

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ: АНАЛИЗ СОСТОЯТЕЛЬНОСТИ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ МЕТОДИКИ ВЫЯВЛЕНИЯ ПОМЕХ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ (В.В. БОЙКО)

Изучение проблем общения занимает одно из центральных мест в отечественной и зарубежной психологии [7; 10]. По мнению отечественных психологов (М.С. Каган [5], Б.Ф. Ломов [9], А.А. Леонтьев [8], Г.М. Андреева [1], О.В. Защирина, А.Д. Наследов [4], Ю.Е. Руденская [11] и др.), общение играет важную роль в жизни и деятельности общества, в успешной социализации человека, в формировании индивидуального сознания личности. Как отмечает А.А. Бодалев, межличностное общение является не только необходимым компонентом деятельности людей, осуществление которой предполагает их сотрудничество, но и обязательным условием нормального функционирования общества [3]. Природа межличностных отношений, полагает Г.М. Андреева, существенно отличается от природы общественных отношений, обладая важнейшей специфической чертой – эмоциональной основой [1]. Аффективная компонента может приводить к возникновению в процессе общения определенных трудностей, так называемых – «барьеров общения». Барьеры общения рассматриваются как «определенные психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию» [6, с. 12]. В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша из многочисленных терминов, обозначающих трудности общения и достаточно распространенных в бытовом и научном языке, указывают такие, как: коммуникативные и психологические барьеры, нарушения, дефекты, сбои, расстройства, помехи и собственно трудности [7]. В целях терминологической упорядоченности авторы предлагают оперировать тремя основными понятиями – *нарушения*, *трудности* и *барьеры*. Очевидно, что разграничение этих терминов необходимо для дифференциации исследовательских задач, для внесения ясности в категориальный аппарат и полноценной операционализации каждого понятия, для разделения практического и научного языка. Содержательное определение понятий значимо и с целью обеспечения их верификации, предполагающей создание психодиагностической методики для практической проверки реальности существования явления, определяемого вводимым понятием.

В настоящее время достаточно распространенной методикой, направленной на выявление барьеров общения является методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов, созданная В.В. Бойко. Интерес пользователей к методике вызван ее низкой энергозатратностью и для диагноста, и для тестируемого (оптимальное для восприятия количество утверждений, простота обработки данных), что, безусловно, является ее несомненным достоинством.

Причем, методика активно применяется и при проведении исследований по социальным отраслям науки, и в практической деятельности психологов, она широко представлена в многочисленных изданиях методического характера и распространена в свободном доступе сети интернет, что собственно и обуславливает внимание к ее диагностической состоятельности и психологической информативности как измерительного инструмента.

Анализ текста методики осуществлялся по четырем источникам, включая книгу автора-разработчика теста: 1) Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп.– М.: Психотерапия, 2009. – С. 166-167; 2) Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие / под ред. Д.Я. Райгородского. – Самара: Бахрах-М, 2006. – С. 591-593; 3) Л.Д. Столяренко Основы психологии: Практикум / Ред.-сост. Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – С. 695-697. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://www.twirpx.com/file/124236/>; 4) Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – С. 307- 308. Теоретическая оценка теста осуществлялась на основе требований, предъявляемых к тестовым процедурам (Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов [12], Л.Ф. Чупров [13], А.Г. Шмелев [14], О.А. Белобрыкина [2]).

Первое, что обращает на себя внимание при ознакомлении с текстом методики, это различия в ее названии в разных источниках. Так, в учебном пособии под редакцией Д.Я. Райгородского и в практикуме под редакцией Л.Д. Столяренко наименование идентично, а тест позиционируется как «Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко». В источнике Н.П. Фетискина с соавторами методика обозначена как «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко)». В книге автора-разработчика методики В.В. Бойко, название носит вопросительный характер: «Что вам мешает устанавливать контакты с партнерами при помощи эмоций». Подобная формулировка некорректна с точки зрения методологических требований. Отсутствие единого названия в разных источниках уже вызывает сомнения в надежности данной методики.

Ни один из авторов и редакторов анализируемых источников не уточняют значения таких понятий, как «помехи», «барьеры» и «эмоциональные контакты», что указывает на отсутствие операционализации диагностического конструкта [2]. Во всех избранных нами для анализа работах не представлено сведений об истории создания методики, не обозначено, в рамках какой психологической концепции и методологического подхода разработана методика, не указана область ее применения, равно как и не отмечено, для решения, каких конкретных вопросов, диагностических задач, проблемных ситуаций субъекта может использоваться тест. Отсутствуют так же указания на социально-демографические характеристики выборочной совокупности (пол, возраст, образование, социальное положение и пр.), что, во-первых, не соответствует требованиям репрезентативности, представляющей собой одно из важнейших психометрических свойств теста, значимых для определения адресной группы; во-вторых, значительно затрудняет определение тестовой нормы; в-третьих, делает невозможным адекватную

экстраполяцию данных. Совершенно очевидно, что эмоциональные барьеры будут иметь выраженную специфику и на разных возрастных этапах, и у субъектов с разным уровнем образования и социальным статусом. При этом, на основе общего анализа методики и содержания формулировок утверждений, можно предположить, что она предназначена для диагностики респондентов, включенных в профессиональные, деловые взаимоотношения, а, следовательно, ее применение к обследуемым, возможно, начиная с 18-летнего возраста. Вместе с тем, информации даже о минимальном уровне квалификации пользователя и о сертификации самой методики ни в одном из обозначенных источников не представлено.

Во всех анализируемых пособиях отсутствуют сведения о валидации и проверке содержания методики на однозначность, точность и надежность. В данном случае у психолога не может быть полной уверенности в психометрической состоятельности теста и его пригодности для диагностики эмоциональных барьеров. В описании текста методики так же не отражены логика и форма проведения диагностической процедуры включая инструкцию, ориентировочный диапазон времени, отводимого на тестирование и способы фиксации результатов. Обозначенные недочеты могут негативно повлиять на организацию процедуры тестирования и вызовут определенные трудности и при обработке данных, и при интерпретации полученных результатов.

Структура методики во всех обозначенных источниках представлена идентично: опросник состоит из 25 утверждений, на которые обследуемому предлагается отвечать «да», либо «нет». Наиболее значительные погрешности обнаруживаются в процессе анализа содержательной части методики. Следует отметить, что в практикуме Л.Д. Столяренко двум шкалам «Доминирование негативных эмоций» и «Нежелание сблизаться с людьми на эмоциональной основе» соответствуют не номера вопросов, а неизвестные цифры 70 и 75. Возможно, что это опечатка, так как различий в формулировке утверждений при сравнении текста с другими анализируемыми источниками нами не выявлено. Однако содержание самих утверждений вызывает сомнение в их смысловом соответствии указанным шкалам. Так, шкале «Неумение управлять эмоциями, дозировать их», по нашему мнению, содержательно не соответствуют утверждения №1 («Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость») и №16 («Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т.п.»). Усталость – это, скорее, естественное состояние организма человека, недостаток сил и энергии, возникший в результате его естественной жизнедеятельности. В состоянии усталости, как правило, человек не испытывает ярких эмоций, а находится в спокойном расположении. Психологи различают несколько разновидностей усталости: а) физическая (телесная), эмоциональная (душевная), интеллектуальная; б) реальная; демонстрируемая; в) периодическая; хроническая [10]. В данном же утверждении вид усталости не конкретизируется, но при этом изначально причисляется к негативным эмоциям, несмотря на то, что усталость бывает и позитивной. Так, после продуктивного трудового дня, не смотря на усталость, человек может

чувствовать удовлетворение от выполненной работы (например, так называемая, творческая усталость). Морщить лицо можно не только вследствие негативных эмоций, но и по причине умственного напряжения (например, решение интеллектуальной задачи или в ситуации принятия ответственного решения), или из-за погодных условий (например, если ярко светит солнце или, напротив, человек испытывает холод и поэтому несколько зажат).

Шкале «Неадекватное проявление эмоций» не соответствует смысловой контекст утверждения № 12 («Если я увлекаюсь разговором, то моя мимика становится излишне выразительной, экспрессивной»). В данном случае некорректно словосочетание «излишне выразительная и экспрессивная мимика», так как, во-первых, экспрессивная мимика не поддается произвольному контролю и может свидетельствовать об особенностях темперамента, во-вторых, экспрессивность не всегда показатель неадекватности – она, например, очень важна в профессии педагога (для поддержания интереса аудитории), актера (для привлечения внимания зрителя, активизации, так называемого, «эмоционального заражения»). Некорректным мы полагаем утверждение № 18 («Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным»), отнесенное к шкале «Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций». Если человек не может быстро «раскрыться», адаптироваться в новой ситуации и чувствовать себя в ней раскованно, то это может быть свидетельством не только неразвитости эмоций, настороженности, но результатом ряда других индивидуальных особенностей личности (например, интровертированности), которые, к тому же, для него как раз и являются естественным состоянием. Смысловым несоответствием шкале «Доминирование негативных эмоций» обладают, на наш взгляд, утверждения № 19 («Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно») и 24 («Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать»). Заметим, когда у человека «на душе спокойно», это не может рассматриваться как негативная эмоция, равно как печаль и озабоченность – не синонимы и не рядоположенные эмоциональные состояния. Соответственно, и пронзительный («сильный», «тяжелый», «холодный», «магнетический» и пр.) взгляд, может быть особенностью строения лица (определенное расположение глаз и находящихся рядом с ними частей лица – брови, веки, лоб, нос и т.п.) [3; 5], но это не всегда указывает на доминирование у человека негативной эмоции. Очевидно, что сила человеческого взгляда далеко не однозначно свидетельствует о преобладании у него спектра отрицательных эмоций.

Относящиеся к шкале «Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе» утверждения № 5 («Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется»), № 10 («В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам») и №20 («Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком»), мы также полагаем содержательно не валидными. В частности, не вполне понятны основания, по которым автор относит утверждение №5 к нежеланию сближаться с людьми. Если человек «изображает учтивость» со многими людьми, то это, в большей мере, свидетельствует о лести и лицемерии [5; 8; 10], чем об адекватном межличностном общении. Формулировка утверждения № 10 ориентирована на

выражение личной симпатии, которая уместна в ситуации межличностного общения, но противоречит этике деловых отношений. Трудности зрительного контакта, обозначенные в утверждении № 20, могут быть обусловлены не только нежеланием вступать в коммуникативное взаимодействие с малознакомым человеком, но и наличием у субъекта какой-либо эмоциональной травмы, его индивидуальными особенностями [7; 11]. Как видим, девять из 25 утверждений не обладают достаточной достоверностью, а значит, и не предоставят специалисту адекватной и полноценной информации.

Анализ ключа методики свидетельствует о достаточной простоте обработки полученных данных: общая сумма высчитывается посредством элементарного сложения набранных баллов. Интерпретация результатов так же не вызывает каких-либо затруднений – в краткой форме отмечается, что чем больше сумма баллов, тем выше уровень эмоциональных «помех» в установлении эмоциональных контактов. Однако, учитывая некорректность и смысловое несоответствие отдельных утверждений, конечный результат может быть весьма сомнительным.

Следует отметить, что В.В. Бойко позиционирует методику как тест для самооценивания субъектом наличия у него эмоциональных проблем в повседневной жизни. Примечательно, что в источнике самого автора-разработчика в описании методики присутствуют те же недочеты, что и в других методических пособиях, в частности, не приводятся конкретные сведения о стандартизации и валидности теста. Вместе с тем, эта методика пользуется большой популярностью у отечественных психологов при проведении исследований, соответственно, отсутствие важных психометрических характеристик может привести к значительным искажениям фактической информации и, следовательно, снизить степень достоверности научных данных.

В целом опроснику В.В. Бойко, представленному в ряде источников, включая авторский аналог, несмотря на общую значимость и востребованность методики, присущ ряд методологических погрешностей и методических недостатков:

1. Отсутствует операционализация понятий «помехи», «барьеры в установлении эмоциональных контактов».

2. Отсутствие сведений о валидизации и других психометрических показателях тестовой процедуры.

3. Отсутствуют данные о выборке стандартизации, позволяющей объективизировать определение статистических тестовых норм.

4. Несоответствие смыслового содержания отдельных утверждений опросника наименованию шкал.

5. Стилистика изложения интерпретации результатов не согласуется с требованиями научности – психологическая информация представлена в разговорном стиле.

Известно (Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов [12], А.Г. Шмелев [14], Л.Ф. Чупров [13], О.А. Белобрыкина [2] и др.), что если методика, как специфический измерительный инструмент, не соответствует основным психометрическим свойствам, то ее нельзя использовать в психодиагностике. Кроме того, в рамках международных стандартов и требований, предъявляемых к психологическим тестам, отмечается, что ответственность за качество применяемого измерительного инструмента и достоверность результатов, полученных при его использовании, несет пользователь метода. Исходя из этого, методика «Диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов», созданная В.В. Бойко, не может быть рекомендована к применению ни в исследовательских целях, ни для постановки психологического диагноза и особенно психологам, не имеющим достаточного опыта психодиагностической работы.

Подводя краткий итог, отметим, что анализ методики В.В. Бойко, представленной в четырех источниках методической направленности, показал необходимость её тщательной методологической и содержательной доработки.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 2007. – 363 с.
2. Белобрыкина О.А. Обучение студентов элементарным основам профессиональной оценки диагностического инструментария // Современные проблемы психодиагностики: материалы межвузовской научно-практической конференции. – СПб.: Санкт-Петербургский институт психологии и акмеологии, 2012. – С. 50-56.
3. Бодалев А. А. Психология общения. – М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 256 с.
4. Защирина О. В., Наследов А. Д. Психология общения младших школьников: психодиагностика: Учебное пособие. – СПб.: Изд. дом С.-Петербур. гос. ун-та, 2006. – 239 с.
5. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. – М.: Политиздат, 1988. – 319 с.
6. Коджаспирова Г.М., Коджаспиров А.Ю. Педагогический словарь: Для студ. высш. и сред. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 176 с.
7. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: Учебник для вузов.– СПб: Питер, 2002. – 544 с.
8. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 1997. – 365 с.
9. Ломов Б.Ф. Проблема общения в психологии. – М.: Наука, 1981. – 280 с.
10. Психология: Учебник для гуманитарных вузов /под науч. ред. В.Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2001. – 656 с.
11. Руденская Ю.Е. Значение коммуникативной компетенции в процессе подготовки студентов-педагогов // Акмеология профессионального образования: Материалы VIII Всероссийской научно-практической конференции. – Екатеринбург: ФГАОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2011. – С.95-98.
12. Стандартные требования к психологическим тестам: Приложение 2 Б // Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике. – СПб.: Питер, 2009. – С. 410-450.
13. Чупров Л.Ф. Психологическая диагностика в работе практического психолога // Вестник практической психологии образования. – 2009. – №№ 3 (20). – 4 (21).
14. Шмелев А.Г. Практическая тестология: Тестирование в образовании, прикладной психологии и управлении персоналом. – М.:ООО «ИПЦ «Маска», 2013. – 688 с.