

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

PSYCHOLOGICAL STUDIES

DOI: 10.12731/2658-4034-2023-14-1-91-111
УДК 316.6



СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБЩЕНИЕМ

*И.В. Кузнецова, Н.Л. Оконешникова,
Я.Е. Виноградова*

***Обоснование.** Общение является важнейшим элементом человеческого существования. При этом общение может быть целью, а может быть и средством. Вопрос удовлетворенности общением зачастую связывают с эффективностью деятельности, достижению «нужного» результата или удовлетворенностью жизнью в целом. Однако сам процесс общения, субъективная удовлетворенность этим процессом, количество общения и его качество-значительно реже попадают в фокус внимания ученых.*

***Целью работы** явилось изучение субъективного представления об имеющемся и желаемом объеме общения респондентов, занятых в разных профессиональных сферах.*

***Методы исследования.** В рамках исследования респондентам предлагался опросник, в рамках которого было необходимо оценить различные характеристики общения, такие как количество общения в целом, распределение общения по сферам (с семьей, друзьями, коллегами и клиентами), цели общения (обмен информацией, самовыражение, переживание эмоций, развлечение). Данный опросник заполняется дважды – описание имеющейся и идеальной ситуации. Для нашего исследования представляет интерес имен-*

но разница между действительным и желаемым. Так как именно эта переменная, по нашему мнению, является показателем удовлетворенности общением. Обработка полученных данных проводилась в IBM SPSS Statistics Subscription. В исследовании были применены следующие методы математической статистики: сравнительный анализ, Хи-квадрат Пирсона, *t* критерий Стьюдента множественный дисперсионный анализ (критерий Шеффе и межгрупповых эффектов).

Результаты работы. В результате исследования были выявлены три группы респондентов: с недостатком общения, переизбытком общения и удовлетворенные общением. Распределение по группам продемонстрировало, что связь между субъективной удовлетворенностью общением и половой принадлежностью, а также сферой деятельности (“человек-человек”, “человек-техника”) не обнаружена, т.е. вне зависимости от вида деятельности наблюдаются респонденты как удовлетворенные своим общением, так и испытывающие его дефицит или переизбыток. К усталости от общения приводит переизбыток общения с коллегами и клиентами при недостатке общения в семье. Недостаток общения связан с отсутствием возможности неформального общения в профессиональной среде и подменой поверхностным, неглубоким общением в близком, семейном кругу.

Область применения результатов. Полученные результаты могут быть использованы для работы по улучшению психологического благополучия человека, через корректировку качества и количества общения в разных сферах. Результаты могут представлять интерес для психологов, психотерапевтов и коучей.

Ключевые слова: общение; удовлетворенность общением; переизбыток общения; дефицит общения; сферы общения; цели общения; объем общения

Для цитирования. Кузнецова И.В., Оконешникова Н.Л., Виноградова Я.Е. Субъективная оценка удовлетворенности общением // Russian Journal of Education and Psychology. 2023. Т. 14, № 1. С. 91-111. DOI: 10.12731/2658-4034-2023-14-1-91-111

SUBJECTIVE EVALUATION OF SATISFACTION BY COMMUNICATION

*I.V. Kuznetsova, N.L. Okoneshnikova,
Y.E. Vinogradova*

Background. *Communication is an essential element of human existence. At the same time, communication can be a goal or a means. The question of satisfaction with communication is often associated with the effectiveness of activities, the achievement of the “necessary” result or satisfaction with life in general. However, the process of communication itself, subjective satisfaction with this process, the quantity of communication and its quality - much less often fall into the focus of scientific attention.*

The aim of the study *was to examine the subjective perception of the available and desired amount of communication of respondents engaged in different professional spheres.*

Research Methods. *In this research respondents were offered a questionnaire to assess various characteristics of communication, such as the amount of communication in general, the distribution of communication by areas (with family, friends, colleagues and clients), the purpose of communication (information exchange, self-expression, experience of emotions, entertainment). This questionnaire is filled out twice - the description of the existing and ideal situation. For our study it is the difference between the actual and the desired that is of interest. As it is this variable, in our opinion, is an indicator of satisfaction with communication. The data were processed using IBM SPSS Statistics Subscription. The following methods of mathematical statistics were used in the study: comparative analysis, Pearson Chi-square, Student’s t-test, multiple analysis of variance (Scheffe test and intergroup effects criterion).*

Results of the study. *As a result of the study, three groups of respondents were identified: those who lack communication, those who overcommunicate, and those who are satisfied with communication. The distribution of the groups showed that there was no relationship between*

subjective satisfaction with communication and gender, as well as the sphere of activity (“man-human”, “man-technique”), i.e. regardless of the type of activity there were respondents both satisfied with their communication, and experiencing its deficit or overabundance. Communication fatigue is caused by an overabundance of communication with colleagues and clients with a lack of communication in the family. Lack of communication is associated with a lack of opportunity for informal communication in a professional environment and substitution of superficial, shallow communication in a close, family circle.

Area of application of the results. *The results can be used to work on improving the psychological well-being of the person, through adjusting the quality and quantity of communication in different spheres. The results may be of interest for psychologists, psychotherapists and coaches.*

Keywords: *communication; communication satisfaction; communication over-abundance; communication deficit; communication spheres; communication goals; communication volume*

For citation. *Kuznetsova I.V., Okoneshnikova N.L., Vinogradova Y.E. Subjective Evaluation of Satisfaction by Communication. Russian Journal of Education and Psychology, 2023, vol. 14, no. 1, pp. 91-111. DOI: 10.12731/2658-4034-2023-14-1-91-111*

Введение

Тема общения является сквозной для всей психологической науки, что обуславливает большое количество разработок в этом направлении. В литературе хорошо освещены такие аспекты общения, как структура, функции, средства общения, представлено большое количество классификаций общения по различным основаниям. Одним из важных вопросов коммуникации являются вопросы удовлетворенности общением. В исследованиях удовлетворенность рассматривается и как итоговый результат и как маркер эффективности какого-либо процесса.

Достаточно часто удовлетворенность общением рассматривают как часть удовлетворенностью деятельностью [15] или взаимодействием в различных сферах: образовательного учреждения (педагоги, школьники, студенты) [3], медицины (врач-пациент) [5], спорта

(тренер-спортсмен) и сферы обслуживания (менеджер-клиент). Изучение удовлетворенности общением сотрудников медицинской сферы показали наличие взаимосвязи между качеством и источником общения и удовлетворенностью работой [15].

Изучение причин достижения удовлетворенности общением связывают с рядом разнообразных факторов, например, с достижением положительных ожиданий, результатов [15]. Роль социальных и социально-психологических факторов, влияющих на удовлетворенность своим общением выявлено в работах отечественных психологов: так, снижает удовлетворенность общением в целом низкий статус в коллективе [7], ощущение себя жертвой [6], стареющие [11, 15], не получающие необходимое количество и качество взаимодействия с близкими [2].

В зарубежной психологии удовлетворенность часто связывают с удовлетворенностью жизнью [16]. Например, выявлены связи удовлетворенности жизнью и качеством общения, рассматриваемого как инструмент социальной поддержки, получаемой из разных источников, например, от друзей [13]. В исследованиях [12] рассматриваются глубинные механизмы и ограничивающие условия, объясняющие взаимосвязь между социальным общением и удовлетворенностью жизнью среди людей разного возраста.

При этом и эти исследования зачастую опираются на удовлетворенность общением человека на работе. Исследования, показали, что удовлетворенность работой и жизнью существенно и взаимно связаны, положительный опыт индивида в рабочей области зачастую распространяется на нерабочую область, и наоборот [17].

Уточнение понятия удовлетворенности

По мнению К.А. Абульхановой-Славской в психологии общения изучение «удовлетворенности» зачастую сводится к «эффективности» или «успешности», при этом исчезает из изучения категория «удовлетворенности/неудовлетворенности» личности [1].

Е.П. Ильин отмечает, что при широком использовании понятий «удовлетворенность/неудовлетворенность» и «удовлетворение» их ча-

сто путают [4]. Не смотря на некое сходство этих понятий, Е.П.Ильин отмечает, что удовлетворение-неудовлетворение проявляет себя, скорее, как эмоциональная реакция, как переживание (удовольствия-неудовольствия), в то время как удовлетворенность скорее рассматривается как эмоциональная установка, субъективное отношение.

Ряд исследователей [14,16] определяют удовлетворенность как самооценку, которую индивид дает какому-либо показателю, например, удовлетворенности жизнью. Т.е. удовлетворенность понимается как когнитивный компонент. Исходя из данного подхода, измерение удовлетворенности возможно через самоотчёт, и не требует внешней или какой-либо иной оценки.

Данные этимологические уточнения помогают нам более четко определить и сформулировать понимание термина “удовлетворенность общением”. Удовлетворенность общением можно в общем виде определить как положительную оценку и сопровождающее ее положительное эмоциональное переживание процесса и результата общения в целом.

Как мы определили, удовлетворенность не совпадает с понятием эффективности общения, однако это связанные между собой категории. В данной работе удовлетворенность общением не подразумевает наличие внешней оценки, которая заключена в терминах “успешность” и “эффективность”, более важно субъективное мнение самого человека о качестве и объеме взаимодействий.

Таким образом, целью нашего исследования явилось изучение субъективного представления об имеющемся и желаемом объеме общения респондентов, занятых в разных профессиональных сферах, а также изучение половых отличий. Гипотезой нашего исследования стало предположение о разных механизмах, лежащих в основе субъективного представления о переизбытке или нехватке общения.

Описание выборки

В исследовании приняло участие 179 человек, в возрасте от 19 до 35 лет ($M=27$, $\sigma=4,09$). Выборка выровнена по полу и по сфере занятости. В исследовании приняли участие специалисты из так называемой ИТ-сферы («человек-техника») и сферы «человек-человек»,

при этом в равных количествах в данных сферах представлены как мужчины, так и женщины ($\chi^2=1,71$, $p \geq 0,1$).

Описание исследования

В рамках исследования респондентам был предложен опросник, в рамках которого предлагалось оценить различные характеристики общения, такие как *количество общения* в целом, *распределение общения по сферам* (с семьей, друзьями, коллега и клиентами), *цели общения* (обмен информацией, самовыражение, переживание эмоций, развлечение). Данный опросник заполняется дважды – в виде описания имеющейся и идеальной ситуации. Для нашего исследования представляет интерес именно разница между действительным и желаемым. Так как именно эта переменная, по нашему мнению, является показателем удовлетворенности общением (УдО).

Так, например, если между реальным объемом общения и желаемым сравнимо небольшая разница, то можно говорить о наличии удовлетворенности объемом общения. Если реальный объем общения больше, чем желаемый, то можно говорить о некотором переизбытке общения. Если же реальный меньше, чем желаемый – о нехватке. Аналогично и по другим рассматриваемым характеристикам общения.

Методы статистической обработки результатов

Обработка полученных данных проводилась в IBM SPSS Statistics Subscription. В исследовании были применены следующие методы математической статистики: сравнительный анализ (анализ средних величин, разброс, проверка на нормальность распределения), Хи-квадрат Пирсона (сравнение распределений), t критерий Стьюдента (параметрические методы сравнения выборок), множественный дисперсионный анализ (критерий Шеффе и межгрупповых эффектов) (сравнение выборок по нескольким номинативным переменным).

Результаты исследования

Объем общения. По нашим данным ($n=179$), разброс полученных результатов, по показателю объем общения в целом, оказался

в диапазоне от -45 до 75 ($M=0,05$, $\sigma=13,98$). Показатели удовлетворенности объемом общения (УдО_объем) были разделены на следующие уровни:

1. менее «-42,1» – очень сильная нехватка общения;
2. диапазон от «-28,1» до «-42» – сильная нехватка общения;
3. в диапазоне от «-28» до «-13,9» – нехватка общения;
4. от «-14» до «14» – так называемая норма, когда в целом присутствует удовлетворенность от имеющегося общения;
5. в диапазоне от «14,1» до «28» – переизбыток общения;
6. диапазон от «28,1» до «42» – сильный переизбыток общения;
7. свыше «42,1» – очень сильный переизбыток общения.

Крайние уровни в нашей выборке представлены незначительно (по 1-3 респондентов), поэтому дальнейшее описание и сравнение данных будет по трем обобщенным группам: нехватка объема общения (№1-3), «норма» (№4) и переизбыток (№5-7) общения.

Распределение уровня удовлетворенности по полу не выявило различий. Т.е. как в группах мужчин, так и женщин одинаково представлены все рассматриваемые 3 уровня ($p=0,245$). Сферы занятости также не выявили различий в степени удовлетворенности ($p=0,179$), это может быть связано с тем, что в данный момент мы сравниваем не объемы общения, а степень удовлетворенности ими. Т.е. вне зависимости от вида деятельности наблюдаются респонденты как удовлетворенные своим общением, так и испытывающие его дефицит или переизбыток.

При избытке общения в целом (по сравнению с «нормой») чаще отмечается недостаток общения в семье ($p=0,040$), наблюдается чрезмерность общения с коллегами и клиентами ($p=0,23$ и $p=0,008$ соответственно), что показывает роль неформального/личностного общения на общую удовлетворенность общением.

При субъективном недостатке общения (по сравнению с нормой и переизбытком) выявлен недостаток самовыражения в семье ($p=0,025$ и $0,002$ соответственно). При этом данная группа респондентов отмечает возможность развлечения в кругу семьи как цели общения (также, по сравнению с нормой и переизбытком $p=0,033$

и 0,038 соответственно). Данные результаты позволяют говорить о важности различных функций, реализуемых в семье, при котором реализация лишь функции развлечения может не удовлетворять потребности в общении человека. Также респонденты с недостатком общения (по сравнению с “нормой”) отмечают, что собеседники часто старше их по возрасту ($p=0,021$).

Половые различия

В группах с разным уровнем удовлетворенности общением были выявлены следующие половые различия. Мужчины с разными уровнями удовлетворенности общением, в основном, отмечали свое взаимодействие с коллегами на среднем уровне, в то время как девушки чаще оценивают переизбыток общения с коллегами, особенно, при переизбытке общения в целом ($p=0,049$, рис. 1). Интересно отметить, что нехватку общения с коллегами не отметил ни один респондент.

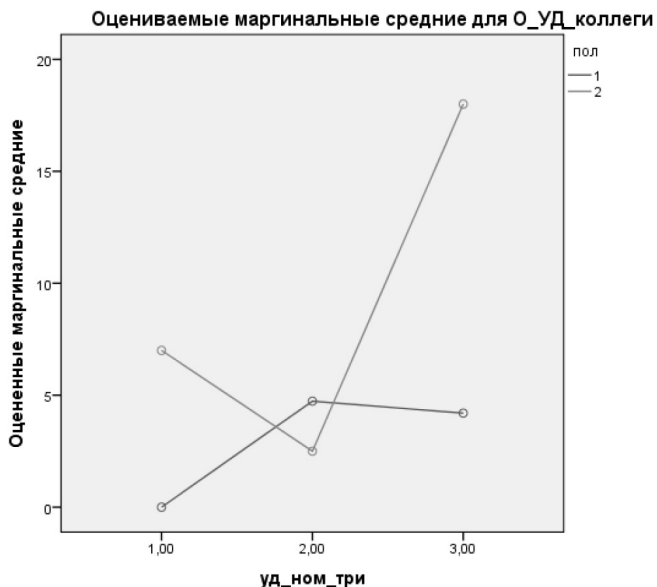


Рис. 1. Результаты множественного дисперсионного анализа: уровень удовлетворенности общением в целом – пол-коллеги

Девушки с разным уровнем удовлетворенности общением в целом удовлетворены имеющейся возможностью отдыха, развлечения в кругу семьи. При этом юноши с общей нехваткой общения отмечают переизбыток возможностей развлечения в семье ($p=0,044$, рис. 2). Возможно, данные результаты могут быть связаны с потребностями юношей реализовать свою потребность в общении не за счет семьи, а за счет иных, возможно, романтических отношений.

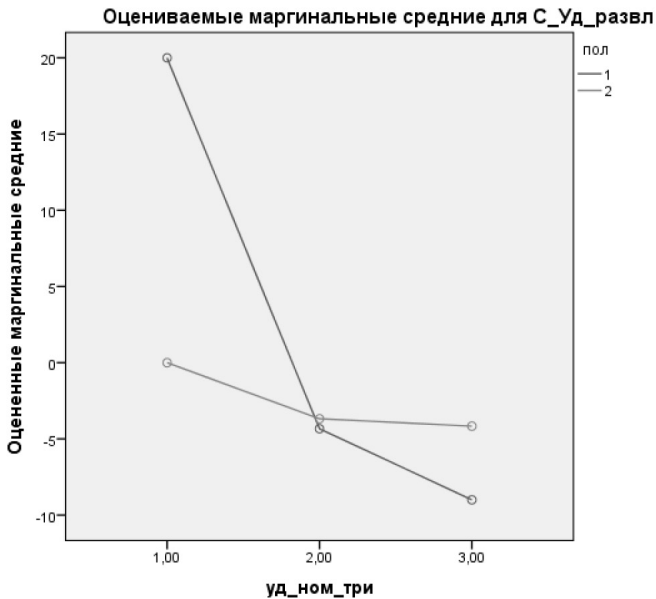


Рис. 2. Результаты множественного дисперсионного анализа: уровень удовлетворенности общением в целом – пол-развлечение/семья

На рис. 3 можно видеть, что мужчины с переизбытком общения в целом отмечают нехватку более неформальных отношений с клиентами ($p=0,004$). Возможно, излишняя формализованность отношений с клиентами может влиять на общее чувство усталости от общения.

Большинство респондентов обоего пола хотели бы увеличить количество собеседников среди своего пола, особенно это отмечают юноши с нехваткой общения в целом ($p=0,005$, рис. 4).

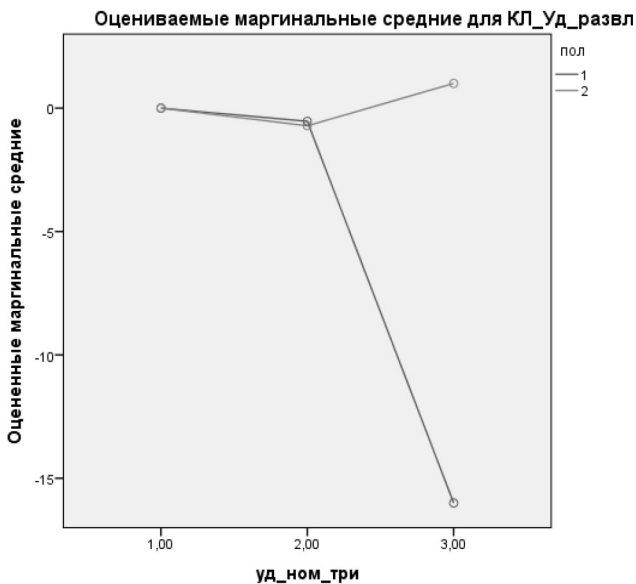


Рис. 3. Результаты множественного дисперсионного анализа:
уровень удовлетворенности общением в целом – пол-развлечение/клиент

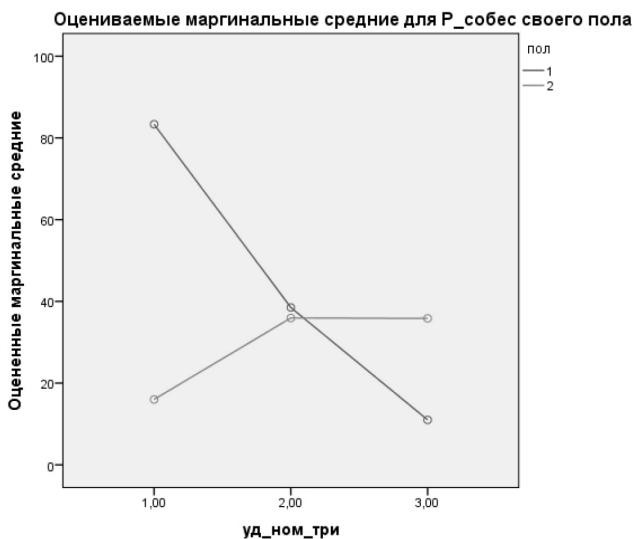


Рис. 4. Результаты множественного дисперсионного анализа:
уровень удовлетворенности общением в целом – пол-собеседник

Профессиональная сфера

Как уже отмечалось выше, в нашем исследовании приняли участие специалисты сферы человек-человек и специалисты из IT-сферы (человек-техника). В ходе сравнения результатов, полученных в этих группах, были выявлены следующие значимые отличия: так специалисты из сферы “человек-человек” показали большую удовлетворенность общением как в целом ($T=-2,012$, $p=0,047$), так и при работе с клиентами ($T=-3,644$, $p\leq 0,000$). Также данные респонденты отмечают большую удовлетворенность обменом эмоциями и переживаниями с друзьями ($T=-2,129$, $p=0,035$).

В целом, для большинства респондентов выявлена потребность увеличить количество общения с друзьями. Однако специалисты из IT-сферы, с переизбытком общения в целом, хотели бы такое общение немного сократить (рис. 5, $p=0,006$). Данные результаты могут быть связаны с личностными особенностями, а также коммуникативными навыками респондентов, занятых в разных сферах, которые позволяют им корректировать процесс общения. Данный вопрос требует дополнительной проверки.

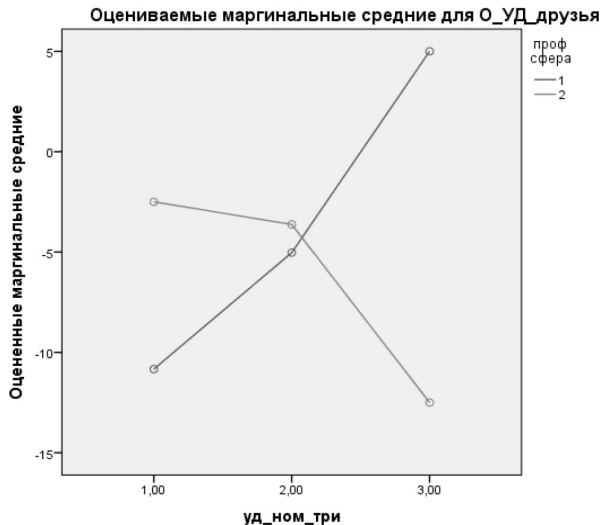


Рис. 5. Результаты множественного дисперсионного анализа: уровень удовлетворенности общением в целом – сфера деятельности-друзья

Специалисты сферы “человек-человек”, с недостатком общения в целом, отмечают высокую потребность в большей возможности самовыражения в семье и на работе с коллегами (рис. 6 и 7, $p=0,012$ и $p=0,034$), и в меньшей потребности в развлечении в семье (рис. 8; $p= 0,011$).

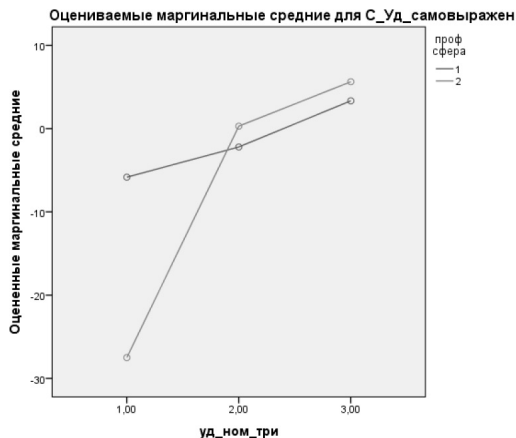


Рис. 6. Результаты множественного дисперсионного анализа: уровень удовлетворенности общением в целом – сфера деятельности-самовыражение/семья

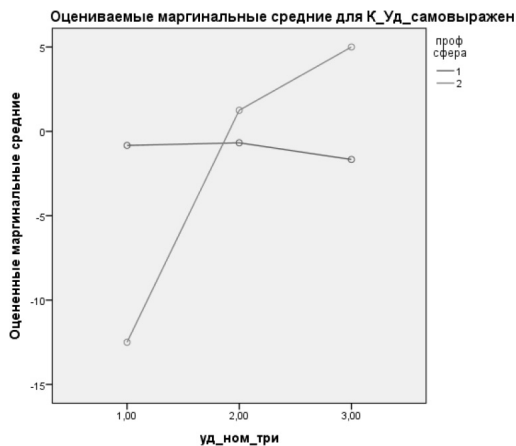


Рис. 7. Результаты множественного дисперсионного анализа: уровень удовлетворенности общением в целом – сфера деятельности-самовыражение/коллеги

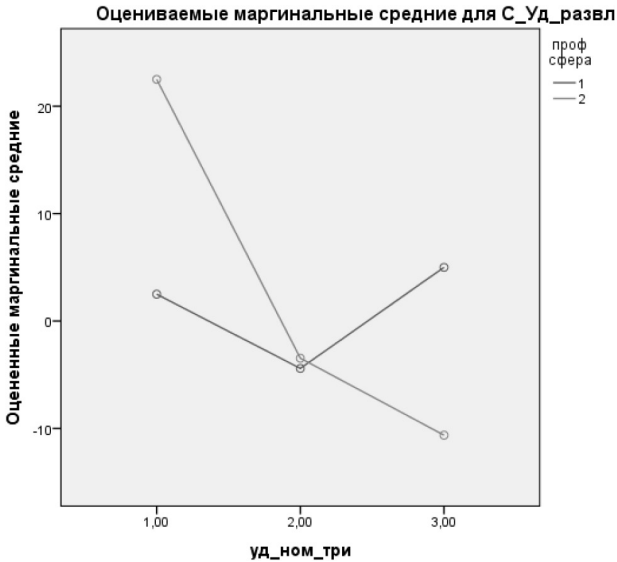


Рис. 8. Результаты множественного дисперсионного анализа: уровень удовлетворенности общением в целом – сфера деятельности-развлечение/семья

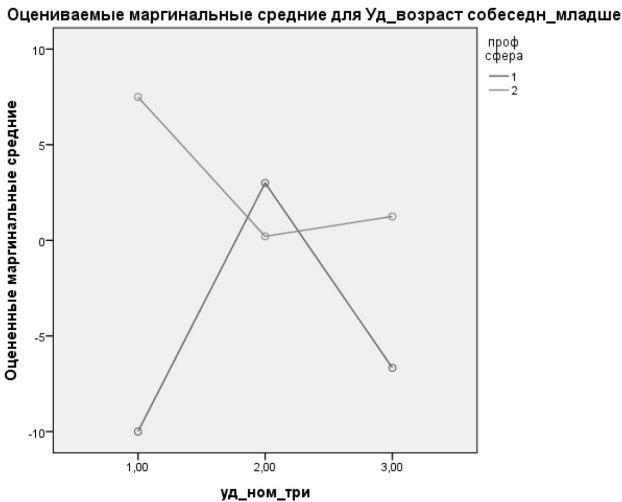


Рис. 9. Результаты множественного дисперсионного анализа: уровень удовлетворенности общением в целом – сфера деятельности-собеседник

Еще один интересный результат был получен по потребности взаимодействовать с более молодым собеседником (рис. 9). Так респонденты с недостатком общения из IT-сферы хотели бы большего взаимодействия с более молодыми собеседниками, а специалисты из сферы “человек-человек” говорят об излишке такого взаимодействия ($p=0,006$). Это может быть связано с самой сферой, где средний возраст сотрудников различен. Так, возможно, в IT-сфере встречаются более возрастные сотрудники (отсюда потребность в более молодых собеседниках), и наоборот, в сфере “человек-человек” возраст окружения, возможно, преимущественно более молодой.

Обсуждение результатов

В ходе нашего исследования были выявлены три группы респондентов, отличающихся разной субъективной оценкой своего объема общения в целом: так называемая “норма”, переизбыток и нехватка общения. Данная оценка позволяет без учета реального объема общения сравнивать особенности людей субъективно по-разному оценивающих свой объем общения. Полученные результаты показали, что вне зависимости от пола и сферы занятости выявлены респонденты как удовлетворенные своим общением, так и испытывающие его дефицит или переизбыток.

Важно отметить, что ряд респондентов с нехваткой общения отмечают потребность сократить развлекательную составляющую в неформальном общении, и усилить иные функции, например, возможность самовыражения или обмен чувствами и переживаниями. Возможно это связано с некой подменой функций общения, где формальная развлекательная функция не сопровождается интересом к личности и ее миру.

Переизбыток общения чаще всего связывается с нехваткой неформального общения, как в кругу семьи, так и на работе. Умение выстраивать определенные отношения, при необходимости, ограничивая процесс общения, может быть связано и с коммуникативными навыками. Этот тезис требует дополнительной проверки. Однако, результаты, показывающие, что специалисты из IT-сферы с переиз-

бытком общения стремятся сократить и неформальное дружеское общение может косвенно об этом свидетельствовать.

В качестве **вывода** можно говорить о наличии некоторых закономерностей при разном субъективном уровне общения. Так, нехватка общения скорее возникает при отсутствии “удовлетворяющих” отношений межличностного характера (сниженная возможность самореализации, поверхностное общение в близком, семейном кругу, отсутствие определенных близких и неформальных отношений, например, со сверстниками и/или с лицами своего/противоположного пола и т.д.). Вопросы переизбытка чаще связывают с неким перекосом в сторону деловых, формальных отношений, при снижении количества неформальных межличностных отношений.

На основании полученных результатов возникают иные исследовательские задачи, на которые необходимо найти ответы в дальнейшем: Как выстраивают неформальные отношения с близкими людьми респонденты с субъективной нормой по объему общения? Какая роль коммуникативных навыков респондентов с разным уровнем удовлетворенности общением? Какие психологические защиты актуализируются при недостатке или переизбытке общения?

***Благодарности.** Мы благодарим своих студентов-выпускников: Митину Елену Романовну, Манышеву Надежду Михайловну и Маршилова Артёма Александровича за интерес к психологии общения и помощь в сборе данных.*

Список литературы

1. Абульханова-Славская К.А. Психология и сознание личности. Воронеж: НПО «МОДЭК», 1999.
2. Бершедова Л.И., Морозова Т.Ю., Овчаренко Л.Ю. Характеристика межличностного взаимодействия современных старшеклассников со значимыми друзьями // Общество: социология, психология, педагогика. 2022. №6 (98). С. 85-90.
3. Духновский С.В., Журавлева Ю. А. Социально-психологические индикаторы переживания педагогами кризиса в межличностных

- отношениях с субъектами педагогического процесса // Психология человека в образовании. 2019. №2. С. 137–145. DOI: 10.33910/2686-9527-2019-1-2- 137-145
4. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб: Питер, 2001.
 5. Котов М. А. Удовлетворенность пациентов от общения с врачом-онкологом в государственных и частных клиниках России // Вопросы онкологии. – 2022. – Т. 68. – № S3. – С. 166-167.
 6. Кудасова Е.А., Скитневская Л. В. Характеристика психологических особенностей феномена «жертвы» // Интерактивная наука. 2017. № 4 (14). С. 98-100. DOI 10.21661/r-119081
 7. Кузнецова Е.Н., Красилова Е.П. Влияние социометрического статуса младшего подростка на формирование тревожности // Международный журнал гуманитарных и массовых наук. 2021. № 8-1(59). С. 65-68. DOI 10.24412/2500-1000-2021-8-1-65-68. EDN UCFFYY.
 8. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
 9. Лиознова Е.В. Успешность общения // Вестник Санкт-Петербургского университета. Политология. Международные отношения. 2006. №1. С. 101-106.
 10. Пашина Л. А. Коммуникативная сторона рассмотрения процесса старения // Манускрипт, 2021, Т. 14, № 9. С. 1883-1886. DOI 10.30853/mns210337. EDN BBRAVO.
 11. Савенышева С.С., Головей Л.А., Петраш М.Д., Стрижицкая О. Ю. Самоактуализация, психологическое благополучие и повседневный стресс в период взрослости // Вестник КемГУ. 2019. №1 (77). С. 130-140. <https://doi.org/10.21603/2078-8975-2019-21-1-130-140>
 12. Chen Y, Yang C, Feng S. *The Effect of Social Communication on Life Satisfaction among the Rural Elderly: A Moderated Mediation Model*. Int J Environ Res Public Health. 2019 Oct 9;16(20):3791. doi: 10.3390/ijerph16203791.
 13. Huang and Lin, 2011; Huang, J.-W., and Lin, C.-P. (2011). *To stick or not to stick: the social response theory in the development of continuance*

- intention from organizational cross-level perspective*. Comput. Human Behav. 27, 1963–1973. doi: 10.1016/j.chb.2011.05.003
14. Pavot and Diener, 1993 Pavot, W., and Diener, E. (1993). *Review of the satisfaction with life scale*. Psychol. Assess. 5, 164–172. doi: 10.1037/1040-3590.5.2.164
 15. Ramirez D. Lopez B.A., *Organizational communication satisfaction and job satisfaction within university foodservice/ University of Oregon*, 2010.
 16. Shin and Johnson, 1978 Shin, D. C., and Johnson, D. M. (1978). *Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life*. Soc. Indic. Res. 5, 475–492. doi: 10.1007/BF00352944
 17. Sinčić Ć., Dubravka P.V., N., Verčić, A. *Does good internal communication enhance life satisfaction?*. Journal of Communication Management. ahead-of-print. 10.1108/JCOM-11-2019-0146.

References

1. Abulkhanova-Slavskaya K.A. *Psychology and consciousness of personality*. — M.: Moscow Psychological and Social Institute; Voronezh: NPO MODEK, 1999.
2. Bershedova L.I., Morozova T.Yu., Ovcharenko L.Yu. *Characteristics of interpersonal interaction of modern high school students with significant others // Society: sociology, psychology, pedagogy*. 2022. №6 (98). P. 85-90.
3. Dukhnovsky S.V., Zhuravleva Yu. A. *Socio-psychological indicators of teachers' experience of the crisis in interpersonal relations with the subjects of the pedagogical process // Human psychology in education*. 2019. №2. P. 137–145. DOI: 10.33910/2686-9527-2019-1-2- 137-145
4. Ilyin E.P., *Emotions and feelings*/St. Petersburg: Peter, 2001.
5. M. Kotov. A. *Patient satisfaction from communication with an oncologist in public and private clinics in Russia // Questions of oncology*. - 2022. – Vol. 68. – No. C3. – pp. 166-167.
6. Kudasova E.A., Skitnevskaya L. V. *Characteristics of psychological features of the phenomenon of “victim» // Interactive science*. 2017. № 4 (14). P. 98-100. DOI 10.21661/r-119081

7. Kuznetsova E.N., Krasilova E.P. *The influence of the sociometric status of a younger teenager on the formation of anxiety* // International Journal of Humanities and Mass Sciences. 2021. No. 8-1(59). C. 65-68. DOI 10.24412/2500-1000-2021-8-1-65-68. EDN UCFFYV.
8. Kunitsyna V. N., Kazarinova N. V., Pogolsha V. M. *Interpersonal communication. Textbook for universities.* – St. Petersburg: Peter, 2001. – 544 p.
9. Lioznova E.V. *The success of communication* // Bulletin of St. Petersburg University. Political science. International relations. 2006. №1. P. 101-106.
10. Pashina L. A. *The communicative side of considering the aging process* // Manuscript, 2021, Vol. 14, № 9. P. 1883-1886. DOI 10.30853/mns210337. EDN BBRAVO.
11. Savenysheva S.S., Golovey L.A., Petrash M.D., Strizhitskaya O. Yu. *Self-actualization, psychological well-being and everyday stress during adulthood* // Bulletin of KemSU. 2019. No. 1 (77). C. 130-140. <https://doi.org/10.21603/2078-8975-2019-21-1-130-140>
12. Chen Y, Yang C, Feng S. *The Effect of Social Communication on Life Satisfaction among the Rural Elderly: A Moderated Mediation Model.* Int J Environ Res Public Health. 2019 Oct 9;16(20):3791. doi: 10.3390/ijerph16203791.
13. Huang and Lin, 2011; Huang, J.-W., and Lin, C.-P. (2011). *To stick or not to stick: the social response theory in the development of continuance intention from organizational cross-level perspective.* Comput. Human Behav. 27, 1963–1973. doi: 10.1016/j.chb.2011.05.003
14. Pavot and Diener, 1993 Pavot, W., and Diener, E. (1993). *Review of the satisfaction with life scale.* Psychol. Assess. 5, 164–172. doi: 10.1037/1040-3590.5.2.164
15. Ramirez D. Lopez B.A., *Organizational communication satisfaction and job satisfaction within university foodservice/* University of Oregon, 2010.
16. Shin and Johnson, 1978 Shin, D. C., and Johnson, D. M. (1978). *Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life.* Soc. Indic. Res. 5, 475–492. doi: 10.1007/BF00352944

17. Sinčić Ć., Dubravka P.V., N., Verčić, A. *Does good internal communication enhance life satisfaction?*. Journal of Communication Management. ahead-of-print. 10.1108/JCOM-11-2019-0146.

ДАнные ОБ АВТОРАХ

Кузнецова Ирина Викторовна, канд. психол. наук, доцент кафедры «Социальная психология»
Санкт-Петербургский государственный университет
Университетская наб., 7/9, г. Санкт-Петербург, 199034, Российская Федерация
irin_kuznecova@mail.ru

Оконешникова Надежда Леонидовна, канд. психол. наук, доцент кафедры «психологии и социальных наук»
Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова
ул. Кулаковского, 48, г. Якутск, 677013, Республика Саха (Якутия), Российская Федерация
okoneschnikovanl@mail.ru

Виноградова Яна Евгеньевна, канд. психол. наук, сотрудник кафедры «Социальная психология»
Санкт-Петербургский государственный университет
Университетская наб., 7/9, г. Санкт-Петербург, 199034, Российская Федерация
yana.e.vinogradova@gmail.com

DATA ABOUT THE AUTHORS

Irina V. Kuznetsova, PhD, Associate Professor
St. Petersburg State University
7/9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation
irin_kuznecova@mail.ru
SPIN-code: 6085-9516

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2922-8044>

ResearcherID: M-7484-2015

Scopus Author ID: 57201677778

Nadezhda L. Okoneshnikova, PhD, Associate Professor, Department of Psychology and Social Sciences

North-Eastern Federal University

48, Kulakovsky Str., Yakutsk, 677013, Republic of Sakha (Yakutia), Russian Federation

okoneschnikovani@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0033-0486>

Yana E. Vinogradova, PhD, Department of social psychology

St. Petersburg State University

7/9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation

yana.e.vinogradova@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6358-4432>

Поступила 09.12.2022

После рецензирования 05.01.2023

Принята 08.01.2023

Received 09.12.2022

Revised 05.01.2023

Accepted 08.01.2023