

УДК 159.9
DOI: 10.25688/2223-6872.2024.50.2.1

ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАЧИНАЮЩИХ ПСИХОЛОГОВ

О. И. Миронова,

Финуниверситет,
НИУ ВШЭ,
Москва, Россия,
mironova_oksana@mail.ru

В статье представлен теоретический анализ подходов к исследованию коммуникативных барьеров в деятельности начинающих психологов. Данная проблема на сегодняшний день является достаточно актуальной: затруднения в профессиональном общении специалистов возникают очень часто, а теоретическое и практическое осмысление данного вопроса в исследованиях представлено мало. Начиная свою профессиональную деятельность практический психолог сталкивается с определенными трудностями в коммуникации с клиентами, их близкими, коллегами и пр. Это обусловлено самыми разными причинами, в том числе отсутствием навыков у молодого специалиста по управлению собственными психическими состояниями. Полученные знания при обучении в вузе зачастую не дают возможности справиться с ситуацией, преодолеть стресс, возникший в профессиональном взаимодействии. Важным является наличие в образовательном процессе вуза специальных дисциплин, практикумов, где студенты осваивают конкретные способы, методы по формированию барьероустойчивого поведения в профессиональной деятельности. К началу осуществления своей профессиональной деятельности практическому психологу необходимо четко представлять, с какими видами коммуникативных барьеров он может столкнуться, какие переживания при этом могут возникнуть. Начиная свою деятельность психолог должен обладать определенным арсеналом приемов для профилактики и оптимизации барьерного взаимодействия.

В статье проанализированы понятие «коммуникативные барьеры», их виды; выявлены сферы жизнедеятельности, где возникают подобные явления; раскрыто соотношение понятий «коммуникативный барьер» и «психологический барьер»; показана специфика профессиональной деятельности практических психологов и описаны коммуникативные затруднения в ее осуществлении; выделены основные признаки коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности психологов.

Ключевые слова: коммуникативный барьер; психологический барьер; профессиональная деятельность психолога; коммуникативные барьеры в деятельности начинающих психологов.

Для цитирования: Миронова О. И. Подходы к исследованию коммуникативных барьеров в деятельности начинающих психологов // Системная психология и социология. 2024. № 2 (50). С. 5–17. DOI: 10.25688/2223-6872.2024.50.2.1

Миронова Оксана Ивановна, доктор психологических наук, профессор департамента психологии факультета социальных наук Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», профессор кафедры психологии и развития человеческого капитала факультета социальных наук и массовых коммуникаций Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, Москва, Россия.

ORCID: 0000-0003-4822-5877

E-mail: *mironova_oksana@mail.ru*

© Миронова О. И., 2024

**APPROACHES TO THE STUDY OF COMMUNICATION BARRIERS
IN THE ACTIVITIES OF NOVICE PSYCHOLOGISTS****O. I. Mironova,**

Financial University,

HSE University,

Moscow, Russia,

mironova_oksana@mail.ru

The article presents a theoretical analysis of approaches to the study of communication barriers in the activity of novice psychologists. This problem is quite relevant today, difficulties in professional communication of specialists arise very often, and there is little theoretical and practical understanding of this issue in research. A practical psychologist, starting his professional career, faces certain difficulties in communicating with clients, their loved ones, colleagues, etc. This is due to a variety of reasons, including the lack of skills of a young specialist in managing his own mental states. The knowledge gained while studying at the university does not often allow him to cope with the situation, overcome the stress that has arisen in his professional life. It is important to have special disciplines and workshops in the university educational process where students master specific methods and methods for the formation of barrier-resistant behavior in professional activities. By the beginning of his professional activity, a practical psychologist needs to understand clearly what types of communication barriers he may encounter, what experience may arise in this case. A psychologist starting his career should have a certain arsenal of techniques for the prevention and optimization of barrier interaction.

The article analyzes the concept of “communicative barriers”, their types, identifies the spheres of life where such phenomena occur, reveals the relationship between the concepts of “a communicative barrier” and “a psychological barrier”, shows the specifics of the professional activity of practical psychologists and describes communicative difficulties in its implementation, highlights the main signs of communicative barriers in the professional activity of psychologists.

Keywords: communication barrier; psychological barrier; professional activity of a psychologist; communication barriers in the activities of novice psychologists.

For citation: Mironova O. I. Approaches to the study of communication barriers in the activities of novice psychologists // Systems Psychology and Sociology. 2024. № 2 (50). P. 5–17. DOI: 10.25688/2223-6872.2024.50.2.1

Oksana Ivanovna Mironova, Doctor of Psychology, Professor of the Department of Psychology of the Faculty of Social Sciences of the National Research University Higher School of Economics, Professor of the Department of Psychology and Human Capital Development of the Faculty of Social Sciences and Mass Communications of the Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia.

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4822-5877>E-mail: mironova_oksana@mail.ru**Введение**

Проблема коммуникативных барьеров в деятельности начинающих психологов на сегодняшний день является достаточно актуальной: в силу неопытности затруднения в их профессиональном общении возникают очень часто, а теоретическое и практическое осмысление данного вопроса в исследованиях представлено мало.

Начинающий свою профессиональную деятельность специалист сталкивается с определенными трудностями в коммуникации с клиентами, их близкими, коллегами и пр. Это обусловлено самыми разными причинами, в том числе отсутствием навыков у молодого специалиста по управлению собственными психическими состояниями. Полученные знания при обучении в вузе зачастую не дают возможности справиться

с ситуацией, преодолеть стресс, возникший в профессиональном взаимодействии. Важным является наличие в образовательном процессе вуза специальных дисциплин, практикумов, где студенты осваивают конкретные способы, методы по формированию барьероустойчивого поведения в профессиональной деятельности. К началу осуществления своей профессиональной деятельности практическому психологу необходимо четко представлять, с какими видами коммуникативных барьеров он может столкнуться, какие переживания при этом могут возникнуть. Начиная свою деятельность психолог должен обладать определенным арсеналом приемов для профилактики и оптимизации барьерного взаимодействия.

Для того чтобы выявить основные подходы к исследованию коммуникативных барьеров в деятельности начинающих психологов, в рамках данной статьи решим следующие задачи:

1) уточним понятие «коммуникативный барьер»;

2) проанализируем виды коммуникативных барьеров и уточним понятие «психологический барьер»;

3) раскроем специфику профессиональной деятельности практического психолога и проанализируем коммуникативные затруднения в ее осуществлении;

4) выделим основные признаки коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности психолога.

Результаты

В словарях можно встретить самые разные определения коммуникативных барьеров. Анализ представленных определений показывает, что коммуникативный барьер — это, во-первых, всегда некие препятствия, затруднения, которые мешают процессу эффективной коммуникации, достижению успешного результата, и, во-вторых, их возникновение связано с самыми разными причинами (техническими, психологическими, организационными и пр.).

В психологической литературе представлены различные классификации видов

коммуникативных барьеров. Оригинальная классификация, описывающая «явление непонимания», была предложена Б. Д. Поршневым [26: с. 116]. Главным звеном, задающим весь процесс коммуникации, с точки зрения автора, является речь. Ее основная функция — это воздействие на другого. Б. Д. Поршнев полагает, что человек, произносящий речь, в первую очередь воздействует на партнера путем внушения [26: с. 118]. При условии безоговорочного и полного доверия со стороны того, кто слушает, возникает не только череда ощущений, образов, представлений от слов говорящего, но запускается механизм действия, как будто сам слушающий был прямым наблюдателем того, о чем шла речь. Человек превращается в орудие, имеет несвойственные ему мысли и совершает несвойственные ему действия и поступки. Человек защищается, не доверяя словам другого, проявляя встречную психологическую активность. По сути, включается коммуникативный барьер — контрсуггестия.

Б. Ф. Поршнев выделил три вида контрсуггестии, связанные с: 1) учетом авторитетности или неавторитетности человека; 2) обособлением; 3) включением механизма непонимания. [26: с. 123]. При первых двух слушающий защищается от коммуникативного источника, при третьем — от самой информации (сообщения)

Г. М. Андреева в своей известной работе пишет о таких видах коммуникативных барьеров, как социальный и психологический [2: с. 100].

Социальный коммуникативный барьер возникает из-за различий религиозных, профессиональных, политических взглядов партнеров по общению. В силу этих взглядов может сильно различаться не только интерпретация одного и того же понятия, но и возникать существенные отличия в мироощущении, мировоззрении, миропонимании людей. В основе этих барьеров лежат объективные социальные причины, например вхождение общающихся в разные социальные группы, воспитание в разных культурах. В этом смысле коммуникация проявляет себя как одна из сторон общения, считает автор [2: с. 101]. Эти барьеры существенным образом усложняют общение, но все равно

коммуникация происходит, например даже в военном конфликте враждующие стороны осуществляют переговорный процесс.

Психологический барьер детерминируется индивидуальными психологическими особенностями общающихся. Такой особенностью может стать низкий уровень доверия, лживость, неприязнь к другому и пр., а также застенчивость личности [12]. В этом случае, с позиции Г. М. Андреевой, на первый план выходит характер межличностных и общественных отношений, сложившихся между участниками коммуникации [2: с. 86].

Конкретные виды коммуникативных барьеров описывает в своем учебнике А. В. Морозов [22: с. 136]. При механическом обрыве информации, неясности передаваемой информации встречаемся с информационно-дефицитным барьером. Замещающе-искажающий барьер возникает по принципу испорченного телефона при ясности услышанных слов, но придании им собственного значения (чем больше участников в передаче информации, тем сильнее коммуникативный барьер). Полученная информация обуславливает возникновение определенных эмоций, чувств и тогда возникает эмоциональный барьер.

Другая классификация коммуникативных барьеров принадлежит Я. Н. Лупьяну, который полагает, что данное явление напрямую связано с причинами конфликта или способствует их возникновению [18: с. 25]. Таковы барьеры, связанные с характером (тип темперамента, интроверт или экстраверт и пр.), отрицательными эмоциями, восприятием (речь и установки), техникой и навыками общения, элементарным незнанием чего-то.

В литературе встречается классификация психологических барьеров, возникающих в процессе педагогической деятельности [24: с. 121]. В частности, речь идет о барьере фрустрационного состояния, напряженного психического состояния, и барьере, связанном с инновациями в педагогической работе.

Барьер напряженных психических состояний возникает у человека из-за тревожности, невозможности выспаться, чувства изолированности в группе, переизбытка, повышенной чувствительности к критическим замечаниям, подавленности, постоянного дискомфорта,

враждебности, низкой степени уверенности относительно своих поступков, опасений за будущую жизнь, депрессивных проявлений, ограниченности в принятии решений, непринятия другими людьми и пр. Барьер фрустрационного состояния связан с двигательным возбуждением, бесцельными и неупорядоченными реакциями, апатией, агрессией, стереотипизацией, регрессией, с затруднениями в когнитивных процессах (память, восприятие, мышление). Человек имеет негативные установки относительно своего окружения, не доверяет ему, боится критических замечаний в свой адрес, насмешек, боится совершить ошибочные действия. Предвзятое отношение членов коллектива к любому нововведению, отсутствие умений, навыков эффективно взаимодействовать с другими, сомнения в необходимости нововведений лежат в основе барьера инновационной деятельности педагога.

В научной литературе исследуются отдельные виды коммуникативных барьеров. В статье С. Н. Ениколопова, Н. В. Мешковой изучается феномен предубежденности как значимый психологический барьер для процесса общения [11].

Авторы акцентируют внимание на том, что предубежденность можно рассматривать как определенную форму агрессии; она связана с тем, что человек является членом какой-либо группы, воплощая в жизнь ее установки и ценности.

Анализ различных видов коммуникативных барьеров, приведенных выше, позволяет определить соотношение понятий «коммуникативный барьер» и «психологический барьер». Можно с уверенностью сказать, что второй термин является более узким по отношению к первому, он связан с особым психологическим состоянием, выражающимся в том, что субъект ведет себя пассивно, и это выступает препятствием для успешного выполнения им деятельности [27: т. 2, с. 35]. Таким образом, психологический барьер — это вид коммуникативного барьера, т. е. препятствия, затруднения, мешающие процессу успешной, эффективной коммуникации, вызванные причинами психологического характера (мотивацией, состоянием, личностными качествами партнеров по общению и пр.).

Многочисленные работы современных авторов посвящены барьерам в коммуникации родителей и детей [9; 14; 16], а также межпоколенческим коммуникациям. Так, в статье А. А. Смолькина изучаются особенности постсоветского стиля коммуникации молодежи с представителями третьего возраста; обозначается проблема межпоколенческих барьеров [31].

В учебном пособии Н. А. Рождественской описываются затруднения в общении в группах подростков [29: с. 36], также исследуются издевательства со стороны сверстников [33].

Развитие коммуникативной компетенции подростков предлагается осуществлять в условиях виртуального общения. В. С. Собкин и А. В. Федотова приходят к выводу о том, что социальные сети являются для современного подростка пространством социальных проб, в котором разрешаются возрастные и социальные конфликты, преодолеваются различного рода коммуникативные барьеры [32]. В работе А. А. Масловой представлена методика развития коммуникативной компетенции [19]. Автор раскрывает основы создания специальной компьютерной программы, в рамках которой подросток сможет развивать свою коммуникативную компетентность. В качестве инструментов здесь выступают конкретные коммуникативные задачи и обратная связь, а формирование реплик основывается на принципах понимающей психотерапии Ф. Е. Василюка [5: с. 213].

Вызывает определенный интерес исследование коммуникативных барьеров в студенческих коллективах как факторов, понижающих творческие характеристики в поведении у молодых людей [36]. В эмпирическом исследовании приняли участие сорок студентов. Его результаты показали, что коммуникативные барьеры на начальных этапах командной работы негативно влияют на обмен знаниями и выстраивание личностных связей. Важная роль для преодоления коммуникативных барьеров отводится лидерам группы. Исследование также показало, что командное обучение является успешным фактором для преодоления коммуникативных барьеров и, соответственно, стимулирования творческого мышления у студентов.

Отдельным направлением в изучении коммуникативных барьеров у детей являются исследования проблем социального сиротства. Так, в статье А. Г. Самохваловой на основании трех серий эмпирических исследований выявлены общие коммуникативные трудности подростков — социальных сирот, а также описаны индивидуально-специфические групповые профили затрудненного общения подростков, оставшихся без попечения родителей в возрасте 6–10 лет; социальных сирот, взятых на воспитание в приемные семьи; вторичных социальных сирот [30]. Показана амбивалентная роль затрудненного общения в процессах социализации и индивидуализации социальных сирот; выявлены не только разрушительные функции затрудненного общения, но и его созидательный потенциал, способствующий конструктивному развитию подростка как субъекта общения. Рассматриваются различные психологические особенности детей, которые могут приводить к затруднениям в коммуникации.

Коммуникативные барьеры, возникающие в профессиональной деятельности различных специалистов, также являются предметом актуальных исследований и представлены в работах современных авторов.

Изучаются сложности коммуникативного пространства в суде присяжных, раскрыты конкретные трудности в процессе взаимодействия юристов и присяжных заседателей, анализируются трудности делового взаимодействия у предпринимателей. В частности, исследуется такой вид коммуникативного барьера, как конкуренция. Выявлено, что мужчины и женщины по-разному относятся к данному явлению. Мужчины «сражаются» за личные достижения, а женщины — за экономические ресурсы [25].

Интересным и актуальным на сегодняшний день представляется работа, где анализируются коммуникативные барьеры в профессиональной сфере оказания госуслуг, они возникают во взаимодействии специалистов и граждан (получателей этих услуг) [4]. Выделяют две группы возникающих барьеров — институциональный и неинституциональный. В первую группу входят трудности понимания нормативных документов, сбои и неполадки в самой организации по оказанию госуслуг; во вторую —

затруднения, обусловленные особенностями личностной сферы (эмоциональной, мотивационной и пр.) как самих специалистов, так и граждан. Четко прослеживаются также корреляции между проблемами коммуникации и возрастом, уровнем дохода, образованием и гендерной принадлежностью. Для нейтрализации выявленных коммуникативных барьеров авторы предлагают обратить внимание на профессиональную подготовку специалистов и применение различных форм онлайн-коммуникации.

Большое количество работ посвящено барьерам взаимодействия в медицинской практике. Отсутствие понимания того, что необходимо пациентам, их сложные характеры, конфликты между медсестрами и врачами — все это затрудняет уход за больными и мешает полноценному контакту с их семьями в отделениях интенсивной терапии для взрослых.

Вопросу коммуникативных барьеров и факторов, способствующих обсуждению сексуальных проблем, у медицинских работников с пациентами посвящена статья Н. Х. Дж. Хабуби и Н. Линкольн [35]. Среди таких барьеров и факторов выделены индивидуальное и общественное отношение к сексу и сексуальному благополучию; специфические для пациента обстоятельства; осознанные потребности в обучении и др. В целом медицинскими работниками признается важность обсуждения и поддержки потребностей в сексуальном благополучии у пациентов.

Интереснейшим поворотом в изучении коммуникативных барьеров является роль медицинских переводчиков в процессе лечения пациентов. В исследовании А. М. Гутьеррес и соавторов выявлено, что переводчики адаптировали заявления медиков, используя пять эмпатических лингвистических инструментов: контекстуализацию, поощрение, проверку понимания, нежность и смягчение [34]. В среднем за сеанс они применяли четыре лингвистических инструмента, причем чаще всего использовались контекстуализация и поощрение. Результаты исследования демонстрируют решающую роль переводчиков как культурных посредников.

Одной из актуальных проблем является изучение коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности ученых. Многие

междисциплинарные исследователи, на наш взгляд, при сотрудничестве со своими коллегами из других дисциплин могут столкнуться с коммуникативными барьерами, такими как несоответствие употребляемых терминов и понятий; различные интерпретации одних и тех же явлений; расхождение уровней личной мотивации и вовлеченности при междисциплинарном сотрудничестве.

Перейдем к раскрытию специфики профессиональной деятельности практического психолога и описанию коммуникативных затруднений в ее осуществлении.

Профессия психолога связана с деятельностью психологов-ученых, исследователей, преподавателей и непосредственно психологов-практиков, работающих в самых различных направлениях (клиническая психология, социальная психология, педагогика, военное дело и пр.).

Несомненно, имея общее базовое образование, включающее в себя единый набор профессиональных знаний, умений и навыков, психолог-ученый и психолог-практик обладают разными компетенциями и уровнем мастерства, о чем не раз писали самые разные авторы. Хотя следует заметить, что, на наш взгляд, преподаватель психологии, безусловно, должен иметь опыт практической психологической работы.

В учебном пособии И. В. Вачкова и его соавторов речь идет о таких направлениях профессиональной деятельности психолога, как академическое, прикладное и практическое [6: с. 15]. О. В. Ракитина в своем теоретическом обзоре анализирует профильные направления деятельности психолога: психологов — преподавателей вузов, психологов-исследователей и психологов-практиков. Кроме того, автор выявляет основные тенденции в направлениях обучения студентов-психологов, обеспечения деятельности практических психологов, организации научно-исследовательской и научно-теоретической деятельности, проведения научных дискуссий и т. д. [28]. В исследовании акцентируется внимание именно на деятельности начинающих психологов-практиков. Полагаем, что работа практического психолога связана с ситуациями психологической помощи, экспертизы и сопровождения.

Очевидным, на наш взгляд, является тот факт, что успешность деятельности психологов-практиков напрямую связана с их готовностью к межличностным контактам и умением их устанавливать, поддерживать, развивать, для них свойственна константная «жажда общения».

В учебнике Г. С. Абрамовой специфичность профессиональной деятельности психолога связывается с предметом его работы — индивидуальностью другой личности, а также с тем, что сам профессиональный психолог также имеет право на свою индивидуальность [1: с. 26].

Подтверждением этому является исследование, посвященное роли личности психолога, выполненное И. М. Коган [15]. В работе описаны две психологические консультации, показано, что их результат (успешный или неуспешный) обусловлен во многом неодинаковой ценностной позицией психологов. Автор абсолютно убежден, что основная задача психологической помощи — это оказание поддержки духовному Я личности. И здесь имеет большое значение, кто оказывает эту помощь, на каких ценностях строится мировоззрение психолога-консультанта. И даже если клиент пришел с запросом найти себя, ощутить свое духовное Я, то здесь успех во многом зависит от того, насколько специалист «уведет его от поисков». Главные проблемы этого исследования — специфика взаимодействия психолога с клиентом, ответственность за итог этого взаимодействия, его обусловленность ценностной позицией профессионала.

В описанных выше работах четко прослеживается идея о том, что в основе профессиональной деятельности психолога лежит коммуникация. Ученые пишут о «чистом» общении, раскрывая суть психологической консультации. Успешность данного процесса связана исключительно с повышенными требованиями к профессиональному взаимодействию и к используемому психологом коммуникативным средствам.

Традиционно при изучении профессиональной практической деятельности психолога подчеркивается диалоговая форма контакта «психолог – клиент», «психолог – психотерапевт». Например, И. А. Погодин представляет

диалогово-феноменологическую модель контакта, в основе которой лежат идеи гештальт-психологии [23].

Подробно раскрывают способы диалога в консультативной практике психолога А. Ф. Копьев и Т. А. Топольская [17]. Именно в реализации диалога автор усматривает преодоление барьеров, и здесь особую значимость приобретает позиция психолога, являющегося прежде всего собеседником: с одной стороны, ему присуща позиция «внеаходимости», он смотрит на ситуацию своими глазами, не является поглощенным обстоятельствами клиента; с другой стороны, принимает самое активное участие, не следуя формальным отношениям.

В своей статье авторы в контексте диалогического подхода рассматривают проблему потребности в психологической помощи. Выделяются возможные начальные состояния клиента и соответствующие этим состояниям мотивы. В зависимости от «открытости» или «закрытости» клиента по-разному определены автором стратегии поведения консультанта и особенности установления консультативного, психотерапевтического диалога.

Интересным представляется исследование Е. В. Мишиной, где автор анализирует обширный эмпирический материал, полученный в ходе консультативного процесса, и приходит к выводу о решающей роли диалогического согласования предмета совместной деятельности психолога-консультанта и клиента [21].

В ряде современных работ подчеркивается, что коммуникативная деятельность практических профессиональных психологов обладает свойством «терапевтичности». Ученые уходят в анализ профессиональной деятельности практического психолога от простого диалогического общения, ими разрабатывается так называемый триалогический подход к работе психолога и психотерапевта, в котором представлены позиции внутреннего наблюдателя, внутреннего клиента, внутреннего терапевта и имеются также два оппозиционных образа — субвизора и супервизора.

Принимая во внимание одну из граней коммуникативных затруднений, а именно их психологический характер, нельзя не отметить случаи, когда барьер в практической

деятельности психолога возникает в связи со срабатыванием механизма психологической защиты у клиента. Этой проблеме посвящено исследование И. М. Кадырова и А. А. Оксимец [13]. В частности, при психозах и аффективных расстройствах у клиентов существует специфика в динамике их защитной организации; психологу необходим пошаговый анализ данного процесса на каждом этапе консультативного сеанса.

Еще одним видом коммуникативного затруднения в деятельности практического психолога выступает тот факт, что психолог и клиент не всегда говорят на одном языке. Практические подходы, конкретные методики, применяемые в психоанализе, когнитивно-поведенческом, гуманистическом направлении, очень разнятся. Необходим единый универсальный язык для всех подходов с целью применения профессиональными психологами в своей в практической работе.

Затруднение у психолога во взаимодействии с клиентом может быть вызвано недостаточным уровнем развития его наблюдательности. М. Г. Бобкова предлагает методику анализа вербального взаимодействия субъектов консультационного процесса, которая является в том числе эффективным инструментом для развития наблюдательности у будущих психологов-практиков [3].

Необходимость развития эмоциональной компетентности практического психолога как ключевого фактора при преодолении коммуникативных барьеров в диаде «консультант – клиент» подтверждают результаты исследований, приведенные в статьях В. Р. Дорожкина и Ф. Е. Василюка.

В. Р. Дорожкин анализирует понятие «эмоциональные дискурсы», которые знакомы человеку с самого детства. Это некие эмоциональные состояния, которые закрепились у взрослого человека через импринтинг. Они являются базовыми и закреплены через опыт отношений. Каждый человек является носителем эмоционального дискурса своей группы, и чужие ему неясны. Они понимают слова других, но эмоциональный отклик не возникает. В. Р. Дорожкин подчеркивает, что профессиональному психологу важно изучать незнакомые «эмоциональные языки» [10].

В статье Ф. Е. Василюка раскрывается категория сопереживания в концепции понимающей психотерапии, уточняется и место, и смысл данной категории. Безусловно, сопереживание является важным предиктором для профилактики барьеров во взаимодействии психотерапевта и пациента, в этом смысле подчеркивается уникальность феномена сопереживающего понимания. Большое значение для возникновения данного феномена имеет глубокая творческая работа психотерапевта [5].

Возникновение коммуникативных барьеров в деятельности практического психолога возможно в процессе осмысления внутреннего мира клиента. В этом вопросе представляет интерес исследование, выполненное Д. Э. Волковой и А. Б. Орловым [8]. Авторы разъясняют сущность процесса означения (перевода смысла в знаковую форму) и сравнивают его протекание при вербальных и невербальных формах психотерапевтической практики на примерах разговорной клиент-центрированной терапии К. Роджерса и экспрессивной клиент-центрированной терапии его дочери — Н. Роджерс. Авторы доказывают, что большое воздействие на психоэмоциональное состояние клиента оказывают невербальные формы экспрессивной психокоррекции и психотерапии, в частности с помощью пластического изобразительного творчества.

При вербальной терапии осмысление терапевтом элементов внутреннего мира клиента от глубинного до осознанного уровня происходит через эмпатическое отображение. В связи с этим возможны определенного рода затруднения, так как процесс перевода неосознаваемого в речь форсируется, происходит скачкообразно, что чревато упущением существенных элементов и итоговым искажением искомого содержания. При невербальной терапии эмпатическое отображение сопровождается зрительным восприятием художественного продукта в процессе его создания и поэтому перевод неосознанного в осознанное происходит постепенно, с максимальным захватом промежуточных элементов.

Обуславливает возникновение коммуникативных барьеров в процессе психологического

консультирования сам способ его проведения, например посредством интернет-пространства. А. Е. Войскунский в своей статье, раскрывая перспективы становления психологии Интернета, говорит о важности такого направления деятельности в этой сфере, как оказание помощи клиентам [7].

Значимость интернет-консультирования, его особенности и связанные с ним трудности показывает в своих работах В. И. Меновщиков [20]. Автор изучает проблему развития дистантной психологической помощи в целом (другие названия: кибертерапия, е-терапия, психотерапия онлайн). Он представляет модель интернет-консультирования в трех измерениях: в личностном, средовом и текстовом.

При определении понятия интернет-консультирования В. И. Меновщиков апеллирует к известному е-терапевту Марше Эйнсворт, трактующей его как получение профессиональной помощи консультанта по Интернету, которая может заключаться как в ответе на один вопрос, так и в продолжительной беседе по электронной почте, видеочату и через другие дистантные коммуникативные системы. Онлайн-консультирование осуществляется на основе тех же этических и юридических норм, что и очное консультирование, и является достойной альтернативой традиционной психотерапии.

Для некоторых людей это единственный доступный способ получить помощь профессионального терапевта. Но, с другой стороны, В. И. Меновщиков раскрывает следующие затруднения онлайн-консультирования: отсутствие невербальной информации (мимики, жестов, интонации и т. п.); клиент может шутить, предлагая вымышленные проблемы; сообщения могут быть не получены из-за неправильного адреса или ошибки консультанта при отправке сообщения; возможность нарушения конфиденциальности посторонними лицами; вопрос о проверке компетентности консультанта; необходимость терапевту тщательно выбирать выражения, чтобы не показаться клиенту враждебным [20].

Анализ различных работ зарубежных и отечественных авторов, представленный выше, а также изучение деятельности профессиональных психологов на практике позволяют

раскрыть характерные признаки коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности психолога: во-первых, они представляют собой затруднения, которые реально существуют или являются вымышленными; во-вторых, они находятся в сфере коммуникативной деятельности психологов и оказывают непосредственное влияние на выполнение им своих профессиональных задач; в-третьих, они субъективно переживаются психологом и фактически выступают психологическими барьерами в его профессиональной деятельности.

Выводы

Таким образом, проанализированы понятие «коммуникативные барьеры», их виды; выявлены сферы жизнедеятельности, где возникают подобные явления; раскрыто соотношение понятий «коммуникативный барьер» и «психологический барьер»; показана специфика профессиональной деятельности практических психологов и описаны коммуникативные затруднения в ее осуществлении; выделены основные признаки коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности психологов.

Анализ проблемы коммуникативных барьеров в научной литературе показал, что данный феномен всегда связывают с какими-то затруднениями, препятствующими эффективности коммуникации и обусловленными причинами технического, психологического, организационного и другого характера.

Разработаны различные классификации коммуникативных барьеров в работах таких авторов, как Б. Д. Поршнева, Г. М. Андреева, А. В. Морозов, Я. Н. Лупьян и др.

Коммуникативные барьеры исследуются в самых разных сферах и направлениях: в отношениях детей и родителей, в группах подростков, в студенческих коллективах, в условиях виртуального общения, касательно проблемы социального сиротства и пр.

Многочисленные исследования посвящены коммуникативным барьерам, возникающим в профессиональной деятельности различных специалистов (предпринимателей, юристов, присяжных заседателей, государственных служащих, педагогов, переводчиков, ученых).

Возникновение коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности психологов связано со спецификой этой работы, где в качестве предмета выступает другой человек, а также тем, что сам психолог имеет свою индивидуальность. Основную роль в возникновении коммуникативных барьеров играют психологические факторы (личности психолога и клиента, их психическое состояние, наличие психологических защит, «разный язык» и означения, неодинаковые эмоциональные дискурсы, отсутствие эмпатии и многое другое).

Проделанный анализ позволил уточнить следующее определение: коммуникативные

барьеры в профессиональной деятельности психолога — это субъективно переживаемые затруднения, препятствующие эффективному взаимодействию с клиентом и осуществлению практическим психологом своей профессиональной деятельности.

В качестве перспектив дальнейших исследований необходимо отметить эмпирическое изучение конкретных видов коммуникативных барьеров в деятельности начинающих психологов, а также влияния на их возникновение профессиональной мотивации, способности к саморегуляции и профессионально важных качеств специалистов.

Литература

1. **Абрамова Г. С.** Практическая психология: учеб. для вузов и ссузов. 7-е изд., перераб. и доп. М.: Прометей, 2018. 540 с.
2. **Андреева Г. М.** Социальная психология: учеб. для высших учебных заведений. 5-е изд., исправ. и доп. М.: Аспект Пресс, 2022. 360 с.
3. **Бобкова М. Г.** Методика анализа вербального взаимодействия субъектов консультационного процесса // Консультативная психология и психотерапия. 2013. № 4 (79). С. 119–132.
4. **Василькова В. В., Минина В. Н.** Коммуникативные барьеры в практиках оказания гражданам государственных услуг // Социологические исследования. 2019. № 1. С. 75–84. DOI: 10.31857/S013216250003749-6
5. **Василюк Ф. Е.** Сопереживание как центральная категория понимающей психотерапии // Консультативная психология и психотерапия. 2016. Т. 24. № 5. С. 205–227. DOI: 10.17759/cpp.2016240511
6. **Вачков И. В., Гриншпун И. Б., Пряжников Н. С.** Введение в профессию «психолог»: учеб. пособие / под ред. И. Б. Гриншпуна. 6-е изд., перераб. и доп. М.: Изд-во Московского психолого-социального университета; Воронеж: МОДЭК, 2015. 520 с.
7. **Войскунский А. Е.** Перспективы становления психологии Интернета // Психологический журнал. 2013. Т. 34. № 3. С. 110–118.
8. **Волкова Д. Э., Орлов А. Б.** Означение содержаний внутреннего мира клиента в разговорной и экспрессивной психотерапии // Вопросы психологии. 2009. № 2. С. 88–97.
9. **Головей Л. А., Савеньшева С. С., Василенко В. Е.** Детско-родительские отношения в стабильные и кризисные периоды детства // Психологический журнал. 2015. Т. 36. №2. С. 32–43.
10. **Дорожкин В. Р.** Эмоциональные дискурсы в психотерапии // Консультативная психология и психотерапия. 2015. Т. 23. № 2. С. 157–171. DOI: 10.17759/cpp.2015230210
11. **Ениколопов С. Н., Мешкова Н. В.** Предубежденность в контексте свойств личности // Психологический журнал. 2010. Т. 31. № 4. С. 35–46.
12. **Зимбардо Ф.** Застенчивость. Как ее побороть и приобрести уверенность в себе / пер. с англ. яз. В. Д. Баттисты. М.: Бомбора, 2023. 448 с.
13. **Кадыров И. М., Оксонец А. А.** Динамика защитной организации личности при аффективных расстройствах в ходе психоаналитического интервью // Консультативная психология и психотерапия. 2011. № 1 (68). С. 109–136.
14. **Карабанова О. А.** Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: учеб. пособие. М.: Гардарики, 2005. 320 с.
15. **Коган И. М.** Роль личности психолога в консультировании: два случая из практики // Консультативная психология и психотерапия. 2012. № 3 (74). С. 133–142.
16. **Конищева А. В.** Подходы к исследованию родительского отношения в российской психологии // Психология и право. 2022. Т. 12. № 3. С. 88–96. DOI: 10.17759/psylaw.2022120308
17. **Копьев А. Ф., Топольская Т. А.** Психотерапия обыденной жизни (феноменологическое исследование диалога) // Консультативная психология и психотерапия. 2017. Т. 25. № 4. С. 94–114. DOI: 10.17759/cpp.2017250407

18. **Лупьян Я. А.** Барьеры общения, конфликты, стресс. Минск: Вышэйшая школа, 1986. 202 с.
19. **Маслова А. А.** Диалог подростка с виртуальным собеседником как опосредствование в развитии коммуникативной компетентности // Психолого-педагогические исследования. 2018. Т. 10. № 2. С. 88–102. DOI: 10.17759/psyedu.2018100208
20. **Меновщиков В. Ю.** Этические вопросы консультирования он-лайн // Культурно-историческая психология. 2010. № 1. С. 89–95.
21. **Мишина Е. В.** Феномен совместности в межличностном взаимодействии: на материале процесса психологического консультирования: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2010. 24 с.
22. **Морозов А. В.** Деловая психология: учеб. для студентов высш. учеб. заведений. 3-е изд., доп. и перераб. М.: Академический Проект, 2020. 1040 с.
23. **Погодин И. А.** Диалогово-феноменологическая модель мышления человека: ресурсы первичного опыта // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2013. Т. 10. № 3. С. 109–118.
24. **Подымов Н. А., Подымова Л. С.** Технология разработки модуля дополнительного образования педагогов «Психологические барьеры проектирования персонализированного образовательного пространства» // Высшее образование сегодня. 2023. № 6. С. 119–123. DOI: 10.18137/RNU.HET.23.06.P.119
25. **Позняков В. П., Титова О. И.** Особенности отношений предпринимателей мужчин и женщин к конкуренции и партнерству в деловом взаимодействии // Психологический журнал. 2014. Т. 35. № 4. С. 5–17.
26. **Поршнев Б. Ф.** Социальная психология и история. 2-е изд., доп. и испр. М.: Наука, 1979. 232 с.
27. Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / ред.-сост. Л. А. Карпенко; под общ. ред. А. В. Петровского. М.: ПЕР СЭ, 2005.
28. **Ракитина О. В.** Журнал «Вопросы психологии» как актуальный ресурс по проблемам формирования психолога-преподавателя, ученого, практика // Вопросы психологии. 2016. № 1. С. 29–44.
29. **Рождественская Н. А.** Девиантное поведение и основы его профилактики у подростков: учеб. пособие. М.: Генезис, 2020. 216 с.
30. **Самохвалова А. Г.** Социальное сиротство как фактор затрудненного общения подростка // Вопросы психологии. 2016. № 3. С. 29–40.
31. **Смолькин А. А.** Межпоколенческие конфликты в повседневной жизни // Социологические исследования. 2010. № 11 (319). С. 110–114.
32. **Собкин В. С., Федотова А. В.** Сеть как пространство социализации современного подростка // Консультативная психология и психотерапия. 2019. Т. 27. № 3. С. 119–137. DOI: 10.17759/cpp.2019270308
33. **Тилиндене И., Швагжде Б., Шукис С.** Взаимосвязь личностных характеристик подростков и пережитого ими опыта участия в издательствах // Психологический журнал. 2017. Т. 38. № 4. С. 53–61. DOI: 10.31857/S20000375-9-1
34. Agents of empathy: How medical interpreters bridge sociocultural gaps in genomic sequencing disclosures with Spanish-speaking families / Gutierrez M. et al. // Patient Education and Counseling. 2019. Vol. 102. Issue 5. P. 895–901. DOI: 10.1016/j.pec.2018.12.012
35. **Haboubi N. H. J., Lincoln N.** Views of health professionals on discussing sexual issues with patients // Disability and Rehabilitation. 2003. Vol. 25. P. 291–296. DOI: 10.1080/0963828021000031188
36. **Ming-Huei Chen, Somya Agrawal.** Exploring student's team behavior through entrepreneurship education: a time-lagged study // Education & Training. 2018. Vol. 60. Issue 7/8. P. 781–799. DOI: 10.1108/ET-07-2017-0102

References

1. **Abramova G. S.** Prakticheskaya psixologiya [Practical psychology]: uchebnik dlya vuzov i ssuzov. 7-e izdanie, pererabotannoe i dopolnennoe. M.: Prometej, 2018. 540 p.
2. **Andreeva G. M.** Social'naya psixologiya [Social psychology]: uchebnik dlya vy'sshix uchebny'x zavedenij. 5-e izdanie, ispravlennoe i dopolnennoe. M.: Aspekt Press, 2022. 360 p.
3. **Bobkova M. G.** Metodika analiza verbal'nogo vzaimodejstviya sub`ektov konsul'tacionnogo processa [Method of verbal interaction analysis of consulting process subjects] // Counseling Psychology and Psychotherapy. 2013. № 4 (79). P. 119–132.
4. **Vasilkova V. V., Minina V. N.** Kommunikativny'e bar'ery` v praktikax okazaniya grazhdanam gosudarstvenny'x uslug [Communicative barriers in practices of providing public services to citizens] // Sociologicheskie issledovaniya [Sociological Studies]. 2019. № 1. P. 75–84. DOI: 10.31857/S013216250003749-6
5. **Vasilyuk F. E.** Soperezhivanie kak central'naya kategoriya ponimayushhej psixoterapii [Co-experiencing as a key category of co-experiencing psychotherapy] // Counseling Psychology and Psychotherapy. 2016. Vol. 24. № 5. P. 205–227. DOI: 10.17759/cpp.2016240511

6. **Vachkov I. V., Grinshpun I. B., Pryazhnikov N. S.** Vvedenie v professiyu «psixolog» [Introduction to the profession of “psychologist”]: uchebnoe posobie / pod redakciej I. B. Grinshpuna. 6-e izdanie, pererabotannoe i dopolnennoe. M.: Izdatel'stvo Moskovskogo psixologo-social'nogo universiteta; Voronezh: MODE'K, 2015. 520 p.
7. **Voiskounsky A. E.** Perspektivy` stanovleniya psixologii Interneta [Perspectives of formation of Internet psychology] // Psixologicheskij zhurnal [Psychological Journal]. 2013. Vol. 34. № 3. P. 110–118.
8. **Volkova D. E., Orlov A. B.** Oznachenie sodержanij vnutrennego mira klienta v razgovornoj i e`kspresivnoj psixoterapii [Nomination of contents of a client's inner world in conversational and expressive therapy] // Voprosy psixologii [Questions of Psychology]. 2009. № 2. P. 88–97.
9. **Golovey L. A., Savenysheva S. S., Vasilenko V. E.** Detsko-roditel'skie otnosheniya v stabil'ny'e i krizisny'e periody` detstva [Parent-child relationships in stable and critical periods of childhood] // Psixologicheskij zhurnal [Psychological Journal]. 2015. Vol. 36. № 2. P. 32–43.
10. **Dorozhkin V. R.** E`mocional'ny'e diskursy` v psixoterapii [Emotional discourse in psychotherapy] // Counseling Psychology and Psychotherapy. 2015. Vol. 23. № 2. P. 157–171. DOI: 10.17759/cpp.2015230210
11. **Enikolopov S. N., Meshkova N. V.** Predubezhdennost` v kontekste svojstv lichnosti [Prejudicialness in the context of personality characteristics] // Psixologicheskij zhurnal [Psychological Journal]. 2010. Vol. 31. № 4. P. 35–46.
12. **Zimbardo F.** Zastenchivost`. Kak ee poborot` i priobresti uverennost` v sebe [Shyness: What it is, what to do about it] / perevod s anglijskogo yazy`ka V. D. Battisty`. M.: Bombora, 2023. 448 p.
13. **Kadyrov I. M., Oksimets A. A.** Dinamika zashhitnoj organizacii lichnosti pri affektivny`x rasstrojstvax v xode psixoanaliticheskogo interv`yu [The defensive organization of the personality in affective disorders and investigation of its dynamic during a psychoanalytic interview] // Counseling Psychology and Psychotherapy. 2011. № 1 (68). P. 109–136.
14. **Karabanova O. A.** Psixologiya semejny`x otnoshenij i osnovy` semejnogo konsul'tirovaniya [Psychology of family relations and the basics of family counseling]: uchebnoe posobie. M.: Gardariki, 2005. 320 p.
15. **Kogan I. M.** Rol' lichnosti psixologa v konsul'tirovanii: dva sluchaya iz praktiki [The influence of the psychologist's personality in counseling using the example of two cases] // Counseling Psychology and Psychotherapy. 2012. № 3 (74). P. 133–142.
16. **Konishcheva A. V.** Podxody` k issledovaniyu roditel'skogo otnosheniya v rossijskoj psixologii [Approaches to the study of parental attitude in Russian psychology] // Psychology and Law. 2022. Vol. 12. № 3. P. 88–96. DOI: 10.17759/psylaw.2022120308
17. **Kopyev A. F., Topolskaya T. A.** Psixoterapiya oby`dennoj zhizni (fenomenologicheskoe issledovanie dialoga) [Psychotherapy of everyday life (a phenomenological study of dialogue)] // Counseling Psychology and Psychotherapy. 2017. Vol. 25. № 4. P. 94–114. DOI: 10.17759/cpp.2017250407
18. **Lup'yan Ya. A.** Bar'ery` obshheniya, konflikty`, stress [Communication barriers, conflicts, stress]. Minsk: Vy'she`jshaya shkola, 1986. 202 p.
19. **Maslova A. A.** Dialog podrostka s virtual'ny`m sobesednikom kak oposredstvovanie v razvitii kommunikativnoj kompetentnosti [Dialogue of teenager with a virtual interlocutor as mediation in the development of communicative competence] // Psychological-Educational Studies. 2018. Vol. 10. № 2. P. 88–102. DOI: 10.17759/psyedu.2018100208
20. **Menovschikov V. Yu.** E`ticheskie voprosy` konsul'tirovaniya on-lajn [Ethical issues of on-line psychological counseling] // Kul'turno-istoricheskaya psixologiya [Cultural-Historical Psychology]. 2010. Vol. 6. № 1. P. 89–95.
21. **Mishina E. V.** Fenomen sovместnosti v mezhlichnostnom vzaimodejstvii: na materiale processa psixologicheskogo konsul'tirovaniya [The phenomenon of compatibility in interpersonal interaction: based on the material of the process of psychological counseling]: abstract of the dissertation of the Candidate of Psychological Sciences. M., 2010. 24 p.
22. **Morozov A. V.** Delovaya psixologiya [Business Psychology]: uchebnik dlya studentov vy`sshix uchebny`x zavedenij. 3-e izdanie, dopolnennoe i pererabotannoe. M.: Akademicheskij Proekt, 2020. 1040 p.
23. **Pogodin I. A.** Dialogovo-fenomenologicheskaya model' my`shleniya cheloveka: resursy` pervichnogo opy`ta [A dialogical phenomenological model of thinking: resources of primary experience] // Psychology. Journal of the Higher School of Economics. 2013. Vol. 10. № 3. P. 109–118.
24. **Podymova N. A., Podymova L. S.** Texnologiya razrabotki modulya dopolnitel'nogo obrazovaniya pedagogov «Psixologicheskie bar'ery` proektirovaniya personalizirovannogo obrazovatel'nogo prostranstva» [Technology for developing a module for additional education for teachers “Psychological barriers to designing

a personalized educational space”] // Higher Education Today. 2023. № 6. P. 119–123. DOI: 10.18137/RNU.HET.23.06.P.119

25. **Poznyakov V. P., Titova O. I.** Osobennosti otnoshenij predprinimatelej muzhchin i zhenshin k konkurencii i partnerstvu v delovom vzaimodejstvii [Peculiarities of attitudes of men and women entrepreneurs to competition and partnership in business cooperation] // Psixologicheskij zhurnal [Psychological Journal]. 2014. Vol. 35. № 4. P. 5–17.

26. **Porshnev B. F.** Social'naya psixologiya i istoriya [Social psychology and history]. 2-e izdanie, dopolnennoe i ispravlennoe. M.: Nauka, 1979. 232 p.

27. Psixologicheskij leksikon [Psychological vocabulary]. E`nciklopedicheskij slovar` v shesti tomah / redaktor-sostavitel` L. A. Karpenko; pod obshej redakciej A. V. Petrovskogo. M.: PER SE`, 2005.

28. **Rakitina O. V.** Zhurnal «Voprosy` psixologii» kak aktual`ny`j resurs po problemam formirovaniya psixologa-prepodavatelya, uchenogo, praktika [The journal “Voprosy Psixologii” as an actual resource on the problems of formation of a psychologist-teacher, scientist, practitioner] // Voprosy Psixologii. 2016. № 1. P. 29–44.

29. **Rozhdestvenskaya N. A.** Deviantnoe povedenie i osnovy` ego profilaktiki u podrostkov [Deviant behavior and the basics of its prevention in adolescents]: uchebnoe posobie. M.: Genezis, 2020. 216 p.

30. **Samokhvalova A. G.** Social`noe sirotstvo kak faktor zatrudnennogo obshheniya podrostka [Social orphanhood as an inhibiting factor in adolescent communication] // Voprosy Psixologii. 2016. № 3. P. 29–40.

31. **Smolkin A. A.** Mezhpokolencheskie konflikty` v povsednevnoj zhizni [Conflict of generations in everyday life] // Sotsiologicheskie issledovaniya [Sociological Studies] . 2010. № 11 (319). P. 110–114.

32. **Sobkin V. S., Fedotova A. V.** Set` kak prostranstvo socializacii sovremennogo podrostka [Social media as a field of a modern teenager's socialization] // Counseling Psychology and Psychotherapy. 2019. Vol. 27. № 3. P. 119–137. DOI: 10.17759/cpp.2019270308

33. **Tilindiene I., Shvagzhdienne B., Sukys S.** Vzaimosvyaz` lichnostny`x xarakteristik podrostkov i perezhitogo imi opy`ta uchastiya v izdevatel`stvax [Links between personal characteristics and experience of bullying among adolescents] // Psixologicheskij zhurnal [Psychological Journal]. 2017. Vol. 38. № 4. P. 53–61. DOI: 10.31857/S20000375-9-1

34. Agents of empathy: How medical interpreters bridge sociocultural gaps in genomic sequencing disclosures with Spanish-speaking families / Gutierrez M. et al. // Patient Education and Counseling. 2019. Vol. 102. Issue 5. P. 895–901. DOI: 10.1016/j.pec.2018.12.012

35. **Haboubi N. H. J., Lincoln N.** Views of health professionals on discussing sexual issues with patients // Disability and Rehabilitation. 2003. Vol. 25. P. 291–296. DOI: 10.1080/0963828021000031188

36. **Ming-Huei Chen, Somya Agrawal.** Exploring student's team behavior through entrepreneurship education: a time-lagged study // Education & Training. 2018. Vol. 60. Issue 7/8. P. 781–799. DOI: 10.1108/ET-07-2017-0102