

ТРИВОЖНІСТЬ У МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИНАХ ПРАЦІВНИКІВ МІЛІЦІЇ

З'ясовується поняття «тривожність», досліджується феномен тривожності. Проводиться емпіричне дослідження впливу тривожності на міжособистісні відносини працівників міліції. Тривожність розглядається як комунікативний бар'єр у розвитку конструктивних міжособистісних відносин працівників міліції. Окреслюються шляхи зниження тривожності як комунікативного бар'єру.

Ключові слова: *тривожність, тривога, страх, міжособистісні відносини, комунікабельність, комунікативні бар'єри, психічна стійкість (нестійкість).*

Постановка проблеми. В умовах демократизації суспільних відносин в Україні, розвитку співробітництва і партнерських взаємин силових структур із населенням особливо гостро постає потреба формування та розвитку професійних якостей фахівців. Перед співробітником органів внутрішніх справ ставляться завдання, що вимагають швидкого і ефективного нестандартного розв'язання в умовах дефіциту часу, а це можливо лише за їх оптимальних міжособистісних відносин. Успішно розв'язувати проблеми, що виникають у процесі професійної діяльності, і конструктивно коригувати свою поведінку можна за допомогою оптимізації рівня тривожності. Рівень тривожності працівника міліції безпосередньо впливає на якість виконання ним своїх функціональних обов'язків, на стан психічного та фізичного здоров'я. Проблема тривожності тісно пов'язана з питаннями службової діяльності працівників міліції, попередження конфліктів і стресів у міжособистісних відносинах. Тривожність може спричинити погане самопочуття, бажання покращити його за допомогою лікарських засобів, алкоголю. Таке зниження рівня тривожності може призвести до хімічного узалежнення. А це – до змін у поведінці, спотворення деяких індивідуально-психологічних властивостей.

Стан дослідження. У сучасній вітчизняній та зарубіжній психології є багато досліджень, присвячених проблемі тривожності та міжособистісним відносинам. Так, «труднощі» у спілкуванні вивчалися в межах таких досліджень: міжособистісного сприймання (Г.М. Андреева, О.О. Бодальов); міжособистісної взаємодії (О.В. Цуканова, Б.Ф. Ломов, В.М. Куніцина); міжособистісних відносин (М.М. Обозов, Є.І. Головаха, Н.В. Паніна); за аналізу особливостей комунікації

(Г.М. Андреева, Л.А. Петровська, Л.Е. Орбан-Лембрик, Г.А. Цукерман); у процесі вирішення проблем корекції спілкування (О.Г. Ковальов, К. Роджерс), у теорії розвитку потреби у спілкуванні в онтогенезі (М.І. Лісіна, К. Обуховський), набуття комунікативних навичок (Г.С. Абрамова, О.Ф. Бондаренко, Т.П. Гаврилова). Психічні стани тривожності виступають найважливішим суб'єктивним фактором, що визначає успішність і продуктивність діяльності людини в сфері праці (О.Д. Андреева, В.Ф. Перлз, Ч.Б. Спілбергер), спілкування і пізнання (Л.І. Божович, Р. Мей, Т.А. Немчин, К. Хорні), впливають на ефективність і якість різних видів трудової діяльності (К. Ізард, А.М. Прихотжан, Д. Тейлор, Б. Філліпс, Ю.Л. Ханін, О. Bloom, Н. Kelly й ін.).

Незважаючи на достатню розробленість проблеми тривожності в сучасній психології, проблема взаємозв'язку оптимізації рівня тривоги, зниження її рівня, як послаблення чи усунення комунікативного бар'єра, що необхідно для успішної професійної діяльності, та розвитку індивідуально-особистісних особливостей особистості, які потрібні для ефективного спілкування працівника міліції, потребує пошуку шляхів її розв'язання.

Метою статті є:

- 1) здійснити теоретичний огляд феномена тривожності та комунікативних бар'єрів на шляху розвитку конструктивних міжособистісних відносин;
- 2) емпірично виявити взаємозв'язки тривожності працівників міліції з іншими їх індивідуально-психологічними особливостями;
- 3) окреслити шляхи зниження рівня тривожності працівників міліції.

Виклад основних положень. Зазвичай під поняттям «тривожність» розуміють стан людини, який характеризується підвищеною схильністю до переживань, побоюваннями і неспокоєм, що має негативне емоційне забарвлення [11].

Поняття «тривожність» (тривога) було введено в психологію З. Фрейдом 1925 року. Під тривожністю розуміється емоційний стан гострого внутрішнього болісного беззмістового занепокоєння, пов'язаного із прогнозуванням невдачі, небезпеки або ж з очікуванням чогось важливого, значного для людини в умовах невизначеності [12]. Тривога часто розуміється як переживання невизначеної, дифузійної або безпредметної погрози людині як соціальній істоті, коли небезпеці піддаються її цінності, уявлення про себе, становища в суспільстві [1]. Як указує вчений, виражена тривога проявляється як важке невизначене відчуття «занепокоєння», «тремтіння», «кипіння», «бурління» у різних частинах тіла, частіше в грудях, і часто супроводжується різними

сомато-вегетативними розладами (тахікардією, пітливістю, почастішанням сечовипускання, шкірною сверблячкою й т. ін.). Тривога не має чіткого й конкретного приводу для свого виникнення. Це імовірніше переживання невдачі («а раптом...») [1]. Почуття тривоги у працівників ОВС може зумовлювати стрес, погане самопочуття, порушення поведінки і спотворення розвитку певних його психологічних особливостей. На думку вчених, «особистості, які відносяться до категорії високотривожних, схильні сприймати загрозу своїй самооцінці й життєдіяльності у великому діапазоні ситуацій і реагувати досить напружено вираженим станом тривожності» [1, с. 427]. За З. Фрейдом, кожен із нас охороняє себе від тривоги за допомогою набору прийомів, зумовлених нашою генетичною схильністю, зовнішніми труднощами і мікрокліматом у нашій родині та соціумі [12].

Згідно з позицією багатьох учених, почуття, емоції й афекти суб'єкта відображають його актуальні потреби. Так, К. Ізард вважає, що тривога – це не якийсь окремих самостійний феномен, а комбінація стану страху з однієї або декількома іншими емоціями: гнівом, провинною, соромом, інтересом [3].

У низці зарубіжних досліджень, зокрема В. Bloom [15], Н. Kelly [16], також вказується на істотну роль у виникненні тривожності невідповідності між реальними можливостями суб'єкта в конкретній ситуації і силою його потреб. Зокрема, багатьма вченими тривога розглядається як різновид страху. З. Фрейд поряд з конкретним страхом виділяв невідзначений, несвідомий страх [12]. О.А. Чернікова пише про тривогу як «страх очікування», а О. Кондаш (1981) – про страх перед випробуванням [1; 4; 5]. Ф. Перлз (1969) визначає тривогу як розрив між «тепер» й «пізніше» або як «страх перед аудиторією» [1]. Тривога є результатом активності уяви, фантазії майбутнього. Тривога з'являється в людини внаслідок наявності незакінчених ситуацій, заблокованої активності, що не дає можливості розрядити збудження [1; 3; 7; 12; 13].

К. Хорні використовувала термін тривожність (тривога) як синонім поняття «страх», вказуючи таким чином на прямий зв'язок між ними. У більш пізніх своїх працях вона розділила ці два поняття за такою ознакою: «страх є реакцією, пропорційною до наявної небезпеки, в той час як тривога є невідповідною реакцією на небезпеку або навіть реакцією на уявну небезпеку». Під тривожністю К. Хорні розуміла емоційну реакцію на приховану і суб'єктивну небезпеку, що супроводжується певними фізичними відчуттями (пришвидшене дихання, тремтіння і т.д.) [13, с. 33].

А.М. Прихожан розрізняє тривожність як емоційний стан і як стійку властивість, рису особистості або темпераменту. Вона вказує,

що тривожність – це переживання емоційного дискомфорту, пов'язане з очікуванням неблагополуччя, з передчуттям небезпеки, що загрожує [10].

Стан тривоги, або ситуативна тривожність, виникає як реакція людини на різні, найчастіше соціально-психологічні стресори (сприйняття несприятливого до себе ставлення, очікування негативної оцінки або агресивної реакції, загроза самоповазі, престижу). Ситуативна тривожність може виникати у кожної людини напередодні можливих неприємностей і життєвих ускладнень. Цей стан не тільки цілком нормальний, але і виконує позитивну роль [17]. Він виступає своєрідним мобілізуючим механізмом, що дозволяє людині, зокрема працівнику ОВС, серйозно і відповідально підійти до вирішення проблем.

Особистісна ж тривожність, як риса або властивість, дає уявлення про індивідуальні відмінності в реагуванні на дію стресорів різної спрямованості. На думку А.М. Прихожан, «особистісна тривожність проявляється не тільки безпосередньо в поведінці, вона має вираз суб'єктивного благополуччя особистості, що створює специфічний тло її життєдіяльності, що пригнічує психіку [10, с. 46]». Тут можна говорити про порівняно стійку схильність людини сприймати загрозу своєму «Я» в різноманітних ситуаціях і реагувати на ці ситуації підвищенням ситуативної тривожності. Особистісна тривожність може розглядатися як особистісна риса, що виявляється в постійній схильності до переживань тривоги в різних життєвих ситуаціях. Саме в цьому контексті тривожність стає комунікативним бар'єром для працівника ОВС.

Отже, як показує аналіз наукових джерел, поняття «тривожність» багатоаспектне і багатогранне. Є різні визначення цього поняття у психологічній літературі, але більшість досліджень сходяться на думці, що необхідно розглядати це поняття диференційовано: як ситуативне явище і як особистісну характеристику.

У професійній діяльності працівника ОВС тривожність як особистісна якість розглядається неоднозначно. Вона може істотно ускладнювати ефективність професійної діяльності працівника міліції, але може і сприяти вирішенню службових завдань. Найважливішим завданням стає своєчасна діагностика та оптимізація рівня тривожності, залежно від завдання працівника міліції.

У цьому дослідженні розглядаємо тривожність, яка стає перешкодою на шляху формування та розвитку конструктивних міжособистісних відносин працівників міліції. Вирішення проблеми подолання цих перешкод (комунікативних бар'єрів) працівників ОВС актуальне на сучасному етапі розвитку психології. Ця проблема розглядається дослідниками в контексті соціально-психологічних проблем, традиційних для вітчизняної і зарубіжної соціальної психології.

На думку науковців, комунікативний бар'єр – це абсолютна чи відносна перешкода ефективному спілкуванню, яка реально заважає чи суб'єктивно переживається в ситуаціях міжособистісних відносин [9]. Для працівників міліції, як відомо, успіх у професійній діяльності залежить від ефективності спілкування. Причинами таких перешкод є мотиваційно-операційні, індивідуально-психологічні або соціально-психологічні особливості учасників спілкування.

Причинами комунікативних бар'єрів, як наголошує М.І. Шевандрін, що періодично виникають у процесі міжособистісних відносин (у тому числі і у професійній діяльності працівників міліції), є розбіжності у світогляді, світосприйманні партнерів зі спілкування (порушник, затриманий, злочинець і працівник ОВС) й відмінності у їх психологічних особливостях – наприклад, надмірна сором'язливість, потайність тощо [14], і самого працівника міліції, і партнера у спілкуванні незалежно від процесуального статусу.

На думку Д.В. Джонсона, до цих комунікативних бар'єрів можна віднести «тривогу, сором'язливість, занижену самооцінку і страх перед невдачею» [2, с.17].

Оскільки предметом праці для представників правоохоронних професій є людина, люди, колективи, умови їх виховання і обслуговування, управління ними, найпершою особливістю діяльності працівника ОВС є взаємодія з людьми, тобто міжособистісні відносини. Як відомо, конструктивні міжособистісні відносини працівників міліції тісно пов'язані з питаннями їх службової діяльності, попередженням конфліктів і стресів у міжособистісній взаємодії. На думку М.М. Обозова, у ході міжособистісних відносин здійснюються певні впливи, генеруються ті чи інші ідеї, справляється враження і викликаються відповідні почуття та реакції. В умовах оптимальних міжособистісних відносин має відбуватися актуалізація особистісного потенціалу, розкриття талантів і обдаровань. Учений вважає, що конструктивні міжособистісні відносини є і «запобіжними», і «відновлювальними» в розумінні подолання тривожності [8, с. 132].

У емпіричному дослідженні, яке проводилось 2008 року серед працівників підрозділів УДСО при ГУМВС України у Львівській області, взяли участь 52 співробітники міліції. Вік опитуваних – від 22 до 40 років, стаж роботи в ОВС – від 1 до 20 років. Досліджуванним було запропоновано дати відповіді на запитання методик 16 PF Кеттела та ПДТ Ямпольського.

Досліджуючи тривожність працівника міліції, зосередимо увагу на діагностичних критеріях вищезгаданих методик: «О – впевненість в собі – тривожність» (методика 16 PF Кеттела) і «невротизм» (методика

ПДТ Ямпольського). Зауважимо, що серед усіх досліджуваних виявлено 8% (4 осіб) працівників із високим показником діагностичного критерію, виміряного за методикою 16 PF Кеттела «О – впевненість в собі – тривожність», 48% (25 осіб) з середнім рівнем і 44% (23 опитаних) з низьким рівнем цього показника.

Високі показники діагностичного критерію «невротизм», виміряного за методикою ПДТ Ямпольського, наявні в одного працівника, що становить 2% досліджуваних працівників міліції. У 48% (25 працівників) спостерігається середній рівень невротизму, в 50% (26 опитаних) – рівень цього показника низький.

Проаналізуємо взаємозв'язки величини отриманих діагностичних критеріїв «О – впевненість в собі – тривожність» за допомогою кореляційного аналізу. Ці кореляції зобразимо кореляційною плеядою на рисунку 1.

Так, величина діагностичного критерію «О – впевненість в собі – тривожність» прямо корелює із величиною показників (в дужках подаємо коефіцієнт кореляції) «Психічна нестійкість» (0,41) і «Совісність» (0,34) та обернено корелює із «Асоціальність» (-0,4), «Комунікабельність» (-0,32) та «Н – соромливість – сміливість» (-0,46). Перші чотири перелічені діагностичні критерії належать до методики ПДТ Ямпольського, останній – до методики 16 PF Кеттела (див.: рис. 1).

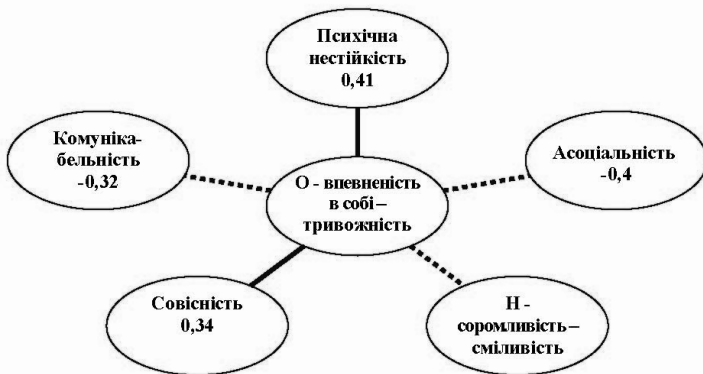


Рис. 1. Кореляції діагностичного критерію «О – впевненість в собі – тривожність»

Шкала «О - впевненість в собі – тривожність» оцінює загальний стан емоційного переживання очікування неблагополуччя, передчуття

загрози як маркера інтенсивності психологічного адаптаційного процесу. Підвищення рівня тривожності – початковий етап формування невротичних порушень. Так, збільшення рівня тривожності відбувається, як правило, неусвідомлено, формуючи несприятливий психологічний імпульс, заряд, який потім реалізується у місці найменшого опору, найменшого благополуччя в організмі у психологічній чи соматичній сфері. Високі показники за шкалою характеризують досліджуваного як тривожного, депресивного, ранимого та вразливого.

Зображені прямі кореляції показують:

1) що зі зростанням психічної нестійкості підвищуватиметься тривожність. Чинник «психічна нестійкість» вказує на рівень дезадаптації, тривожності, втрату контролю над потягами, оцінює рівень психічної стійкості і, як наслідок, рівність, стабільність, послідовність і цілеспрямованість поведінки;

2) зі збільшенням величини «Совісність» також зростатиме тривожність. Шкала «Совісність» призначена для вимірювання ступеня поваги до соціальних норм і етичних вимог. Шкала фіксує почуття відповідальності, сумлінність, стійкість моральних принципів. За низьких балів, опитувані зазвичай легковажні і безвідповідальні. Часто ухиляються від виконання своїх обов'язків, недбало ставляться до законів і моральних норм. Досліджувані, що отримали середні показники, характеризуються порядністю, вимогливістю до себе й інших. Найчастіше прагнуть діяти відповідно до своєї честі і совісті. Але можливі й відхилення від загальноприйнятих моральних норм. За високих балів, вони керуються почуттям обов'язку, з повагою ставляться до моральних норм. Завжди точні і охайні у справах, в усьому люблять порядок, відрізняються відповідальністю і сумлінністю.

Психологічний зміст отриманих обернених кореляцій полягає в тому, що зі збільшенням показника шкал «асоціальність», «комунікабельність», та «Н – соромливість – сміливість» тривожність у досліджуваних працівників ОВС зменшується і навпаки. Оскільки шкала «асоціальність» описує «соціопатичну особистість», що характеризується труднощами соціальної адаптації, негативним ставленням до соціальних вимог, що повторюються, і важкокоригованими асоціальними реакціями, то певний рівень тривожності допомагає подолати труднощі у соціальній адаптації працівника міліції. Шкала «комунікабельність» спрямована на вимірювання широти й інтенсивності спілкування. Ця шкала вимірює багатство і яскравість емоційних проявів, природність і невимушеність поведінки, готовність до співпраці, чуйність ставлення до людей. За низьких оцінок досліджуваній унікає емоційної близькості з людьми. Встановлює формальні міжособистісні

відносини. Любить самотність, спілкування з людьми його обтяжує. Близьких друзів майже не має. В такому випадку підвищується рівень тривожності працівника міліції. При отриманні середніх балів досліджуваних відрізняють рівні стосунки з людьми. Як правило, вони доволі товариські, добрі і турботливі, відчувають себе однаково затишно і у великій гучній компанії, і на самоті. Виявляють прагнення до розширення кола знайомств, проте в основному орієнтуються на підтримання тісних емоційних зв'язків із невеликою групою друзів. За отримання високих балів досліджуваних відрізняє невичерпна енергія, завзятливість, активне прагнення до досягнення поставлених цілей. Вони надають перевагу активній діяльності, прагнуть у все втручатися. Володіють організаторськими здібностями і лідерськими якостями.

Обернені кореляції діагностичних критеріїв «О – впевненість в собі – тривожність» з «Н – соромливість – сміливість» показують, що зі збільшенням соціальної сміливості, активності, готовності мати справу з незнайомими обставинами і людьми, невимушеності тривожність зменшуватиметься.

Отримані прямі і обернені кореляції нашоухують нас на думку про необхідність зниження рівня тривожності, її оптимізації, оскільки від її рівня залежить психічна стійкість особистості працівника міліції, його психологічний комфорт, а отже – і ефективність виконання ним функціональних обов'язків. Адже «психічна стійкість – це властивість особистості, окремими аспектами якої є стійкість, урівноваженість, опірність. Вона дає змогу особистості протистояти життєвим труднощам, несприятливому тисковій обставин, зберігати здоров'я і працездатність у різних випробуваннях» [1, с. 517].

Отримані результати дослідження тривожності як комунікативного бар'єра у розвитку конструктивних міжособистісних відносин працівників міліції переверуються з дослідженням Ю.В. Слободчикової, яка відзначає обернений кореляційний зв'язок тривожності з такими особливостями особистості курсанта освітніх закладів, як соціальна активність, прагнення до лідерства, емоційна стійкість, ступінь невротизму і інтровертованості [16].

У результаті отриманих даних можемо окреслити шляхи послаблення та подолання комунікативних бар'єрів у розвитку конструктивних міжособистісних відносин:

1) зміцнення та підвищення психічної стійкості працівників міліції, оскільки в основі психічної стійкості особистості є «гармонійна (розмірна) єдність сталості особистості та динамічності, які доповнюють одна одну. На базі сталості вибудовується життєвий шлях особистості. Вона підтримує і зміцнює самооцінку, сприяє прийняттю себе як

особистості й індивідуальності. Динамічність і пристосовність якнайтісніше пов'язані зі самим розвитком та існуванням особистості. Розвиток неможливий без змін, що відбуваються в окремих сферах особистості та в особистості загалом. Вони зумовлені і внутрішньою динамікою, і середовищними впливами. Фактично, розвиток особистості є сукупністю її змін [3, с. 517]»;

2) підвищення комунікабельності працівників ОВС, їх комунікативних рис, навичок і вмінь міжособистісного спілкування, розвиток комунікативної компетентності;

3) розвиток соціальної сміливості, активності, готовності мати справу з незнайомими обставинами і людьми, особистісне зростання працівників міліції.

Висновки. Проведене дослідження показало, що феномен тривожності багатоаспектний і багатогранний. Більшість дослідників сходяться на думці, що необхідно розглядати це поняття диференційовано: як ситуативне явище і як особистісну характеристику. Ситуативна тривожність виникає як реакція людини на різні, найчастіше соціально-психологічні стресори. Особистісна тривожність може розглядатися як особистісна риса, що виявляється в постійній схильності до переживань тривоги в різних життєвих ситуаціях. У цьому випадку тривожність постає комунікативним бар'єром на шляху формування та розвитку конструктивних міжособистісних відносин, які є основною особливістю діяльності працівника ОВС. На основі емпіричного дослідження виявлені взаємозв'язки тривожності працівників міліції з такими індивідуально-психологічними особливостями: психічною нестійкістю та совісністю (прямі взаємозв'язки); асоціальністю, комунікабельністю та «соромливістю – сміливістю» (обернені взаємозв'язки):

Подальшими дослідженнями маємо намір емпірично перевірити рівень тривожності та її взаємозв'язок з іншими психологічними властивостями, зробити порівняльний аналіз серед військовослужбовців внутрішніх військ, працівників пенітенціарної системи та працівників міліції різних спеціальностей (дільничних інспекторів міліції, працівників карного розшуку, працівників спецпідрозділів).

1. Варій М.Й. Психологія особистості: навч. посібник / М.Й. Варій. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 592 с.

2. Джонсон Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Девід В. Джонсон; пер. з англ. В. Хомика. – К.: КМ Академія, 2003. – 288 с.

3. Изард К.Е. Психология эмоций / К.Е. Изард. – СПб.: Питер, 1999. – 464 с.

4. Захаров А.И. Неврозы у детей и психотерапия / А.И. Захаров. – СПб.: Узд-во «СОЮЗ», 1998. – 336 с.

5. Кондаш О. Хвилювання: страх перед випробуванням / О. Кондаш. – К.: Рад. школа, 1981. – 170 с.
6. Куницына В.Н. Межличностное общение: учеб. для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
7. Лефтеров В.О. Особистісно-професійний розвиток фахівців екстремальних видів діяльності: дис. ... д-ра наук: спец. 19.00.09 / В.О. Лефтеров. – 2009.
8. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений / Н.Н. Обозов. – К.: Лыбидь, – 1990. – 192 с.
9. Орбан-Лембрик Л.Е. Психология професійної управлінської діяльності / Л.Е. Орбан-Лембрик. – 2005. – Т. 8. – № 3. – С. 58–67.
10. Прихожан А.М. Причины и профилактика и преодоление тревожности / А.М. Прихожан // Психологическая наука и образования. – 1998. – № 2.
11. Словарь практического психолога / сост. С.Ю. Головин. – Минск: Харвест, 1997. – 800 с.
12. Фрейд З. Психонализ и детские неврозы / З. Фрейд. – СПб., 2000.
13. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ / К. Хорни. – М.: Изд. группа «Прогресс – Универс», 1993. – 480 с.
14. Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании / Н.И. Шевандрин // Концептуальные и прикладные основы социальной психологии: учеб. пособ. – М., 1995. – Ч. 1. – 544 с.
15. Bloom В.С. Human Characteristics and School Learning / В.С. Bloom. – N.-Y., 1976. – P. 98–113.
16. Kelly H. Attribution theory and research / H. Kelly, L.L. Michela // Am. Rev. Psychol. – 1980. – V. 31. – P. 457 – 501.
17. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.minro.ru/.../Slobodchikova_statya.do.

Наугольник Л.Б. Тревожность в межличностных отношениях сотрудников милиции.

Исследуются феномен тревожности и понятие «тревожность». Проводится эмпирическое исследование влияния тревожности на межличностные отношения сотрудников милиции. Тревожность рассматривается как коммуникативный барьер в развитии конструктивных межличностных отношений работников милиции. Определяются пути снижения коммуникативных барьеров.

Ключевые слова: *тревожность, беспокойство, страх, межличностные отношения, коммуникабельность, коммуникативные барьеры, психическая устойчивость (неустойчивость).*

Naugolnyk L.B. Anxiety in Interpersonal Relations of Law Enforcement Workers

The article scrutinizes the phenomenon of anxiety, researches the notion of «anxiety». The author conducts an empirical study on the impact of anxiety on police interpersonal relationships. Anxiety is examined as a communicative barrier in the development of meaningful interpersonal relationships of law enforcement workers. The ways of communication barrier reducing are shown.

Key words: *anxiety, alarm, fear, interpersonal relationships, communication, communication barrier, mental stability (instability).*