

**ОНІЩЕНКО Наталія,** к. психол. н., с. н. с., провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України

**ЦІЦЕЙ Руслана,** здобувач науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України

## **ОСОБЛИВОСТІ ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ "ПСИХОЛОГ-КЛІЄНТ"**

*Наведено огляд наукових робіт, які розкривають питання встановлення психологічного контакту. Розглянуто основні підходи, що існують у психологічній науці, які пов'язані з процесом встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії. Запропоновано схему встановлення такого контакту в умовах ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій.*

*Ключові слова:* психологічний контакт, етапи встановлення психологічного контакту, стадії встановлення психологічного контакту.

---

© Оніщенко Н., Ціцей Р., 2012

ISSN 1727-9313. ВІСНИК КНТЕУ. 2012. № 3 ===== 131

Сьогодні у психологічній науці, на жаль, не існує загальноприйнятого визначення поняття "психологічний контакт". Також не сформовано єдиної думки щодо етапів встановлення психологічного контакту, факторів, які позитивно чи негативно впливають на цей процес, а також визначають особливості його протікання в різних умовах зовнішнього середовища. Отже, поглиблене вивчення особливостей встановлення психологічного контакту між психологом Міністерства надзвичайних ситуацій України (МНС України) та постраждалим від надзвичайної ситуації є однією з актуальних проблем сучасної психології.

Чимало дослідників вивчали цей психологічний процес, але не завжди його називають власне "психологічним контактом". У низці наукових праць зустрічаються й такі визначення: "консультативний контакт" – в межах психологічного консультування його використовували Р. Джордж і Т. Кристіане [1], А. Елліс [2], К. Роджерс [3], Р. Кочюнас [4]; "комунікативний контакт" – К. Станіславський [5], М. Єнікеєв [6], А. Дулов [7] та ін.; "психотерапевтичний контакт" – В. Ташликов [8] та ін.

Серед останніх напрацювань, присвячених вивченню особливостей встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії, можна виокремити дисертаційне дослідження О. Воробйової "Професійно-психологічні особливості контактності слідчих під час допиту", яка проходила в межах спеціальності 19.00.03 – "Психологія праці, інженерна психологія, ергономіка (психологічні науки) [9]. У цій роботі контактність особистості розглядається як компонент структури мовного акту, який спонукає до внутрішньої організації вербального спілкування та безперервного протікання комунікації. Вміння успішно встановлювати психологічний контакт зі співрозмовником є одним із показників високої контактності особистості. Тобто успішне встановлення психологічного контакту між слідчим і допитуваним є, на думку автора, результатом високого рівня контактності самого слідчого.

Поняття "встановлення психологічного контакту під час допиту" трактується авторкою роботи як створення відповідної атмосфери та встановлення сприятливих відносин між слідчим і допитуваним, що стає чинником професійно-психологічного впливу на допитуваного і сприяє вирішенню завдань даної слідчої дії [9].

Отже, є лише невелика кількість робіт, присвячених безпосередньо вивченню процесу встановлення психологічного контакту між особистостями та факторів, які впливають на його результат.

Метою статті є висвітлення існуючих уявлень про процес встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії, а також виявлення особливостей встановлення психологічного контакту психолога МНС при роботі з постраждалими у надзвичайних ситуаціях.

Психологічний контакт розглядається сучасною наукою як поетапний психологічний процес із певними особливостями прояву на кожному з етапів. Як і у випадку із загальним тлумаченням поняття "психологічний контакт", на сьогодні не існує єдиної концепції щодо етапів його встановлення.

На думку Ю. Чуфаровського та А. Губіна [10], процес встановлення психологічного контакту проходить три послідовні стадії.

*Взаємне оцінювання.* На цій стадії відбувається зовнішнє оцінювання один одного особами, що вперше зустрілися, формується перше враження. За результатом взаємного оцінювання відбувається вступ до спілкування або відмова від нього. У процесі формального спілкування, яке найбільш прийнятне для стадії встановлення психологічного контакту, виникає зацікавленість й відносини переходять на інший ступінь розвитку.

*Взаємна зацікавленість.* Спілкування змінює свій формат із формального стилю на більш неформальний, з'являється більше емоцій у відносинах, поступово зменшується дистанція між партнерами спілкування тощо. При цьому зменшується й кількість та якість інформаційних контактів з іншими особами. Все це з часом приводить до вибору загальної тематики для бесід і, насамкінець, до відокремлення певної групи до так званої "діади".

*Відокремлення в діаду.* Для цієї стадії характерні товариські стосунки. Кожен із контактуючих проявляє емоційну близькість, довіру та розуміння до іншого [10].

Таким чином, основним компонентом для успішного встановлення психологічного контакту визначається позитивне оцінювання іншої людини, виникнення зацікавленості до неї або предмету спілкування.

Інший дослідник (Л. Філонов) навів п'ять послідовних стадій встановлення психологічного контакту, які тісно переплітаються з етапами спілкування [11]. Зупинимось на них детальніше.

*Перша стадія встановлення психологічного контакту – зняття психологічних бар'єрів.* Вперше зустрічаючись з новою людиною, кожен співрозмовник має певні очікування щодо взаємовідносин, побоюється впливу (морального, психологічного, особистісного), тож вибудовує свого роду перепони – бар'єри, які роблять його більш скутим, обережним тощо. Таким чином людина заздалегідь страхує себе цими психологічними бар'єрами (перешкодами). При першому спілкуванні багато залежить від того, наскільки вдається подолати ці бар'єри. На цій стадії можна виявити п'ять психологічних бар'єрів, які перешкоджають успішному встановленню психологічного контакту:

*По-перше,* бар'єр нерозуміння – полягає у неприйнятті самого повідомлення, що саме особистість сприймає як потенційно небезпечне. При цьому людина буде вести себе так, ніби вона просто не почула сказаного. На думку Б. Поршньова [12], у структурі цього

бар'єру можна виокремити чотири рівні нерозуміння – фонетичний, семантичний, стилістичний і логічний.

Перший рівень нерозуміння – фонетичний: інформація, яка надається співрозмовником, подана на незрозумілій для особистості мові, вона просто не сприймає її. Неповне розуміння буде й тоді, коли говорять швидко, невиразно, з акцентом, використовують незнайомі або невідповідні контексту повідомлення жести, занадто активно й швидко жестикулюють тощо.

Семантичний рівень нерозуміння. Наявність цього бар'єру на шляху розуміння визначається самим фактом багатозначності слів будь-якої мови і призводить до дуже різкого зниження ефективності спілкування [13].

Стилістичний рівень нерозуміння. Розбіжності у звичній стилістичній або синтаксичній формі подачі інформації також призводять до виникнення нерозуміння між об'єктами спілкування.

Ще однією причиною неефективності спілкування може бути логічний рівень нерозуміння, що виникає через неприйняття одним із учасників спілкування логіки й аргументів іншого.

Досить часто трапляється так, що, здавалося б, при найсприятливіших умовах встановлення контакту зі співрозмовником заважають індивідуально-типологічні особливості сторін. До них, крім зовнішніх даних, належать темперамент, характер і негативні емоційні стани [13].

*По-друге*, бар'єр темпераменту – зустрічається між людьми з різними типами нервової системи. Наприклад, людина з високою реактивністю, запальна, починаючи діалог без думки про сварку, раптово у відповідь на якусь репліку розряджається спалахом обурення. Водночас для партнера сказане ним зауваження означає суцільну дрібницю. А інший суб'єкт, дуже чутливий, зі слабким типом нервової системи, з малою реактивністю на той же вплив відреагує інакше: замкнеться у собі, надовго затаїть образу.

Відсутність інформації про тип темпераменту партнера може зруйнувати діалог, що почався, а, у крайньому випадку – призвести до повного розриву відносин. Такі ж наслідки можливі, якщо не зважати на акцентуації характеру співрозмовника [14].

*По-третьє*, бар'єр характеру. Характер – сукупність стійких індивідуальних особливостей особистості, що складається й проявляється в діяльності й спілкуванні, зумовлюючи типові для неї способи поведінки. Цей бар'єр у спілкуванні виростає між особами як наслідок їх акцентуацій, з одного боку, і як наслідок низької емпатії – з іншого (як нездатність або небажання подивитися на себе очима партнера) [14].

*По-четверте*, бар'єр негативних емоцій. Емоції, які особистість відчуває до партнера по спілкуванню, можуть сильно вплинути не лише на процес спілкування, а й на сприйняття у цілому. Страждання, гнів, відраза, презирство, страх, сором, ворожість тощо не сприятимуть

встановленню довірливих взаємовідносин, що негативно вплине й на процес встановлення психологічного контакту:

- бар'єр страждання у спілкуванні спотворює сприйняття навколишніх: відчуваючи біль, жалість до себе й інші схожі емоційні переживання, людина може негативно сприймати свого співрозмовника, неадекватно, роздратовано та агресивно реагувати на його дії, емоції тощо;

- бар'єр гніву, як правило з'являється у відповідь на несподівані перешкоди до задоволення актуальної потреби, або незаслужену образу, на примус. Чим сильніше гнів, тим більша потреба виплеснути його агресивними словами або діями;

- бар'єр відрази та гидливості виникає внаслідок "негігієнічності" співрозмовника (його неохайності, м'ятого чи брудного одягу на ньому тощо), його дурних манер і відсутності самоконтролю в поведінці. Цей бар'єр сприяє обмеженню контактів з людиною, що викликала негативні емоції. Іноді він є результатом забобонів, наприклад, расових або національних. Відчуваючи презирство до будь-кого, людина намагається уникнути спілкування із цією людиною. Перебороти емоції, що виникають при зустрічі з подібним суб'єктом, важко, для цього потрібен час;

- бар'єр страху може бути викликаний як біологічними причинами (побоювання за життя й здоров'я, страх каліцтва, зараження хворобою), так і соціальними (побоювання за матеріальне й моральне благополуччя, благоговіння перед суспільним статусом співрозмовника, погроза з його боку, побоювання покарання та ін.). Оскільки в менталітеті українців існує стійке уявлення про те, що допомога психолога необхідна лише людям із психічними відхиленнями, у процесі встановлення психологічного контакту психолога МНС України та постраждалого у надзвичайній ситуації цей бар'єр посідатиме одне з чільних місць;

- бар'єр сорому та відчуття провини виникає в результаті появи почуття недоречності подій, що відбуваються, через незручність за себе або інших. Сором найчастіше охоплює людину при критиці, але іноді при непомірній похвалі. Нерідко сором і провини перед людиною призводять до переривання відносин з нею. Почуття провини може виникнути й без критики в тому випадку, якщо людина перестала одержувати звичне схвалення. В одному випадку людина сама уникає міцних міжособистісних зв'язків, а в іншому, суспільство може ізолювати її.

*По-н'яте*, бар'єр поганого настрою. Спілкування в поганому настрої завжди має однобічний характер та погано впливає на партнера, особливо не схильного до співпереживання. Це не тільки знижує працездатність людини, а й відштовхує від неї більшість оточення [14].

Подолання всіх бар'єрів, які виникають у процесі спілкування, допомагають перейти до наступного етапу.

*Друга стадія встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії – знаходження спільних інтересів.* На цьому етапі відбувається пошук спільних інтересів, цілей, бажань. Встановлення факту наявності однакових поглядів, життєвих позицій тощо виступає основою для більш повного розуміння особистості [11]. Це, у свою чергу, дозволяє емоційно зблизитися з партнером по спілкуванню, діяльності тощо.

Наявність спільного інтересу в особистостей, що спілкуються, дозволяє "розмивати" межі між їх соціальними статусами, значною різницею у віці, й іншими показниками, які можуть формувати упереджене ставлення до іншої особи. Саме це в подальшому позитивно впливає на зменшення особистісної дистанції між людьми. Цей етап спрямований на формування первинної основи в емоційному об'єднанні партнерів по взаємодії, спілкуванню. Водночас тут виробляються первинні навички спільної роботи. Важлива функція другого етапу спілкування полягає в можливості отримати позитивні емоції від реалізації прагнень співрозмовника, що дозволить перейти на наступний етап встановлення контакту.

*Третя стадія встановлення психологічного контакту – визначення принципів спілкування.* На цьому етапі відбувається остаточне взаємовизначення рольових позицій у цій формі взаємодії [11]. Люди, що обирають певну модель поведінки, визначаються з характером, формами та принципами безпосереднього спілкування з конкретною особистістю. Саме зараз людина демонструє себе з певної позиції, що передбачає її прагнення відчувати відповідну поведінку з боку іншої. Тобто, презентуючи себе, як відкрити, добру, чесну та справедливую людину, вона сподівається у відповідь від співрозмовника "отримати" аналогічне ставлення. Це своєрідне сповіщення про деякі власні принципи поведінки, якими керуються люди при спілкуванні.

*Четверта стадія – виявлення якостей, небезпечних для спілкування.* Після того, як на третьому етапі були презентовані якості, які кожна з осіб спілкування вважає найбільш прийнятними в цьому процесі відносин, потрібно сформувати більш повну картину особистості свого співрозмовника – дізнатися про його негативні якості, риси характеру, життєві звички тощо. Отже, основне призначення цього етапу – отримання всебічної картини особистості, відомостей про її "зворотні сторони" та складання найбільш повної якісної характеристики партнера по взаємодії. Таким чином повинна бути забезпечена передбачуваність прояву конкретної якості в конкретних обставинах.

*П'ята стадія встановлення психологічного контакту – адаптація до партнера і встановлення контакту.* На цій стадії вже виз-

начені позитивні та негативні якості співрозмовників, встановлені норми та правила спілкування, сформовані можливі моделі поведінки тощо [11]. Основною метою цього етапу є побудова довірливих стосунків та спрямований вплив на партнера. Основними показниками переходу і цю стадію є готовність співрозмовника до спільного вирішення питань, що виникли, його готовність підтримувати контакт, виконувати всі встановлені на попередніх етапах норми та правила тощо. На цьому етапі між суб'єктами взаємодії встановлені та підтримуються тісні емоційні й довірливі стосунки.

Основним результатом взаємодії на цьому етапі є розуміння не тільки якостей партнера, а й мотивів та причин його дій. Крім того, в ході спілкування можливе виникнення впливу на різні психологічні стани, які полегшують контакт: насамперед, комфортність, захищеність, які походять від внутрішньої впевненості в допомозі при вирішенні проблем. Все це супроводжується впевненістю співрозмовника в правильності прийнятого рішення, оскільки воно було вироблене спільно.

Відповідно до запропонованої Л. Філоновим схеми формування психологічного контакту саме процес спілкування виступає підґрунтям для початку формування емоційної близькості між особами взаємодії та визначає успішність встановлення контакту. Якщо особистість не готова вступити в розмову, то й саме формування психологічного контакту стає неможливим.

А. Дулов [7] та у процесі встановлення психологічного контакту виділяє шість послідовних стадій, які за своєю суттю схожі зі стадіями розвитку спілкування:

- прогнозування спілкування та процесу встановлення психологічного контакту. На цьому етапі кожна з осіб висуває свої варіанти розвитку взаємовідносин, визначає можливий хід спілкування тощо;
- створення зовнішніх умов, що полегшують встановлення контакту. Ця стадія спрямована на поліпшення умов для встановлення психологічного контакту: зменшення впливу зовнішніх факторів (шуму, навколишньої метушні, великої кількості інших людей тощо), які негативно впливають на процес зближення;
- прояв зовнішніх комунікативних властивостей на початку зорового контакту. На цьому етапі важливо проявити свою щирість, відкритість, комунікабельність, щоб налаштувати іншу особу до спілкування та встановлення контакту;
- вивчення психологічного стану, ставлення суб'єкта до самого процесу спілкування, що вже почалося. Метою взаємодії на цьому етапі є розпізнання дійсного відношення співрозмовника до ситуації спілкування, його прихильності або відстороненості;

• дії з ліквідації перешкод до спілкування. На цьому етапі знижується дія факторів, що можуть стояти на перешкоді спілкування

(вибір більш зручного місця спілкування; зменшення кола оточуючих, які відволікають співрозмовників тощо);

- збудження інтересу до розвитку дії під час спілкування [7].

Наведені стадії встановлення психологічного контакту також тісно пов'язані з процесом спілкування. Деякі дослідники (А. Добрович, В. Воробйова та ін.) взагалі визначали позитивний зворотний зв'язок у спілкуванні як основний показник успішного встановлення психологічного контакту з іншою людиною [15].

Отже, відповідно до специфіки роботи психолога в зоні лиха та особливостей надання екстреної психологічної допомоги постраждалим, схема встановлення психологічного контакту буде приблизно такою:

- прийняття постраждалим дій психолога на тактильному рівні. Зазвичай більшість технік, спрямованих на нейтралізацію негативних психічних станів, пов'язані з активними тактильними діями психолога МНС щодо постраждалого (стимуляція позитивних точок, релаксійний масаж та ін.);

- готовність постраждалого допомагати психологу в нейтралізації свого негативного стану. Головним показником на цьому етапі є те, що постраждалий виконує запропоновані психологом техніки (аутотренінг, техніки спрямовані на розслаблення м'язів, дихання тощо);

- збільшення обміну вербальними повідомленнями з психологом. Важливим моментом є те, що постраждалий починає не лише приймати певні дії психолога, спрямовані на допомогу, а й спілкуватися з ним. Цей факт підтверджує емоційне зближення з постраждалим;

- потреба постраждалого у наявності психолога на різних етапах проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт у зоні надзвичайної ситуації. Присутність психолога при проведенні різних заходів (упізнання, поховання загиблих, очікування інформації про результати пошукових робіт тощо).

Не існує єдиної точки зору на проблему формування, встановлення та підтримки психологічного контакту психолога з людиною, яка потребує допомоги. Це питання набуватиме нової форми та змісту залежно від умов діяльності психолога та мети надання психологічної допомоги.

#### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. *George R. L. Counseling: Theory and Practice / George R. L., Cristiani T. S. — 3rd Ed. Englewood Cliffs. N. J. : Prentice Hall, 1990. — 368 p.*
2. *Эллис А. Практика рационально-эмоциональной поведенческой терапии / Эллис Альберт, Драйден Уинди. — 2-е изд. [пер. с англ. Т. Саушкиной]. — СПб. : Речь, 2002. — 352 с.*



3. Роджерс К. Искусство консультирования и психотерапии [пер. с англ. О. Кондрашовой, Р. Кучкаровой, Т. Рожковой, Ю. Овчинниковой, Г. Пимочкиной, М. Злотник] / К. Роджерс. — М. : Эксмо, 2002. — 976 с.
4. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия : учеб. пособие / Р. Кочюнас. — 7-е изд. — М. : Мир : Академический Проект, 2010. — 462 с.
5. Станиславский К. С. Собрание сочинений в восьми томах. Т. 1. / ред. коллегия: М. Н. Кедров (гл. ред.), О. Л. Книппер-Чехова, А. Д. Попов, Е. Е. Северин и др. — М. : Гос. изд-во "Искусство", 1954. — 590 с.
6. Еникеев М. И. Общая и социальная психология : учеб. для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. "Юриспруденция" / М. И. Еникеев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Норма : ИНФРА-М, 2010. — 639 с.
7. Дулов А. В. Судебная психология / А. В. Дулов. — Мн. : Вышэйшая школа, 1975. — 462 с.
8. Ташликов В. А. Психология лечебного процесса / В. А. Ташлыков. — Л. : Медицина : Ленингр. отд-ние, 1984. — 191 с.
9. Воробьева Е. А. Профессионально-психологические особенности контактности следователей в условиях допроса : дис. на соискание ученой степени канд. психол. наук : спец. 19.00.03 / Елена Анатольевна Воробьева. — М., 2003. — 266 с.
10. Губин А. В. Общение в нашей жизни / А. В. Губин, Ю. В. Чуфаровский. — М., 1992. — 48 с.
11. Филонов Л. Б. Психологические аспекты установления контактов между людьми: Методика контактного взаимодействия / Л. Б. Филонов. — Пушино, 1982. — 40 с.
12. Поршнева Б. Ф. Социальная психология и история / Б. Ф. Поршнева. — Рига: Звайгзне, 1966. — 232 с.
13. Чернова Л. Е. Межличностное общение (Морфологический анализ) : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. филос. наук / Л. Е. Чернова. — Свердловск, 1985. — 15 с.
14. Бодалёв А. А. Психология межличностного общения / А. А. Бодалёв ; М-во внутр. дел Рос. Федерации, Ряз. высш. шк. — Рязань : РВШ МВД РФ, 1994. — 89 с.
15. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство / А. Б. Добрович. — М. : АОЗТ "Яуза" : Секачев, 1996. — 253 с.

Стаття надійшла до редакції 20.01.2012.

**Онищенко Н., Цицей Р. Особенности установления психологического контакта "психолог-клиент".** Приведен обзор научных работ, которые затрагивают вопросы установления психологического контакта. Рассмотрены основные подходы, существующие в психологической науке, которые связаны с процессом установления психологического контакта между субъектами взаимодействия. Предложена схема установления такого контакта в условиях ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

*Ключевые слова:* психологический контакт, этапы установления психологического контакта, стадии установления психологического контакта.

**Onishchenko N., Tsitsej R. Peculiarities of establishing psychological contact "the psychologist-client".** The article points to the existing scientific studies that address issues

## **АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПСИХОЛОГІЇ**

---

*of psychological contact. The main approaches that currently exist in the psychological science that relate to the process of establishing psychological contact between the parties of interaction.*

*Key words:* psychological contact, stages of establishing psychological contact, phases of establishing psychological contact.