

Коломієць Т.Є.

Сумський державний педагогічний університет імені

А.С.Макаренка, м. Суми

**ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВІВ УСКЛАДНЕНОГО СПІЛКУВАННЯ У  
ДОРΟΣЛИХ  
CHARACTERISTICS OF MANIFESTATIONS OF COMPLICATED  
COMMUNICATION IN ADULT**

*The article is devoted to the problem of psychological features of the manifestation of difficult communication in adult. Special attention was paid to the coverage of this problem in the writing of V. Labunska, Yu. Mendzherytska, G. Chuyko, T. Kryvko, H. Ulunova. In materials' presented the results of empirical research using the methods of «KOZ-2» by V. Sinyavskiy –B. Fedoryishin, «Diagnostics of self- assessment of anxiety» by Ch. Spielberger – Yu. Khanin, «Diagnostics of assessment of self-control of communication» by M. Snyder, «Emotional response scale» by O. Mehrabian and N. Epstein.*

**Keywords:** *complicated communication; the subject of complicated communication; anxiety, empathy, self-control in communication.*

Спілкування є однією з найважливіших сфер людського життя. Без нього неможливо уявити людське суспільство, адже воно виступає як спосіб інтеграції людей і разом з тим – як спосіб їх розвитку. У спілкуванні засвоюються норми моралі, соціальної поведінки, встановлюються відносини рівності і поваги один до одного. Наслідком ускладнень у спілкуванні є невпевненість у собі, внутрішньоособистісні і міжособистісні конфлікти, емоційна і соціальна ізоляція особистості. Саме тому розробка проблеми ускладненого спілкування у дорослих набуває особливої наукової та практичної актуальності.

Проблема ускладненого спілкування інтенсивно розроблялася у психології протягом останніх 30 років. Увага вчених до цієї проблеми пояснюється складністю феномену ускладненого спілкування, різноманітністю його форм і сфер прояву.

Дослідженням даного феномену займалися Т.А. Аржакаєва, О.О. Бодальов, Г.О. Ковальов, В.М. Куніцина, В.О. Лабунська, Ю.О.Менджерицька, О.В. Цуканова, Г.В. Чуйко, Г.Є. Улунова. Кожен з названих авторів опирається на ідеї Б.Д. Паригіна (Б.Д. Паригін, 1999) про те, що відправною точкою у формуванні цього феномену виступає наявність у суб'єкта спілкування психологічного бар'єру, який розуміється як стійка особистісна настанова, психологічний настрій особистості, процеси, властивості, стани людини, які консервують прихований емоційно-інтелектуальний потенціал її активності та призводять до збоїв у спілкуванні.

Ю.О. Менджерицька у своїх дослідженнях вказує на те, що серед основних чинників, які впливають на виникнення ускладненого

спілкування, є емпатія. На її думку, вона є постійно діючою причиною як виникнення ситуацій ускладненого спілкування, так і виходу з них (Ю. Менджеричька, 1999).

В.О. Лабунська, Ю.О. Менджеричька, О.Д. Бреус у своїх дослідженнях вказують, що низький рівень розвитку комунікативних навичок, відсутність мотивації і бажання спілкуватися, переважання негативно забарвлених емоційних станів, наявність внутрішньоособистісних конфліктів є детермінантами появи ускладненого спілкування (В.О. Лабунська, Ю.О. Менджеричька, О.Д. Бреус, 2001). Людина, яка має такі особливості, виступає суб'єктом ускладненого спілкування. Суб'єкт ускладненого спілкування наділений такими особливостями, які роблять встановлення контакту, скорочення психологічної дистанції, розвиток глибоких міжособистісних відносин і задоволення базових соціальних потреб неможливими, що в свою чергу деформує особистість, руйнує її внутрішній світ та порушує зв'язки із зовнішнім світом.

У вітчизняній психології склалася традиція приділяти особливу увагу суб'єктивним факторам, які є причинами виникнення труднощів у спілкуванні, опису тих станів, які є результатом неналагодженого спілкування або супроводжують збої у комунікації. Перше місце посідає стан напруженості, незадоволеності, тривоги, емоційного неблагополуччя, дискомфорту іт. д.

На думку Г.В. Чуйко і Т.А. Кривко (Г.В. Чуйко і Т.А. Кривко, У.І. Тимошук, 2008), основними причинами неефективності будь-якого реального спілкування є схильності та звички людини застосовувати при взаємодії зі співбесідником принизливо-поступливі (цілеспрямований вплив, орієнтований на розуміння співрозмовника, який містить реакції недоречного приниження своїх почуттів, прагнень та цілей, а також невинуваті вчинки співрозмовнику) та агресивно-захисні (цілеспрямований вплив, орієнтований на досягнення своїх цілей, що здійснюється у формі, яка може принизити відчуття власного достоїнства, ігноруючи потреби та інтереси партнера) форми поведінки як неадекватні заміники розуміючого (цілеспрямований вплив, орієнтований на розуміння співрозмовника і прояв поваги до його особистості у формі неоцінкових реакцій на її висловлювання та емоційні стани) та директивного (цілеспрямований вплив на людину для досягнення своїх цілей, що складається з реакцій, які виражають власні оцінки, погляди, прагнення та цілі) спілкування. Отже, ефективний самоконтроль у спілкуванні є бажаною якістю з метою запобігання ускладнень, як зазначають автори.

Ці дані узгоджуються з дослідженнями Г.Є. Улунової. Авторка стверджує, що чинники виникнення ускладненого спілкування криються у низькому рівні розвитку тих чи інших особистісних якостей, зокрема чинниками деструктивного різновиду ускладненого спілкування виступають такі особистісні феномени, як егоїзм та конфліктність як

сформовані риси особистості, а дефектного – тривожність та емпатія (Г.С. Улунова, 2006).

Аналіз літератури з даної проблеми дозволяє дійти висновку, що термін «ускладнене спілкування» використовується як у широкому розумінні, що об'єднує такі явища, як труднощі, збої, ускладнення, перешкоди, бар'єри, конфлікти, так і в досить вузькому значенні, яке фіксує незначні труднощі в спілкуванні, котрі долаються партнерами у процесі комунікації і не мають далекосяжних деструктивних наслідків. Одними з найголовніших чинників виникнення ускладненого спілкування особистості є такі особистісні утворення як тривожність, емпатія та самоконтроль у спілкуванні.

Проведене нами дослідження було спрямоване на вивчення психологічних особливостей прояву ускладненого спілкування. Ми припустили, що феномен ускладненого спілкування пов'язаний з такими особистісними утвореннями, як емпатія, тривожність, самоконтроль у спілкуванні.

Експериментальне дослідження психологічних особливостей проявів ускладненого спілкування було проведене з 89 дорослими респондентами м. Сум, працівниками науково-виробничих, юридичних, освітніх та медичних закладів, віком від 25 до 57 років. В якості діагностичного інструментарію виступали: «Методика виявлення комунікативних та організаторських здібностей» В.В.Синявського – Б.А.Федоришина, «Методика діагностики самооцінки тривожності» Ч. Спілбергера – Ю.Л. Ханіна», «Методика діагностики оцінки самоконтролю у спілкуванні» М. Снайдера, «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбіана та Н. Епштейна.

З метою виявлення загального рівня ускладненого спілкування у респондентів нами спочатку було здійснено дослідження їх комунікативних здібностей за методикою КОЗ-2 В.В.Синявського – Б.А.Федоришина. Обираючи дану методику, ми спирались на думку В.О.Лабунської про те, що низький рівень розвитку комунікативних навичок є головним чинником ускладненого спілкування (В.О. Лабунська, Ю.О. Менджеріцька, О.Д. Бреус, 2001). За результатами кількісної обробки первинних даних виявилось, що 39% (35) респондентів мають низький рівень ускладненого спілкування, 38% (34) – середній, 23% (20) – високий. Отже, з'ясувалося, що у більшій половині досліджуваних респондентів – 63% (54 досліджуваних) домінують незбалансовані середній та низький рівні сформованості комунікативних навичок, що є свідченням ускладненості спілкування.

На другому етапі нашого емпіричного дослідження нами було здійснено вивчення особливостей взаємозв'язку проявів ускладненого спілкування з такими особистісними феноменами, як емпатія, тривожність, самоконтроль у спілкуванні. З цією метою на цьому етапі емпіричного дослідження нами було проведено наступні методики: «Діагностика самооцінки тривожності» Ч. Спілбергера- Ю.Л. Ханіна, «Діагностика оцінки

самоконтроля у спілкуванні» М. Снайдера», «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбіана та Н. Епштейна.

Проаналізуємо особливості проявів ускладненого спілкування у взаємозв'язку з вказаними особистісними утвореннями. Результати кількісного аналізу наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

**Особливості проявів ускладненого спілкування у дорослих, N=54**

Чинники ускладненого спілкування	Рівень прояву чинників у осіб з середнім і високим рівнем ускладненого спілкування		
	Високий	Середній	Низький
Емпатія	0%	24% (13 осіб)	76% (41 осіб)
Тривожність	78% (42 особи)	18% (10 осіб)	4% (2 особи)
Самоконтроль у спілкуванні	15% (8 осіб)	37% (20 осіб)	48% (26 осіб)

**Висновки.** За результатами проведеного емпіричного дослідження нами було виявлено наступне:

1) Три четверті досліджуваних дорослих респондентів, у яких виявилось переважання середнього і високого рівнів ускладненого спілкування, мають низький рівень емпатії, четверта частина – середній рівень. Тривожним виявився факт відсутності високого рівня емпатії у зазначеній категорії респондентів.

2) Три четверті дорослих з середнім і високим рівнем ускладненого спілкування мають високий рівень тривожності, п'ята частина – середній. Благополучний низький рівень тривожності складає лише 4%.

3) Половина досліджуваних, у яких виявився переважаючим середній і високий рівень ускладненого спілкування, мають низький рівень самоконтролю у спілкуванні, більш ніж третина – середній, і лише шоста частина – високий рівень.