартів захисту інформації для забезпечення конфіденційності та інтеграція систем автоматизованого перекладу для подолання мовних перепон.
5.	Організаційні	Реорганізація структури управління з акцентом на горизонтальну комунікацію, розвиток корпоративної культури, яка підтримує діалог та обмін ідеями, ліквідація надмірної бюрократії.
6.	Психологічні	Створення програм психологічного консультування, проведення регулярних навчальних сесій зі стрес-менеджменту, розвиток установки на успіх та самопідтримка у спілкуванні.
8.	Культурні	Розробка і впровадження міжкультурних комунікативних модулів, залучення фахівців з крос-культурної адаптації, обмін культурними досвідами через спільні проекти та культурні заходи.

Отже, стратегії подолання бар'єрів міжособистісної комунікації формують основу для розвитку міцних, здорових та продуктивних взаємовідносин у різних аспектах життя – від особистих взаємодій до професійних контактів. Використання цих стратегій може значно збільшити ефективність комунікації, сприяючи кращому розумінню, співпраці та загальному благополуччю учасників.

Висновок. У світлі аналізу стратегій подолання бар'єрів міжособистісної комунікації, стає очевидним, що розробка та впровадження цілеспрямованих методів може суттєво підвищити ефективність взаємодії між особами. Центральне місце у цьому процесі займає освіта та тренінги, здатні зменшити емоційні блоки та культурні комунікативні бар’єри. Окрім цього, активне застосування технологій спілкування, таких як соціальні мережі та інші

цифрові платформи, може допомогти у ліквідації фізичних та мовних обмежень, сприяючи глобалізації комунікативних процесів.

Слід підкреслити, що для подолання міжособистісних бар'єрів необхідна висока міра самосвідомості та емпатії з боку учасників комунікації. Важливо враховувати індивідуальні особливості співрозмовників, що дозволить досягти більшої відкритості та довіри у взаємодії. Таким чином, систематичне вивчення та застосування різноманітних стратегій може стати вирішальним фактором у подоланні міжособистісних комунікативних бар'єрів і значно поліпшити якість міжлюдських взаємин у сучасному багатогранному світі.

Перспективи подальших досліджень у контексті стратегій подолання бар'єрів міжособистісної комунікації можуть включати розробку інноваційних методів тренінгу емпатії та культурної адаптації, а також дослідження впливу цифрових технологій на зменшення мовних та культурних комунікативних бар’єрів.

Література:

1. Гончаренко С.У. Український педагогічний словник. Київ : Либідь, 1997. 376 с.

2. Войцехівська Н. К. Конфліктний дискурс в українській художній літературі: структурний, семантичний, комунікативний і лінгвокогнітивний аспекти : автореф. дис. ... д-ра філол. наук : 10.02.01. Національна академія наук України, Інститут мовознавства імені О. О. Потебні. Київ, 2019. 31 с.

3. Козирєв М. П. Бар’єри педагогічного спілкування. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологія,* 2013. Вип. 2, С. 136-146.

4. Холод О.Соціальні комунікації: тенденції розвитку : Навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. й доп. Київ: Видавництво «Білий Тигр», 2018. 370 с

5. Яковлева Н. В. Психолого-педагогічні умови подолання комунікативних бар'єрів у процесі вивчення іноземної мови : Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2003. 20 с.

6. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації: навчальний посібник. Київ: Видавничий центр «Академія», 2010. 309 с.

7. Lasswell H. D. Describing the Contents of Communications. *Propaganda, communication, and public opinion; a comprehensive reference guide* / H. D. Lasswell, B. L. Smith, R. D. Casey. Princeton : Princeton university press, 1946. P. 74–94.

8. Mescon, Michael H. & Khedouri, Franklin & Albert, Michael (1988) Management. Addison-Wesley Educational Publishers, Incorporated.)

9. Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). Organizational behavior: Human behavior at work. New York, NY: McGraw-Hill.

10. Rogers, Everett M., and Rekha Agarwala-Rogers. Communication in Organizations. New York: The Free Press, 1976." Journal of Advertising, 6(2), pp. 49–50.

References:

1. Honcharenko S.U. (1997) Ukrainskyi pedahohichnyi slovnyk [Ukrainian pedagogical dictionary]. Kyiv : Lybid. [in Ukrainian]

2. Voitsekhivska N. K. (2019) Konfliktnyi dyskurs v ukrainskii khudozhnii literaturi: strukturnyi, semantychnyi, komunikatyvnyi i linhvokohnityvnyi aspekty [Conflict discourse in Ukrainian fiction: structural, semantic, communicative and linguocognitive aspects: autoref. thesis] : avtoref. dys. ... d-ra filol. nauk : 10.02.01. Natsionalna akademiia nauk Ukrainy, Instytut movoznavstva imeni O. O. Potebni. Kyiv. [in Ukrainian]

3. Kozyriev M. P. (2013) Bariery pedahohichnoho spilkuvannia [Barriers of pedagogical communication]. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav*. *Seriia psykholohiia*, 2, 136-146. [in Ukrainian]

4. Kholod O. (2018) Sotsialni komunikatsii: tendentsii rozvytku [Social communications: development trendsPsychological and pedagogical conditions for overcoming communicative barriers in the process of learning a foreign language]: Navch. posib. – 2-he vyd., pererob. y dop. Kyiv: Vydavnytstvo «Bilyi Tyhr». [in Ukrainian]

5. Yakovleva N. V. (2003) Psykholoho-pedahohichni umovy podolannia komunikatyvnykh barieriv u protsesi vyvchennia inozemnoi movy [Basics of the theory of language communication: a study guide] : Avtoref. dys... kand. psykhol. nauk: 19.00.07. Kyiv.. [in Ukrainian]

6. Yashenkova O.V. (2010) Osnovy teorii movnoi komunikatsii: navchalnyi posibnyk [Basics of the theory of language communication]. Kyiv: Vydavnychyi tsentr «Akademiia». [in Ukrainian]

7. Lasswell H. D. (1946) Describing the Contents of Communications / Harold D. Lasswell // *Propaganda, communication, and public opinion; a comprehensive reference guide* / H. D. Lasswell, B. L. Smith, R. D. Casey. Princeton : Princeton university press, 74–94.

8. Mescon, Michael H. & Khedouri, Franklin & Albert, Michael (1988) Management. Addison-Wesley Educational Publishers, Incorporated.

9. Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). Organizational behavior: Human behavior at work. New York, NY: McGraw-Hill.

10. Rogers, Everett M., and Rekha Agarwala-Rogers. (1976) Communication in Organizations. New York: The Free Press, *Journal of Advertising*, 6(2), pp. 49–50.