



ТЕОРІЯ ТА МЕТОДИКА НАВЧАННЯ

УДК 159.923:159.942

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.20535742>

Soft skills та мовно-психологічні техніки як основа ефективності професійного спілкування

Стасюк Тетяна Валеріївна,

доктор філологічних наук, професор, завідувач кафедри філології
Дніпровського державного аграрно-економічного університету, м. Дніпро,
<https://orcid.org/0000-0002-6815-0000>

Прийнято: 09.05.2026 | Опубліковано: 30.05.2026

Анотація: У статті досліджується роль soft skills та мовно-психологічних технік у забезпеченні ефективності професійного спілкування в умовах сучасного інформаційного суспільства та динамічного розвитку професійного середовища. Актуальність теми зумовлена зростанням вимог до комунікативної компетентності фахівців різних галузей, де успішна професійна діяльність дедалі більше залежить не лише від рівня спеціальних знань, а й від вміння налагоджувати конструктивну взаємодію, вести переговори, працювати в команді, управляти конфліктами та здійснювати психологічний вплив засобами мови.

У роботі розкрито сутність поняття soft skills як комплексу універсальних надпрофесійних навичок, що охоплюють емоційний інтелект, комунікативну культуру, критичне мислення, емпатію, адаптивність, стресостійкість і навички міжособистісної взаємодії. Наголошено, що саме ці якості формують основу ефективної професійної комунікації та сприяють



підвищенню продуктивності праці, якості управлінських рішень і рівня професійної довіри.

Особливу увагу приділено мовно-психологічним технікам як інструментам впливу на процес спілкування. Проаналізовано механізми вербального й невербального впливу, принципи активного слухання, техніки переконання, аргументації, рефреймінгу, позитивного формулювання, мовленнєвої адаптації до співрозмовника, а також методи подолання комунікативних бар'єрів. Визначено, що ефективно використання таких технік сприяє формуванню сприятливого психологічного клімату, зниженню рівня конфліктності та оптимізації професійної взаємодії.

У статті обґрунтовано взаємозв'язок між розвитком *soft skills* та мовною поведінкою особистості. Доведено, що високий рівень комунікативної культури забезпечує успішну самопрезентацію, ефективно ведення професійного діалогу та здатність до продуктивної співпраці в багатокультурному середовищі. Акцентовано увагу на необхідності інтеграції тренінгових методик, психологічних практик і комунікативних технологій у систему професійної підготовки майбутніх фахівців.

Практичне значення дослідження полягає у можливості застосування запропонованих підходів у сфері освіти, менеджменту, державного управління, бізнес-комунікації та HR-практики з метою підвищення ефективності професійного спілкування та розвитку конкурентоспроможності фахівців.

Ключові слова: *soft skills*, професійне спілкування, комунікативна компетентність, мовно-психологічні техніки, емоційний інтелект, активне слухання, невербальна комунікація, міжособистісна взаємодія, професійна комунікація, психологія спілкування.



Soft skills and linguistic-psychological techniques as the basis of effective professional communication

Tetiana Stasiuk,

Doctor in Philology, Professor Habilitated, Head of Philology Department,

Dnipro State Agrarian and Economic University, Dnipro,

<https://orcid.org/0000-0002-6815-0000>

***Abstract:** The article examines the role of soft skills and linguistic and psychological techniques in ensuring the effectiveness of professional communication in the conditions of a modern information society and the dynamic development of the professional environment. The relevance of the topic is due to the growing requirements for the communicative competence of specialists in various fields, where successful professional activity increasingly depends not only on the level of specialized knowledge, but also on the ability to establish constructive interaction, negotiate, work in a team, manage conflicts and exert psychological influence through language.*

The paper reveals the essence of the concept of soft skills as a complex of universal supra-professional skills that include emotional intelligence, communicative culture, critical thinking, empathy, adaptability, stress resistance and interpersonal interaction skills. It is emphasized that these qualities form the basis of effective professional communication and contribute to increasing labor productivity, the quality of managerial decisions and the level of professional trust.

Special attention is paid to linguistic and psychological techniques as tools for influencing the communication process. The mechanisms of verbal and non-verbal influence, the principles of active listening, techniques of persuasion, argumentation, reframing, positive formulation, speech adaptation to the interlocutor, as well as methods of overcoming communication barriers are analyzed. It is determined that the



effective use of such techniques contributes to the formation of a favorable psychological climate, reducing the level of conflict and optimizing professional interaction.

The article substantiates the relationship between the development of soft skills and the speech behavior of the individual. It is proven that a high level of communicative culture ensures successful self-presentation, effective professional dialogue and the ability to productive cooperation in a multicultural environment. Attention is focused on the need to integrate training methods, psychological practices and communication technologies into the system of professional training of future specialists.

The practical significance of the study lies in the possibility of applying the proposed approaches in the field of education, management, public administration, business communication and HR practice in order to increase the effectiveness of professional communication and develop the competitiveness of specialists.

Keywords: *soft skills, professional communication, communicative competence, linguistic and psychological techniques, emotional intelligence, active listening, nonverbal communication, interpersonal interaction, professional communication, psychology of communication.*

Вступ. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується стрімкими змінами у сфері професійної діяльності, налагодженням чисельних каналів комунікації, зростанням ролі міжособистісного спілкування в усіх галузях професійної взаємодії. Професійне спілкування стає не лише засобом передачі інформації, а й важливим чинником формування партнерських відносин, управління командою, попередження конфліктів і досягнення професійних результатів.

Актуальність дослідження. Попри високий рівень фахової підготовки, значна частина спеціалістів стикається з труднощами у професійній комунікації,



що проявляється у невмінні ефективно презентувати власну позицію, вести конструктивний діалог, працювати в команді, управляти емоціями та встановлювати психологічний контакт зі співрозмовником.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. У сучасному професійному середовищі ефективність діяльності фахівця значною мірою залежить не лише від його технічних знань (hard skills), але й від його надпрофесійних «м'яких» навичок (soft skills) та здатності до якісної комунікації. Зростання ролі міжособистісного спілкування, командної роботи, публічних комунікацій актуалізують необхідність розвитку soft skills і мовно-психологічних технік як базових інструментів професійної взаємодії.

Особливо актуальною є проблема використання мовно-психологічних технік у професійному спілкуванні. Важливого значення набувають не лише зміст повідомлення, а й способи його подачі, мовленнєва стратегія, психологічний вплив слова, уміння застосовувати техніки активного слухання, переконання, аргументації, емпатійного реагування та невербальної взаємодії. Недостатня увага до цих аспектів у системі професійної підготовки призводить до виникнення комунікативних бар'єрів, зниження ефективності командної роботи та погіршення професійної взаємодії.

Незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених проблемам комунікативної компетентності, психології спілкування та розвитку soft skills, питання комплексного поєднання мовно-психологічних технік із розвитком м'яких навичок у контексті професійного спілкування потребує подальшого теоретичного осмислення та практичного обґрунтування. Особливої уваги потребує визначення ефективних підходів до формування комунікативної культури фахівців у різних сферах професійної діяльності.

Отже, актуальність дослідження зумовлена необхідністю поглибленого вивчення ролі soft skills та мовно-психологічних технік як основи ефективного



професійного спілкування, а також пошуку шляхів їх інтеграції у систему професійної освіти та практичної діяльності сучасного фахівця.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про те, що мовно-психологічні техніки спілкування трансформуються з суто психологічної концепції у фундаментальний інструмент ефективного професійного спілкування та взаємодії. Проблематика розвитку soft skills досліджується у психології, педагогіці, комунікаціях та менеджменті. Науковці акцентують увагу на важливості емоційного інтелекту, критичного мислення, емпатійного сприйняття. Водночас мовно-психологічні техніки розглядаються в лінгвістиці, психології, журналістиці. Вони трактуються як ефективні засоби мовного впливу на співрозмовника, формування довіри та встановлення доброзичливої взаємодії.

Низка актуальних досліджень, плідних на вивчення soft skills та особливостей мовної і психологічної комунікації, останніх двадцяти років охоплює ряд наукових розвідок таких поважних авторів: *доктори філологічних наук, професори* Абрамович С.Д. (особливості мовленнєвої комунікації) [1]; Загнітко А.П., Данилюк І.Г. (ділове мовлення та професійне і непрофесійне спілкування) [2]; Селіванова О.О. (основи теорії мовної комунікації) [3]; *доктори педагогічних наук, професори* Візнюк І.М. (професійна підготовка майбутніх фахівців щодо розвитку комунікативної компетентності) [4]; Романовський О.Г. (ділове спілкування та риторика) [5]; Гомонюк О.М. (soft skills у майбутніх психологів в освітньому процесі) [6]; Протас О.Л. (сучасні підходи до навчання та розвитку soft skills у вищій освіті України) [7]; *доктори психологічних наук, професори* Максименко С.Д. (психологія особистості) [8]; Орбан-Лембрик Л.Е. (психологія професійної комунікації) [9]; Сайтарли І.А. (культура міжособистісних стосунків) [10]; Тюріна В.О. (soft skills у професійному становленні майбутніх психологів) [11]; *кандидати філологічних наук, доценти* Березовська-Савчук Н.А. (лінгводидактичні засади формування комунікативної компетентності у професійному спілкуванні) [12]; Цоуфал Л.С.



(розвиток мовленнєвої діяльності та культури професійного мовлення) [13]; кандидати педагогічних наук, доценти Чайковська У.В. (мовно-комунікативна компетентність як компонента soft skills майбутніх фахівців) [14]; Левко М.І. (розвиток м'яких навичок у системі освіти) [15]; провідні дослідники Грень Л.М., Панфілов Ю.І. (ділове спілкування та риторика) [5]; Кизилова В.В. (теорія і практика мовленнєвої комунікації) [16]; Чуприна О.В. (мовна та мовленнєва компетентність) [17]; доктор гуманітарних наук в Польщі Беата Зієба-Колодией (комунікативні та психологічні аспекти професійної підготовки) [18] тощо. Серед зарубіжних учених вагомий внесок у дослідження soft skills та мовно-психологічних особливостей спілкування зробили доктори PhD: Luiz Fernando Capretz (soft skills у професійній діяльності та командній взаємодії) [19]; Faheem Ahmed (soft skills у професійній сфері та ІТ-індустрії) [19]. І звичайно, підґрунтям для багатьох наукових розвідок плеяди згаданих дослідників стали найвідоміші праці класичних визнаних в світі дослідників психології спілкування та комунікації: Дейл Карнегі (Dale Carnegie) [20], Карл Роджерс (Carl Rogers) [21], Даніел Гоулман (Daniel Goleman) [22], Пол Екман (Paul Ekman) [23].

Об'єктом дослідження є професійне спілкування в діловому середовищі.

Предметом дослідження стали надпрофесійні м'які навички сучасного фахівця та мовно-психологічні техніки, що забезпечують успішність професійного спілкування.

Мета статті – теоретично обґрунтувати виховання soft skills у процесі фахової підготовки й розробити ефективні мовно-психологічні техніки, спрямовані на підвищення успішності професійного спілкування та розв'язання практичних комунікативних завдань.

Основні дослідницькі завдання статті: 1) сконденсувати й проаналізувати когнітивні моделі, мовно-психологічні техніки спілкування з різних напрямів фахової думки; 2) типологізувати мовні засоби встановлення доброзичливих і ефективних професійних відносин; 3) дослідити дію мовно-психологічних технік



на емоційний стан, довіру та результативність у повсякденній професійній діяльності.

Основний зміст дослідження.

Soft skills – це комплекс універсальних навичок, що забезпечують ефективну взаємодію з іншими людьми. До них належать комунікативні здібності; емоційний інтелект; адаптивність; здатність працювати в команді; управління конфліктами тощо. На відміну від вузькопрофесійних знань, ці навички є універсальними та застосовуються в різних сферах діяльності.

Мовно-психологічні техніки професійної комунікації – це сукупність вербальних і невербальних засобів взаємодії, спрямованих на формування довіри, психологічної безпеки, взаєморозуміння та ефективної співпраці між учасниками професійного процесу; це спеціальні способи використання мови, інтонації, психологічних прийомів і моделей поведінки, які допомагають людям ефективно взаємодіяти у професійному середовищі. Вони поєднують: мовні засоби (слова, фрази, стиль спілкування); психологічні механізми (емпатію, підтримку, вплив на емоції, формування довіри); невербальні елементи (тон голосу, інтонування, контакт очима); поведінкові засоби (манери, постава, жести, міміка). Головна мета цих технік – зробити професійне спілкування зрозумілим, конструктивним, доброзичливим, безконфліктним, ефективним.

1. Техніки встановлення контакту і довіри. Науковою основою цієї групи технік є соціальна психологія, теорія міжособистісної взаємодії, концепція психологічної безпеки [5; 9; 10; 20; 21; 22].

1) Техніка встановлення рапорту. Створення емоційного та комунікативного контакту, атмосфери довіри через: доброзичливість, уважність, повагу, підтримку, спільність інтересів, відображення поведінки співрозмовника, узгодження стилю спілкування [20; 21].

Фрази для рапорту: «Дякую, що знайшли час для розмови»; «Радий(а) нашій зустрічі»; «Приємно з вами поспілкуватися»; «Сподіваюся, нам вдасться



продуктивно попрацювати»; «Ціную можливість обговорити це разом»; «Як вам буде зручніше обговорити це питання?»; «Як комфортніше: коротко чи детально?»; «Давайте знайдемо формат, який буде комфортним для всіх»; «Дякую за відкриту розмову»; «Було корисно почути вашу думку»; «Ціную нашу співпрацю»; «Сподіваюся на подальшу продуктивну взаємодію»; «Дякую за конструктивний діалог».

2) Техніка «спочатку контакт – потім зміст». Спочатку формується емоційний контакт, а вже потім передається складна інформація [20; 21; 22].

Фрази для емоційного приєднання: «Розумію, чому це може викликати занепокоєння»; «Бачу, що це для вас важливо»; «Це справді непроста ситуація»; «Можу зрозуміти ваші переживання»; «Схоже, ви дуже відповідально ставитеся до цього питання».

3) Техніки створення довіри та вираження професійної довіри. Мовно-психологічні техніки розвитку довіри в колективі, виявлення налаштування на психологічну допомогу, підтримку та розуміння, демонстрація віри в компетентність та відповідальність співрозмовника [1; 5].

Фрази для вираження довіри та підтримки довіри в колективі: «Ви маєте нашу довіру»; «Ваш професіоналізм викликає довіру»; «Ви дуже компетентний фахівець»; «Ваша відповідальність – надійна опора для нас»; «Ваша експертність – поза сумнівом»; «Можете говорити відверто»; «Для мене важлива чесна комунікація»; «Я відкритий(а) до обговорення»; «Мені важливо, щоб ми почувалися комфортно у цій розмові»; «Ми можемо спокійно все обговорити».

4) Техніка прозорих намірів. Це спосіб професійної комунікації, за якого людина відкрито пояснює: свої цілі, мотиви, причини рішень, логіку дій, очікування. Її мета – зменшити невизначеність, тривожність і недовіру у взаємодії [9; 21].

Фрази для вираження прозорості: «Для мене важлива прозора комунікація»; «Не будемо залишати простір для непорозумінь»; «Хочу бути з



вами максимально відкритим(ою)»; «Вважаю важливим чесно пояснити ситуацію»; «Моя мета – знайти рішення, яке буде комфортним для всіх»; «Мета цієї зустрічі – узгодити подальші дії»; «Хочу пояснити, чому ми пропонуємо саме такий підхід»; «Для мене важливо врахувати інтереси всіх сторін»; «Моє рішення пов'язане з необхідністю...»; «Поясню логіку цього рішення»; «Ми обрали цей варіант, тому що він дозволяє...»; «Я хотів(ла) б відкрито обговорити причини цього рішення».

5) Техніка прозорого контексту. Це мовно-психологічний спосіб комунікації, за якого співрозмовнику відкрито пояснюють умови ситуації, обставини, зовнішні чинники, логіку процесів, причини обмежень або змін. Мета техніки – зробити ситуацію зрозумілою, передбачуваною та психологічно безпечною [3; 9; 21].

Фрази прозорого контексту: «Усвідомлення обставин дасть вам повну картину»; «Надам вам повну інформацію для розуміння процесів»; «Інформую вас про ... для розуміння логіки процесів»; «Вам краще знати всі деталі для прийняття рішення»; «Щоб ситуація була зрозумілішою, поясню загальний контекст»; «Ситуація пов'язана з такими факторами»; «Ми діємо таким чином через...»; «Є фактори, які ми повинні враховувати»; «Частина рішень залежить від зовнішніх умов»; «Хочу пояснити причини цих змін»; «Необхідність змін пов'язана з...»; «Ми адаптуємо процес відповідно до нових умов».

2. Техніки партнерської взаємодії. Науковим підґрунтям є гуманістична психологія, суб'єкт-суб'єктний підхід, теорія співпраці [5; 7; 9; 10; 19; 20; 21; 22].

б) Техніка встановлення партнерства. Мовно-психологічна техніка формування атмосфери взаємної допомоги, підтримки та відповідальності [5; 6; 9].

Фрази для підсилення партнерства: «Давайте сформуємо спільну мету»; «Пропоную обговорити це спільно»; «Важливо шукати рішення спільно»; «Спробуймо знайти оптимальний варіант разом»; «Ми можемо об'єднати наші



підходи»; «Давайте разом подумаємо над рішенням»; «Для нас важливо досягти спільного результату»; «Ми працюємо в одному напрямі».

7) Техніка налагодження співпраці. Це мовно-психологічний спосіб професійної комунікації, який передбачає відмову від авторитарного стилю взаємодії та перехід до партнерського формату спілкування [5; 6; 7]. Її мета – створити атмосферу взаємної поваги, спільної відповідальності, залученості, командної взаємодії, конструктивного діалогу.

Фрази вираження спільних інтересів та співпраці: «У нас спільне завдання»; «Ми всі зацікавлені в хорошому результаті»; «Давайте узгодимо подальші дії»; «Ми можемо допомогти одне одному»; «Давайте координувати дії разом»; «Це спільна відповідальність»; «Нам важливо підтримувати ефективну взаємодію»; «Разом ми швидше знайдемо рішення»; «Давайте погодимо подальші кроки»; «Пропоную визначити спільний алгоритм роботи»; «Як нам буде зручніше взаємодіяти?»; «Домовмося про формат подальшої співпраці».

8) Техніка вираження спільності мети та інтересів. Підкреслення спільної мети, завдань і методів досягнення результатів [5; 6; 7].

Фрази для створення відчуття спільності: «У нас спільна мета»; «Ми маємо спільні плани щодо проекту»; «У нас спільні інтереси в цьому сегменті відповідальності»; «Ми обидва зацікавлені у хорошому результаті»; «Думаю, ми однаково прагнемо ефективного рішення»; «Для нас важливо знайти комфортний варіант для всіх»; «Ми працюємо над спільним завданням».

9) Техніка взаємодтримки в команді. Це мовно-психологічний спосіб професійної комунікації, спрямований на формування атмосфери співпраці, взаємодопомоги, командної єдності, психологічної безпеки, спільної відповідальності [7; 9].

Фрази вираження підтримки колег: «Ми з тобою, давай розберемося разом»; «Ти не один/одна в цій ситуації»; «Це складно, але ми впораємося як команда»; «Ми бачимо твої старання й підтримуємо тебе»; «Давай розділимо це



завдання між нами»; «Я візьму частину роботи, щоб тобі було легше»; «Разом ми швидше знайдемо рішення»; «Ми в цьому разом»; «Наша сила – в командній роботі»» «Давайте думати як одна команда»; «Ми відповідаємо за результат разом».

3. Техніки підтримувальної комунікації. Науковою основою цієї групи технік є позитивна психологія, психологія мотивації, емоційний інтелект [1; 6; 9; 10; 17; 21; 22; 23]..

10) Техніка визнання внеску. Це мовно-психологічний спосіб професійної комунікації, спрямований на підкреслення значущості дій людини, її участі в спільній справі для досягнення загального результату [1; 10].

Фрази визнання внеску: «Ваш внесок був справді важливим для цього результату»; «Ви зробили значний внесок у спільну роботу»; «Ваша робота має реальну цінність для команди»; «Це суттєво вплинуло на успіх проєкту»; «Дякую за ініціативу – це дуже допомогло команді»; «Ваш внесок підсилив роботу всієї команди»; «Завдяки вам команда рухається швидше»; «Ваші дії позитивно вплинули на результат усіх»; «Ви зробили те, що мало вирішальне значення»; «Ваш внесок не можна недооцінювати».

11) Техніка визнання експертності. Це мовно-психологічна техніка підкреслення свого шанобливого ставлення до знань, умінь, навичок і досвіду колеги-професіонала, підкреслення професійної компетентності співрозмовника [20; 22].

Фрази визнання експертності: «Ваш досвід у цій сфері справді відчутний»; «Це рішення демонструє вашу експертність»; «Ваш підхід виглядає дуже професійно і обґрунтовано»; «Це рішення базується на сильній експертизі»; «Ваш професійний рівень у цій темі очевидний»; «Саме завдяки вашому досвіду ми швидко знайшли рішення»; «Ви вже стикалися з подібними ситуаціями і це видно»; «Ваш практичний досвід був вирішальним»; «Ви бачите ситуацію ширше



завдяки досвіду»; «Ви є надійним джерелом експертизи в цій темі»; «Ваші поради допомагають уникати помилок».

12) Техніка позитивного підкріплення. Це спосіб мовно-психологічного впливу на поведінку людини через своєчасне і конкретне помічання, підкреслення та схвалення бажаних дій, щоб підсилити й закріпити їх повторення в майбутньому [9; 20; 22].

Фрази позитивного підкріплення: «Ви правильно дієте – це дає результат»; «Помітно, що ви рухаєтесь у правильному напрямку»; «Такий рівень роботи варто підтримувати»; «Добре зроблено, продовжуйте в тому ж стилі»; «Це саме той підхід, який нам потрібен»; Підкріплення поведінки: «Дякую, що оперативно реагуєте»; «Ви добре дотримуєтесь домовленостей»; «Ваша комунікація значно покращує процес»; «Це приклад правильно організованої роботи»; «Ви стабільно доводите справи до результату»; «На вас можна розраховувати»; Підкріплення розвитку та покращення: «Видно прогрес у вашій роботі»; «Ви стали працювати ще більш ефективно»; «Цей підхід значно кращий за попередній»; «Добре, що ви врахували попередній досвід».

13) Техніка «публічного визнання – приватної критики». Правило публічної позитивної оцінки для збереження честі співробітника та індивідуальної критики і розбору помилок для виправлення шкоди, конструктивного розвитку без втрати гідності та мотивації [1; 22].

Публічне визнання професіонала: «Варто підкреслити професійний підхід [ім'я] у цій задачі»; «Результат був би неможливий без участі [ім'я]»; «Відзначимо внесок [ім'я] у наші спільні результати»; «Хочу звернути увагу на роботу [ім'я]»; «Варто відзначити сильний досвід і компетентність [ім'я]»; «Внесок [ім'я] суттєво підсилив роботу всієї команди»; «Робота [ім'я] позитивно вплинула на загальний результат».

Важливим елементом техніки є м'яке формулювання переходу до персональних зауважень. У публічному спілкуванні критика не озвучується, але



можна м'яко завершити оцінку: «Є моменти, які ми окремо обговоримо в робочому форматі»; «Деталі вдосконалення розглянемо в індивідуальному обговоренні»; «Є точки росту, які опрацюємо окремо»; «Питання оптимізації обговоримо приватно»; «Є аспекти для покращення, які розберемо окремо».

14) Техніка валідації інакшості. Це мовно-психологічний спосіб взаємодії, за якого визнається право іншої людини мати відмінну думку, погляд, досвід, темп або спосіб роботи, підхід або стиль мислення без знецінення її позиції і без намагань вплинути чи змінити її. Вона допомагає зменшити конфлікти, підвищити довіру, створити безпечне середовище для обміну ідеями та розвинути конструктивний діалог [10; 21].

Фрази визнання іншої думки, досвіду: «Розумію, що у вас інший погляд на це»; «Це логічна позиція з вашого досвіду»; «Ваша точка зору має підстави»; «Це інший підхід, і він теж має сенс»; «Бачу, що ви дивитесь на ситуацію інакше»; «Ви виходите з іншої професійної логіки»; «У вашому контексті це виглядає обґрунтовано»; «Ваш досвід дає іншу перспективу»; «Ви більше орієнтуєтесь на системність – це цінно»; «Це інтуїтивне рішення, і воно теж може спрацювати»; «Різні підходи допомагають побачити більше варіантів».

4. Техніки ефективного мовного впливу. Така група технік актуалізується науковими підходами психолінгвістики, риторики, теорії переконання [3; 10; 13; 16; 17; 21; 22; 23].

15) Техніка м'якого переконання. Це мовно-психологічна техніка ненасильницького впливу в професійному спілкуванні через логіку, аргументацію, емпатію та повагу до позиції співрозмовника для досягнення конструктивної згоди, без тиску чи знецінення співрозмовника [20; 22].

Фрази м'якого переконання: «Спробуймо поєднати сильні сторони обох підходів»; «Наші підходи відрізняються, і це нормально»; «Це не виключає ваш варіант, а доповнює його»; «Можливо, ми просто дивимося на ситуацію з різних сторін»; «Пропоную шукати рішення через співпрацю»; «Нам важливо зберегти



конструктивну взаємодію»; «Я хочу, щоб це рішення було справді робочим для команди»; «Мета – не довести правоту, а знайти найкращий варіант»; «Для мене важливо знайти рішення, комфортне для всіх сторін»; «Давайте подивимося на це з іншого боку»; «Є аргументи, які можуть доповнити це рішення»; «Можливо, варто також врахувати...»; «Бачу логіку у ваших словах, але є ще один аспект»; «Цей підхід дозволить зменшити ризики»; «Так ми зможемо швидше досягти результату».

16) Техніка позитивного формулювання. Це спосіб професійної комунікації, у якому увагу спрямовано на бажану дію, результат або рішення замість заборони, критики чи негативних формулювань [1; 3]. Позитивне формулювання фокусує смисл на рішення, а не на помилку, знижує опір і напругу, допомагає краще сприймати інформацію, підтримує поважний стиль комунікації.

Фрази позитивного формулювання (X – позначка «уникати»; V – позначка «використовувати»):

Позитивне спрямування поведінки: X «Не звертайте увагу» → V «Було б корисно зосередитися на...»; X «Не створюйте хаос» → V «Пропоную рухатися в такому напрямку...»; X «Не вирішуйте спонтанно» → V «Обдуманим рішенням буде...»; X «Не кидайтеся з боку в бік» → V «Давайте орієнтуватися на...»; X «Припиніть робити дурниці» → V «Ефективніше буде, якщо ми...».

Управління та координація: X «Не створюйте плутанину» → V «Уточнюймо деталі для узгодженості роботи»; X «Не робіть це самостійно» → V «Узгодьмо це рішення разом»; X «Не відволікайте команду» → V «Збираймо питання в одному робочому каналі».

Зворотний зв'язок: X «Не робіть так більше» → V «Наступного разу краще використати такий підхід»; X «Не допускайте таких помилок» → V «Звернімо увагу на ці моменти для покращення результату»; X «Не поспішайте» → V



«Працюймо уважно та послідовно»; X «Не ускладнюйте» → V «Спробуймо зробити рішення простішим і зрозумілішим».

Організація роботи: X «Не затягуйте з відповіддю» → V «Будь ласка, надайте відповідь до кінця дня»; X «Не забувайте оновлювати дані» → V «Регулярно оновлюйте інформацію в системі»; X «Не порушуйте дедлайн» → V «Дотримуймося погоджених термінів»; X «Не ігноруйте повідомлення» → V «Будь ласка, тримайте комунікацію активною».

5. Техніки досягнення взаєморозуміння. Науковою основою цієї групи технік є теорія комунікації, когнітивна психологія, активне слухання [1; 3; 9; 10; 20; 21; 22].

17) Техніка відкритих запитань. Це мовно-психологічний підхід, який стимулює розгорнуту відповідь, допомагає розширити мислення, залучити співрозмовника до пошуку рішень і спрямувати розмову на позитивний результат [5; 21].

Відкриті запитання для пошуку рішень: «Як нам ефективно досягнути мети?»; «Як ми можемо зробити це більш ефективно?»; «Які ідеї у вас є щодо цього завдання?»; «Що ви б порадили в цій ситуації?»; «Який підхід ви вважаєте найбільш доцільним?»; «Як ви пропонуєте організувати цей процес?»; «Які ресурси вам потрібні для результату?»; «Як ми можемо краще узгодити наші дії?»; «Що допоможе нам працювати більш злагоджено?»; «Що варто змінити в нашій комунікації?»; «Як зробити нашу взаємодію ефективнішою?»; «Що вже працює добре в цій ситуації?»; «На що ми можемо спертися зараз?»; «Що дає нам перевагу?»; «Які сильні сторони ми можемо використати?»; «Що наближає нас до результату?».

18) Техніка досягнення розуміння. Уточнення, перефразування, перевірка правильності сприйняття [9; 22].

Фрази для досягнення розуміння: «Якщо щось виглядає незрозумілим – готовий(а) пояснити»; «Мені важливо, щоб усі однаково розуміли ситуацію»; «За



потреби можемо детальніше обговорити окремі моменти»; «Готовий(а) відповісти на запитання»; «Хочу, щоб контекст був максимально прозорим».

19) Техніка досягнення уваги й зацікавленості. Констатація своєї зацікавленості та мотивація до зацікавленості колеги [9; 20; 22].

Фрази для демонстрації уваги й зацікавленості: «Мені важливо зрозуміти вашу позицію»; «Розкажіть, будь ласка, детальніше»; «Я уважно вас слухаю»; «Це цікава думка»; «Хотів(ла) б краще зрозуміти вашу точку зору».

6. Техніки конструктивного зворотного зв'язку. Така група технік актуалізується науковими підходами організаційної психології та теорії мотивації [1; 5; 9; 21; 22].

20) Техніка конструктивного рефреймінгу. Це спосіб переосмислення ситуації, за якого увага переноситься з проблеми, втрат чи труднощів на можливості, ресурси, смисли, рішення, уроки та варіанти дій [5; 9]. Рефреймінг означає зміну ракурсу, бачення, погляду, ставлення з негативного на конструктивне. Рефреймінг не заперечує проблему, а бачить перспективу; уникає деструктиву, шукає конструктив; підтримує продуктивне мислення й мотивацію до продовження діяльності.

Приклади конструктивного рефреймінгу (X – позначка «уникати»; V – позначка «використовувати»):

Помилка → *досвід*: X «Ми провалили завдання» → V «Ми отримали досвід, який допоможе уникнути цього надалі»; X «Було багато помилок» → V «Ми побачили точки, які потребують покращення».

Зміни → *можливості*: X «Нам доведеться все перебудувувати» → V «Це шанс оптимізувати процес»; X «Ситуація нестабільна» → V «Маємо можливість швидко адаптуватися».

Критика → *ресурс для розвитку*: X «Нас розкритикували» → V «Ми отримали зворотний зв'язок для покращення»; X «Клієнт незадоволений» → V «Ми краще зрозуміли очікування клієнта».



Складність → виклик: X «Це дуже складне завдання» → V «Це завдання потребує нового підходу»; X «У нас бракує ресурсів» → V «Потрібно знайти більш ефективне використання ресурсів».

21) Техніка розділення людини і помилки. Це мовно-психологічна техніка в професійній комунікації, яка передбачає критику конкретної дії, рішення чи результату без негативної оцінки особистості людини [6; 9; 20]. Вона допомагає зберегти доброзичливість, підтримати конструктивний діалог, зберегти гідність співробітника, спрямувати увагу на виправлення ситуації.

Фрази розділення людини і помилки (X – позначка «уникати»; V – позначка «використовувати»):

Формулювання без звинувачення: X «Ви все зіпсували» → V «Результат потребує корекції»; X «Ви неухважні» → V «У роботі залишилися деталі, які варто перевірити»; X «Ви неправильно працюєте» → V «Цей підхід не дав очікуваного результату»; X «Через вас виникла проблема» → V «У процесі виникла ситуація, яку потрібно виправити».

Нейтральне описання помилки: X «Ти зробив помилку в документі» → V «У цьому документі є неточності, які потрібно виправити»; X «Ти неухважно заповнив документ» → V «У процесі виникла помилка»; X «Ти не виконав цей етап» → V «Цей етап був виконаний не повністю»; X «Ви відхилилися від формату» → V «Ми бачимо відхилення від погодженого формату»; X «Ви не доробили цю роботу» → V «Тут є моменти, які потребують доопрацювання».

Фокус на дії, а не на особистості: «Проблема стосується способу виконання задачі, а не ваших професійних якостей»; «Це питання процесу, а не оцінка вас як спеціаліста»; «Ми аналізуємо ситуацію, а не особистість»; «Помилка в роботі не перекреслює вашого досвіду»; «Важливо розібрати саме дію та її наслідки, а не ваше ставлення».

22) Техніка заміни оцінювання на обговорення. Це спосіб професійної комунікації, у якому замість критики та пошуку винних увага спрямовується на



аналіз ситуації, вивчення причин, покращення процесу, пошук рішень, досягнення результатів [5; 9; 21]. Вона дозволяє зменшити напругу, уникнути звинувачень, спрямувати команду на рішення і розвиток.

Фрази для переходу від оцінювання до обговорення:

Замість пошуку винного розгляд роботи: «Давайте зосередимося на причинах ситуації»; «Важливо зрозуміти, що саме потребує корекції»; «Подивімося, які фактори вплинули на результат»; «Наша задача – знайти рішення, а не винного».

Замість констатації проблеми фокус на покращенні: «Що можна зробити ефективніше наступного разу?»; «Які зміни допоможуть уникнути цього надалі?»; «Що варто вдосконалити в роботі процесу?»; «Де ми бачимо можливість для оптимізації?»

Замість негативних оцінок – безоцінкове обговорення: «Це питання процесу, а не особистої оцінки»; «Обговорюємо ситуацію, а не людей»; «Зосередьмося на фактах і рішеннях»; «Важливо не шукати винних, а покращувати систему»; «Кожна ситуація — це можливість вдосконалити процес».

7. Техніки запобігання і управління конфліктом. Науковою основою цієї групи технік є конфліктологія, психологія емоцій, медіація [6; 18; 19; 20].

23) Техніка нейтралізації в конфліктах. Зниження емоційного напруження через спокійну комунікацію [9; 20; 21].

Фрази нейтралізації: «Хочу пояснити ситуацію максимально відкрито»; «Розумію, що без контексту це могло виглядати незрозуміло»; «Поясню, чому виникла така ситуація»; «Важливо бачити повну картину»; «Давайте розглянемо ситуацію в ширшому контексті».

24) Техніка управління конфліктом. Конструктивне вирішення суперечностей через діалог і співпрацю [1; 5; 22].



Фрази зниження напруження: «Я не хочу, щоб це виглядало як критика»; «Моя мета – зрозуміти й знайти рішення»; «Давайте спокійно розберемося»; «Ми можемо обговорити це без поспіху»; «Я поважаю вашу позицію, навіть якщо ми бачимо ситуацію по-різному».

25) Техніка уникнення напруження. Ведення конструктивної позитивної комунікації, що запобігає виникненню суперечностей, напружень, непорозумінь [21; 22].

Фрази для попередження напруження: «У цьому немає прихованого підтексту»; «Моя мета – не критикувати, а знайти рішення»; «Я пояснюю це, щоб уникнути неправильного розуміння»; «Хочу одразу окреслити причини наших дій»; «Важливо, щоб усі розуміли логіку процесу».

Висновки:

1. Існує щільний взаємозв'язок soft skills і мовно-психологічних технік. Soft skills формують загальну основу комунікативної компетентності, тоді як мовно-психологічні техніки виступають практичними інструментами реалізації цих навичок. Наприклад, емоційний інтелект як чинник soft skills реалізується через емпатію та активне слухання. Застосування soft skills і мовно-психологічних технік зумовлює підвищення якості міжособистісної професійної взаємодії; попередження комунікативних бар'єрів; покращення психологічного клімату в колективі; підвищення рівня довіри й доброзичливості; створення атмосфери психологічної безпеки й підтримки; зменшення рівня конфліктності; досягнення кращих результатів у виробничих процесах, комунікації, інформуванні, переговорах, домовленостях.

2. Сьогодні можна науково-обґрунтовано говорити про 25 мовно-психологічних технік ефективного професійного спілкування як про сукупність вербальних і невербальних засобів взаємодії, спрямованих на формування довіри, психологічної безпеки, взаєморозуміння та ефективною співпраці між учасниками професійного процесу. Це спеціальні способи використання мови,



психології та моделей поведінки, що допомагають людям ефективно взаємодіяти у професійному середовищі, які можна умовно поділити на 7 великих класів. 1. Техніки встановлення контакту і довіри (1. встановлення рапорту; 2. «спочатку контакт – потім зміст»; 3. створення довіри та вираження професійної довіри; 4. прозорих намірів; 5. прозорого контексту); 2. Техніки партнерської взаємодії (6. встановлення партнерства; 7. налагодження співпраці; 8. вираження спільності мети та інтересів; 9. взаємопідтримки в команді); 3. Техніки підтримувальної комунікації (10. визнання внеску; 11. визнання експертності; 12. позитивного підкріплення; 13. «публічного визнання – приватної критики»; 14. валідації інакшості); 4. Техніки ефективного мовного впливу (15. м'якого переконання; 16. позитивного формулювання); 5. Техніки досягнення взаєморозуміння (17. відкритих запитань; 18. досягнення розуміння; 19. досягнення уваги й зацікавленості); 6. Техніки конструктивного зворотного зв'язку (20. конструктивного рефреймінгу; 21. розділення людини і помилки; 22. заміни оцінювання на обговорення); 7. Техніки запобігання і управління конфліктом (23. нейтралізації в конфліктах; 24. управління конфліктом; 25. уникнення напруження).

3. Мовно-психологічні техніки професійного спілкування сприяють конструктивній, поважній та результативній взаємодії, у якій люди можуть ефективно співпрацювати, вирішувати проблеми, підтримувати одне одного та досягати спільних цілей без зайвої конфліктності й психологічного тиску. Опанування мовно-психологічними техніками допомагає фахівцям у професійному середовищі досягти суттєвого особистісного й командного розвитку через: 1) встановлення контакту, довіри, щирого й доброзичливого спілкування, дружніх і прозорих стосунків, уникнення осуду чи знецінення; 2) налагодження позитивної партнерської взаємодії, підвищення якості взаємодії в колективі; налагодження співпраці та взаємопідтримки, досягнення взаєморозуміння та швидких домовленостей; розвитку залучення та причетності до



результату; 3) розвиток підтримувальної комунікації; виховання взаємоповаги та визнання; розвиток прийняття, валідації та емпатії в колективі; виділення та схвалення бажаних дій і процесів; прискорення зворотного зв'язку; 4) здійснення ефективного мовного впливу; досягнення м'якого впливу та переконання; розвиток оптимізму, стимулювання конструктивного мислення, покращення координації дій; 5) досягнення взаєморозуміння, виховання почуття психологічної безпеки, зниження комунікаційних бар'єрів, розвиток уваги й зацікавленості; уникнення дезінформації, непорозумінь; 6) встановлення конструктивного зворотного зв'язку; розвиток конструктивного рефреймінгу; стимулювання переосмислення ситуації; бачення перспектив; розвиток продуктивного мислення; зміна бачення, ракурсу й погляду; пошук ресурсів і можливостей, заміна негативу позитивом; 7) запобігання і управління конфліктом; нейтралізацію в конфліктах; уникнення напруження; пошук єдності й єднання; розвиток спільних інтересів; покращення репутації спеціаліста чи організації.

Враховуючи сучасні тенденції, доцільним є інтегрування розвитку цих навичок у систему освіти та професійної підготовки.

Перспективи подальших досліджень. Подальші наукові дослідження можуть бути спрямовані на розроблення пропозицій щодо інтегрування розвитку soft skills у систему освіти та професійної підготовки.

Доцільним є наукове обгрутування навчання мовно-психологічним технікам професійного спілкування під час практикоорієнтованої освітньої підготовки в структурі гуманітарних дисциплін в системі ЗВО.

Перспективним напрямом є поглиблений аналіз дієвості конкретних програм формування гнучких навичок та навчання мовно-психологічним технікам ефективного спілкування у контексті професійної підготовки та безперервного вдосконалення кваліфікації спеціалістів.



Актуальним могло б стати розроблення методик оцінювання рівня розвитку soft skills та ефективності застосування мовно-психологічних технік у різних професійних сферах.

Список використаних джерел

1. Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с.
2. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Ділове мовлення та професійне і непрофесійне спілкування : навч. посіб. Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2012. 480 с.
3. Селіванова О. О. Основи теорії мовної комунікації : підручник. Черкаси : Ю. Чабаненко, 2011. 350 с.
4. Візнюк І. М. Професійна підготовка майбутніх фахівців щодо розвитку комунікативної компетентності : монографія. Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2018. 412 с.
5. Романовський О. Г., Грень Л. М., Панфілов Ю. І. Ділове спілкування та риторика : навч. посіб. Харків : НТУ «ХП», 2019. 304 с.
6. Гомонюк О. М. Soft skills у майбутніх психологів в освітньому процесі. Психологія і особистість. 2021. № 2. С. 45–52.
7. Протас О. Л. Сучасні підходи до навчання та розвитку soft skills у вищій освіті України. Педагогічний дискурс. 2020. № 28. С. 98–104.
8. Максименко С. Д. Психологія особистості : підручник. Київ : ТОВ «КММ», 2007. 296 с.
9. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб. Чернівці : Книги–XXI, 2010. 528 с.
10. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2007. 240 с.



11. Тюріна В. О. Soft skills у професійному становленні майбутніх психологів. Науковий вісник ХДУ. Серія : Психологічні науки. 2021. № 1. С. 112–118.
12. Березовська-Савчук Н. А. Лінгводидактичні засади формування комунікативної компетентності у професійному спілкуванні : монографія. Луцьк : Вежа-Друк, 2019. 376 с.
13. Цоуфал Л. С. Розвиток мовленнєвої діяльності та культури професійного мовлення : навч. посіб. Одеса : Астропринт, 2016. 220 с.
14. Чайковська У. В. Мовно-комунікативна компетентність як компонента soft skills майбутніх фахівців. Молодий вчений. 2022. № 3 (103). С. 215–219.
15. Левко М. І. Розвиток м'яких навичок у системі освіти. Інноваційна педагогіка. 2021. № 34. С. 87–91.
16. Кизилова В. В. Теорія і практика мовленнєвої комунікації : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2015. 256 с.
17. Чуприна О. В. Мовна та мовленнєва компетентність у професійній підготовці фахівців. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Серія : Філологічні науки. 2020. № 2. С. 145–150.
18. Zięba-Kołodziej B. Komunikacyjne i psychologiczne aspekty przygotowania zawodowego studentów. Kraków : Impuls, 2018. 290 s.
19. Ahmed F., Capretz L. F. S., Campbell P. Evaluating the Demand for Soft Skills in Software Development. IT Professional. 2012. Vol. 14, № 1. P. 44–49.
20. Carnegie D. How to Win Friends and Influence People. New York : Simon & Schuster, 1936. 291 p.
21. Rogers C. R. On Becoming a Person : A Therapist's View of Psychotherapy. Boston : Houghton Mifflin, 1961. 420 p.
22. Goleman D. Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ. New York : Bantam Books, 1995. 352 p.



23. Ekman P. Emotions Revealed : Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life. New York : Times Books, 2003. 304 p.