

## ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КУЛЬТУРИ МОВЛЕННЕВОГО СПІЛКУВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

Спілкування притаманне усім видам людської діяльності, але в роботі практичного психолога воно є фактором, що супроводжує всі форми його діяльності, перетворюється у професійну, функціональну категорію. Крім того, вміння спілкуватися для психолога входить в коло професійних умінь. Мовленнєве спілкування психолога є найвагомішою складовою і необхідною умовою його ефективної професійної діяльності. Тому кваліфікований фахівець має прагнути досягти найвищого ступеня психологічної культури, який обов'язково передбачає високий рівень професійних знань, а також, на нашу думку, культури мовленнєвого спілкування з клієнтом.

Проблемі дослідження спілкування, мовленнєвого спілкування присвячені праці М. М. Бахтіна, О. Г. Ковальова, О. Ф. Копйова, О. О. Леонтєва, О. Р. Лурія, Т. М. Ушакової та багатьох інших. Однак проблема формування культури мовленнєвого спілкування майбутніх психологів майже не розглядалася у фаховій літературі ні як предмет спеціального теоретико-експериментального психологічного дослідження, ні як необхідна технологічно важлива складова ефективної професійної діяльності практичного психолога. Метою нашого дослідження є визначення особливостей культури мовленнєвого спілкування психолога з клієнтом, які забезпечували б ефективність його професійної діяльності.

У лінгвістичній літературі визначаються такі критерії культури мовлення:

- правильність висловлювання – дотримання мовних норм, правильним є мовлення, яке узгоджується з нормами мови;
- комунікативна доцільність висловлювання – недостатньо говорити або писати правильно, треба ще вміти стилістично правильно поєднувати слова і висловлювання, вживати їх у відповідних ситуаціях;
- точність висловлювання – точність у відображенні дійсності, точність висловлення думки у слові;
- логічність висловлювання – висловлювання повинно відображати логіку дійсності, логіку думки і характеризуватися логікою мовного висловлювання;
- ясність та доступність висловлювання – ясність досягається шляхом точного та однозначного використання слів, термінів, словосполучень, граматичних конструкцій; доступність – це здатність даної форми мовлення бути зрозумілою для адресата, зацікавити його;
- чистота мови – у мовленні не повинно бути сторонніх літературній мові елементів, або елементів, що не відповідають нормам моральності (діалектизми, просторіччя, вульгаризми та ін.);

- виразність мови – інформаційна (слухачів цікавить інформація, що повідомляється) та емоційна (слухачів цікавить спосіб викладання, манери виконання та ін.);

- різноманітність засобів висловлювання – використання великого обсягу лексичного запасу, великої кількості синонімів;

- естетичність мовлення – використання емоційно нейтральних слів замість слів та висловів, які здаються грубими або безтактними;

- доречність висловлювання – мовлення повинно бути відповідним до цілей та умов спілкування [3,4].

Звичайно, володіти цими критеріями культури мовлення повинен професіонал будь-якої галузі, але культура мовленнєвого спілкування психолога з клієнтом в процесі консультивання має свої професійні особливості.

Розглянемо детальніше ці особливості. Психолог обов'язково ставить перед собою мету надати психологічну допомогу клієнту, що виявляється у його психологічному інформуванні. При цьому фахівець має дотримуватися комунікативної доцільності, зміст та форма його мовлення повинні диктуватися психологічною ситуацією клієнта, відповідати цілям та умовам спілкування. Практичний психолог, висловлюючи інформацію клієнту, повинен дотримуватися мовних норм, мати великий обсяг лексичного запасу, бути здатним до вироблення і формулювання значної кількості думок. Психологічна інформація повинна повідомлятися в адекватній формі для клієнта, з обмеженим використанням професійної термінології, передбачати зрозумілу для нього мову.

Специфічність культури мовленнєвого спілкування психолога у професійній діяльності полягає у тому, що психолог виступає тут як особистість, що має свою індивідуальність, свій понятійний апарат і повинен володіти багатьма мовними вміннями і навичками [1,2]. Клієнт, який звертається за психологічною допомогою, є психічно здоровою особистістю, зі своїми світоглядом, принципами, думками і поглядами, але має певні проблеми, спричинені психогенними факторами, і, які не спроможний вирішити самостійно. Психолог повинен у процесі консультативного контакту з клієнтом створити такий психологічний клімат, який сприяв би вільному протіканню спілкування, працювати не з ситуацією клієнта і не з її трансформацією, а з переживаннями, з системою цінностей, стосунків і станів людини. При цьому особистість клієнта для психолога є контролюючим центром у прийнятті будь-яких рішень. Так, К. Роджерс у своїх працях наголошував на відповідальності самого клієнта за свої дії і рішення. Консультант повинен розуміти клієнта, не нав'язувати йому свої думки і рішення, бо, навіть, прагнення зрозуміти людину, може мати терапевтичний ефект.

Головною особливістю спілкування психолог-клієнт – є його діалогічність. Проте культура мовленнєвого спілкування психолога передбачає не лише вміння вести діалог з клієнтом, а й орієнтацію на нього як на рівноправного партнера

спілкування. Результати роботи з клієнтом значною мірою залежать від того, наскільки психолог зможе встановити ефективний контакт з клієнтом. На це вказують практично всі автори, які розглядали проблему психологічної допомоги [1, 2, 5, 8]. Мовленнєве спілкування психолога, з одного боку, має своєю метою внесення позитивних змін в особистість клієнта, що є кінцевим смислом діяльності психолога. З іншого боку, щоб спілкування мало терапевтичний ефект для клієнта, психолог повинен неодмінно враховувати індивідуальні особливості живої людини з її неповторною історією, внутрішнім світом, невизначеністю та щодо якої (аби консультативний контакт був можливий) психолог не може зайняти іншої позиції, крім прийняття. Звідси випливає, що двоїстість і суперечність – необхідні компоненти діяльності психолога. І ця суперечність, як зазначає О. Ф. Копйов, не може бути розв’язана в межах монологічного терапевтичного контакту [5].

Діалогічність спілкування передбачає вільне входження до нього. Психолог, будучи готовим до діалогу, спонукає до нього клієнта, але при цьому його позиція – позиція естетичної позазнаходимості (О. Ф. Копйов) – характеризується чітким відчуттям між своєю активністю і активністю клієнта, розумінням об’єктивної обмеженості своїх можливостей, диференційованою реакцією на спрямування волі клієнта. Для психолога важлива не стільки та конкретна форма, в якій виявляється в даний момент самовизначення клієнта, значення слів, скільки загальний, сумарний вектор його волі в ситуації консультування – його діалогічна інтенція [5].

Також мовленнєве спілкування з клієнтом повинно бути емпатійним. Емпатія – основний метод у роботі практичного психолога, коли він і його клієнт зливаються у єдине психічне ціле. Психолог має у процесі консультування ніби проникнути у світ клієнта настільки глибоко, щоб зрозуміти його зусилля, спрямовані на подолання проблемної ситуації, або знайти можливість зробити свою участь у вирішенні цієї проблеми вагомою та суттєвою. Р. Мей зазначає, що клієнт в такій ситуації перекладає свою проблему на психолога і той приймає на себе половину її тягаря, тоді як клієнт одержує від консультанта велику підтримку у боротьбі зі своїми труднощами, заряджається від нього психологічною стійкістю, мужністю та силою волі [6].

Щоб допомогти клієнту зрозуміти себе, свої почуття, переживання, необхідно дати йому можливість висловити свою проблему, подивитись на неї ніби “зі сторони”. Це головний момент у процесі консультування, якому треба надавати більшість часу. Під час висловлювання клієнта психолог повинен бути уважним слухачем, зважувати кожне своє слово, тому що саме по собі проговорення клієнтом своєї проблеми перед об’єктивним і розуміючим психологом створює терапевтичний ефект на його психіку. Розуміння проблеми клієнтом значною мірою залежить від консультанта, який встановлює з ним емпатійний зв’язок. Консультант під час монологу клієнта повинен підвести його до проблеми і для того, щоб реагувати емпатійно, має з’ясувати для себе у чому ж головне повідомлення клієнта. За

необхідності психолог з допомогою запитань має з'ясувати актуальні і потенційні можливості клієнта. Запитання повинні бути чіткі, лаконічні і зрозумілі для клієнта. Відповідаючи на них, клієнт аналізує свою поведінку і поведінку інших в своїй ситуації.

Важливе значення у культурі мовленнєвого спілкування психолога з клієнтом має вибір лексики фахівця. Він повинен обмежувати своє мовлення модальностями типу “трапилося”, “турбує”, “проблема”, “труднощі”, які можуть лякати клієнта, або зайвий раз нагадувати йому про його дискомфортний стан.

Для підтримки вербального контакту з клієнтом психолог може використовувати звертання до нього, які повинні бути спрямовані на встановлення з клієнтом довірливих та відвертих відносин (заохочування, похвала, вираження підтримки та ін.). Необхідність використання таких форм звертання виникає в різних ситуаціях: на початку зустрічі з клієнтом, щоб встановити контакт з ним і досягти його розслаблення; в ситуаціях, коли обговорюються досить важливі та інтимні події; коли клієнт чимось розчарований і плаче. Найбільш традиційною формою підтримки вербального контакту у спілкуванні є вираження згоди та схвалення, які має висловлювати психолог в той час, коли уважно слухає клієнта. Не так важливо в якій формі і в який момент прозвучить схвалення, але сам факт, що психолог не мовчить, киває, підбадьорює, погоджується, говорячи: “Так”, “Звичайно”, “Угу” сприяє виникненню у клієнта відчуття, що його уважно слухають, чують і розуміють. Фахівцю не слід нехтувати цими засобами, навіть якщо йому хочеться, по можливості, зберегти нейтральність власної позиції і не формулювати передчасних суджень.

Одним з важливих вербальних засобів, спрямованих на підтримку контакту, є використання імені клієнта [1]. Саме згадування імені людини зазвичай сприяє налагодженню контакту з ним, виникненню відчуття, що психолог орієнтований на нього, з повагою і розумінням його слухає. Якщо психологу необхідно зупинити його, допомогти сформулювати необхідну думку чи інше, звернення до клієнта на ім'я забезпечує уважне відношення до нього, більш довірливий та відвертий рівень спілкування.

Також важливим компонентом ефективної взаємодії консультанта з клієнтом є відповідність невербальних реакцій психолога вербальним. Невербальні реакції в меншій мірі, ніж вербальні, знаходяться під свідомим контролем людини. Практичному психологу необхідно під час спілкування з клієнтом дивитися на нього, а не в сторону, оскільки, інакше клієнт може подумати, що його неуважно слухають, але не слід нав'язувати погляд в очі клієнта, бо останньому від цього може стати незручно. Незалежно від ситуації погляд психолога повинен бути спокійним і доброзичливим, вираз обличчя і голос не повинні видавати розгубленість або сумніви, навіть якщо він це відчуває. Фахівець повинен слідкувати за позою свого тіла, тому що при глибокому залученні у розмову, клієнт, не усвідомлюючи цього, починає дзеркально відображати позу і поведінку психолога. Тому, якщо психолог

напружений, відчуття напруги і невпевненості передається і клієнту, який несвідомо прийме позу, аналогічну позі психолога. Наявність такого контакту дає великі можливості для кваліфікованого спеціаліста, який у випадку закритості клієнта, може спробувати вплинути на нього, розслабившись і зайнявши більш зручну позу. Підсвідомо клієнт в тій або іншій мірі скоріше всього спробує повторити її.

Психологу необхідно обов'язково враховувати і той факт, що реакція клієнта на те, що він говорить, багато в чому пов'язана з тим, яким тоном з ним розмовляють. Тон фахівця повинен бути не просто доброзичливим, а відповідати тому, про що говориться. Зміна гучності та темпу голосу консультанта можуть також, як і зміна пози тіла, привести до покращення стану клієнта. Психологу необхідно слідкувати, щоб гучність і темп його голосу співпадали з гучністю і темпом голосу клієнта, що сприятиме спілкуванню "однією мовою".

У культурі мовленнєвого спілкування психолога з клієнтом важливим моментом є також уміння дотримуватися пауз. К. Роджерс, говорячи про значення паузи для роботи з клієнтом, підкреслював, що це вміння є одним із найважливіших професійних навичок [7]. Використовуючи паузи, фахівець дає можливість висловитись клієнту, стимулює його монолог. Наявність пауз у спілкуванні створює відчуття продуманості того, що відбувається, тому психолог не повинен поспішати задавати запитання, або коментувати те, що говорить клієнт.

Таким чином, можна зробити висновок, що лише враховуючи все зазначене, психолог може досягти високого рівня культури мовленнєвого спілкування у своїй професійній діяльності, що є необхідною умовою досягнення ефективності роботи з клієнтом. У спілкуванні з клієнтом фахівець повинен бути сконцентрованим на ньому, прагнути йому допомогти, керуючись лише його інтересами, уважно стежити за його емоційним станом, враховувати все, що відбувається в процесі спілкування, бути емпатійним, досягати діалогічності відносин, уважно слухати і чути клієнта, знати коли і як словесно його підтримати. Від професійних умінь психолога налагодити вербальний контакт з клієнтом залежить з якою легкістю клієнт позбавиться своїх проблем- знову стане впевненою у собі людиною, зуміє повністю відчувати всі радощі життя і міжособистісного спілкування.

У фаховій літературі до цього часу немає практичної розробки проблеми формування культури мовленнєвого спілкування у діяльності майбутніх психологів. Це питання здається нам досить цікавим і ми плануємо надалі працювати над цією проблематикою.

#### ***Використана література:***

1. Абрамова Г.С. Практическая психология: Учеб. для студентов вузов. – Екатеринбург, 1999. – 512 с.
2. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. – К.: Укртехпрес, 1997. – 216 с.
3. Головин Б.Н. Основы культуры речи: Учеб. пособие. – М.: Высшая школа, 1980. – 335 с.
4. Кан-Калик В.А. Грамматика общения. – М.: Роспедагенство, 1995. – 109 с.



5. Копьев А.Ф. Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации // Вопросы психологии. – М., 1990. – № 3. – С. 17-25.
6. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М., 1994. – 144 с.
7. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы: Монография / Пер. с англ. – М., 2000. – 404 с.
8. Чепелева Н.В., Пов'якель Н.І. Діалогічно-орієнтований підхід в системі підготовки практичних психологів // Вісник Тернопільського експериментального інституту педагогічної освіти. – Тернопіль, 1996. – С. 320-322.

*Цимбал С.В.*

### **ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СПРИЙМАННЯ АУДИОТЕКСТІВ СТУДЕНТАМИ НЕМОВНИХ ВУЗІВ**

Сучасний етап розвитку психолого-педагогічних досліджень, пов'язаних із навчанням іноземних мов, характеризується різноманітністю підходів до визначення кінцевих цілей навчання, що знаходить своє відображення в постановці задач, виборі засобів, форм і методів, формулюванні принципів і визначенні змісту навчання. В психолого-методичних розробках проблем навчання іншомовному спілкуванню відмічається доцільність комунікативного підходу до формування іншомовних навичок і умінь. Теоретичні дослідження, які характеризують цей підхід як “принцип комунікативної направленості навчання”, “комунікативний метод навчання”, “принцип комунікативної діяльності”, і “діяльнісну методичку”, чи як “принцип активної комунікативності” ставлять в розряд основних задач навчання оволодіння мовою як засобом спілкування, формування навиків і умінь іншомовної комунікації. Проблема навчання тісно пов'язана із функціонуванням різних пізнавальних процесів: мислення, уваги, уяви, пам'яті, сприймання. Використання особливостей цих пізнавальних процесів та їх закономірностей в процесі навчання було предметом вивчення багатьох психологів. О. М. Леонтьєв у статті “Навчання як проблема психології” відмічав, що на початковому етапі засвоєння іноземної мови вчитель повинен враховувати необхідність автоматизації умінь і їх переходу в навички, а свідоме бажання оволодіти новою мовою повинно перетворитися в автоматизований процес, звичку [1]. Мова, виконуючи комунікативну чи інформаційну роль, є перед усім інструментом наших дій. Незалежно від того, природна мова чи штучна (як есперанто чи мова математичних машин), вона повинна в найбільш економній формі передати максимум інформації. Керуючись термінами теорії інформації можна сказати, що як код, який використовується людиною, вона повинна бути однозначно розкодована, тобто розшифрована і зрозуміла іншим. Як зазначала Андрієвська В. В., засвоєння іноземної мови починається із засвоєння системи наукових розумінь. При цьому важливо знати рівень розвитку студентів, їх уміння аналізувати і синтезувати мовні явища, порівнювати їх із аналогом рідної мови [2].