

**Оніщенко Н.В.**, канд. психол. наук, старший науковий співробітник, провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України

**Ціцей Р.М.**, здобувач науково-дослідної лабораторії екстремальної та кризової психології Національного університету цивільного захисту України

## **ОСОБЛИВОСТІ ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ «ПСИХОЛОГ-КЛІЄНТ» В НОРМАЛЬНИХ ТА ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ ДІЯЛЬНОСТІ.**

В статті наведено огляд наукових робіт, які зачіпають питання встановлення психологічного контакту. Розглянуті основні підходи, що на сьогодні існують в психологічній науці, які пов'язані з процесом встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії.

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

В статье говорится о существующих научных работах, которые затрагивают вопросы психологического контакта. Рассмотрены основные подходы, что на сегодня существуют в психологической науке, которые связаны с процессом установления психологического контакта между субъектами взаимодействия.

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

The article points to the existing scientific studies that address issues of psychological contact. The main approaches that currently exist in the psychological science that relate to the process of establishing psychological contact between the actors of interaction.

Key words: psychological contact, the stages of establishing psychological contact.

**Постановка проблеми.** Аналіз наукової літератури щодо питань встановлення психологічного контакту показав відсутність фундаментальних робіт, які б в повному обсязі розкривали всі його сторони та особливості підтримки. Можна сказати, що на сьогодні в психологічній науці не існує єдиного уявлення щодо 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 його особливості протікання в різних умовах зовнішньої середовища.

Окремої уваги заслуговує проблема відсутності наукових робіт, які б стосувались питання відносин психологів МНС з постраждалими від надзвичайних ситуацій. Тож, можемо сказати, що поглиблене вивчення особливостей встановлення психологічного контакту між психологом МНС та постражданим від надзвичайних ситуації є однією з актуальних проблем, що існують на сьогодні в психологічній науці.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Багато дослідників вивчали даний психологічний процес, але не всі з них називали його безпосередньо «психологічний контакт». В ряді наукових праць зустрічаються й такі визначення, як: «консультативний контакт» - в межах психологічного консультування його використовували R.L. George, T.S. Cristiani, A. Ellis, C. Rogers, Р. Кочюнас; «комунікативний контакт» - К.С. Станіславський, М.І. Єнікеев, А.В. Дулов та інші; «психотерапевтичний контакт» - В.А. Ташликов тощо.

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) [2].

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 [2].

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** полягає у висвітленні існуючих на сьогодні уявлень про процес встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії, а також в окресленні особливостей встановлення психологічного контакту психолога МНС при роботі з постраждалими від надзвичайної ситуації.

**Виклад основного матеріалу.** Аналіз наукової літератури щодо питань психологічного контакту дозволяє нам розглядати даний феномен як психологічний процес, що має свої етапи формування та особливості прояву на кожному з них. Як і у випадку з загальним тлумаченням поняття «психологічний контакт», на сьогодні не існує єдиної концепції уявлень щодо етапів його встановлення.

За думкою Ю.В. Чуфаровського та А.В. Губіна [3] процес встановлення психологічного контакту проходить три послідовні стадії:

1. *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. В процесі формального спілкування, яке найбільш прийнятне для даної стадії встановлення психологічного контакту, виникає зацікавленість до співрозмовника, й відносини переходять на іншу ступень розвитку;

2. *Взаємна зацікавленість.* На даному етапі формування психологічного контакту спілкування змінює свій формат з 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 в кінцевому рахунку до відокремлення певної групи до так званої діади;

3. *Відокремлення в діаду.* Для даної стадії характерні товариські стосунки. Кожен з контактуючих проявляє емоційну близькість, довіру та розуміння до іншого [3].

Таким чином, з наданої схеми видно, що основним необхідним компонентом для успішного встановлення психологічного контакту є позитивне оцінювання іншої людини, виникнення зацікавленості до неї, або предмету спілкування.

Досліджуючи психологічний контакт в межах процесу спілкування Л.Б. Філонов [5] виділив п'ять послідовних стадій встановлення психологічного контакту, які тісно переплітаються з етапами спілкування:

1. Зняття психологічних бар'єрів.
2. Знаходження спільних інтересів.
3. Визначення принципів спілкування.
4. Виявлення якостей, небезпечних для спілкування.
5. Адаптація до партнера і встановлення контакту.

Пропонуємо детальніше розглянути кожну з них.

*Перша стадія встановлення психологічного контакту – знання психологічних бар'єрів.* Вперше зустрічаючись з новою людиною, кожен з співрозмовників очікує певного роду взаємовідносин, побоюється певного 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, які виступають у якості перешкод. Багато чого при першому спілкуванні залежить від того, наскільки вдається подолати ці бар'єри.

Зазвичай на цій стадії можна виявити наступні психологічні бар'єри, які стоять на перешкоді успішного встановлення психологічного контакту:

✓ бар'єр нерозуміння – полягає у неприйнятті самого повідомлення, що особистість сприймає як потенційно небезпечне. При цьому людина буде вести себе так, наче вона просто не почула сказаного.

За думкою Б.Ф. Поршньова в структурі даного бар'єру можна виділити чотири рівні нерозуміння - фонетичний, семантичний, стилістичний і логічний.

Перший рівень нерозуміння - фонетичний. Даний рівень нерозуміння полягає у тому, що інформація, яка надається співрозмовником, подана на незрозумілій для особистості мові, то вона просто не сприймає її. Неповне розуміння буде й тоді, коли говорять швидко, невиразно, з акцентом, при використанні незнайомих або невідповідних контексту повідомлення жестів, коли занадто активна й швидка жестикуляція тощо.

Семантичний рівень нерозуміння. Існування цього бар'єру на шляху розуміння визначається самим фактом багатозначності слів будь-якої мови. Дія семантичного рівня нерозуміння приводить до дуже різкого зниження ефективності спілкування [6].

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

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

Досить часто трапляється так, що, здавалося б, при самих сприятливих умовах встановлення контакту зі співрозмовником, заважають індивідуально-типологічні особливості сторін. До них, крім зовнішніх даних відносяться темперамент, характер і негативні емоційні стани [6].

✓ бар'єр темпераменту. Цей бар'єр 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. У той же час, як для партнера сказане ним зауваження означає суцю дрібницю. А інший суб'єкт дуже чутливий, зі слабким типом нервової систем 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 - привести до повного розриву відносин. Такі ж наслідки можливі, якщо не зважати на акцентуації характеру співрозмовника [1];

✓ 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 низкої емпатії - з іншої (як нездатність або небажання подивитися на себе очима партнера) [1];

✓ бар'єр негативних емоцій. Емоції, які особистість відчуває до партнера по спілкуванню можуть сильно впливати, не лише на процес спілкування з даною особистістю, а й на процес її сприйняття в цілому. Страждання, гнів, відроза, презирство, страх, сором, ворожість тощо впливають на процес встановлення довірливих взаємовідносин, що негативно впливає й на процес встановлення психологічного контакту;

✓ бар'єр страждання в 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 більший викликаний гнів, тим більша потреба виплеснути його агресивними словами або діями;

✓ бар'єр відрази та гидливості виникає в наслідок не гігієнічності співрозмовника (його неохайності, надітого м'ятого чи брудного одягу 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 виникаючі при зустрічі з подібним суб'єктом емоції важко, для цього потрібен тривалий час;

✓ бар'єр страху може бути викликаний біологічними причинами (побоювання за життя й здоров'я, страх каліцтва, зараження хворобою) і соціальними (побоювання за матеріальне й моральне благополуччя, благоговіння перед суспільним статусом співрозмовника, погроза з його боку, побоювання покарання й інше).

Виходячи з того, що в менталітеті нашого населення, існує стійке уявлення про те, що допомога психолога необхідна лише людям з психічними відхиленнями, можна сказати, що безпосередньо в процесі встановлення психологічного контакту психолога МНС України та постраждалого від надзвичайної ситуації цей бар'єр буде займати одне з провідних 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 й при непомірній похвалі. Нерідко сором і провини перед людиною приводять 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;

✓ бар'єр поганого настрою. Спілкування в поганому настрої завжди

має однобічний характер та погано діє на партнера, особливо не схильного до співпереживання. Це не тільки знижує працездатність людини, а й відштовхує від неї більшість оточення [1].

Таким чином, подолання всіх бар'єрів, які виникають в процесі спілкування допомагають перейти до другого етапу встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії.

*Другий етап встановлення психологічного контакту – 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 [5]. Це, в 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 в віці, й інших показників, які можуть формувати упереджене ставлення до іншої особи. Саме це в подальшому позитивно впливає на зменшення особистісної дистанції між людьми.

Таким чином, цей етап спрямований на формування первинної основи в емоційному об'єднанні партнерів по взаємодії, спілкуванні. Одночасно тут виробляються первинні навички спільної роботи. Важлива функція другого етапу спілкування полягає в можливості отримати позитивні емоції від реалізації устремлінь співрозмовника. Все це дає можливість перейти на наступний етап встановлення контакту.

*Третій етап встановлення психологічного контакту – визначення принципів спілкування.* На цьому етапі відбувається остаточне взаємовизначення рольових позицій в даній формі взаємодії [5]. Люди, що обирають певну модель поведінки, визначаються з характером, формами та принципами безпосереднього спілкування з даною особистістю.

Саме зараз людина декламує себе з певної позиції, що передбачає її прагнення трактувати відповідну поведінку з боку іншої. Тобто презентуючи



себе, як відкрити, добру, чесну та справедливу людину, вона сподівається у відповідь від співрозмовника «отримати» аналогічну картину.

Це своєрідне оповіщення про деякі власні принципи поведінки, якими керуються люди при спілкуванні.

*Четвертий етап встановлення психологічного контакту - виявлення якостей, небезпечних для спілкування.* Після того, як на третьому етапі були презентовані якості, які кожна з осіб спілкування вважає найбільш прийнятними в даному процесі відносин, настає період сформувавши більш повну картину свого співрозмовника. Дізнатися про його негативні якості, риси характеру, життєві звички тощо.

Отже, основне призначення даного етапу - отримання «об'ємної» картини особистості, відомостей про її «зворотні сторони» та складання найбільш повної якісної характеристики партнера по взаємодії. Таким чином, повинна бути забезпечена передбачуваність появи конкретної якості в конкретних обставинах.

*П'ятий етап встановлення психологічного контакту - адаптація до партнера і встановлення контакту.* На цьому етапі вже визначені позитивні та негативні якості співрозмовників, встановлені норми та правила спілкування, сформовані можливі моделі його поведінки тощо [5]. Тож, основною метою даного етапу є побудова довірливих відносин та надання спрямованого впливу на партнера.

Основними показниками переходу на дану стадію є готовність співрозмовника до сумісного 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 відносини.

Основним результатом цього етапу є розуміння не тільки якостей партнера, а й мотивів та причин його дій. Крім того, в ході спілкування можливе надання 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 вироблено спільно.

Таким чином, виходячи з запропонованої Л.Б. Філоновим схеми формування психологічного контакту, можна сказати, що його встановлення тісно залежить від самого процесу спілкування. Процес спілкування виступає підґрунтям для початку формування емоційної близькості між особами взаємодії. Якщо особистість не готова вступити в розмову, то й саме формування психологічного контакту стає неможливим.

А.В. Дулов [3] в процесі встановлення психологічного контакту виділяє шість послідовних стадій, які за своєю суттю схожі зі стадіями розвитку спілкування. Пропонуємо розглянути їх більш детально:

1. Прогнозування спілкування та процесу встановлення психологічного контакту. На цьому етапі кожна з особистостей висуває свої варіанти розвитку взаємовідносин, визначає можливий хід спілкування тощо;

2. 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;

3. Прояв зовнішніх комунікативних властивостей на початку зорового контакту. На цьому етапі є важливим проявити свою щирість відкритість, комунікабельність, щоб налаштувати іншу особу до спілкування та встановлення контакту;

4. Вивчення психологічного стану, ставлення суб'єкта до самого процесу спілкування, що вже почався. Метою даного етапу є розпізнання дійсного відношення співрозмовника до ситуації спілкування, його прихильності, або відстороненості;

5. 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);

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

Таким чином, видно, що процес встановлення психологічного контакту тісно пов'язаний з процесом спілкування. Деякі дослідники, наприклад А.Б. Добрович, В.А. Воробйова та інші, взагалі визначали позитивний зворотній зв'язок в спілкування, як основний показник успішного встановлення психологічного контакту з іншою людиною [4].

Спираючись на досвід роботи в умовах ліквідації наслідків надзвичайної ситуації, ми пропонуємо дещо модифікований з урахуванням специфіки нашої діяльності, варіант встановлення психологічного контакту між психологом МНС та постраждалими від трагедії населенням.

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

- прийняття постраждалими дій психолога на тактильному рівні. Зазвичай більшість технік, які спрямовані на нейтралізацію негативних психічних станів пов'язані з активними тактильними діями психолога МНС щодо постраждалого (стимуляція позитивних точок, релаксійний масаж й інше);

- готовність постраждалого допомагати психологу в нейтралізації свого негативного стану. Головним показником на даному етапі є те, що постраждалий виконує запропоновані психологом техніки (аутотренерівку, 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 те, що психолог стає для постраждалого емоційно більш ближчим;

- потреба постраждалого у наявності психолога на різних етапах проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт в зоні надзвичайної ситуації. Це проявляється у проханні присутності психолога при проведенні різних заходів, що проводяться (проведення упізнання, поховання загиблих, очікування інформації щодо результатів пошукових робіт тощо).

**Висновки.** Таким чином, ми бачимо, що не існує єдиної точки зору на проблему формування, встановлення та підтримки психологічного контакту психолога з людиною, яка потребує допомоги. Слід відмітити, що сутність даного питання буде набувати нової форми та змісту в залежності від умов діяльності психолога, а також від головної мети надання ним психологічної допомоги.

### Література

1. **Бодалёв, А. А.** Психология межличностного общения / А.А. Бодалев; М-во внутр. дел Рос. Федерации, Ряз. высш. шк. - Рязань : РВШ МВД РФ, 1994. - 89 с.
2. **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.
3. **Губин, А. В.** Общение в нашей жизни / Губин А.В., Чуфаровский Ю.В. - М., 1992, - 48 с.
4. **Добрович, А. Б.** Общение: наука и искусство / А.Б. Добрович. М. : АОЗТ «Яуза»: Секачев , 1996 - 253 с.
5. **Филонов, Л. Б.** Психологические аспекты установления контактов между людьми: Методика контактного взаимодействия / Л. Б. Филонов. - Пущино, 1982. - 40 с.
6. **Чернова, Л. Е.** Межличностное общение: (Морфологический анализ): автореф. дис. ... канд. филос. наук / Л.Е.Чернова. - Свердловск, 1985. - 15 с.