

## САМООЦЕНКА СУБЪЕКТИВНО ПЕРЕЖИВАЕМЫХ ТРУДНОСТЕЙ В ОБЩЕНИИ

Е.А. Сафронова, преподаватель

П.С. Пянтина, студент

Петрозаводский государственный университет  
(Россия, г. Петрозаводск)

DOI:10.24412/2500-1000-2023-11-3-221-225

**Аннотация.** Изучение субъективно переживаемых трудностей общения является крайне актуальным, поскольку коммуникация играет важную роль в повседневной жизни людей, в профессиональной деятельности, образовании и межличностных отношениях. Наше исследование было проведено с помощью методики «Речевые барьеры при общении» (Панфиловой А.П.). Выборку составили 27 студентов ФГБОУ ВО «Петрозаводский государственный университет» (56% девушек). Результаты исследования показали, что у студентов в большей степени преобладает средний и низкий уровень речевого развития, также, юноши оценивают владение коммуникативными навыками выше, чем женский.

**Ключевые слова:** субъективно переживаемые трудности, барьеры, нарушение общения.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека [1]. Изучение общения с психологической точки зрения имеет огромное значение в современном мире. Это связано с тем, что общение играет ключевую роль в нашей повседневной жизни, от взаимодействия с семьей и друзьями до профессиональной деятельности и общественной жизни. Изучение общения с точки зрения психологии помогает нам понять, какие факторы влияют на наше взаимодействие с другими людьми, какие механизмы лежат в основе коммуникации, как мы воспринимаем и обрабатываем информацию от окружающих нас людей, и какие стратегии можно использовать для улучшения коммуникации. Психологическое изучение общения также помогает нам понять, как общение влияет на наше эмоциональное состояние, самооценку и социальную адаптацию. Это, в свою очередь, может быть полезно при разработке методов поддержки и помощи людям, страдающим от проблем в общении, аутизма или других расстройств. Кроме того, изучение обще-

ния с психологической точки зрения полезно для профессионалов в области бизнеса, маркетинга, образования, медицины и других областей, где эффективное общение играет важную роль. Таким образом, изучение общения с психологической точки зрения имеет широкий спектр приложений и остается актуальным и важным для создания здоровых и гармоничных взаимоотношений в современном обществе.

Общение предполагает наличие двух индивидов, которые непосредственно соединены коммуникативной связью, каждый из членов этой пары может быть рассмотрен и как объект общения, и как субъект общения. Как субъект он познает своего партнера, определяет к нему свое отношение (к примеру, интерес, безразличие или неприязнь), воздействует на него с целью решения какой-либо конкретной задачи. В свою очередь, он сам является объектом познания для того, с кем общается. Партнер проявляет к нему свои чувства, стараясь оказать на него влияние. При этом следует выделить то, что нахождение человека одновременно в двух «ипостасях» – объекта и субъекта – характерно для любого вида непосредственного общения людей [2].

Изучение проблем в общении с точки зрения психологии является важной областью исследований. Проблемы в общении могут возникать по разным причинам и иметь разнообразные проявления, они могут быть связаны с недостатками социальных навыков, коммуникативной анклавно-сти, страхами или фобиями, а также могут возникать вследствие психологических расстройств или травм. Примерами проблем в общении, изучаемыми в психологии, могут быть: социальная фобия, страх перед публичными выступлениями, низкая самооценка, проблемы в принятии критики, конфликты внутриличностного характера, проблемы в поддержании здоровых отношений или преодоление конфликтов в паре, проблемы в общении у детей и подростков и так далее [3]. Изучение этих проблем помогает психологам и другим специалистам разрабатывать методы и стратегии помощи людям, сталкивающимся с такими трудностями. Психологические подходы к улучшению общения могут включать в себя когнитивно-поведенческую терапию, тренировки социальных навыков, работу над самооценкой, стратегии управления стрессом и расслаблением, а также психотерапевтическую поддержку.

Изучение проблем в общении с точки зрения психологии позволяет лучше понять их природу, выявлять индивидуальные особенности каждого случая и разрабатывать персонализированные подходы для помощи людям в преодолении этих трудностей.

Трудности общения – субъективно остро переживаемые, не удовлетворяющие человека контакты с другими людьми. Трудности общения возникают без предварительного намерения партнеров, протекают внешне бесконфликтно, сопровождаются внутренним напряжением и неудовлетворенностью общением, отрицательными эмоциями, которые переживают все участники коммуникативного процесса. Понятие «трудность» настолько многогранно, что позволяет использовать его для определения общения, характеризующегося различной степенью затрудненности. Понятие «трудность общения», или

«затрудненное общение», может употребляться как для определения общения, которое характеризуется незначительными сбойми, которые не останавливают коммуникативный процесс и преодолеваются самими собеседниками, так и для определения общения, протекающего в форме крайне выраженной затрудненности, когда коммуникативный процесс жестко блокируется и расстраивается настолько, что дальнейшее общение становится невозможным [4]. Такая ситуация трактуется о нарушении общения.

Что же такое нарушение общения? Нарушения общения – это болезненные взаимодействия, когда в ходе контакта систематически обращается внимание на те стороны личности партнера, которые он не осознает, и которые находятся в противоречии с его представлениями о самом себе. Нарушения общения могут проявляться либо в форме межличностного конфликта (внешнего или внутреннего), либо в разрыве отношений между партнерами по общению [4].

В узком смысле понятие «трудности общения» включает в себя два вида препятствий, барьеров, затрудняющих процесс общения, а именно: смысловые и психологические барьеры [4].

Стоит отметить, что выделяются две группы трудностей общения; объективные и субъективные. В этой статье мы будем рассматривать субъективно переживаемые трудности. Понятие «смысловой барьер» было введено Л.С. Славиной. Смысловой барьер следует рассматривать как препятствие, которое возникает между партнерами из-за различной интерпретации смыслового содержания (текста, подтекста) одной и той же информации (рационального и эмоционального плана). Они вызываются преимущественно внешними причинами. Психологические барьеры (барьеры личности) – это препятствия, возникающие в процессе общения в силу затрудненного восприятия партнерами индивидуально-психологических особенностей друг друга [4]. Они вызываются внутренними причинами.

Субъективно переживаемые трудности – это те трудности, которые носят психо-

логический характер и не всегда являются очевидными для партнеров в межличностных и межгрупповых отношениях. К таким трудностям относятся: социальная неуверенность, робость, застенчивость, неумение установить психологический контакт. Они могут быть вызваны неадекватной оценкой партнера по общению; неадекватной самооценкой.

В статье «Психология затрудненного общения» дается подробное описание анализа социально-психологической характеристики субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Субъектом затрудненного общения является индивид, преобразовательная активность которого направлена на фрустрацию социальных потребностей. Характерным для него является искажение понимания себя и другого, отказ от рефлексии, смещение отношений, установок, неадекватные эмоциональные реакции, низкий уровень эмпатии.

Затрудненное общение направлено на людей, которые занимаются преобразовательной деятельностью для удовлетворения своих социальных потребностей. Для них характерны искаженное понимание себя и других, отказ от рефлексии, измененные установки, неадекватные эмоциональные реакции и низкая эмпатия. Индивид, который является не замысловатым коммуникатором, обладает хорошо развитой социальной компетентностью и позитивными личностными качествами. Для него характерны рефлексия собственного мышления, установки ценностей в личностном направлении, субъективное отношение к себе и другим, высокий уровень эмпатии. Результатом простого общения является взаимодействие, согласие, сотрудничество и кооперация.

Трудности в общении делятся на две группы: первичные и вторичные. Первичные трудности имеют зависимость от природных качеств человека, они отличаются неизбежностью возникновения и более тяжелой предопределенностью. Такие свойства как: биологические, психофизиологические и физиологические играют большую роль в их формировании и проявлении, а также личностные (агрессивность, тревожность, ригидность) и другие

свойства, связанные с темпераментом. Вторичные группы имеют свойство быть психогенными и социогенными [3]. Психогенные трудности возникают на фоне тяжелых стрессов, переживаний, фрустраций. Социогенные трудности являются результатом внешних воздействий, к примеру, неудачный опыт с эмоциональными и социальными контактами. Эти трудности появляются и как следствие общения с неловким, скованным, насмешливым, язвительным, бесцеремонным, настырным и т.д. партнером [5]. Наиболее типичным примером вторичных трудностей неформального межличностного общения являются психологические последствия сверхинтенсивного профессионального общения в условиях чрезмерной скученности при одновременной частичной социальной изоляции (полярные зимовки, длительное плавание на подводной лодке, геологические экспедиции и т.п.) [4].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что трудности в общении, бесспорно, ограничивают коммуникативные навыки. Это связано с недостаточным уровнем развития доверия к партнеру, стеснительностью, скованностью, страхом и беспокойством в общении. Также влияет уровень словарного запаса субъекта. При общении человек испытывает негативные эмоции и чувства, направленные на партнера.

Как же можно решить проблемы общения? Прежде всего, необходимо определить причины возникновения проблем в общении. Очень трудно дать универсальный совет людям, которые хотят решить проблемы общения. Перечень проблем и их причин в процессе общения очень велик. Чтобы грамотно общаться, одним людям мешает застенчивость, другим - излишняя болтливость. Одни не умеют лаконично и четко выражать свои мысли, другие отвлекаются или отвлекают внимание во время общения, что мешает им слушать и слышать то, что хочет сказать собеседник. Каждая из этих проблем требует решения разными способами. Основным решением проблем в общении является развитие коммуникативных навыков. Общение – это не просто произнесение фраз друг другу, очень важны невербаль-

ные элементы общения. Поза, жесты, мимика, интонация – все это оказывает существенное влияние на результат общения.

В нашем исследовании для изучения трудностей в общении использовалась методика Панфиловой А.П. – тест «Речевые барьеры при общении», который содержит в себе 16 вопросов. Респондентам было предложено ответить «да» или «нет» на данные вопросы в тесте. Тест обрабатывался следующим образом: на вопросы №5, 11, 12, 13 полагается ответ «нет» и на большинство остальных «да», что свидетельствует об умении ясно и кратко излагать свои мысли. Ответы респондентов обрабатывались в программе Excel. Ответ «да» давал один балл, ответ «нет» – ноль баллов. В вопросах №5,11,12,13 обратным образом, то есть ответ «нет» – 1 балл, ответ «да» – ноль баллов соответственно. Максимальное количество баллов – 16. Балл от 15 до 16 показывает высокий уро-

вень владения коммуникативными навыками, балл от 11 до 14 – средний уровень владения коммуникативными навыками, балл ниже 11 – низкий уровень, который показывает неумение владеть своей речью, ясно и четко выразить свои мысли.

Исследование проводилось с целью выявления различий самооценки уровня трудностей в общении среди девушек и юношей. Выборку исследования составили 27 студентов Петрозаводского государственного университета.

Женский пол показал, что превалирует средний уровень речевого развития – 73%. Далее низкий уровень речевого развития – 13%. Две девушки составили 13,32%, одна из них набрала максимальное количество баллов – 16. По результатам анализа ответов мужского пола было выявлено, что преобладает средний уровень развития – 58%. Далее высокий уровень – 33% и завершает низкий уровень – 8%.

Таблица 1. Уровень трудностей в общении

Пол	Низкий	Средний	Высокий
Всего	11%	78%	11%
Девушки	13%	74%	13%
Юноши	8%	58%	33%

Результаты проведенного исследования показывают, что у студентов в большей степени превалирует средний и низкий уровень речевого развития. Также обоб-

щая полученные в исследовании данные, мы можем видеть, что юноши оценивают свои коммуникативные навыки выше, нежели респонденты женского пола.

#### Библиографический список

1. Структура общения // Studopedia. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://studopedia.ru/2\\_95316\\_struktura-obshcheniya.html](https://studopedia.ru/2_95316_struktura-obshcheniya.html) (дата обращения: 26.11.2023).
2. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды. – М.: Педагогика, 1983. – 271 с.
3. Рудюк С.В. Изучение затрудненного общения в отечественной и зарубежной психологии // Теория и практика современной науки. – 2020. – №2 (56).
4. Трудности общения, их классификация и особенности проявления // Studfiles. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/2626364/page:6/> (дата обращения: 28.11.2023).
5. Трудности и дефекты общения // Lektsii. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://lektsii.org/8-4123.html> (дата обращения: 26.11.2023).

---

**SELF-ASSESSMENT OF SUBJECTIVELY EXPERIENCED DIFFICULTIES  
IN COMMUNICATION**

**E.A. Safronova**, *Lecturer*

**P.S. Pyantina**, *Student*

**Petrozavodsk State University**

**(Russia, Petrozavodsk)**

**Abstract.** *The study of subjectively experienced communication difficulties is extremely relevant, since communication plays an important role in people's everyday lives, in professional activities, education and interpersonal relationships. Our study was conducted using the "Speech Barriers in Communication" technique (Panfilova A.P.). The sample consisted of 27 students of the Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Petrozavodsk State University" (56% girls). The results of the study showed that medium and low levels of speech development prevail among students to a greater extent; also, boys rate their communication skills higher than women.*

**Keywords:** *subjectively experienced difficulties, barriers, communication disruption.*