

ВЕРБАЛЬНІ, ПАРАВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

Михальчук Ю. О.

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри психології

Приватного вищого навчального закладу «Міжнародний економіко-гуманітарний університет

імені академіка Степана Дем'янчука»

ORCID ID: 0000-0001-8317-8426

Статтю присвячено комплексному аналізу вербальних, паравербальних та невербальних засобів комунікації у професійній діяльності психолога-консультанта. Обґрунтовано, що якість консультативної взаємодії суттєво визначається не лише змістом мовлення, а й особливостями його емоційно-виразного та невербального супроводу. Розкрито сутність вербальних характеристик, зокрема змістовності, точності, зрозумілості, виразності та доречності, які забезпечують інформативність і логічність комунікації та створюють умови для формування довіри в клієнта. Обґрунтовано, що невербальні прояви – поза, міміка, жести, зоровий контакт і міжособистісна дистанція – виконують функцію зворотного зв'язку, сигналізують про автентичність і емпатійність консультанта та сприяють налагодженню партнерської взаємодії. Висвітлено роль паравербальних характеристик мовлення, зокрема інтонацій, темпу, гучності та пауз, які впливають на емоційний фон бесіди й регулюють її ритміку. На основі аналізу консультативної ситуації з клієнткою, що перебуває у стані адаптації після вимушеного переселення, продемонстровано ефективність інтегрованого застосування зазначених засобів комунікації для усвідомлення клієнтом власних переживань, виявлення внутрішніх ресурсів і формування відчуття психологічної безпеки.

У дослідженні підкреслено, що взаємодія вербальних, паравербальних і невербальних компонентів створює цілісну комунікативну стратегію, яка є визначальною для результативності психологічної допомоги. Перспективним напрямом подальших наукових пошуків визначено вивчення культурних, вікових і гендерних чинників сприйняття комунікативних засобів, а також розроблення тренінгових програм для підвищення комунікативної компетентності майбутніх фахівців.

Ключові слова: психолог-консультант, вербальна комунікація, невербальні засоби, паравербальні характеристики, консультативна взаємодія, емпатія, адаптація.

Mykhalchuk Yu. O. Verbal, paraverbal, and nonverbal means of communication for psychological counselors

The article is devoted to a comprehensive analysis of verbal, paraverbal, and nonverbal means of communication in the professional activity of a psychologist-consultant. It is substantiated that the quality of consultative interaction is largely determined not only by the content of speech, but also by the peculiarities of its emotional and expressive and nonverbal accompaniment. The essence of verbal characteristics, in particular, content, accuracy, clarity, expressiveness, and relevance, which ensure the informativeness and logicity of communication and create conditions for building trust with the client, is revealed. It is shown that nonverbal manifestations – posture, facial expressions, gestures, eye contact, and interpersonal distance – perform the function of feedback, signal the authenticity and empathy of the consultant, and contribute to the establishment of partnership interaction. The role of paraverbal characteristics of speech, in particular intonation, tempo, volume, and pauses, which influence the emotional background of the conversation and regulate its rhythm, is highlighted. Based on an analysis of a counseling situation with a client who is in a state of adaptation after forced resettlement, the effectiveness of the integrated use of these means of communication for the client's awareness of their own experiences, identification of internal resources, and formation of a sense of psychological security is demonstrated.

The study emphasizes that the interaction of verbal, paraverbal, and nonverbal components creates a comprehensive communication strategy that is decisive for the effectiveness of psychological assistance. A promising direction for further scientific research is the study of cultural, age, and gender factors in the perception of communication tools, as well as the development of training programs to improve the communication skills of future specialists.

Keywords: counseling psychologist, verbal communication, nonverbal means, paraverbal characteristics, counseling interaction, empathy, adaptation.

Вступ. Актуальність дослідження вербальних, паравербальних та невербальних засобів спілкування психолога-консультанта зумовлена сучасними соціокультурними та суспільно-політичними викликами, що постали перед українським суспільством у зв'язку з воєнним станом. Ситуація повномасштабної війни спричинила суттєве зростання кількості осіб, які потребують психологічної підтримки: військовослужбовців, внутрішньо переміщених осіб, цивільного населення, що зазнало втрат, травм чи переживає кризові стани. За таких умов професійна комунікація психолога набуває особливого значення, оскільки саме від якості міжособистісної взаємодії залежить ефективність консультативної допомоги, здатність фахівця встановити контакт, забезпечити відчуття безпеки та довіри, сприяти відновленню психологічних ресурсів особистості.

Особливої ваги набуває комплексне розуміння різних рівнів комунікації, адже в процесі психологічного консультування значущими є не лише зміст висловлювань, а й інтонаційні особливості, темп, гучність мовлення, паузи, а також невербальні прояви – міміка, жести, поза, просторове розміщення співрозмовників. В умовах стресу чи психотравматичних переживань клієнт може не завжди чітко формулювати власні думки, однак саме невербальні й паравербальні сигнали часто відображають його справжні емоційні стани. Тому здатність психолога уважно інтегрувати ці рівні спілкування, інтерпретувати їх у професійному контексті й відповідно вибудовувати консультативний процес є ключовим складником фахової компетентності.

Проблема вербальних, паравербальних та невербальних засобів спілкування психолога-консультанта є досить дослідженою в сучасній психологічній науці, оскільки саме якість комунікації визначає ефективність консультативної взаємодії. У вітчизняній науковій традиції увага приділялася як мовленнєвим особливостям консультанта, так і ролі невербальних сигналів у створенні довірчого контакту. Українські дослідники, зокрема Я. Андрєєва [2], Т. Модестова [1], Г. Панок [2], Н. Славіна [3], О. Ставицька [4], Я. Чаплак [2] та ін., наголошували на важливості інтегра-

ції різних рівнів комунікації та їх впливі на результативність консультування.

У зарубіжній психології цій проблемі присвячено праці А. Мехрабіана [5] та К. Роджерса [6], які у своїх дослідженнях обґрунтували значення невербальних і паравербальних компонентів у сприйнятті емоційної інформації. У сучасному контексті вивчення цих аспектів поєднує комунікативний, психолінгвістичний та психотерапевтичний підходи, що дає змогу розглядати засоби спілкування консультанта як цілісну систему, від якої залежить встановлення терапевтичного альянсу та ефективність психологічної підтримки.

Метою статті є теоретичне обґрунтування та аналіз особливостей застосування вербальних, паравербальних і невербальних засобів спілкування психолога-консультанта, а також визначення їх впливу на ефективність консультативної взаємодії в умовах воєнного стану та суспільних кризових викликів.

Методи та методики дослідження. У процесі дослідження застосовано аналіз наукової літератури з проблеми професійної комунікації психолога-консультанта, що дало змогу узагальнити сучасні підходи до розуміння вербальних, паравербальних і невербальних характеристик мовлення. Використано метод якісного аналізу консультативної взаємодії, зокрема аналіз фрагментів діалогів між психологом і клієнтом, що дало змогу виявити специфіку застосування різних засобів комунікації в умовах психологічного консультування. Метод систематизації та порівняння використано для виокремлення та класифікації вербальних, невербальних і паравербальних засобів спілкування, а також для визначення їхніх функцій у процесі консультування. Для ілюстрації результатів застосовано метод аналізу консультативної ситуації, що дало можливість наочно продемонструвати взаємодію трьох рівнів комунікації.

Так, комбінація теоретичного аналізу, якісного вивчення комунікативних практик та елементів ситуаційного моделювання забезпечила комплексне дослідження проблеми й дала підстави сформулювати висновки щодо значущості інтегрованого використання вербальних, паравербальних та невербаль-

них засобів у професійній діяльності психолога-консультанта.

Результати та дискусії. Уміння чітко та змістовно висловити свої думки, висловлюватись грамотно, здатність не лише привернути увагу своєю мовою, а й впливати на клієнта, володіння культурою мовлення – характеристики професійної психології.

Виділяють змістовні (вербальні), невербальні та паравербальні характеристики мовлення. Змістовні характеристики містять смислове навантаження мовного висловлювання, емоційну насиченість мовлення. У ситуації психологічного консультування емоційна реакція консультанта на клієнта є змістовним аспектом мовної взаємодії. Невербальні характеристики – передання та «зчитування» інформації і вплив одне на одного через жести, міміку, пантоміміку, організацію простору спілкування. Паравербальні характеристики містять такі особливості мовлення, як інтонація, гучність, висота тону та діапазон, темп, тембр голосу [2].

Вербальне мовлення психолога-консультанта має низку сутнісних характеристик, які визначають його ефективність у професійній взаємодії з клієнтом. Насамперед воно повинно бути змістовним, тобто мати внутрішнє наповнення, інформативність та аргументованість. Змістовність виявляється у здатності висловлювань збагачувати співрозмовника новими ідеями, чітко окреслювати позицію психолога-консультанта, визначати аспекти, що потребують подальших роздумів, а також утримувати увагу клієнта. Важливою ознакою мовлення є його точність, яка залежить від знання предмета, ерудиції, логічності мислення та дотримання норм літературної мови. Порушення логіки та послідовності викладу призводить до неточності й знижує довіру до консультанта [1, с. 111].

Не менш значущою є зрозумілість мовлення, оскільки саме воно забезпечує ефективність комунікації. Загальнодоступність мови досягається правильним добром лексики, уникненням надмірного вживання вузькопрофесійної термінології чи слів із периферійних нашарувань словникового складу, які можуть ускладнити сприйняття висловлювань. Важливо також дотримуватися чистоти мов-

лення, тобто уникати слів-паразитів, повторів та мовних штампів, що не несуть смислового навантаження і відволікають увагу від суті сказаного.

Значущою характеристикою є виразність, адже мовлення психолога має не лише інформувати, а й емоційно впливати, підтримувати увагу та інтерес клієнта, викликати відгук у його внутрішньому світі. Виразність пов'язана зі структурною організацією висловлювань, ритмікою, стилістичними засобами та інтонаційними відтінками. Багатство й різноманітність мовлення зумовлюються лексичним запасом консультанта та його здатністю творчо й оригінально використовувати мовні ресурси, зберігаючи при цьому точність і доступність.

Важливою також є доречність мовлення, яка виявляється у відповідності обраних слів, виразів та інтонацій темі розмови, психологічним особливостям клієнта і контексту консультування. Доречне мовлення сприяє встановленню довіри, створенню атмосфери партнерської взаємодії та забезпечує найбільш продуктивний перебіг консультативного процесу [3].

Наведемо фрагмент протоколу консультації роботи з клієнткою 27 років, що є внутрішньо переміщеною особою, яка втратила житло в результаті бойових дій та наразі винаймає житло в іншому місті, де працювала та взяла дві безоплатні консультації. Клієнтка скаржиться на труднощі в адаптації та відчуття «відчуженості» в новому середовищі, що залишається для неї чужим.

Фрагмент консультативної бесіди:

Клієнтка: «Я наче все маю: дах над головою, роботу... але не відчуваю себе комфортно. Мені здається, що я тут тимчасово, тому й робота тимчасова – не хочеться викладатися «на повну», а в квартиру немає бажання повертатися».

Психолог: «Я правильно Вас розумію, що наявність житла і роботи не дає відчуття внутрішньої опори?» (*перефразування та уточнення*).

Клієнтка: «Так, саме так. Іноді навіть думаю: навіщо намагатися облаштувати побут, якщо я тут не назавжди, для чого купувати нові речі, якщо знову, можливо,

переїжджати... Відчуваю, що вкладати сили в теперішнє життя – даремно та небезпечно, оскільки я знову можу відчути біль та розчарування»

Психолог: «Чи відчуваєте Ви себе зараз в безпеці? Тут, саме зараз, на нашій консультації?» (*стимульовальне відкрите запитання*).

Клієнтка: «Так, мені тут добре. Я нарешті можу відкрито говорити про те, що болить. Говорити просто так, без почуття провини».

Психолог: «Тут Вам безпечно... Що ще дає Вам почуття безпеки?» (*віддзеркалення почуттів та стимульовальне відкрите запитання*).

Клієнтка: «Мені безпечно на роботі – я просто її роблю. Керівництво мною задоволено. Я отримую кошти, на які я можу жити та ще й трішки відкласти. Колеги дуже приємні та привітні. Хоча я не працюю так, як колись, – я просто не маю достатньо ресурсу. Здається, мій керівник це розуміє та дає мені час... Час на усе».

Психолог: «Тобто робота є для Вас не лише матеріальною опорою, а й підтвердженням Вашої сили і здатності впоратися з викликами життя. Це звучить як важливий ресурс, на який можна спиратися в подальшій адаптації» (*резюмування та позитивне підкріплення*).

У процесі консультування психологом використано такі вербальні засоби спілкування: перефразування, віддзеркалення почуттів, відкрите запитання, резюмування (таблиця 1).

Таблиця 1
Вербальні засоби спілкування в роботі психолога-консультанта

Вербальні засоби спілкування	Мета
Перефразування	для перевірки точності розуміння почутого та уточнення змісту
Віддзеркалення почуттів	з метою вербалізації емоційного стану клієнтки й демонстрації емпатійного ставлення
Відкрите запитання	з метою стимуляції клієнтки до самостійного пошуку власних ресурсів
Резюмування	з метою структурування почутого й акцентування на позитивних моментах

Так, засобами вербального спілкування психолог допомагає клієнтці усвідомити власні емоції, окреслити внутрішні ресурси та можливості для поступової адаптації в нових умовах.

Невербальні засоби комунікації мають вагомe значення в процесі психологічного консультування, оскільки не лише забезпечують глибше розуміння емоційного стану клієнта, а й дають змогу прогнозувати його реакції ще до вербалізації думок та виявляти потребу в корекції власної поведінки консультанта для досягнення бажаного результату. Серед основних форм невербальної поведінки особливе значення має поза, яка відображає ставлення людини до співрозмовника та її уявлення про власний статус. Різні культурні традиції закріплюють або забороняють певні пози, однак загалом можна виокремити пози закритості, що характеризуються прагненням зменшити простір, який займає тіло, та пози відкритості, які сигналізують про довіру, готовність до діалогу й відчуття психологічного комфорту. Орієнтація корпусу на співрозмовника, нахил уперед зазвичай свідчать про зацікавленість у взаємодії, тоді як відкидання назад чи відвертання погляду – про уникнення контакту. Прагнення заявити про свій статус проявляється в напруженій поставі, розгорнутих плечах, іноді в характерних позах. Натомість розслабленість і невимушеність у позі вказують на відсутність потреби підкреслювати власне становище [4, с. 638].

Не менш значущими є жести, що становлять систему рухів руками та головою, зрозумілу для учасників комунікації. Їх поділяють на комунікативні, що виконують функції привітання, прощання, привернення уваги чи підтвердження; на жести, які відображають оцінку та емоційне ставлення (схвалення, недовіра, розгубленість та ін.); а також на описові, які набувають сенсу лише в контексті мовлення. Важливою умовою є відповідність між вербальними висловлюваннями та супровідними невербальними сигналами, адже їх невідповідність часто свідчить про нещирість чи внутрішню суперечливість позиції співрозмовника.

Невербальна поведінка виконує функцію зворотного зв'язку, дозволяє консультанту перевіряти власні інтерпретації, демонструвати розуміння сигналів клієнта та актуалізувати

Таблиця 2

**Невербальні засоби спілкування
психолога-консультанта**

Невербальні засоби спілкування	Зміст
Зоровий контакт	Психолог підтримує м'який, доброзичливий контакт очима, не надто пишно, щоб не викликати дискомфорт, але достатньо, щоб клієнт відчував зацікавленість.
Поза	Консультант сидить у відкритій позі (трохи нахилившись уперед, руки розслаблені), демонструючи увагу й готовність слухати. Важливо уникати закритих поз (схрещені руки, відвертання корпусу).
Міміка	Вираз обличчя співчутливий і спокійний, легкі кивки головою підтверджують, що психолог уважно слухає і розуміє
Жести	Використовуються стримані й плавні жести (наприклад, відкриті долоні), які передають доброзичливість і безпеку
Дистанція	Зберігається комфортна міжособистісна відстань, що відповідає інтимно-діловому простору (приблизно 1–1,5 метра), щоб клієнтка почувалася в безпеці.

власну реакцію. Однак важливо уникати інтерпретації окремих жестів у відриві від цілісної системи невербальних проявів. Один і той самий жест може мати кілька значень, в іншій ситуації – не містити жодного сенсу, а в деяких випадках навіть бути хибно інтерпретованим. Тому достовірні висновки можна робити лише на основі сукупності взаємопов'язаних сигналів тіла, які узгоджуються між собою і проявляються в різних формах поведінки [1, с. 113].

Невербальні знаки можуть як підсилювати вербальну інформацію, так і суперечити їй. У випадках розбіжностей значно більшу інформативність мають саме невербальні прояви, які за експертними оцінками у п'ять разів перевищують за змістовністю слова. Наприклад, ситуація, коли клієнтка під час першої консультації сидить у статичній напруженій позі, тримає сумочку на колінах, відводить погляд убік, але при цьому вербально заявляє про довіру до консультанта, може свідчити про відсутність справжнього відчуття безпеки та недосягнуту атмосферу довіри у взаємодії.

Під час інтерпретації невербальних сигналів варто враховувати ситуаційний контекст, фізіологічні та зовнішні чинники, такі як втома, холод чи незручний одяг, які можуть впливати на пози та жести. Загалом невербальна поведінка клієнта є невід'ємним відображенням його психічного стану і водночас – засобом комунікативного вираження, що має вагоме значення для розуміння психологом глибинних переживань та потреб співрозмовника [6].

Характеристику невербальних засобів спілкування у процесі консультативної допомоги подано в таблиці 2.

Невербальні засоби спілкування в консультативній практиці є важливим інструментом створення атмосфери довіри, психологічної безпеки та відкритості. Зоровий контакт, відкрита поза, доброзичлива міміка, стримані жести та оптимальна дистанція забезпечують формування позитивного емоційного фону, підсилюють вербальне повідомлення й сприяють налагодженню ефективної взаємодії. Сукупність цих невербальних сигналів допомагає клієнтові відчути щирість і підтримку з боку консультанта, що є необхідною умовою для розкриття особистісних переживань і продуктивного перебігу психологічного консультування.

Паравербальні засоби комунікації відображають специфіку мовлення психолога-консультанта, що проявляється в темпі та ритмі мовлення, інтонаційних особливостях, паузах, швидкості, рівні експресії, характері голосових реакцій та загальних характеристиках голосу. Сукупність цих параметрів зумовлює здатність фахівця встановлювати й підтримувати ефективний контакт із клієнтом. Важливим чинником у формуванні професійного вербального іміджу консультанта є також якісні характеристики голосу, серед яких резонанс, висота тону, сила звучання, тембр, виразність, чіткість артикуляції та правильність вимови [5].

Характеристику паравербальних засобів спілкування у процесі консультативної допомоги подано в таблиці 3.

Таблиця 3
Паравербальні засоби спілкування
психолога-консультанта

Паравербальні засоби спілкування	Зміст
Інтонація	Голос консультанта спокійний, теплий, без різких підвищень тону. Це створює відчуття стабільності
Темп мовлення	Дещо сповільнений, щоб клієнт мав змогу краще усвідомлювати свої емоції та відчувати, що його не кваплять
Гучність голосу	Помірна, близька до розмовної, що підкреслює атмосферу довіри та прийняття.
Пауза	Використання пауз після висловлювань клієнта – як невербальний сигнал поваги до його переживань і можливість додати щось важливе
Тональність	У місцях, де психолог відображає почуття клієнта («Ви ніби відчуваєте, що вкладати сили...»), тон набуває м'якості й співчутливості.

Приклад у ситуації з клієнткою:

Коли клієнтка звертається з проблемою: «Мені здається, що я тут тимчасово, тому й робота тимчасова – не хочеться викладатися «на повну», а в квартиру немає бажання

повертатися», психолог з легкою співчутливою мімікою відповідає спокійним і теплим голосом, робить паузу, щоб дати клієнтці простір для продовження думки.

Так, усі три рівні комунікації взаємодіють між собою: вербальні засоби формують зміст повідомлення, паравербальні – емоційний відтінок і тональність, а невербальні – підтверджують щирість та автентичність ставлення консультанта до клієнта. Невербальні й паравербальні сигнали підсилюють вербальне повідомлення та формують атмосферу довіри, яка є критично важливою для ефективності психологічної допомоги (таблиця 4).

Так, дослідження вербальних, паравербальних та невербальних засобів комунікації психолога-консультанта набуває особливої наукової та практичної актуальності в сучасних українських реаліях. Воно дає змогу поглибити розуміння механізмів ефективної психологічної взаємодії в кризових умовах, а також сприяє вдосконаленню професійної підготовки фахівців, здатних надавати дієву допомогу людям у ситуаціях війни та поствоєнної відбудови суспільства.

Висновки. У результаті проведеного аналізу встановлено, що ефективність професійної діяльності психолога-консультанта суттєво зумовлена інтегрованим використанням вербальних, невербальних і паравербальних засо-

Таблиця 4
Порівняльна таблиця засобів використання вербальних, паравербальних та невербальних засобів у діяльності психолога-консультанта (на основі описаної ситуації з клієнткою-ВПО)

Вид	Приклади використання	Функції в консультуванні	Приклад у ситуації з ВПО
Вербальні	Перефразування, уточнення, відкриті питання, резюмування, віддзеркалення почуттів	Передають зміст інформації, структурують діалог, допомагають клієнтові усвідомити власний стан, формують довіру та прийняття	«Я правильно Вас розумію, що наявність житла і роботи не дає відчуття внутрішньої опори?»
Паравербальні	Інтонація, темп і ритм мовлення, паузи, гучність, тональність	Посилюють емоційний вплив слів, регулюють темп бесіди, створюють атмосферу безпеки	Спокійний і теплий тон, уповільнений темп, м'яка пауза після розповіді клієнтки, щоб дати їй простір для продовження
Невербальні	Поза, міміка, жести, зоровий контакт, дистанція, рухи тіла	Передають емоційне ставлення, демонструють емпатію, підтримують довіру та контакт	Відкрита поза, легкий нахил уперед, співчутливий вираз обличчя, м'який зоровий контакт, оптимальна дистанція 1–1,5 м

