

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІСОТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ**

Галина ВОЛЯНИК

**ПСИХОЛОГІЯ КОМУНІКАЦІЇ
У ПРОФЕСІЙНОМУ
СЕРЕДОВИЩІ**

ПІДРУЧНИК

**Львів
Видавець ФОП Марченко Т.В.
2026**

УДК 159.9:331.44:316.77

В 67

Рекомендовано до друку Вченою радою
Національного лісотехнічного університету України
(протокол № 4 від 30.04.2026 р.)

Рецензенти: **Комар Таїсія Василівна** – доктор психологічних наук, професор, завідувачка кафедри психології та педагогіки, Хмельницький національний університет

Грабовська Софія Леонідівна – кандидат філософських наук, професор, завідувачка кафедри психології, Львівський національний університет імені Івана Франка

Іванашко Оксана Євгенівна – кандидат психологічних наук, доцент кафедри педагогічної та вікової психології, Волинський національний університет імені Лесі Українки, м. Луцьк

Воляник Галина Михайлівна

В 67 **Психологія комунікації у професійному середовищі:** підручник / Г.М. Воляник. – Львів : Видавець ФОП Марченко Т.В., 2026. – 330 с.

ISBN 978-617-8682-54-5

Підручник «Психологія комунікації у професійному середовищі» присвячено комплексному висвітленню психології професійних стосунків у сучасному соціально–організаційному контексті. У виданні системно розкрито теоретико–методологічні засади професійної взаємодії, психологічні механізми міжособистісної комунікації, етичні принципи, формування довіри та психологічного клімату в колективі. Значну увагу приділено аналізу конфліктів у професійному середовищі, стратегіям їх конструктивного врегулювання, а також особливостям професійної комунікації в умовах цифровізації, психологічному інструментарію розвитку емоційного та реляційного інтелекту, критичного мислення, проблемам емоційної регуляції, стресу, психогігієни та профілактики професійного вигорання, психологічним, етичним та правовим аспектам відповідального використання штучного інтелекту у професійній взаємодії.

Видання адресоване здобувачам вищої освіти психологічних і соціально–гуманітарних спеціальностей, викладачам, психологам–практикам, соціальним працівникам, менеджерам та фахівцям, діяльність яких пов'язана з міжособистісною взаємодією у професійному середовищі.

ISBN 978-617-8682-54-5

© Воляник Г. М., 2026
© Видавець ФОП Марченко Т.В., 2026

З любов'ю і вдячністю
присвячую цю книгу
моєму корінню і моєму продовженню:
бабусі Меланії та дідусеві Івану,
батькові Михайлу та матері Ірині -
глибинним джерелам моєї інтелектуальної еволюції.
Дітям Тетяні та Андрію,
онукам Матвію, Софії та Амелії -
джерелам мого натхнення та крилам великих
сподівань.

ПЕРЕДМОВА

У сучасному світі, який характеризується стрімкими соціальними трансформаціями, цифровізацією професійного середовища та зростанням ролі міжособистісної взаємодії у досягненні організаційних цілей, проблема психології комунікації набуває особливої актуальності. Ефективність професійної діяльності дедалі більше залежить не лише від фахових знань, а й від здатності будувати конструктивні стосунки, управляти емоціями, долати комунікативні бар'єри та взаємодіяти в умовах невизначеності й багатозадачності. З огляду на це, зростає потреба у системному науковому осмисленні психологічних механізмів професійної комунікації, що дозволяє підвищити якість управлінських рішень, командної взаємодії та професійної самореалізації особистості.

Актуальність цього підручника зумовлена також необхідністю інтеграції класичних психологічних підходів із новітніми викликами, пов'язаними з розвитком цифрових технологій, дистанційної взаємодії та використанням штучного інтелекту у професійній діяльності. У сучасних умовах особливого значення набувають питання етичності комунікації, формування довіри, психологічної безпеки та відповідального використання інноваційних інструментів. Саме тому запропонований підручник орієнтований на формування цілісного розуміння психології професійних стосунків як динамічної системи, що постійно трансформується під впливом соціокультурних і технологічних змін, і водночас потребує високого рівня рефлексії, критичного мислення та комунікативної компетентності.

Незалежно від сфери діяльності, саме глибоке розуміння закономірностей професійної взаємодії, механізмів виникнення та подолання конфліктів, особливостей поведінки в команді та вміння ефективно комунікувати визначають якість професійної діяльності.

У цьому контексті підручник «Психологія комунікації у професійному середовищі» є актуальним і загребуваним навчально-методичним ресурсом, що поєднує у собі теоретичне підґрунтя та практичні інструменти формування навичок конструктивної взаємодії, лідерства, управління конфліктами й саморегуляції. Матеріали підручника зорієнтовані на розвиток таких особистісних якостей, як емоційний інтелект, стресостійкість, здатність до емпатії, відповідальність у прийнятті рішень і толерантність до альтернативних точок зору, тобто тих характеристик, які є визначальними в умовах соціальної взаємодії та професійної кооперації.

Підручник створено відповідно до сучасних вимог освітніх стандартів вищої школи та з урахуванням міждисциплінарного підходу, що дозволяє інтегрувати його зміст у підготовку здобувачів вищої освіти різних спеціальностей. Зокрема, для спеціальності «Психологія» цей підручник слугує основою для глибшого розуміння соціально-психологічних закономірностей ділових взаємин, формування навичок ведення професійного діалогу та регулювання конфліктів, що має фундаментальне значення для майбутніх практичних психологів.

Для здобувачів вищої освіти спеціальностей «Маркетинг» і «Менеджмент» підручник слугує основою для опанування навичок соціального впливу, розуміння психологічних аспектів лідерства, роботи в команді, ведення переговорів, управління змінами та формування сприятливого організаційного клімату.

Водночас, для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальностями «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок», «Облік та оподаткування», підручник має прикладне значення у формуванні етичних стандартів професійної поведінки, розвитку комунікативної культури у взаємодії з клієнтами, партнерами та контролюючими

структурами, а також у засвоєнні моделей ефективного вирішення суперечностей у фінансових стосунках.

У підготовці фахівців готельно-ресторанної сфери та кейтерингу матеріали підручника сприяють формуванню вмінь запобігати конфліктам в індустрії гостинності, знаходити спільну мову з представниками різних соціальних груп, вибудовувати довірливу комунікацію та дбати про психологічний комфорт у професійному середовищі.

Зміст підручника охоплює широке коло тем, що стосуються структури й динаміки професійних стосунків, особливостей професійного спілкування, етики та довіри у взаємодії, закономірностей виникнення конфліктів і стратегій їх подолання, психологічних особливостей лідерства, саморегуляції в умовах професійного стресу тощо. Він поєднує класичні наукові положення із сучасними підходами до вивчення міжособистісної взаємодії, ґрунтується на найновіших дослідженнях у галузі психології, соціології, управління, конфліктології та організаційної поведінки.

У структурі підручника передбачено як теоретичний блок, що дає цілісне уявлення про основні наукові поняття та закономірності, так і практичний блок, який містить запитання і тести для самоконтролю, а також ковівіум рефлексій: аналіз кейсів, що спрямовані на розвиток прикладних компетентностей.

Вагомим структурним елементом підручника виступає практико-орієнтований компонент, спрямований на забезпечення інтеграції теоретико-методологічних засад психології комунікації з досвідом їх інтерпретації та застосування у контексті професійної взаємодії. У цьому зв'язку особливого значення набуває спеціально сконструйований блок «Ковівіум рефлексій: аналіз кейсів», який є системою аналітико-рефлексивних завдань, що передбачають поєднання практичної діяльності з поглибленим осмисленням комунікативних ситуацій, власних

поведінкових стратегій та прийнятих рішень. Його зміст орієнтований на розвиток здатності до концептуалізації досвіду, виявлення латентних психологічних механізмів взаємодії, а також критичного аналізу етичних і соціальних детермінант комунікативного процесу. Реалізація такого підходу забезпечує формування не лише інструментальної комунікативної компетентності, але й рефлексивно-усвідомленої позиції суб'єкта професійної діяльності.

Підручник рекомендовано використовувати як основне або додаткове джерело для викладання нормативних та вибіркових дисциплін у межах бакалаврських і магістерських програм. Його зміст відповідає цілям і завданням компетентнісного підходу у вищій освіті, зокрема сприяє формуванню загальних і фахових компетентностей, передбачених стандартами вищої освіти України за відповідними спеціальностями.

Особливу увагу в підручнику приділено розвитку критичного мислення, рефлексії, вмінню вести конструктивний діалог, що є особливо важливим у контексті сучасних викликів для професійної освіти – діджиталізації, гібридного навчання, інтернаціоналізації освітнього простору, розмаїття культурних практик.

Підручник є сучасним міждисциплінарним навчальним ресурсом, покликаним задовольнити потреби здобувачів вищої освіти, викладачів, аспірантів, молодих фахівців і практиків, які прагнуть вдосконалити свої знання, уміння та установки у сфері професійної взаємодії, комунікації та управління міжособистісними процесами у професійному середовищі. Його актуальність зумовлена не лише змінами в соціально–професійній реальності, а й потребою формування гуманістичної, відповідальної, етичної культури взаємодії як запоруки успішного особистісного та професійного розвитку.

У процесі підготовки цього підручника поряд із традиційними науковими методами опрацювання, систематизації

та узагальнення інформації було використано можливості сучасних інструментів штучного інтелекту. Зокрема, технології штучного інтелекту застосовувалися як допоміжний засіб для синтезу наукових джерел, структурування навчального матеріалу, а також створення візуальних елементів (схем, ілюстрацій), спрямованих на підвищення наочності та полегшення засвоєння складних теоретичних положень. Використання таких інструментів мало виключно підтримувальний характер і не підмінювало авторського наукового аналізу, критичного осмислення та інтерпретації змісту.

Зазначений підхід було реалізовано з неухильним дотриманням принципів академічної доброчесності, зокрема щодо коректного використання джерел, уникнення плагіату та забезпечення достовірності викладеного матеріалу, а також відповідно до сучасних етичних стандартів відповідального використання штучного інтелекту в освітній і науковій діяльності. Водночас у процесі роботи над підручником було використано матеріали попередніх авторських навчальних видань, які були ґрунтовно перероблені, оновлені та доповнені з урахуванням сучасних наукових тенденцій, що забезпечило наступність наукових напрацювань, їх актуалізацію та розширення відповідно до сучасних викликів і тенденцій розвитку психології професійної комунікації.

Авторка підручника відкрита до професійного діалогу, конструктивних зауважень і пропозицій щодо вдосконалення змісту видання. Усі слухні рекомендації будуть уважно розглянуті та враховані у подальших виданнях.

Навчальне видання

ВОЛЯНИК Галина Михайлівна

ПСИХОЛОГІЯ КОМУНІКАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

ПІДРУЧНИК

Літературний редактор:

Галина ВОЛЯНИК

Технічний редактор:

Лілія ФЛЬОРКО

Видано в авторській редакції

Підп. до друку 20.05.2026 р.

Формат 60×84/16. Папір офсетний. Друк цифровий.
Гарнітура Times New Roman. Умовн. друк. арк. 19,18.

Видавець Марченко Т. В.

м. Львів-53, 79053, Україна, тел.: +38 (050) 370-19-57

e-mail: magnol06@ukr.net

<https://magnolia.lviv.ua>

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції: серія ДК № 6784 від 30.05.2019 року, видане Державним комітетом інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України.

Надруковано у друкарні видавця Марченко Т. В.