

ПСИХОЛОГІЧНИЙ КОНТАКТ ЯК ПРОВІДНИЙ КОМПОНЕНТ В ПРОЦЕСІ ПОБУДОВИ ВІДНОСИН «ПСИХОЛОГ-КЛІЄНТ»

Анотація. В статті наведено огляд наукових робіт, які зачіпають питання встановлення психологічного контакту. Розглянуті основні підходи, що на сьогодні існують в психологічній науці, щодо тлумачення даного питання. Описані загальні наукові напрями в межах яких проводяться сучасні дослідження пов'язані зі встановленням психологічного контакту між суб'єктами взаємодії.

Ключові слова: психологічний контакт, консультативний контакт.

Аннотация. В статье проведен обзор научных работ, затрагивающих вопросы установления психологического контакта. Рассмотрены основные подходы, которые существуют на сегодня в психологической науке, относительно толкования данного вопроса. Описаны общие научные направления, в рамках которых проводятся современные исследования, связанные с установлением психологического контакта между субъектами взаимодействия.

Ключевые слова: психологический контакт, консультативный контакт.

Abstract. In this paper a review of scientific papers dealing with matters of establishing psychological contact. The main approaches that exist today in the science of psychology, the interpretation of the issue. Describes the general research areas, which are held within the framework of current research related to establishing psychological contact between the actors of interaction.

Key words: psychological contact, contact advisory.

Постановка проблеми. Аналізуючи сучасні джерела можна сказати, що перелік заходів та засобів психологічної допомоги, який на сьогодні пропонується практичними психологами є доволі великим. Також з кожним роком збільшується і кількість методів, які використовують психологи-практики для роботи з конкретною особистістю (клієнтом). Так, за останні 5-ть років в нашій країні значно розвинулись такі напрямки психологічної роботи як: арт-терапія (ігротерапія, музикотерапія, казкотерапія, кольоротерапія та інші), групова робота (соціально-психологічні тренінги, групи зустрічей тощо), тілесно орієнтована терапія та інші.

Затребуваними серед населення є й такі види психологічної допомоги як:

- психологічна діагностика;
- психологічна експертиза;
- психологічна корекція;
- психологічна підтримка та супровід;
- психологічна профілактика;
- психологічна реабілітація;
- психологічне консультування;
- психологічний аналіз та психотерапія;
- психологічний тренінг.

При виборі певної, найбільш актуальної форми психологічної роботи з конкретною особистістю, психолог орієнтується на індивідуально-психологічні особливості свого клієнта, його актуальний стан, враховує його мотиваційні орієнтири й

спрямованість на отримання певного результату.

Будь-яка форма роботи психолога з клієнтом в багатьох випадках залежить від ряду об'єктивних та суб'єктивних факторів. Так, ще в 1975 році С. Rogers займаючись консультативною практикою виділив шість основних умов, які сприяють позитивним змінам особистості при наданні їй допомоги [6; 10]:

- 1) дві особи перебувають у психологічному контакті;
- 2) перший персонаж, якого він називає «клієнтом», перебуває в стані психічного розладу, чимось стривожений тощо;
- 3) другий персонаж, якого він називає «консультантом», бере активну участь у спілкуванні;
- 4) консультант відчуває безумовну повагу до клієнта;
- 5) консультант переживає емпатію, прийнявши точку зору клієнта, і дає це йому зрозуміти;
- 6) емпатійне розуміння і безумовна повага консультанта передаються клієнтові навіть при мінімальній вираженості [6; 10].

Виходячи з теоретичної позиції С. Rogersa можна сказати, що ніякі інші додаткові умови не обов'язкові для отримання позитивних змін у особистості, якщо в певний проміжок часу забезпечити ці шість основних.

Як видно з вищезазначеної схеми, одним з центральних та провідних компонентів в процесі побудови відносин

«психолог-клієнт» виступає ніщо інше як психологічний контакт, який відображає позитивні та довірливі відносини між суб'єктами взаємодії. Також, можна зазначити, що від успішного встановлення психологічного контакту залежить ефективність проведення психологічної роботи з клієнтом, будь-то консультування, робота в групі, надання екстреної психологічної допомоги тощо.

Тож, можемо сказати, що поглиблене вивчення особливостей встановлення психологічного контакту між психологом та клієнтом є однією з актуальних проблем, що існують на сьогодні в психологічній науці.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед останніх досліджень, присвячених вивченню особливостей встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії, можна виділити дисертаційне дослідження Олени Анатоліївни Воробйової «Професійно-психологічні особливості контактності слідчих під час допиту», яка проходила в межах спеціальності 19.00.03 – «Психологія праці, інженерна психологія, ергономіка (психологічні науки)» [1].

В роботі О.А. Воробйової 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 з показників високої контактності особистості. Тобто, успішне встановлення психологічного контакту між слідчим та допитуваним є, на думку автора, результатом високого рівня контактності самого слідчого.

Саме поняття «встановлення психологічного контакту під час допиту» трактується авторкою роботи як створення відповідної атмосфери та встановлення сприятливих відносин між слідчим і допитуваним, що сприяють наданню слідчим професійно-психологічного впливу на допитуваного в процесі проведення допиту і служать вирішенню завдань даної слідчої дії [1].

Виходячи з цього можемо зауважити, що на сьогодні існує лише невелика кількість робіт, присвячених безпосередньо вивченню процесу встановлення психологічного контакту між особистостями та фактори, які впливають на його результат.

Мета статті. Метою нашої статті є розгляд існуючих на сьогодні уявлень про

процес встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії.

Виклад основного матеріалу. Аналіз наукової психологічної літератури дозволив нам зробити висновок, що більшість наукових досліджень з питань вивчення процесу встановлення психологічного контакту проходило в межах двох загальних напрямків: психологічному консультуванні та юридичній психології. Серед ряду наукових робіт можна зустріти різні варіації визначення даного психологічного поняття, а саме – «комунікативний контакт», «консультативний контакт» тощо.

Вперше про поняття «психологічний контакт» в науковому аспекті почали говорити у напрямі психологічного консультування, тож і термін при цьому обирався наступний – «консультативний контакт».

Найбільш загальне тлумачення даного поняття зробили R.L. George та T.S. Cristiani. Під консультативним контактом вони розуміють унікальний динамічний процес, під час якого одна людина допомагає іншій використовувати свої внутрішні резерви для розвитку в позитивному напрямі і актуалізувати потенціал усвідомленого життя [11].

Змістовна складова поняття «консультативний контакт» в багатьох випадках залежить від напряму діяльності консультанта. Розглянемо основні особливості у розумінні консультативного контакту в різних психологічних напрямках роботи.

В межах психоаналітичного напряму консультативний контакт має наступні особливості: консультант зберігає свою анонімність; основна увага приділяється зменшенню опору, що виникає під час аналізу реакцій клієнта, встановлення більш раціонального контролю; консультант в своїй роботі прагне навчити клієнта пов'язувати свою актуальну поведінку з подіями минулого.

В межах поведінкової терапії акцент робиться на встановлення не тісних особистісних відносин між консультантом і клієнтом, а навпаки – суто робочих, які допомагають випробувати та виконувати нові форми поведінки. Відносини в межах даної психологічної роботи будуються за аналогією «вчитель – учень», в яких консультант виступає тренером.

За переконаннями послідовників *адлеріанського напряму* консультативний контакт ґрунтується на рівноправному

розподілі відповідальності між консультантом та клієнтом. Основою також виступає беззаперечна довіра та повага один до одного, встановлення загальних цілей психологічного консультування. Тож, у порівнянні з розумінням консультативного контакту поведінковими терапевтами, консультанти адлеріанського напрямку прагнуть встановити тісний емоційний зв'язок з клієнтом, не відсторонюючись від нього.

В межах раціонально-емоційної терапії особистим відносинам консультанта з клієнтом не надається значення. Клієнт спонукається до розуміння своїх проблем і на основі цього розуміння - до зміни своєї поведінки, ґрунтуючись на раціональних передумовах.

Основним завданням консультанта *в межах екзистенціальної терапії* є: вжитися в екзистенцію клієнта і зав'язати з ним автентичний зв'язок. Відношення між консультантом і клієнтом розуміється як контакт «людина – людина», ідентичний зустрічі двох рівноцінних людей «тут і тепер». Під час консультативного контакту змінюється як консультант, так і клієнт.

Таким чином, видно, що напрям діяльності консультанта чітко визначає модель його поведінки з клієнтом, стиль спілкування тощо. Отже, й критерії оцінки щодо успішності встановлення консультативного контакту також варіюються від формальних відносин до тісного емоційного зв'язку.

У напрямі юридичної психології консультативний контакт досліджувався в процесі спілкування різних суб'єктів взаємодії, а саме працівників правоохоронної діяльності між собою, з постраждалими, з правопорушниками тощо. Виходячи з того, що сама взаємодія між працівником правоохоронних органів з обвинуваченими, підозрюваними, потерпілим і свідками в значній мірі має формалізований характер, то і контакт буде мати свої особливості.

В межах даного напрямку «контакт» розуміється як випадок комунікації зі зворотним зв'язком. Тобто комунікація передбачає двосторонній характер відносин. Хоча, ряд авторів, наприклад, М.І. Єнікєєв [4], А.Б. Соловйов [8] відзначають, що міжособистісне спілкування на попередньому слідстві - не звичайний двосторонній процес. Воно односторонньо направляє владною ініціативою працівника правоохоронних органів у межах

кримінально-процесуальних норм. Властива даному виду спілкування формальність значною мірою ускладнює, сковує психологічну активність осіб, які проходять у справі і вимагає від правоохоронця комунікативної гнучкості, застосування спеціальних засобів активізації спілкування.

В своїх працях М.І. Єнікєєв розводить такі поняття як «комунікативний контакт» та «психологічний контакт». Під «комунікативним контактом» він розуміє будь-яке формально-рольове спілкування, яке має свій індивідуальний стиль, що забезпечує його успіх або неуспіх. Під поняттям «психологічний контакт» автор розуміє емоційно-позитивний взаємозв'язок на основі спільних інтересів та єдності цілей осіб, які спілкуються між собою. «Оскільки в судочинстві в учасників кримінальної справи немає постійної єдності цілей та інтересів, термін «психологічний контакт» доцільно замінити терміном «комунікативний контакт», який звільняє від обов'язкового вишукування спільних інтересів і цілей, взаємних емоційно-психологічних переживань в умовах попереднього слідства» [4].

Ю.В. Чуфаровський визначає психологічний контакт як процес встановлення, підтримки і розвитку взаємного тяжіння осіб, які спілкуються між собою [9]. Успішність встановлення психологічного контакту багато в чому обумовлена гармонією людських відносин, розвитком психологічних зв'язків між людьми, які спілкуються між собою. Якщо людина демонструє довіру або інтерес до свого співрозмовника, - можна говорити про те, що між ними встановився психологічний контакт.

В своїх роботах Н.І. Порубавши визначає психологічний контакт як «систему взаємодій людей в процесі спілкування, заснованого на довірі; інформаційний процес, при якому люди бажають і можуть сприймати інформацію, яка йде одна від одної. Психологічний контакт - це процес і взаємовпливу, і співпереживання і взаєморозуміння» [7]. Дане визначення набагато глибше і повніше дає уявлення про природу психологічного контакту. В своїх пізніших роботах Н.І. Порубавши наголошував, що психологічний контакт це особливого роду взаємини між особистостями. Але його наявність – це не засіб вирішення багатьох проблем та протиріч. Наявність психологічного контакту між конкретними особистостями

допомагає та сприяє більш ефективному сприйманню інформації, яка йде від них.

Г.Г. Доспулов зазначає, що «психологічний контакт між слідчим і свідком, потерпілим має місце тільки тоді, коли їхні цілі і завдання збігаються або хоча б не суперечать один одному» [2].

На думку А.А. Закатова, психологічний контакт - це міцно встановлений в процесі допиту, стан ділової обстановки й довіри допитуваного, який включає у себе його готовність першим повідомити все відоме по справі, а також готовність правоохоронця ефективно використовувати в межах кримінально-процесуального закону тактичні методи прийому та фіксації свідчень [5].

В своїх працях А.В. Дулов встановлення психологічного контакту розуміє як цілеспрямовану плановану діяльність по створенню умов, що забезпечують розвиток спілкування в потрібному напрямі та досягнення його цілей. Психологічний контакт досягає своїх цілей тільки в тому випадку, якщо враховуються психологічні процеси, які закономірно розвиваються в людини перед вступом у спілкування. Тут А.В. Дулов насамперед вказує на процес психологічної адаптації, в якій у свою чергу виділяє соціальну адаптацію (усвідомлення і звикання до нової соціальної ролі в спілкуванні), особистісну адаптацію (пізнання і звикання до особистості суб'єкта спілкування), ситуативну адаптацію (звикання до умов, предмету, цілей спілкування) [3].

Процес адаптації пов'язаний з досвідом виконання суб'єктом подібної соціальної ролі, його знанням предмета, мети і головне - співрозмовника у спілкуванні. Люди часом інстинктивно, а інколи й свідомо прагнуть полегшити майбутнє спілкування і тому прагнуть прогнозувати його - зібрати відомості про його мету, особистісні якості партнера по спілкуванню тощо.

На думку багатьох авторів психологічний контакт необхідно підтримувати не тільки під час допиту чи іншої слідчої дії, але і в подальшому при здійсненні попереднього розслідування. Не виключено, що встановлений контакт може бути втрачений або навпаки, відсутність довіри на перших порах заміниться міцним контактом. Звідси випливає висновок, що психологічний контакт - це не окрема стадія допиту і не тактичний прийом, а тактична операція, яка супроводжує весь хід допиту.

Не існує і не може існувати готових схем встановлення психологічного контакту з усіма учасниками кримінального процесу. В кожному випадку необхідно враховувати індивідуальність особистості.

Отже, можна зробити висновок, що основою процесу встановлення контакту є обмін інформацією. Тобто контакт у слідчій практиці - це спілкування, взаємозв'язок між особами, залученими до справи.

При формуванні контакту йде боротьба за психологічну ініціативу у взаємодії. При цьому кожен з партнерів (учасників слідчої дії) прагне мислити за іншого і вживає комплекс дій, щоб мати тактичний вииграш в цій взаємодії. Тому формування психологічного контакту, на думку А.Р. Ратинова, містить елементи психологічної боротьби, яка є однією зі сторін індивідуального психологічного підходу, що в свою чергу передбачає гуманність, чуйність і коректність у відношенні з підслідним. Слідчий по суті бере участь у тій боротьбі, яка відбувається в душі людини.

Психологічний контакт можна вважати встановленим, якщо створені необхідні умови для найкращого прояву всіх елементів психологічного спілкування (джерела передачі, канали передачі, канали прийому інформації, її переробка) [3].

Можна виділити наступні **функції психологічного контакту**:

- *тактична* - полягає у створенні обстановки для отримання достовірної та необхідної інформації;

- *евристична* функція контакту полягає в активізації розумової діяльності особи та її направлення у потрібне русло;

- *контролююча* функція - отримання можливості зіставлення інформації одну з одною;

- *емоційна* функція контакту полягає в тому, що одна особа «заражає» іншу своїми емоціями, переживаннями тощо;

- *морально-етична* функція контакту полягає в умінні розташувати до себе довіру іншої особистості [7].

Слід зазначити, що більшість сучасних дослідників виділяють **три стадії через які проходить встановлення психологічного контакту**:

- 1) взаємне оцінювання;
- 2) взаємна зацікавленість;
- 3) виокремлення в діяду [11].

У процесі оцінювання має місце зовнішнє сприйняття один одного і формування першого враження. Зустрівшись

один з одним, люди підсвідомо прогноують результат контакту. Результатом взаємного оцінювання є вступ до спілкування або «відмова» від нього. Доведено, що коли одна людина щиро хоче зрозуміти іншу, остання зазвичай допускає цю людину в світ своїх переживань [8].

Як частина загального процесу розвитку спілкування А.В. Дулов [3] виділяє **декілька етапів у встановленні психологічного контакту**, що доволі схожі зі стадіями розвитку спілкування:

1. Прогнозування спілкування та процесу встановлення психологічного контакту.

2. Створення зовнішніх умов, що полегшують встановлення контакту.

3. Прояв зовнішніх комунікативних властивостей на початку зорового контакту.

4. Вивчення психологічного стану, ставлення суб'єкта до початку спілкування.

5. Дії з ліквідації перешкод до спілкування.

6. Збудження інтересу до розвитку дії під час майбутнього спілкування [3].

Глибина контакту зазвичай пов'язана з тим, на якому рівні він здійснюється. Виділяють наступні **рівні психологічного контакту** [10]:

Перший рівень контакту - динамічний. Це темп, ритм і рівень напруги. Якщо застосовувати музичну аналогію - це партія барабана і контрабаса в музичному творі, на ритм яких буде згодом накладена мелодія, тобто зміст спілкування. Перший рівень контакту пов'язаний з такими

темпераментальними особливостями нервової системи, як сила, рухливість і врівноваженість.

Другий рівень контакту при спілкуванні - рівень аргументації. Давно відомо, що одні й ті ж аргументи по-різному впливають на різних людей.

Нарешті, *третій рівень - рівень соціально-психологічних відносин*, який пов'язаний з рольовими позиціями осіб взаємодії.

Висновки. Таким чином, ми бачимо, що на сьогодні існують лише поодинокі дослідження, присвячені процесу встановлення психологічного контакту. В межах різних психологічних напрямків, нажаль, й до теперішнього часу не зведені до одного чіткого й локанічного визначення всі існуючі уявлення й розуміння психологічного контакту. Напевно, сама специфіка діяльності того чи іншого дослідника встановлює певні межі до розуміння категорії «психологічний контакт». Мабуть і наше дослідження не стане виключенням.

Займаючись визначенням особливостей встановлення психологічного контакту психолога з постраждалим в осередку надзвичайної ситуації (тобто, - під час надання екстреної психологічної допомоги), ми будемо розуміти під терміном «психологічний контакт» перш за все готовність постраждалого отримати необхідну психологічну допомогу від фахівця.

Література

1. **Воробьева, Е. А.** Профессионально-психологические особенности контактности следователей в условиях допроса: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03 / Елена Анатольевна Воробьева. - Москва, 2003. - 266 с.
2. **Доспулов, А. В.** Оптимизация предварительного следствия / Доспулов А.В. - Алма-Ата: Наука, 1984. - 208 с.
3. **Дулов, А. В.** Судебная психология / Дулов А. В. - Мн.: Вышэйшая школа, 1975. - 462 с.
4. **Еникеев, М. И.** Юридическая психология / Еникеев М. И.. - Норма-Инфа, 1999. - 501 с.
5. **Зорин, Г. А.** Психологический контакт при производстве допроса / Зорин Г.А. - Гродно: Изд-во Гродн. Университета, 1986. - 72 с.
6. **Кочюнас, Р.** Основы психологического консультирования: Учеб. пособие / Р. Кочюнас; Под ред. В.В. Макарова. - М.: Акад. проект, 2000. - 239 с. - (Библиотека психологии, психоанализа, психотерапии).
7. **Порубов, Н. И.** Тактика допроса на предварительном следствии / Порубов Н.И. - М.: БЕК, 1998. - 196 с.
8. **Столяренко, А. М.** Психологические приемы в работе юриста / Столяренко А.М. - М.: Юрайт, 2000. - 288 с.
9. **Чуфаровский, Ю. В.** Юридическая психология / Чуфаровский Ю.В. - М.: Новый юрист, 1999. - 439 с.
10. **Gelso, C. J.** Counseling Psychology / Gelso C.J., Fretz V.C. - N. Y.: Holt, Rinehart and Winston, 1992. - 128 p.
11. **George, R. L.** Counseling: Theory and Practice, 3rd Ed., Englewood Cliffs / George R.L., Cristiani T.S. - N. Y.: Prentice-Hall, 1990. - 395 p.