

*Максименко Ольга Володимирівна,
завідувач кафедри ділової української та іноземних мов
навчально-наукового інституту права та психології
Національної академії внутрішніх справ,
кандидат філологічних наук, доцент*

ФОРМУВАННЯ ІНКЛЮЗИВНОГО КОМУНІКАТИВНОГО СЕРЕДОВИЩА: АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ

Сучасне українське суспільство перебуває на етапі глибинних ціннісних та соціальних трансформацій, де концепція безбар'єрності виходить за межі фізичної доступності (архітектурних рішень) і перетворюється на основоположну норму. Відповідно до Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні, одним із ключових пріоритетів держави є подолання інформаційних і суспільних бар'єрів [1]. Проте формування справді інклюзивного суспільства неможливе без створення безпечного та відкритого безбар'єрного комунікативного середовища.

Як зазначає О. Бабич, бар'єри можна поділити на індивідуальні, інфраструктурні, інституційні та бар'єри толерантності [2, с. 625]. Отже, індивідуальні бар'єри пов'язані з особистими обмеженнями в комунікації, наприклад, через порушення слуху або мовлення.

Інфраструктурні бар'єри – з неналежним використанням технічних та інформаційних засобів або з їхньою відсутністю. Перешкоди, які не дозволяють здійснити рівний доступ до комунікації певним категоріям населення, наприклад, відсутність перекладу на жестову мову, субтитрів у телевізійних програмах.

Інституційні бар'єри виникають через недосконалість законодавчої бази щодо створення безбар'єрного середовища або через відсутність механізмів реалізації вже ухвалених інституційних гарантій.

Бар'єри толерантності базуються на упередженому ставленні суспільства до вразливих категорій населення, зокрема до людей з інвалідністю або внутрішньо переміщених осіб. Подолання мовних проявів дискримінації та ворожості, стереотипів та недоброзичливого ставлення та забезпечення рівних можливостей між людьми є підґрунтям для створення безбар'єрного мовного середовища.

Комунікаційні бар'єри – це передусім перешкоди в мовленнєвій інформації, її нерозуміння під час спілкування, що призводить до неправильного тлумачення або спотворення повідомлення [3, с. 4]. Під час комунікаційного процесу виникають бар'єри, що перешкоджають або послаблюють інформаційний потік. Бар'єри в комунікації можуть виникати через відмінності в поведінці, відмінності в навичках, а також через фізичні фактори. Причини, які перешкоджають комунікації: непорозуміння і неправильне тлумачення інформації, невдале структурування тексту, незрозумілий виклад інформації чи пояснення, вживання сленгу чи жаргону. Виявлення та усунення бар'єрів є

важливою комунікативною навичкою, яка допомагає створити комфортне середовище для спілкування та взаємодії.

Аналіз соціально-психологічних бар'єрів є важливим кроком для розробки стратегій формування безбар'єрного комунікативного простору, що передусім є базовою передумовою консолідації суспільства, збереження ментального здоров'я нації та побудови стійкої, емпатійної спільноти, заснованої на принципах поваги та взаєморозуміння.

У сучасному науковому дискурсі не існує єдиного, універсального підходу до типології перешкод у спілкуванні. Деякі науковці виокремлюють такі групи: семантичні бар'єри, фізичні бар'єри, соціальні бар'єри, психологічні бар'єри [3, с. 4].

Семантичні бар'єри пов'язані з перешкодами в розумінні семантики слів. Семантика – це вивчення значення, знаків і символів, які використовуються для спілкування. Перешкоди або бар'єри можуть виникнути через мовні, освітні чи культурні відмінності. Розрізняють два типи семантичних бар'єрів: денотативні бар'єри та конотативні бар'єри. Денотативний бар'єр – це різниця у значенні слова, яке використовується. Одне те саме слово може бути інтерпретовано по-різному, що призводить до плутанини та непорозуміння. Конотативний бар'єр характеризує різні значення відповідно до різних абстрактних ситуацій і контекстів. Жарти також можуть бути семантичними бар'єрами. Іноді жарт може здаватися незрозумілим або недоречним. Важливо знати культуру та мову, щоб використовувати гумор у міжособистісній комунікації. Жаргон, сленг і технічна термінологія можуть посилити семантичні бар'єри. Використання під час комунікації багатозначних слів також може бути неефективним, оскільки одержувач інформації може сприймати значення відповідно до свого розуміння.

Фізичні бар'єри комунікації безпосередньо пов'язані з матеріальним середовищем, у якому перебувають мовці під час спілкування. Шум, поганий зв'язок, фізичні перешкоди в приміщенні (зачинені двері), відсутність технічної підтримки (мікрофона) [3, с. 4].

Психологічні бар'єри віддеркалюють емоційний стан людини, що призводить до блокування спілкування. Психологічними перешкодами є страх висловитися або невпевненість у собі, замкненість, низька самооцінка, емоційна нестабільність, стан психічної втоми, гнів, агресивність, заклопотаність іншими думками, різні стилі мислення, стрес і відсутність довіри [3, с. 4].

Соціальні бар'єри можуть бути викликані соціально-економічним статусом, освітою, рівнем культури, знанням мови. Зарозумілість, грубість, неповага є поширеними причинами соціальних бар'єрів. Тож це зовнішні впливи, які заважають досягненню бажаної мети.

Отже, низка бар'єрів, перешкод знижують чіткість і ефективність спілкування. Попри значну кількість наявних класифікацій, у контексті формування безпечного та інклюзивного комунікативного середовища визначальними є саме соціально-психологічні бар'єри.

Список використаних джерел

1. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 366-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 14.05.2026).
2. Бабич О. В. Забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні. *Державне будівництво*. 2024. № 2 (36). С. 620–634. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-42>.
3. Зайцева Г. Психологічні бар'єри у професійному спілкуванні психолога-практика. Кваліфікаційна робота. Львів. 2024. С. 4.