



УДК 159.00

**PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES OF EFFECTIVE COMMUNICATION
IN A «PSYCHOLOGIST-CLIENT» RELATIONSHIP****ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У
ВЗАЄМИНАХ «ПСИХОЛОГ-КЛІЄНТ»****Hermanovych O.R. / Германович О.Р.***Department assistant / асистент кафедри***Makarenko S.S. / Макаренко С.С.***s.psychol.s., as.prof. / к.психол.н., доц.**Lviv Polytechnic National University, Lviv, Knyazya Romana1, 79000**НУ «Львівська політехніка», Львів, вул. Князя Романа 1, 79000*

***Анотація.** Стаття присвячена актуальності проблеми ефективної взаємодії психолога з клієнтом. Показано логіку застосування моделей комунікації, та, зокрема, особливості грамотної побудови психотерапевтичного сеансу, чи консультативної сесії.*

Розкрито рівні структури комунікативної компетентності психолога, відповідно до змісту, форм та функцій спілкування.

Висвітлено типологію клієнтів (недовірливий, показний, депресивний, невротичний клієнт), і для кожного з них запропоновано оптимальні комунікативні тактики.

Представлені результати емпіричного дослідження психологічних особливостей активного слухання практикуючих психологів, які дозволяють оптимізувати процес розуміння внутрішнього світу іншої особистості, підвищуючи, таким чином, ефективність комунікації психолога з клієнтом.

***Ключові слова:** спілкування, комунікація, комунікативна компетентність, типи клієнтів, активне слухання, психотерапевтичний ефект, взаємини психолога і клієнта, клієнторієнтованість.*

Вступ.

Становлення професіонала психолога можливе лише за умови максимально досконалого володіння ним як професійних якостей, так і повноцінного прояву системи установок особистості стосовно людини, суспільства й живих істот, яка обумовлена моральними нормами й цінностями. Важливо не тільки вміти дотримуватися таких етичних категорій, як обов'язок, совість, справедливість, любов до людини, а й вправність розуміти людей, використовуючи професійні знання та практичні навички. Без цих задатків не може бути і мови про ефективність психокорекційного впливу на клієнта.

Провідна діяльність психолога побудована на міжособистісному спілкуванні з клієнтом. Активна позиція фахівця психолога, яка передбачає організацію та керування процесом психокорекції, висуває перед ним (спеціалістом) вимогу володіння такими особистісними якостями, як: вміння усвідомлювати внутрішній світ Іншого і співчувати, любити людей, бути справедливим, володіти здатністю вірити в успіх Іншого, і – мотивувати його.

Комплекс наданих послуг відбувається у безпосередньому спілкуванні, що вимагає знань щодо механізмів комунікації, розвинутого інтуїтивного чуття і досвіду. У цьому й полягає один з найважливіших психологічних аспектів діяльності фахівця. Психолог, байдужий до клієнта, до життя, чи до суспільних проблем – не лише нерезультативний і нереалізований, а що найнебезпечніше –



спричиняє істотну загрозу для психологічного здоров'я тих, з ким взаємодіє. Цим фактом пояснюється необхідність для психолога проходити індивідуальні та групові супервізії (представлення пер ед колегами випадків зі своєї практики, обов'язково зберігаючи конфіденційність), та особистий психологічний розвиток. Для людини, яка має намір звернутися до психолога, важливо дізнатися про його освіту, досвід і стиль роботи – це уможливить вибір фахівця, який найбільше імпонуватиме та виявиться дієвішим для конкретного клієнта.

Мета статті полягає у теоретико-емпіричному дослідженні особливостей ефективної комунікації психолога з клієнтом.

Основний текст.

Морально-психологічні принципи професійної діяльності психолога, їх психотерапевтичне втілення ще не до кінця розроблені й не вивчені в психології. Це актуалізує важливість дослідження психологічних особливостей впливу спілкування у взаєминах психолога і клієнта. В процесі комунікації, слова можуть викликати позитивні функціональні зміни в організмі, коли інформативно-емоційний потік набуває психотерапевтичного ефекту, і – навпаки: слово може викликати негативні емоційні переживання, часом, високого рівня психологічного напруження. Цей факт зобов'язує психолога користуватися буквено-звуковими вираженнями обережно, доброзичливо.

Важливу роль у процесі спілкування психолога і клієнта відіграють сприйняття і розуміння учасників комунікації один одного. На ці процеси впливає, насамперед, психологічна установка. В психологічному дискурсі, залежно від моделей комунікації, прийнято розрізняти три типи установок: позитивну, негативну і адекватну. Моделі комунікації – узагальнені теоретичні уявлення, які відтворюють структуру та функції досліджуваного об'єкта.

Моделі вибудовуються з урахуванням різних галузей знання: соціологічні та психологічні моделі (спіраль мовчання, дифузна теорія, модель Брамника), семіотичні моделі (модель Р. Якобсона, модель Ю. Лотмана, і тощо), міфологічні моделі (міф розповідає людині про події, в яких вона задіяна сама), моделі іміджевої, пропагандистської, масової комунікації, прикладні моделі комунікації, тощо [2].

Найвідоміші моделі комунікації, запропоновані такими науковцями як: Г.Д. Лассвеллом (1948), Шенноном-Вівером (1949), Р.Якобсоном (1960). Модель комунікації, яку запровадив американський дослідник Гарольд-Дуайт Лассвелл (1902–1978), є однією з найперших моделей комунікації. Формулу «Хто говорить? Що говорить? За допомогою якого каналу? До кого говорить? З яким результатом говорить?» вважають класичною. У певному сенсі ця фраза є згорнутою моделлю комунікації, адже, відповідаючи на питання, можна при цьому виокремити учасників та елементи комунікативного контакту. Відповідно до змісту, форм та функцій спілкування, комунікативна компетентність психолога має охоплювати такі сфери:

- 1) компетентність у здійсненні перцептивної, комунікативної та інтерактивної функції спілкування;
- 2) компетентність у реалізації, насамперед, суб'єкт-суб'єктної взаємодії з партнерами по спілкуванню;



3) компетентність у розв'язанні як продуктивних, так і репродуктивних завдань спілкування;

4) компетентність у реалізації поведінкового, операційно-інструментального, особистісного, та глибинного рівня спілкування [2; 4; 5].

Визначальну сторону комунікативної компетентності психолога в сучасних умовах становить саме застосування суб'єкт-суб'єктної взаємодії, при якій повинні реалізуватися завдання щодо володіння глибинним та особистісним рівнями спілкування з іншими людьми.

У структурі комунікативної компетентності психолога виділяють:

- гностичний компонент (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування; знання про стилі спілкування, зокрема, про особливості власного комунікативного стилю; фонове знання, тобто загальнокультурна компетентність, яка дозволяє зробити розуміння більш емоційним, глибоким, особистісним; творче мислення, внаслідок якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості);

- конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт зі співрозмовником, адекватно пізнавати його внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з ним, застосовувати конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують належний міміко-пантомічний супровід; перцептивно-рефлексивні уміння, які забезпечують можливість проникнення у внутрішній світ партнера по спілкуванню, та розуміння самого себе; домінуюче застосування організуючих впливів у взаємодії з людьми (порівняно з оцінюючими і, особливо, дисциплінуючими);

- емотивний компонент (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; психоемоційні стани, які адекватні вимогам професійної діяльності) [2; 7].

Наводимо основні комунікативні вміння та навички, які необхідні в практичній діяльності психолога:

- вміння ефективно проводити бесіду з клієнтом, і вміння керувати своїм психічним станом, та долати психологічні бар'єри;

- достатнє розуміння індивідуально-психологічних особливостей клієнтів, і вміння розуміти внутрішній світ клієнта;

- вміння проявляти співчуття до клієнта, виявляти готовність взаємодіяти з ним, реалізуючи психологічний супровід;

- вміння вислухати і дати професійні рекомендації клієнту;

- вміння аналізувати усі компоненти своєї діяльності, і себе як особистість та індивідуальність [6].

Особливості вивчення основ психологічного спілкування полягають в уміннях: ідентифікувати себе і клієнта, скласти його психологічний портрет, психологічно грамотно вибудовувати хід розмови, тощо. Психолог повинен



володіти позитивною установкою до особистості клієнта, визнавати його цінності без упереджень, і зайвої критичності. Для здійснення психологом словесного переконання у роботі з клієнтом, бажано попередньо ознайомитись з особистісною характеристикою клієнта [3].

До особистісних характеристик клієнта входять такі якості: темперамент, характер, здібності, інтелект та ін. Усі ці групи властивостей психолог повинен враховувати при встановленні психологічного контакту з клієнтом. І все ж, не завжди спеціаліст може інтуїтивно розпізнати психологічні особливості клієнта. Підсвідомо психолог завжди налаштовується на образ «ідеального клієнта». Цим терміном інколи називають таких клієнтів, які свідомо прийшли позбутися від нав'язливих ідей, в них відсутні сумніви в своїх силах та вміннях психолога, виявляється високий рівень готовності виконувати будь-які рекомендації психолога, вміння чітко висловлювати свої психологічні запити, достатній рівень розуміння психологічних термінів. Очевидно, що психологу необхідно максимально точно і повно враховувати психологічні особливості клієнта, щоб уможливити ефективну комунікацію з ним.

М.Й. Варій пропонує розрізняти клієнтів за їх психічними властивостями:

- клієнти екстернали – звернені більше до зовнішнього світу, який їх оточує, вони комунікабельні, у них є широке коло друзів, знайомств, високий рівень збудливості, імпульсивність поведінки. Такі клієнти, зазвичай, проявляють агресію і гнів. Основна тактика, яку варто застосовувати психологу з клієнтами цього типу – це встановлення, спочатку, емоційного контакту з ними, а лише потім – переходити до інформаційного аспекту бесіди.

- клієнти інтернали – зосереджені на своєму внутрішньому світові, некомунікабельні, їм комфортно бути наодинці, та складно адаптуватися до змін зовнішнього оточення, вони схильні до самоаналізу, в спілкуванні проявляють недовіру і скептичне ставлення.

Психологу, в процесі консультування таких типів клієнтів, бажано максимально детально обговорювати їхній психологічний запит, і бути при цьому впевненим і врівноваженим [2].

Одні з найважливіших психологічних особливостей взаємин між психологом і клієнтом запропонував З.Фрейд у своїй концепції «трансферу» (переносу). За ідеями цієї теорії, психолог на підсвідомому рівні нагадує клієнту яку-небудь подію з його дитинства, виокремлюючи при цьому певну особистість, яка є емоційнозначимою для клієнта. Таким чином, відбувається перенесення емоцій, які відчуває клієнт по відношенню до цієї значимої особистості – на психолога. Також, ці емоційні спогади можуть бути як позитивними, так і негативними, і діяти і в протилежному напрямі, викликаючи при цьому «контрперенос» [6; 2].

Як ми бачимо, знання і досвід психолога, та врахування при цьому індивідуально-психологічних особливостей клієнта, сприяє встановленню ефективного психологічного контакту між ними обома.

Хоча, інколи, при вирішенні психологічного бар'єру у спілкуванні між психологом і клієнтом, взаємини можуть розвиваються несприятливо. Для налагодження хороших психологічних контактів, науковці радять психологам



бути терплячими, і намагатися спокоем та розумінням завойовувати довіру клієнта поступово.

Не менш важливим аспектом у професійній діяльності психолога є врахування структури особистості клієнта:

- тривожний клієнт – поведінка характеризується підвищеною тривогою, яка нічим не обґрунтована. Вони боязливі, покірні, невпевнені в собі;
- недовірливий клієнт – поведінка відрізняється підвищеною недовірою до діяльності психолога, і до його особистості;
- показний клієнт – постійно вимагає особливої уваги до своєї особистості, проявляє потребу у визнанні. Психолог повинен демонструвати високий рівень поцінування такого клієнта, та при цьому проявляти стійкість характеру.
- депресивний клієнт – пригнічений, відмовляється спілкуватися, настрій песимістичний. Ефективною тактикою спілкування психолога з таким типом клієнтів є орієнтація їх на успіх;
- невротичний клієнт – надмірно уважний до себе та свого здоров'я, читає спеціальну літературу з тем здоров'я. При спілкуванні з такими особистостями психологу необхідно дотримуватись психологічної дистанції, використовуючи методи переконання та навіювання [6; 7].

Для ефективною, грамотною побудови консультативної чи психотерапевтичної бесіди, психологу варто застосовувати принципи етикетної поведінки у мовленні з клієнтом, запропоновані професором Н.І.Жигайло: [3].

1. Володіти здатністю відчувати співрозмовника, його душевно-емоційний стан. Важливо, щоб психолог умів контролювати свої емоції, не залежно від тягара життєвих проблем клієнта, чи його особистісних рис, якщо вони є неприйнятними для фахівця.

2. Знання типових помилок у спілкуванні уможливило якісніше розуміння психолога клієнтів.

До найпоширеніших помилок належать: помилка нерівності (надмірна оцінка якостей співрозмовника); помилка «естетичної невиразності» (завищена позитивна оцінка всіх сторін особистості, яка є зовнішньо привабливою для клієнта); помилка «ставлення до мене» (необ'єктивне оцінювання психолога залежно від того, як він ставиться до клієнта); помилка впливу стереотипу (необ'єктивне ставлення до співрозмовника як до представника певного соціального, етнічного, регіонального середовища); помилка генерації (безпідставне узагальнення окремих випадків, вчинків); не акцентувати своє «Я» (Я-твердження є одним з засобів безконфліктного спілкування).

3. Бути уважним до клієнта, вміти себе налаштувати на співпрацю з ним.

4. Брати до уваги статусні і рольові ознаки співрозмовників.

5. Зберігати дистанцію за несиметричності статусів і ролей учасників комунікації.

6. Брати до уваги можливості сприйняття мовлення клієнтом.

7. Не перетворювати діалог на монолог.

8. Не провадити діалог як такий, в якому немає обміну думками.



9. Вдало обирати тему, логічно розгортати текст, використовуючи мовний матеріал.

10. Належно аргументувати свої думки, твердження, оцінки.

11. Дотримуватись стильової тональності мовлення.

12. Дотримуватись фізичних параметрів мовлення.

В усному мовленні між психологом і клієнтом потрібно також пам'ятати про пороги сприйняття. Так, як надто швидко, або надміру тихо вимовляння звуків не дозволяє клієнтові розпізнавати слова, речення, а з ними – і цілий текст [3, с. 105-113].

Отже, неприродність у спілкуванні заважає психологу встановити контакт з людьми, тому такому психологу потрібно самому чітко визначити свої фахові цілі, виробити адекватний стиль спілкування.

Вміння слухати дозволяє психологу самому розвиватися ментально. Для дослідження здатності активно слухати та розуміти внутрішній світ клієнта нами було використано тест В.І. Андреева «Чи вмiєте ви слухати?» [1]. Мета опитування – виявлення рівня розвитку навичок сприймати інформацію від співрозмовника уважно, зацікавлено і об'єктивно – тобто, приймаючи сторону іншої людини максимально наближено до її відчуттів та уявлень, вмiючи це робити безоцінно. Кількість особистостей, які прийняли участь у нашому науковому дослідженні становила 35 практикуючих психологів, які працюють в освітніх закладах міста Львова. Дані дослідження показали, що у 7 фахівців спостерігався низький рівень здатності до активного слухання, що становило 20% від загальної кількості психологів, які прийняли участь в опитуванні, а це демонструє прийняття позиції психолога «над» клієнтами, критичне ставлення до їхніх висловлювань, і також, низький рівень зацікавленості емоційним та тривіальним життям тих, хто звертається в консультування чи психотерапію. У 15 спеціалістів, що становило 43% вибірки, спостерігався середній рівень вміння слухати, що говорить про ситуативну зацікавленість у внутрішньому світі клієнта, про необхідність для таких психологів задавати уточнюючі питання співрозмовнику, щоб мінімізувати кількість своїх передчасних висновків. У решти – а це 13 практикуючих фахівців, що становило 37% від загальної кількості вибірки виявили, що здатність до зацікавленого і об'єктивного слухання знаходилась на високому рівні розвитку, і свiдчить про те, що ці психологи вмiють адаптувати свій темп мислення до мови клієнта, проявляти емпатію, тобто співпереживають і співчувають клієнтові. Таким чином, за даними результатів нашого дослідження, спостерігається тенденція до оцінки, або осуду психологами клієнтів як першої реакції на їхні повідомлення (фактично, 63% фахівців, котрі прийняли участь в опитуванні). Меншість практикуючих психологів (37% вибірки) в процесі комунікації з клієнтом виявляють розуміння, яке є фактором професіоналізму спеціаліста.

Висновки та перспективи подальших досліджень.

Проведене нами емпіричне дослідження дозволило стверджувати, що комунікативна компетентність є однією з центральних професійно-значимих характеристик психолога. Це пов'язано з тим, що невміння ефективно налагоджувати психологічні контакти у спілкуванні, хоча б з однієї сторони,



здатні викривити хід як діагностичного, так і психокорекційного процесів. Що, в свою чергу, може не привести до бажаних результатів консультування, чи психотерапії, або й нашкодити психологічному здоров'ю клієнта. Якщо у діяльності психолога основний принцип – клієнторієнтованість, то планування і проведення психокорекційної діяльності неможливе без формування у психолога навичок самовдосконалення і активного слухання.

Кваліфікація психолога містить у собі, як мінімум, дві якості. По-перше, це рівень професійних знань і умінь, якими він володіє; по-друге, повноцінний прояв у професійній діяльності психолога його набутих моральних принципів. В наших подальших дослідженнях плануємо дослідити особливості взаємозумовленості етичних і професійних якостей психолога.

Література:

1. Андреев В.І. Тест «Чи вмієте ви слухати?» [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://moodle.ipk.kpi.ua/moodle/mod/resource/view.php?id=35393>
2. Варій М.Й. Загальна психологія.: підр. [для студ. вищ. навч. закл.] / М.Й. Варій – [3-тє вид.]. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 1007 с.
3. Жигайло Н.І. Комунікативний менеджмент: навч. посіб / Наталя Жигайло. – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. – 368 с.
4. Кайрис О.Д. Развитие эмпатии в профессиональном становлении студентов высших педагогических учебных заведений: Дис. канд. психол. наук: 19.00.07. – К., 2002. – 33 с.]
5. Коваленко О.Г. Розвиток емпатії та атракції майбутнього педагога за умов професійного спілкування. Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07. – К., 2004. – 14 с.
6. Собчик, Л.Н. Введение в психологию индивидуальности: теория и практика психодиагностики / Л.Н. Собчик. – М. : Издательство Института прикладной психологии, 2000. – 512 с.
7. Юсупов И.М. Вчувствование, проникновение, понимание / И.М. Юсупов. – Казань: Изд-во Казан. Ун-та, 1993. – 214 с.

References:

1. Andreev V.I. Test «Chy vmiyete vy sluhaty?» [Can you listen?] Electronic resource available at: <http://moodle.ipk.kpi.ua/moodle/mod/resource/view.php?id=35393>
2. Variy M.Y. «Zahalna Psyholohiya».: pidr.[dlya studentiv vyesh.navch.zakl] 3te vydannya [General Psychology, 3d edition] – K.: Scholarly literature center, 2009. – 1007 p.
3. Zhyhaylo N.I. «Komunikatyvnyy menedzhment»: navch. posib. Lviv: LNU imeni Ivana Franka [Communicative management] in LNU of Ivan Franko, 2012. - 368p.
4. Kayrys O.D. «Razvitiye empatii v profesionalnom stanovlenii studentov vyshykh pedagogicheskikh uchebnykh zavedeniy» [The development of empathy in the professional students upbringing in highly accredited academic facilities] PhD in Psychology: 19.00.07.-K., 2002. – 33 p.
5. Kovalenko O.G. «Rosvytok empatii ta atraktsii maybutn'oho pedagoga za umov profesijnogo spilkuvaniya» [The development of empathy and attraction of the future tutor in terms of professional communication] PhD: 19.00.07. – K., 2004. – 14 p.
6. Sobchik L.N. «Vvedeniye v psihologiyu individual'nosti: teoriya i praktika psihodiagnostiki» [Introduction to individual psychology: theory and practice of psychodiagnosis] - M.: issue of Institute of practical Psychology, 2002. – 512 p.



7. Yusupov I.M. «Vchyvstvovaniye, proniknoveniye, ponimaniye» [Feeling, penetration, understanding] – Kazan', issue Kazan. 1993. – 214 p.

Abstract. *The article is devoted to the relevance of effective interaction between a psychologist and a client. It depicts logic of using communication models and, in particular, features of the competent construction of a psychotherapeutic session, or advisory session.*

Structure levels of psychologist communicative competence, in accordance with the content, forms and functions of communication, are revealed.

The typology of clients (mistrustful, ostentatious, depressive, neurotic client) is highlighted, and optimal communication tactics are proposed for each of them.

The results of the empirical study of psychological peculiarities of active listening of practicing psychologists are presented, which allow to optimize the understanding process of the inner world of another person, thereby increasing the effectiveness of communication between a psychologist and a client.

Key words: *communication, communication, communicative competence, types of clients, active listening, psychotherapeutic effect, relationship between a psychologist and a client, client orientation.*

Стаття відправлена: 14.10.2018 р.
© Германович О.Р., Макаренко С.С.