

Секція С4 Психологія	
УДК 159.9:364.62:81'27	
Дата першого надходження статті до видання	2026-07-30
Дата прийняття статті до друку після рецензування	2026-08-30
Дата публікації/оприлюднення	2026-08-30

**Лінгвістична емпатія в роботі консультанта
із соціально вразливими клієнтами**

Новак Тетяна Віталіївна,

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки, психології та соціальної роботи, Кременецька обласна гуманітарно-педагогічна академія ім. Тараса Шевченка, Кременець, Україна
e-mail: tanjabehok@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-0741-2430>

Мельник Юлія Сергіївна,

кандидат психологічних наук,
старший викладач кафедри педагогіки, психології і соціальної роботи,
Кременецька обласна гуманітарно-педагогічна академія ім. Тараса Шевченка,
Кременець, Україна
psychologist1003@gmail.com
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-3802-4827>

Долга Тетяна Олександрівна,

кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології і соціальної роботи
Кременецька обласна гуманітарно-педагогічна академія ім. Тараса Шевченка
e-mail: tetianadolha@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-2855-8362>

Анотація. У статті досліджено лінгвістичну емпатію як важливу складову професійної компетентності консультанта та чинник формування довіри соціально вразливого клієнта у процесі консультативної взаємодії. Обґрунтовано сутність, структуру та функції лінгвістичної емпатії консультанта, а також визначено її роль у забезпеченні ефективної комунікації із соціально вразливими категоріями населення. Проаналізовано сучасні українські й зарубіжні наукові підходи до розуміння емпатії, терапевтичної комунікації та травмоінформованого спілкування. Запропоновано авторське визначення поняття «лінгвістична емпатія консультанта», розкрито її специфіку порівняно з психологічною емпатією й охарактеризовано такі основні структурні компоненти: лексичний, прагматичний, дискурсивний, емоційно-експресивний та етичний. Визначено ключові мовленнєві інструменти реалізації лінгвістичної емпатії, що сприяють створенню атмосфери психологічної безпеки, підтримки, партнерства й довіри. Обґрунтовано значення використання емпатійних мовленнєвих стратегій у роботі з особами, які пережили психологічну травму, внутрішньо переміщеними особами, ветеранами, людьми з інвалідністю та іншими соціально вразливими категоріями населення. Автори роблять висновок, що лінгвістична емпатія є важливою складовою професійної компетентності консультанта, оскільки забезпечує ефективну взаємодію із соціально вразливими клієнтами та сприяє формуванню довірливих стосунків. На відміну від психологічної

емпатії, вона реалізується через мовленнєві засоби, комунікативні стратегії й дискурсивні практики, спрямовані на психологічну безпеку, підтримку та прийняття клієнта. Її основними компонентами визначено лексичний, прагматичний, дискурсивний, емоційно-експресивний та етичний. Використання віддзеркалення й перефразування мовлення, відкритих запитань, адаптації темпу, нейтралізації професійної термінології та підтримувальних конструкцій сприяє зниженню психологічної напруги, підвищенню довіри, активізації внутрішніх ресурсів клієнта та ефективності консультативної допомоги.

Ключові слова: лінгвістична емпатія, консультант, соціально вразливі клієнти, довіра, консультативна взаємодія, терапевтична комунікація.

Linguistic Empathy in the Work of a Consultant with Socially Vulnerable Clients

Novak Tetyana Vitaliivna,

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Pedagogy, Psychology and Social Work, Kremenets Regional Humanitarian and Pedagogical Academy named after Taras Shevchenko, Kremenets, Ukraine

e-mail: tanjabehok@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0741-2430>

Melnyk Yulia Sergiyivna,

Candidate of Psychological Sciences,

Senior Lecturer of the Department of Pedagogy, Psychology and Social Work, Kremenets Regional Humanitarian and Pedagogical Academy named after Taras Shevchenko, Kremenets, Ukraine

e-mail: psychologist1003@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-3802-4827>

Dolga Tetyana Oleksandrivna

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor,

Associate Professor of the Department of Psychology and Social Work

Kremenets Regional Humanitarian and Pedagogical Academy named after Taras Shevchenko

e-mail: tetianadolha@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2855-8362>

The article examines linguistic empathy as an essential component of a counselor's professional competence and a key factor in building trust with socially vulnerable clients during the counseling process. The article substantiates the essence, structure, and functions of a counselor's linguistic empathy and identifies its role in ensuring effective communication with socially vulnerable population groups. Contemporary Ukrainian and international scholarly approaches to empathy, therapeutic communication, and trauma-informed communication are analyzed. The authors propose an original definition of the concept of a counselor's linguistic empathy, reveal its distinctive features in comparison with psychological empathy, and characterize its main structural components, namely the lexical, pragmatic, discursive, emotional-expressive, and ethical components. The key linguistic tools for implementing linguistic empathy are identified, including those that contribute to creating an atmosphere of psychological safety, support, partnership, and trust. The importance of employing empathic linguistic strategies when working with individuals who have experienced psychological trauma, internally displaced persons, veterans, people with disabilities, and other socially vulnerable groups is substantiated. The authors conclude that

linguistic empathy is an important component of a counsellor's professional competence, as it ensures effective interaction with socially vulnerable clients and contributes to the development of trusting relationships. Unlike psychological empathy, it is manifested through linguistic means, communication strategies, and discursive practices aimed at ensuring the client's psychological safety, support, and acceptance. Its main components include lexical, pragmatic, discursive, emotional-expressive, and ethical aspects. The use of speech mirroring and paraphrasing, open-ended questions, adjustment of speech rate, neutralization of professional terminology, and supportive verbal constructions contributes to reducing psychological tension, increasing trust, activating clients' internal resources, and enhancing the effectiveness of counselling.

Keywords: linguistic empathy, counselor, socially vulnerable clients, trust, counseling interaction, therapeutic communication.

Вступ

Актуальність проблеми. Війна в Україні та спричинені нею складні обставини життя багатьох людей (зокрема на окупованих, прифронтових територіях, в зоні бойових дій, у місцях, які зазнали суттєвих руйнувань), вимушене переміщення населення як у межах країни так і за кордон, економічна нестабільність, втрата безпеки та постійна невизначеність суттєво підвищують потребу в професійній консультативній допомозі. Соціально вразливі категорії населення нині все частіше звертаються до психологів, фахівців соціальної сфери, педагогічних працівників, фахівців центрів зайнятості та надання адміністративних послуг, а також до медичних установ, благодійних і громадських організацій. В таких умовах, окрім професійної компетентності консультанта, особливого значення набуває якість його комунікативної взаємодії з клієнтом.

Ключовим елементом консультативного процесу є довіра між консультантом і клієнтом, рівень якої визначає ефективність консультування. Довіра забезпечує підґрунтя для відкритого діалогу, готовності людини сміливо говорити про власні проблеми, приймати запропоновану допомогу та дотримуватися наданих рекомендацій і порад. Однак у роботі із соціально вразливими клієнтами часто буває досить складно вибудувати довірливі взаємини. Так, попередній негативний досвід психологічної травматизації, соціального відчуження чи дискримінації за будь-якою з ознак, або ж бюрократичний формалізм чиновників чи безрезультативна взаємодія з представниками різних інституцій суттєво ускладнюють ефективну взаємодію. Тому навіть незначні особливості професійного мовлення консультанта можуть суттєво вплинути на те, наскільки клієнт почуватиметься безпечно, як сприйматиме інформацію, наскільки довірятиме та чи буде готовим до співпраці.

У професійній комунікації консультанта важливою складовою є лінгвістична емпатія, яка дозволяє йому за допомогою мовленнєвих засобів демонструвати розуміння емоційного стану клієнта, повагу до пережитого і набутого досвіду, ставитися до нього без оцінки та надавати необхідну підтримку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У зарубіжній науковій літературі представлено дослідження проблем лінгвістичної емпатії (T. Kann, S. Berman, M. S. Cohen, E. Goldknopf, M. Gülser, G. Erlikhman, K. Trinh, O. T. Yokoyama, E. Zaidel), комунікативної емпатії в процесі консультування та соціально-психологічної підтримки, комунікації з урахуванням травми та із вразливими категоріями населення (A. Sharma, A. Miner, D. Atkins, T. Althoff, B. Ta, R. Drewery, V. Calabria, C. Albury); терапевтичної емпатії та комунікації (F. A. S. Bright, B. Reeves, S. McIntyre, L. Samstag, K. A. Smith, F. L. Bishop, H. Dambha-Miller). Українські дослідники акцентують увагу на дослідженні комунікативної емпатії (Т. Ковалевська), ролі емпатії в лінгвоконфліктології (Л. Козяревич-Зозуля). Поняття емпатії в лінгвістиці вивчають

О. Нефедченко, О. Трумко. Проте більшість наукових робіт спрямовані на вивчення емпатії як психологічного феномена та необхідної якості фахівців-консультантів (О. Дугар, Н. Шикирава, Л. Журавльова, Я. Чаплак та ін.).

Лінгвістична емпатія й особливості її використання в роботі консультанта із соціально вразливими клієнтами недостатньо досліджені в українській та зарубіжній науковій літературі. Дослідники здебільшого акцентують увагу на психологічному вимірі емпатії, тоді як її лінгвістичні аспекти, зокрема в соціально-психологічному контексті, залишаються без належного теоретичного обґрунтування і практичного застосування. Ґрунтовного вивчення потребують мовні прояви емпатії та їхній вплив на психоемоційний стан клієнта, на формування довіри до консультанта та забезпечення ефективної взаємодії.

Мета статті – обґрунтувати сутність, функції та структуру лінгвістичної емпатії як складової професійної компетентності консультанта та її вплив на формування довіри соціально вразливого клієнта у процесі консультативної взаємодії.

Наукова новизна дослідження полягає в уточненні сутності лінгвістичної емпатії як складової професійної компетентності консультанта та конкретизації її структуру через виокремлення лексичного, прагматичного, дискурсивного, емоційно-експресивного та етичного компонентів, а також у визначенні основних мовленнєвих інструментів лінгвістичної емпатії та обґрунтуванні їхньої роль у формуванні психологічної безпеки, довіри й партнерської взаємодії із соціально вразливим клієнтом.

Практичне значення дослідження. Запропоновані положення можуть бути використані у професійній підготовці психологів, консультантів і фахівців соціальної сфери, зокрема для формування навичок безпечної та емпатійної комунікації. Практичну цінність мають визначені мовленнєві прийоми: віддзеркалення лексики клієнта, синхронізація темпу й ритму мовлення, перефразування, нейтралізація професійної термінології, використання відкритих запитань та вербальна валідація емоцій.

Методологія дослідження

Методи дослідження. З метою реалізації мети даного дослідження було здійснено теоретичний аналіз і узагальнення наукових праць із психології, лінгвістики та консультативної практики. Методи порівняння та систематизації підходів використовувалися для кращого розуміння емпатії й емпатійної комунікації. Структурно-компонентний підхід використовувався для визначення сутності та змістового наповнення поняття лінгвістичної емпатії.

Джерела даних: Теоретична основа дослідження складається з 12 джерел, які є у відкритому доступі – наукових праць українських і зарубіжних дослідників, присвячених лінгвістичній, психологічній і терапевтичній емпатії, комунікації з соціально вразливими категоріями населення та травмоінформованому підходу.

Інструменти аналізу. У ході пошуку й аналізу наукових джерел було використано контент-аналіз та концептуальну систематизацію наукових підходів, аналіз мовленнєвих стратегій і засобів реалізації емпатії, структурування компонентів і функцій лінгвістичної емпатії.

Обмеження дослідження: стаття має переважно теоретико-концептуальний характер; у ній не представлено результатів власного емпіричного дослідження, кількісної перевірки запропонованої структури чи експериментальної оцінки впливу конкретних мовленнєвих засобів на рівень довіри клієнтів. Тому сформульовані положення потребують подальшої емпіричної перевірки.

Результати

Поняття «емпатія» є міждисциплінарним і найпоширенішим у психології, а також використовується в філософії, естетиці, нейробіології, педагогіці та лінгвістиці.

У психології емпатія – це, передусім, процес осягнення емоційного стану особистості, проникнення в її переживання, що дозволяє краще зрозуміти людину [1, с. 98]; дія, особливий вид уваги до іншої людини, що допомагає нам по-особливому вибудувати спілкування [7], стосунки, спрямовані на надання допомоги і підтримки іншим людям [6, с. 186–187], а також якість особистості, її здатність емоційно відгукуватися на почуття, переживання та психічні стани інших людей, яка передбачає суб'єктивне сприйняття, розуміння переживань, думок, почуттів, потреб і цінностей іншої людини, вміння поставити себе на її місце, проникнення в її внутрішній світ, що зближує людей у спілкуванні, робить його до довірливим чи інтимним [5]. Виокремлюють емоційну (афективну) емпатію, яка базується на механізмах проекції та наслідування моторних і афективних реакцій іншого; когнітивну (пізнавальну), що використовує інтелектуальні процеси (сприйняття, увага, мислення, пам'ять, увага); предикативну як здатність передбачати афективні реакції іншого в конкретних ситуаціях; конативну (поведінкову) як готовність діяти, бажання допомогти та здатність відгукнутися на потреби іншої людини, а також як спонування об'єкта емпатії до дії; інтуїтивну як підсвідому реакцію на переживання іншої людини; раціональну як реакцію на основі інтенсивного аналізу інформації про іншого. Особливими формами емпатії є співпереживання та співчуття [1, с. 98–99; 4, с. 46].

О. Нефедченко характеризує такі параметри емпатії: емоційний (основа емпатії, здатність до емоційного відгуку), когнітивний (пізнання особистісних смислів іншої людини, здатність бачити світ її очима, прийняття її поглядів, а також співвіднесення їх із власними почуттями і думками), соціальний (сприяння поморозумінню людей у їхній соціальній взаємодії), комунікативний (здатність вербально і невербально демонструвати співрозмовникові розуміння його емоцій та переживань, готовність допомогти у складній ситуації, бажання взаємодіяти) та прагматичний (демонстрація прагматичних намірів співрозмовників стати на місце іншої людини, бажання досягнути її власні переживання, намагання вплинути на емоції та вчинки інших людей) [4, с. 48–49].

На відміну від традиційного розуміння емпатії як психологічної характеристики особистості, лінгвістична емпатія акцентує увагу на конкретних мовленнєвих стратегіях, лексичних, синтаксичних, прагматичних та дискурсивних засобах, через які емпатійне ставлення реалізується у спілкуванні.

Лінгвістична емпатія широко досліджується в лінгвістиці. Так, мовознавиця Ю. Невська досліджує емпатію як свідомий набір мовних засобів для створення психологічного зв'язку між автором та адресатом, зменшення дистанції, створення довірливої атмосфери, вияву поваги до співрозмовника чи переконання його. Дослідниця розглядає такі її прояви: *вербальна емпатія* – пряме вираження співпереживання за допомогою слів, наприклад, використання звертань, емоційно забарвленої лексики, виявлення підтримки і готовності допомогти; *семантична емпатія* – закладення певного емоційного підтексту шляхом ретельного добору фактів або тем з метою викликати необхідний емоційний відгук, однак без використання емоційно забарвлених слів; *прагматична емпатія* – застосування свідомо орієнтованих на адресата комунікативних стратегій (наприклад, вживання компліментів, демонстрація згоди, прояви ввічливості), які полегшують взаємодію та пом'якшують можливі конфлікти [3].

Завдяки лінгвістичній емпатії людина через вибір лексичних одиниць, використання різних інтонацій та побудову синтаксичних конструкцій показує власне

ставлення до співрозмовника, може підлаштовуватися під його емоційний стан, виражати солідарність і підтримку. У професійному спілкуванні консультанта саме мовлення виступає основним інструментом створення атмосфери психологічної безпеки, партнерства та взаємної довіри.

Лінгвістична емпатія – це здатність консультанта підлаштовувати власний словниковий запас, стиль спілкування, інтонацію, тон, ритм мовлення під клієнта. Це допомагає їм «говорити однією мовою», суттєво знижує напругу та сприяє швидшому вибудовуванню довірливих стосунків.

Лінгвістична емпатія консультанта є важливою інтегративною професійною здатністю вербальними і невербальними засобами демонструвати розуміння емоційного стану, потреб і життєвої ситуації клієнта, створюючи таким чином атмосферу психологічної безпеки, поваги, довіри та партнерської взаємодії.

Американські дослідники визначають лінгвістичну емпатію як лінгвістичний прояв точки зору, яку мовець займає щодо змісту висловлювання, та ставлення мовця до ідентифікації з референтами в ньому. Лінгвістичний вибір, зокрема вибір лексичних одиниць, граматичних форм, синтаксичних конструкцій, який робить мовець серед кількох логічно та референційно синонімічних варіантів із метою точного відображення власного емоційного ставлення та інтерпретації подій чи суб'єктів, впливає на його перспективи, а саме на досягнення ефективності спілкування. Проведені колективом дослідників експерименти довели тісний зв'язок між лінгвістичною та психологічною емпатією, зокрема чутливість осіб із високим рівнем психологічної емпатії до порушень емпатичних ієрархій у висловлюваннях, а також зв'язок між лінгвістичною та когнітивною емпатією, про що свідчить наявність специфічної активності мозку, що корелює з обробкою емпатичних висловлювань. Дослідники наголошують, що лінгвістична емпатія має складну структуру та суттєво залежить від соціального, культурного й емоційного контексту [10]. Таким чином, лінгвістична емпатія є визначальною в передаванні емоцій і налагодженні взаєморозуміння співрозмовників, що доцільно враховувати в міжособистісному спілкуванні, соціально-психологічному консультуванні, терапевтичній практиці з метою надання допомоги та покращення соціальної взаємодії.

Дослідження особливостей передавання емпатії, симпатії та співчуття під час консультацій з питань охорони здоров'я дозволило колективу дослідників із Великої Британії й Австралії виявити такі категорії комунікації з емпатією: називання емоцій або характеристика переживань; обмін подібними емоціями чи переживаннями; співчутливе спостереження та мінімальна реакція; заявлення або демонстрація розуміння переживань та емоцій клієнтів; мультимодальний прояв емпатії; вигуки у відповідь; заявлення про подібні емоції чи переживання; інші практики: пропозиція розради, пропонування вирішення проблеми, про яку повідомляють пацієнти [12]. Дві перші виявлені дослідниками практики є найпоширенішими. До основних функцій емпатійного спілкування вчені відносять: сприяння наданню порад або вирішенню проблем; допомога клієнтам у роботі з власними емоціями; сприяння догляду, орієнтованому на клієнта; сприяння заходам зі збору анамнезу. Таким чином, емпатійне спілкування сприяє ефективному консультуванню клієнтів, їхньому емоційному вираженню, покращує їхню залученість, підтримує розв'язання проблем і допомагає навіть у ситуаціях, коли погляди клієнтів та консультантів розходяться [12].

Отже, емпатійна комунікація передбачає більше, ніж просто розпізнавання емоцій клієнтів; вона часто включає тонкі рішення про те, коли і як реагувати, залежно від контексту і міжособистісної динаміки. Варіації в синтаксисі та епістемічних маркерах можуть впливати на ступінь вираженої впевненості. Крім того, оскільки емпатійна комунікація може відрізнятися за рівнем афіліації з поглядами клієнтів,

обов'язково слід вміти вчасно і доцільно відсторонюватися від їхніх поглядів, однак при цьому в жодному разі не ігнорувати їхні емоції. Здатність відсторонюватися від партнерства, не ігноруючи емоції клієнта, є життєво важливою навичкою, особливо коли наукові факти та життєвий досвід не співпадають [12].

Емпатія є невід'ємною складовою терапевтичної комунікації поряд із повагою до клієнта, вміннями слухати, налагоджувати й утримувати контакти, комунікативною компетентністю та комунікативними навичками консультанта, а також якістю комунікації [9]. Ф. А. С. Брайт Б. Рівз наголошують на необхідності терапевтичної комунікації у стосунках між лікарем і пацієнтом, яка базується на довірі, визнанні права пацієнта на переживання й емоції, його підтримці та може стати основою для реабілітації шляхом комунікації лікаря та перевірки наявних взаємодій і зв'язків із пацієнтом [8].

Обґрунтуємо основні компоненти лінгвістичної емпатії.

Лексичний компонент відображає особливості добору мовленнєвих засобів, за допомогою яких консультант демонструє повагу, прийняття і підтримку клієнта. Вибір слів сигналізує про психологічну безпеку або ж, навпаки, про потенційної загрозу для клієнта. Мета цього компонента – забезпечити формування первинного відчуття прийняття та психологічної безпеки з метою подальшого розвитку консультативної взаємодії. Консультантові слід пам'ятати, що навіть маючи доброзичливі наміри, він, використовуючи окремі слова, може викликати у клієнта недовіру, відчуття небезпеки, осуду, зневаги чи сорому. Цей компонент вимагає: використання нейтральної та недискримінаційної лексики; уникнення стигматизуючих, категоричних висловлювань та висловлювань-ярликів; застосування гуманістичного, клієнтоцентрованого мовлення; добір лексичних одиниць, які підкреслюють ресурси та можливості людини, а не її проблеми; використання слів підтримки, співпереживання та поваги до клієнта. Консультантові варто відмовитися від таких висловлювань, як: «Ви самі винні», «Вам потрібно було...», «Усі через це проходять», «Не варто перебільшувати». Натомість слід використовувати такі конструкції: «Ваша реакція зрозуміла», «Дякую, що поділилися», «Можемо разом пошукати рішення», «Ви маєте право так почуватися».

Прагматичний компонент характеризує комунікативний намір консультанта та функціональне призначення його висловлювань. Йдеться не стільки про те, що говорить консультант, а й про те, з якою метою він це говорить і якого психологічного ефекту прагне досягти. Головне завдання цього компонента – активізувати внутрішні ресурси людини та підтримати її суб'єктність. Прагматичний компонент виявляється у таких мовленнєвих актах, як підтримка клієнта, визнання його переживань, запрошення до діалогу, уточнення, заохочення до саморефлексії, нормалізація бурхливих емоційних реакцій, створення умов для ефективної комунікації та прийняття рішень. Прагматичний компонент лінгвістичної емпатії передбачає не оцінювання чи нав'язування клієнтові готових відповідей, а створення таких умов, у яких він має змогу усвідомити власні переживання, потреби, проблеми, можливі шляхи їх розв'язання, а також самостійно прийняти рішення про ті чи інші дії. Консультант може використовувати такі запитання: «Що для Вас у цій ситуації найважче?», «Чим я можу допомогти зараз?», «Як Ви справляєтеся в подібних ситуаціях?» та ін.

Дискурсивний компонент допомагає організувати консультативний діалог як цілісний процес і включає в себе способи побудови бесіди, логіку переходу між темами, правила реагування на висловлювання клієнта та забезпечення партнерського характеру спілкування. Головними характеристиками цього компонента є відкритість діалогу, послідовність комунікації, активне слухання (вираження згоди, підтакування, перефразування, уточнення, резюмування), підтримування балансу між слуханням і говорінням; толерантність до пауз; адаптація темпу та структури розмови до

емоційного стану клієнта. Консультантові тут важливо уникати домінування в комунікації, не перебивати клієнта, не робити поспішних висновків, не говорити лише про власний досвід. Слід уважно ставитися до висловлювань клієнта, забезпечувати логічну й емоційну зв'язність взаємодії.

Емоційно-експресивний компонент відображає здатність консультанта словесно розпізнавати, відображати і підтримувати емоційний стан клієнта. Його головною характеристикою є вербальна валідація почуттів. Мета цього компонента – допомогти клієнтові усвідомити власний емоційний стан, знизити рівень психологічної напруги та сприяти розвитку довірливих взаємин. Головними проявами цього компонента є відображення емоцій клієнта, називання переживань, словесне підтвердження права людини на власні почуття, підтримувальні висловлювання, нормалізація емоційних реакцій, вираження співпереживання без надмірної емоційної залученості. Для цього консультант може використовувати такі висловлювання: «Я бачу, що ця ситуація для Вас дуже болюча», «Схоже, Ви відчуваєте сильну невизначеність», «Цілком природно, що після такого досвіду виникають подібні почуття», «Дякую за Вашу відвертість» тощо.

Етичний компонент є системоутворювальною основою лінгвістичної емпатії, оскільки визначає моральні та професійні межі мовленнєвої поведінки консультанта. Він ґрунтується на таких основних принципах: поваги до людської гідності; безоцінності клієнта і його емоцій та почуттів; конфіденційності; добровільності участі у взаємодії; автономії клієнта; недопущення психологічного насильства; мовленнєвої відповідальності. Консультантові слід відмовитися від моралізування, звинувачення, маніпуляцій, психологічного тиску, нав'язування рішень, приниження чи висміювання переживань людини. Натомість потрібно використовувати мовлення, яке підкреслює право клієнта на власну позицію, підтримує його автономію та визнає цінність особистого досвіду. Етичний компонент регулює всі інші складові лінгвістичної емпатії та забезпечує відповідність професійної комунікації гуманістичним принципам психологічної та соціальної допомоги.

До ключових інструментів лінгвістичної емпатії відносимо: віддзеркалення лексики, коли консультант використовує ті ж слова і терміни, що й клієнт; синхронізація темпу, ритму, гучності мовлення (наприклад, сповільнення темпу допомагає понизити градус емоцій клієнта, а прискорення мовлення фокусує клієнта на розв'язанні проблеми); перефразування, яке дозволяє продемонструвати глибоке розуміння почутого і водночас перевірити, чи правильно консультант усе зрозумів; нейтралізація «професіоналізмів», коли складні терміни консультант перекладає на зрозумілу для клієнта мову; контроль відкритих запитань, які покликані стимулювати мовлення клієнта. Опанування цих навичок перетворює консультанта з відстороненого експерта на справжнього партнера, сприяє усуненню комунікативних бар'єрів та забезпеченню довірливих стосунків із клієнтом.

Особливо складним може бути спілкування із соціально вразливими клієнтами: особами з інвалідністю, людьми, які пережили насильство, внутрішньо переміщеними особами, ветеранами, родичами загиблих і зниклих безвісти, людьми, що опинилися в складних життєвих обставинах, людьми похилого віку та ін.). Лінгвістична емпатія передбачає дотримання консультантом принципів безоцінності, поваги до особистих меж клієнта і травмоінформованого підходу. Головним є створення атмосфери фізичної та психологічної безпеки, допомога у відновленні відчуття контролю над власним життям.

Консультант повинен дотримуватися таких правил ефективної взаємодії з клієнтами: безпека і довіра, які передбачають створення безпечного простору без нав'язування, максимальну прозорість щодо того, як відбуватиметься консультація та

де зберігатимуться дані; активне слухання, що включає техніки відкритого діалогу, уточнення, перефразовування, емоційні реакції; чіткі межі та структурованість, що вимагає узгодження і дотримання чітких правил, стабільного часу та структури сесій та надає клієнтові відчуття передбачуваності й контролю; акцент на ресурсах, а не на дефіцитах, підкреслення сильних сторін клієнта та його стійкості в складних життєвих обставинах та уникнення жалю чи критики; етичні стандарти, які включають дотримання конфіденційності та професійної етики [2, с. 65–110].

Американські дослідники визначають такі основні принципи, якими має керуватися консультант, надаючи допомогу вразливим категоріям населення: безпека; довіра та прозорість; підтримка; співпраця та взаємність; розширення прав і можливостей, надання клієнтові права голосу та вибору; врахування культурних, історичних та гендерних питань [11, с. 8].

Обговорення

Отримані результати свідчать, що лінгвістична емпатія як невід’ємна складова професійної компетентності консультанта забезпечує ефективну взаємодію із соціально вразливими клієнтами та сприяє формуванню довірливих стосунків у процесі консультування. Важливими аспектами проблеми формування лінгвістичної емпатії майбутніх консультантів із соціально вразливими клієнтами є використання різноманітних мовленнєвих засобів, які впливають на формування довіри соціально вразливого клієнта, визначення меж між лінгвістичною емпатією та надмірною емоційною залученістю консультанта, застосування універсальних принципів лінгвістичної емпатії до різних категорій соціально вразливих клієнтів, вивчення впливу культурного та соціального контексту на сприйняття емпатійного мовлення, визначення психодіагностичних або лінгвістичних інструментів для емпіричного вимірювання рівня лінгвістичної емпатії консультанта, інтегрування навичок лінгвістичної емпатії в освітні програми професійної підготовки майбутніх психологів та ін.

Висновки і перспективи подальших досліджень.

Таким чином, лінгвістична емпатія є важливою складовою професійної компетентності консультанта, що забезпечує ефективну взаємодію із соціально вразливими клієнтами та сприяє формуванню довірливих стосунків у процесі консультування. На відміну від психологічної емпатії, яка характеризує внутрішню здатність особистості співпереживати іншому, лінгвістична емпатія реалізується через систему мовленнєвих засобів, комунікативних стратегій і дискурсивних практик, що забезпечують психологічну безпеку, підтримку та прийняття клієнта. Її структурними компонентами є: лексичний, прагматичний, дискурсивний, емоційно-експресивний та етичний. Основними інструментами лінгвістичної емпатії є віддзеркалення мовлення клієнта, перефразування, використання відкритих запитань, адаптація темпу мовлення, нейтралізація професійної термінології та застосування підтримувальних мовленнєвих конструкцій. Використання принципів лінгвістичної емпатії сприяє зниженню психологічної напруги, підвищенню рівня довіри до консультанта, активізації внутрішніх ресурсів клієнта та забезпеченню ефективності консультативної допомоги, особливо під час роботи з особами, які пережили травматичний досвід.

Перспективи подальших досліджень полягають у розробленні методики формування лінгвістичної емпатії майбутніх консультантів, створенні діагностичного інструментарію для оцінювання рівня її сформованості та експериментальній перевірці ефективності запропонованої моделі у професійній підготовці фахівців соціономічної сфери.

Список літератури

1. Гоцуляк Н. Є. Українсько-англійський словник психологічних термінів. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2023. 317 с. URL: <http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/7510/>
2. Кияниця З. П., Петрович Ж. В. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посіб. у 2-х ч.; Ч. I: Сучасні орієнтири та ключові технології. Київ: Обнова компанії, 2017. 256 с.
3. Невська Ю. В. Емпатія як ознака ділового листування М. Куліша. Лінгвістичні дослідження. 2012. Вип. 34. С. 179–186. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_lingv_2012_34_33
4. Нефедченко О. І. Поняття емпатії в лінгвістиці. Філологічні трактати. 2016. Т. 8. № 1. С. 46–53. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Filtr_2016_8_1_8
5. Психологічний словник / авт.-уклад. В. В. Синявський, О. П. Сергєєнкова; ред. Н. А. Побірченко. Київ: Науковий світ, 2007. 274 с.
6. Рибалка В. В. Словник із психології та педагогіки обдарованості і таланту особистості: термінологічний словник. Київ, Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2016. С. 186–187.
7. Словник психологічних термінів. URL: <https://nuph.edu.ua/slovnik-psiologichnih-terminiv/>
8. Bright F. A. S., Reeves B. Creating therapeutic relationships through communication: a qualitative metasynthesis from the perspectives of people with communication impairment after stroke. *Disabil Rehabil.* 2022. Vol. 44 (12). P. 2670–2682. DOI: <https://doi.org/10.1080/09638288.2020.1849419>
9. Granados-Gómez G., Sáez-Ruiz I. M., Márquez-Hernández V. V., Gutiérrez-Puertas L. and al. Systematic Review of Measurement Properties of Self-Reported Instruments for Evaluating Therapeutic Communication. *Western Journal of Nursing Research.* 2021. Vol. 43. Iss. 8. DOI: <https://doi.org/10.1177/0193945920970154>
10. Kann T., Berman S., Cohen M. S., Goldknopf E., Gülser M., Erlikhman G., Trinh K., Yokoyama O. T., Zaidel E. Linguistic empathy: Behavioral measures, neurophysiological correlates, and correlation with psychological empathy. *Neuropsychologia.* 2023. Vol. 191. № 108650. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2023.108650>
11. Practical Guide for Implementing a Trauma-Informed Approach / SAMHSA. Publication No. PEP23-06-05-005. Rockville, MD: National Mental Health and Substance Use Policy Laboratory. Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2023. 51 p. URL: <https://www.wicourts.gov/courts/programs/problemsolving/docs/traumainformedapproach.pdf>
12. Ta B., Drewery R., Calabria V., Albury C. Communicating empathy sympathy and compassion in healthcare consultations: a systematic review of applied linguistic research. *BMC Health Services Research.* 2026. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12913-026-14609-9>

References

1. Hotsuliak, N. Ye. (2023). *Ukrainsko-anhliiskyi slovnyk psykhologichnykh terminiv* [Ukrainian-English dictionary of psychological terms]. Kamianets-Podilskyi: Kamianets-Podilskyi National Ivan Ohienko University. 317 s. URL: <http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/7510/> [in Ukrainian].
2. Kyianytsia, Z. P., Petrochko, Zh. V. (2017). *Sotsialna robota z vrazlyvymy simiamy ta ditmy: posibnyk u 2-kh ch. Ch. I: Suchasni oriientyry ta kliuchovi tekhnolohii* [Social work with vulnerable families and children: handbook in 2 parts. Part I: Modern guidelines and key technologies]. Kyiv: Obnova Kompani. 256 s. [in Ukrainian].
3. Nevskaya, Yu. V. (2012). Empatiia yak oznaka dilovoho lystuvannia M. Kulisha [Empathy as a feature of Mykola Kulish's business correspondence]. *Linhvistychni*

- doslidzhennia* [Linguistic Studies], 34, 179–186. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_lingv_2012_34_33 [in Ukrainian].
4. Nefedchenko, O. I. (2016). Poniattia empatii v linhvistytsi [The concept of empathy in linguistics]. *Filolohichni traktaty* [Philological Treatises], 8(1), 46–53. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Filtr_2016_8_1_8 [in Ukrainian].
 5. Syniavskiy, V. V., Serhieienkova, O. P. (Comp.). Pobirchenko, N. A. (Ed.). (2007). *Psykhologichnyi slovnyk* [Psychological dictionary]. Kyiv: Naukovyi svit. 274 s. [in Ukrainian].
 6. Rybalka, V. V. (2016). *Slovnyk iz psykhologii ta pedahohiky obdarovanosti i talantu osobystosti: terminolohichni slovnyk* [Dictionary of psychology and pedagogy of giftedness and personality talent: Terminological dictionary]. Kyiv; Zhytomyr: Vyd-vo ZhDU im. I. Franka. 186–187. [in Ukrainian].
 7. *Slovnyk psykhologichnykh terminiv* [Dictionary of psychological terms]. URL: <https://nuph.edu.ua/slovník-psihologichnih-terminiv/> [in Ukrainian].
 8. Bright, F. A. S., & Reeves, B. (2022). Creating therapeutic relationships through communication: A qualitative metasynthesis from the perspectives of people with communication impairment after stroke. *Disability and Rehabilitation*, 44(12), 2670–2682. <https://doi.org/10.1080/09638288.2020.1849419>
 9. Granados-Gámez, G., Sáez-Ruiz, I. M., Márquez-Hernández, V. V., Gutiérrez-Puertas, L., et al. (2021). Systematic review of measurement properties of self-reported instruments for evaluating therapeutic communication. *Western Journal of Nursing Research*, 43(8). <https://doi.org/10.1177/0193945920970154>
 10. Kann, T., Berman, S., Cohen, M. S., Goldknopf, E., Gülser, M., Erlikhman, G., Trinh, K., Yokoyama, O. T., & Zaidel, E. (2023). Linguistic empathy: Behavioral measures, neurophysiological correlates, and correlation with psychological empathy. *Neuropsychologia*, 191, 108650. <https://doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2023.108650>
 11. Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2023). *Practical guide for implementing a trauma-informed approach* (Publication No. PEP23-06-05-005). Rockville, MD: National Mental Health and Substance Use Policy Laboratory. 51 p. URL: <https://www.wicourts.gov/courts/programs/problemsolving/docs/traumainformedapproach.pdf>
 12. Ta, B., Drewery, R., Calabria, V., & Albury, C. (2026). Communicating empathy, sympathy and compassion in healthcare consultations: A systematic review of applied linguistic research. *BMC Health Services Research*. <https://doi.org/10.1186/s12913-026-14609-9>