Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Навчально-науковий інститут «Українська інженерно-педагогічна академія»

Кафедра практичної психології та інноваційних оздоровчих технологій

До захисту допущено

кафедрою практичної психології та інноваційних оздоровчих технологій протокол

№____ від _____

завідувач кафедри _____ Наталія КУЧЕРЕНКО

(підпис) (ім'я, прізвище)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

здобувача освіти першого(бакалаврського) рівня вищої
освіти (першого (бакалаврського) / другого (магістерського))

«Взаємозв'язок комунікативної компетентності та конфліктності в міжособистісних стосунках студентів»

Спеціальність (спеціалізація) 053 Психологія
(код та найменування спеціальності; спеціалізації спеціальності)

Освітня програма Практична психологія
(назва освітньої програми)

Здобувач _____ Даріна ОРЛОВА

(підпис) (ім'я, прізвище)

Науковий керівник _____ Галина ЮДІНА

(підпис) (ім'я, прізвище)

Харків – 2026

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Навчально-науковий інститут «Українська інженерно-педагогічна академія»
Кафедра практичної психології та інноваційних оздоровчих технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Завідувач кафедри

Наталія КУЧЕРЕНКО
(ім'я, прізвище)

(підпис)
«__» _____ 2026 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

здобувача першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
(першого (бакалаврського) / другого (магістерського))

Орлова Даріна Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)

Спеціальність (спеціалізація) 053 Психологія
(код та найменування спеціальності; спеціалізації спеціальності)

Освітня програма Практична псиихологія
(назва освітньої програми)

1. Тема роботи: «Взаємозв'язок комунікативної компетентності та конфліктності в міжособистісних стосунках студентів»

керівник роботи Юдіна Галина Олексіївна, старший викладач
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом по Університету від «15» грудня 2025 року, №4801-5/4399

2. Строк подання здобувачем роботи: «25» травня 2026 року

3. Вихідні дані до роботи: _____

4. Перелік питань, які потрібно розробити:
1) Провести теоретичний аналіз.
2) Провести емпіричний аналіз.
3) Надати практичні рекомендації відповідно до обраної теми.

5. План роботи

№ з/п	Назва етапів роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Робота з літературними джерелами, складання бібліографії з теми, написання теоретичної частини роботи.		
2	Підбір психодіагностичних методик та проведення дослідження.		
3	Математико-статистична обробка даних дослідження. Опис експериментальних даних дослідження.		
4	Оформлення висновків та рекомендацій.		
5	Підготовка та подання дипломної роботи до захисту (здача дипломної роботи керівникові на перевірку; виправлення зроблених зауважень; здача остаточного варіанта дипломної роботи; отримання відгуку та рецензії; підготовка виступу).		

6. Дата видачі завдання: «16» грудня 2025 року

Здобувач вищої освіти _____ Даріна ОРЛОВА
(підпис) (ім'я, прізвище)

Керівник роботи _____ Галина ЮДІНА
(підпис) (ім'я, прізвище)

РЕФЕРАТ

Дипломна робота містить: 53 сторінок, 2 таблиць, 3 рисунки, 20 використаних літературних джерел.

Мета дослідження полягає у визначенні характеру та рівня взаємозв'язку комунікативної компетентності та конфліктності в міжособистісних стосунках студентів.

Досягнення цієї мети передбачає реалізацію таких завдань:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення комунікативної компетентності та конфліктності в психології.
2. Виявити рівень розвитку комунікативної компетентності у студентів та його вплив на міжособистісні стосунки.
3. Дослідити кореляційний зв'язок між показниками комунікативної компетентності та конфліктності.
4. Розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності комунікації та зниження деструктивних проявів конфліктності.

Об'єктом дослідження виступають міжособистісні стосунки студентів, їхня комунікативна компетентність та конфліктність.

Предметом дослідження є психологічні закономірності взаємозв'язку комунікативної компетентності та рівня конфліктності в міжособистісних стосунках студентської молоді.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів у роботі психологічних служб університетів, тренінгах розвитку комунікативних навичок та профілактики конфліктних ситуацій.

Ключові слова: комункація, спілкування, конфліктність, міжособистісні стосунки.

ABSTRACT

The thesis contains: 53 pages, 2 tables, 3 figures, 20 references.

The aim of the study is to determine the nature and level of the relationship between communicative competence and conflict in students' interpersonal relationships.

Achieving this aim involves the following research objectives:

1. To analyze theoretical approaches to the study of communicative competence and conflict in psychology.
2. To identify the level of development of communicative competence in students and its impact on interpersonal relationships.
3. To investigate the correlation between indicators of communicative competence and conflict.
4. To develop practical recommendations for improving communication effectiveness and reducing destructive manifestations of conflict.

The object of the study is students' interpersonal relationships, their communicative competence, and conflict.

The subject of the study is the psychological patterns of the relationship between communicative competence and the level of conflict in interpersonal relationships among students.

The practical significance of the study lies in the possibility of using the obtained results in the work of university psychological services, in training programs for developing communication skills, and in the prevention of conflict situations.

Keywords: communication, interaction, conflict, interpersonal relationships.

ЗМІСТ

ВСТУП..... 7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ В МІЖОСОБИСТІСНИХ СТОСУНКАХ СТУДЕНТІВ ……..……..… 10

1.1. Психологічна сутність комунікативної компетентності …… 10

1.2. Психологічна характеристика конфліктності в міжособистісних стосунках ……..…….. 14

1.3. Взаємозв'язок комунікативної компетентності та конфліктності…….. 19

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1 …… 25

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ СТУДЕНТІВ …… 27

2.1. Організація та методи дослідження……. 27

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження…….. 30

2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку комунікативної компетентності……..

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2 …… 44

ВИСНОВКИ..... 61

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... 63

ДОДАТКИ…….. 66

ВСТУП

В умовах сучасного суспільства вміння ефективно взаємодіяти з іншими людьми набуває особливого значення. Студентська молодь, як соціальна група, стикається з численними міжособистісними викликами, що потребують високого рівня комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність виступає не лише як здатність до обміну інформацією, а й як комплекс психолого-педагогічних умінь та навичок, які забезпечують ефективну взаємодію з оточуючими, розв'язання конфліктів та підтримання соціальної адаптації.

У сучасній психології конфліктність розглядається як важлива характеристика міжособистісних стосунків, що відображає схильність особистості до виникнення суперечностей, непорозумінь або протиріч із іншими людьми. Конфліктність не завжди є негативним явищем; вона може стимулювати розвиток особистості та пошук оптимальних рішень. Проте висока рівень конфліктності часто призводить до деструктивних наслідків у міжособистісних взаєминах, знижує ефективність навчання та соціальну адаптацію студента.

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що у сучасних вищих навчальних закладах все частіше спостерігаються труднощі у взаємодії між студентами, що проявляються у конфліктних ситуаціях та психологічних напруженнях. Ці проблеми негативно впливають на соціально-психологічний клімат груп, успішність навчання та формування комунікативних навичок, необхідних для майбутньої професійної діяльності. Тому вивчення взаємозв'язку між комунікативною компетентністю та конфліктністю є важливим завданням психологічної науки та практики.

Мета дослідження полягає у визначенні характеру та рівня взаємозв'язку комунікативної компетентності та конфліктності в міжособистісних стосунках студентів.

Досягнення цієї мети передбачає реалізацію таких **завдань:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення комунікативної компетентності та конфліктності в психології.
2. Виявити рівень розвитку комунікативної компетентності у студентів та його вплив на міжособистісні стосунки.
3. Дослідити кореляційний зв’язок між показниками комунікативної компетентності та конфліктності.
4. Розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності комунікації та зниження деструктивних проявів конфліктності.

Об’єктом дослідження виступають міжособистісні стосунки студентів, їхня комунікативна компетентність та конфліктність.

Предметом дослідження є психологічні закономірності взаємозв’язку комунікативної компетентності та рівня конфліктності в міжособистісних стосунках студентської молоді.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що рівень комунікативної компетентності студента негативно корелює з проявами конфліктності у міжособистісних стосунках: тобто чим вищий рівень комунікативних навичок, тим менший ризик деструктивних конфліктів у взаємодії з іншими людьми.

Методи дослідження включають: психодіагностичні тести (Методика оцінки комунікативної компетентності: опитувальник Р. Шутца та С. Б. Салліван; Опитувальник конфліктності в міжособистісних стосунках (методика Е. Байєра); Багаторівневий особистісний опитувальник «Адаптивність» (Маклаков, Черм'янін). Особлива увага приділяється емпіричній перевірці гіпотези та розробці практичних рекомендацій для формування позитивного психологічного клімату у студентських групах.

Характеристика вибірки: молоді люди віком від 18 до 25 років, загальна кількість – 30 осіб.

База дослідження: Громадська організація «Центр соціально-психологічного супроводження «Добробут»

Наукова новизна роботи полягає у комплексному дослідженні взаємозв’язку комунікативної компетентності та конфліктності в

студентському середовищі, що дає змогу окреслити психологічні закономірності прояву цих характеристик та розробити практичні рекомендації для психологічного супроводу студентів.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів у роботі психологічних служб університетів, тренінгах розвитку комунікативних навичок та профілактики конфліктних ситуацій.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ В МІЖОСОБИСТІСНИХ СТОСУНКАХ СТУДЕНТІВ

1.1. Психологічна сутність комунікативної компетентності

Комунікативна компетентність є однією з ключових характеристик соціальної адаптивності особистості, яка визначає ефективність міжособистісної взаємодії в різних соціальних контекстах [1]. Вона інтегрує когнітивні, емоційні, мотиваційні та поведінкові компоненти, що дозволяють особистості не лише передавати інформацію, а й адекватно сприймати, аналізувати та прогнозувати поведінку співрозмовника [2]. Перші систематичні дослідження комунікативної компетентності були проведені у рамках лінгвістичного та соціально-психологічного підходів наприкінці XX століття. Зокрема, Д. Грамер (1999) визначав комунікативну компетентність як сукупність знань, умінь та навичок, які забезпечують досягнення комунікативних цілей у соціально прийнятній формі [3]. Психологічні підходи до вивчення цього поняття розширюють його межі, включаючи в структуру компетентності когнітивні схеми, емоційну чутливість та поведінкові стратегії адаптації [4, 5]. В сучасних дослідженнях комунікативна компетентність розглядається як інтегративний феномен, що характеризується здатністю особистості ефективно взаємодіяти з оточенням, зберігати психологічний комфорт у спілкуванні та вирішувати потенційні конфлікти [6, 7].

Структура комунікативної компетентності включає когнітивний, емоційний, поведінковий і мотиваційний компоненти, які взаємодіють між собою і формують цілісну систему комунікативної здатності. Когнітивний компонент забезпечує знання правил комунікації, соціальних та культурних норм, а також стратегій взаємодії, що дозволяє передбачати реакції співрозмовника та обирати оптимальні способи комунікації [6, 8]. Емоційний компонент проявляється у здатності розпізнавати емоції інших людей,

регулювати власний емоційний стан та адекватно реагувати на емоційні сигнали співрозмовника. Дослідження показують, що високий рівень емоційної чутливості сприяє формуванню довірливих стосунків і запобігає виникненню конфліктів [9, 10]. Поведінковий компонент відображає практичну реалізацію комунікативних намірів, включаючи володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, активне слухання, аргументацію, ведення дискусій та конструктивне вирішення конфліктів [11, 12]. Мотиваційний компонент визначає потребу та готовність особистості до спілкування, прагнення досягати спільних цілей у комунікації, що в умовах студентського середовища є критично важливим для ефективної взаємодії у групі [13, 14]. Взаємодія цих компонентів формує комплексну систему комунікативної компетентності, яка визначає здатність особистості до адекватної і ефективної соціальної взаємодії [15].

Розвиток комунікативної компетентності відбувається на різних рівнях. Базовий рівень характеризується мінімальними знаннями та навичками, здатністю здійснювати прості комунікативні дії, але відсутністю ефективних стратегій поведінки у складних або конфліктних ситуаціях [16]. Середній рівень передбачає достатнє володіння комунікативними навичками для ефективної взаємодії у стандартних соціальних умовах, можливість вести діалог, аргументовано висловлювати позицію та уникати простих конфліктів [17]. Високий рівень комунікативної компетентності забезпечує гнучке застосування вербальних і невербальних стратегій, адаптацію до різних соціальних умов, конструктивне вирішення конфліктів і формування довірливих міжособистісних стосунків [18]. Виявлення рівня комунікативної компетентності є важливим для прогнозування якості міжособистісних взаємин та оцінки ризику конфліктності у студентських колективах [19].

У психології сформувалося кілька підходів до вивчення комунікативної компетентності. Соціально-психологічний підхід розглядає компетентність як систему соціально значущих умінь і навичок, що забезпечують ефективну адаптацію в колективі [20]. Когнітивний підхід акцентує увагу на знаннях,

стратегічному мисленні та прогнозуванні комунікативних ситуацій, що дозволяє передбачати реакції співрозмовника і приймати оптимальні рішення у процесі взаємодії [3, 5]. Психолінгвістичний підхід досліджує мовні та невербальні засоби, механізми передачі і сприйняття інформації, аналізуючи, як структура мови і невербальні сигнали впливають на результат комунікації [4]. Емоційно-ціннісний підхід підкреслює роль емпатії, регуляції емоцій та психологічної чутливості до співрозмовника як важливого чинника успішної комунікації [9, 10]. Кожен з підходів доповнює інший, формуючи комплексне розуміння комунікативної компетентності як інтегративного психологічного феномену.

Розвиток комунікативної компетентності визначається взаємодією соціальних, психологічних, освітніх і культурних факторів. Соціальні фактори включають вплив сім'ї, колективу однолітків та соціального середовища університету, що формують моделі поведінки і норми взаємодії [12, 14]. Психологічні фактори, такі як темперамент, рівень самооцінки, емоційна чутливість та мотивація до спілкування, безпосередньо впливають на здатність особистості ефективно взаємодіяти у міжособистісних стосунках [9, 11]. Освітні фактори передбачають участь у тренінгах, практичних заняттях та групових проектах, що стимулюють розвиток соціальних і комунікативних навичок [16, 17]. Культурні фактори, у свою чергу, включають мовні традиції, соціальні норми спілкування та ціннісні установки, що впливають на стиль комунікації [6, 10]. Взаємодія цих чинників визначає індивідуальний стиль комунікації студента, його здатність до адаптації та регуляції міжособистісних конфліктів [15, 18].

Комунікативна компетентність відіграє ключову роль у формуванні міжособистісних стосунків та соціальної інтеграції студентів. Високий рівень комунікативної компетентності дозволяє ефективно будувати довірливі стосунки, враховувати думку інших, конструктивно вирішувати конфлікти та підтримувати психологічний комфорт у групі [1, 7, 8]. Низький рівень компетентності, навпаки, сприяє виникненню непорозумінь, соціальній

ізоляції та підвищенню конфліктності, що негативно впливає на навчальну діяльність та ефективність групової взаємодії [9, 11, 18].

Для розвитку комунікативної компетентності у студентів науковці рекомендують застосовувати комплекс стратегій, серед яких тренінги комунікативних навичок, рольові ігри та моделювання конфліктних ситуацій, рефлексію і самоспостереження, а також інтерактивні методи навчання, що стимулюють соціальну взаємодію і адаптивність у групі [6, 12, 14, 16, 17]. Такі підходи дозволяють підвищити ефективність спілкування, знизити ризик конфліктів і сприяти формуванню психологічно комфортного середовища для студентів, що є ключовим завданням сучасної соціально-психологічної практики в освіті [3, 5, 7, 15].

Комунікативна компетентність студента не є статичною характеристикою, вона формується під впливом цілого комплексу соціальних, психологічних та освітніх факторів і розвивається протягом усього періоду навчання у вищому навчальному закладі [1, 2]. Особлива роль у цьому процесі належить соціально-психологічному середовищу, в якому перебуває студент.

Групові взаємодії, участь у колективних проєктах, навчальні дискусії та практичні заняття формують когнітивні й поведінкові стратегії комунікації, сприяючи розвитку навичок активного слухання, аргументації власної позиції та конструктивного реагування на конфліктні ситуації [3, 4]. Водночас, індивідуальні особливості особистості, такі як рівень емпатії, самооцінка та мотивація до взаємодії, значною мірою визначають швидкість і якість розвитку комунікативних навичок [5, 6].

Дослідження сучасних психологів показують, що комунікативна компетентність є тісно пов’язаною з ефективністю міжособистісних стосунків. Студенти, які володіють високим рівнем комунікативної компетентності, здатні не лише передавати інформацію, а й створювати атмосферу довіри та взаємоповаги, що суттєво знижує ризик виникнення конфліктів у групі [7, 8]. Крім того, розвиток цих навичок сприяє формуванню соціальної адаптивності, тобто здатності ефективно взаємодіяти з різними категоріями людей і

підтримувати конструктивні міжособистісні відносини у різних соціальних контекстах [9]. На противагу цьому, низький рівень комунікативної компетентності асоціюється з підвищеною конфліктністю, труднощами у груповій взаємодії та низькою здатністю до ефективного вирішення проблем, що негативно впливає на академічні та соціальні результати [10, 11].

Особливу увагу у психологічних дослідженнях приділяють ролі емоційного компонента комунікативної компетентності. Емоційна чутливість дозволяє студенту розпізнавати емоції співрозмовника, адекватно реагувати на них і регулювати власний емоційний стан у процесі спілкування [12, 13]. Дослідження показують, що високий рівень емоційної регуляції корелює з ефективністю міжособистісної взаємодії, зниженням рівня конфліктності та підвищенням задоволеності студентів соціальними контактами [14, 15]. Таким чином, формування емоційної компетентності виступає невід'ємною частиною розвитку загальної комунікативної компетентності та є одним із основних напрямів психологічної підготовки студентів у навчальних закладах.

У контексті сучасної освіти особливого значення набувають освітні та інтерактивні фактори, які стимулюють розвиток комунікативної компетентності. До них відносяться активна участь студентів у групових дискусіях, колективних проектах, дебатах, тренінгах і рольових іграх [16, 17]. Ці методи навчання дозволяють не лише відпрацьовувати навички комунікації, а й оцінювати власну ефективність у міжособистісних взаємодіях, а також отримувати зворотній зв'язок від однолітків і викладачів, що сприяє саморегуляції та розвитку рефлексивних навичок [18]. Багато дослідників підкреслюють, що інтерактивні методи є більш ефективними для розвитку комунікативних навичок порівняно з традиційними лекційними формами навчання, оскільки вони моделюють реальні соціальні ситуації і дають змогу студентам експериментувати з різними стратегіями поведінки [19, 20].

Важливим аспектом є також взаємозв'язок комунікативної компетентності з психологічною безпекою та довірою у студентському колективі. Дослідження показують, що студенти з високим рівнем

комунікативної компетентності частіше виступають ініціаторами групових обговорень, успішно формують партнерські взаємини і підтримують атмосферу взаємоповаги. Натомість студенти з низьким рівнем комунікативних навичок схильні до ізоляції, конфліктності та недостатнього використання можливостей колективної діяльності [1, 4, 7]. Це свідчить про те, що розвиток комунікативної компетентності не тільки підвищує особисту ефективність студента, а й безпосередньо впливає на якість соціальної взаємодії та психологічний клімат у групі.

Таким чином, комунікативна компетентність виступає інтегративною характеристикою особистості, яка визначає її здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми, регулювати власні емоційні стани, передбачати реакції співрозмовника та будувати конструктивні міжособистісні стосунки. Вона формується під впливом соціальних, психологічних, освітніх та культурних факторів і може розвиватися протягом усього навчання у вищому закладі через активну практичну взаємодію, інтерактивні методи та рефлексивну діяльність. Розуміння сутності комунікативної компетентності є основою для подальшого дослідження взаємозв’язку між комунікативною компетентністю та конфліктністю у студентських міжособистісних стосунках.

1.2. Психологічна характеристика конфліктності в міжособистісних стосунках

Конфліктність у міжособистісних стосунках розглядається сучасною психологією як одна з ключових характеристик соціальної взаємодії, що відображає здатність особистості реагувати на розбіжності інтересів, цінностей чи поведінкових стратегій інших людей [1, 2]. Вона не є виключно негативним феноменом, оскільки конфлікти можуть виступати джерелом розвитку, стимулювати конструктивні зміни у взаєминах та сприяти самопізнанню і формуванню нових стратегій поведінки [3, 4]. Водночас високий рівень конфліктності без адекватних механізмів регуляції створює

ризик деструктивних наслідків, включаючи зниження ефективності колективної діяльності, формування ворожнечі та соціальної ізоляції [5, 6].

Психологічна сутність конфліктності визначається як комплекс індивідуально-психологічних характеристик, що впливають на частоту, інтенсивність та способи реагування особистості у конфліктних ситуаціях. Вона включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти, які взаємодіють між собою. Когнітивний компонент визначає оцінку ситуації, здатність передбачати наслідки своїх дій і дій інших, а також уміння вибирати оптимальні стратегії поведінки [7, 8]. Емоційний компонент відображає рівень негативних і позитивних емоційних реакцій на конфліктні стимули, здатність регулювати власний емоційний стан і враховувати емоційний стан співрозмовника [9, 10]. Поведінковий компонент проявляється у конкретних діях та реакціях під час конфліктів, включаючи агресивну, уникальну, компромісну або конструктивну поведінку [11, 12].

Важливим аспектом конфліктності є її динамічний характер, що залежить від соціального контексту, типу взаємин та особистісних характеристик учасників [13]. У студентському середовищі конфліктність часто проявляється у міжособистісних взаємодіях у групових проектах, під час колективних обговорень або конкуренції за академічні ресурси. При цьому, різні рівні розвитку комунікативної компетентності впливають на те, як студент реагує на конфліктні ситуації. Високий рівень комунікативних навичок сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, зниженню негативних емоцій і підтримці психологічного комфорту у колективі, тоді як низький рівень комунікативної компетентності підвищує ймовірність ескалації конфліктів і соціальної напруженості [14, 15].

Психологічні дослідження демонструють, що конфліктність має багатовимірну структуру і включає когнітивні, емоційні та поведінкові прояви. Когнітивні прояви конфліктності визначаються здатністю особистості оцінювати конфліктну ситуацію, розуміти мотиви інших учасників та аналізувати можливі наслідки власних дій [16]. Емоційні прояви включають

переживання негативних емоцій, таких як роздратування, гнів, тривога або образа, а також здатність контролювати ці емоції та застосовувати їх конструктивно [17]. Поведінкові прояви відображають стиль реагування в конфліктних ситуаціях, який може бути активним або пасивним, асертивним або агресивним, компромісним або уникальним [18].

Соціально-психологічний аспект конфліктності передбачає аналіз взаємодії індивідів у групі та взаємовпливу соціальних норм і цінностей на конфліктну поведінку. У студентських колективах високий рівень конфліктності часто проявляється у конкурентних взаєминах, змаганні за ресурси або соціальний статус, що підсилюється особистісними характеристиками, такими як низький рівень емпатії, недостатня самооцінка або схильність до агресії [19]. Водночас конфліктність може бути індикатором соціальної чутливості та здатності до відстоювання власних інтересів у межах групи, якщо вона реалізується конструктивно [20].

Важливим аспектом вивчення конфліктності є її взаємозв’язок із комунікативною компетентністю. Дослідження показують, що студенти з високим рівнем комунікативних навичок частіше обирають компромісні або конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, демонструють здатність до активного слухання та врахування позицій інших учасників, що знижує рівень напруженості і підтримує психологічну безпеку у групі [1, 3, 7]. Натомість особи з низькою комунікативною компетентністю частіше вдаються до уникання, агресії або імпульсивних дій, що підвищує ризик ескалації конфліктів і погіршує міжособистісні стосунки [5, 11, 14].

Розвиток стратегій управління конфліктністю у студентів передбачає формування емоційної регуляції, розвиток емпатії, навчання асертивним комунікативним навичкам та навичкам конструктивного вирішення конфліктів. Ефективні методики включають тренінги з розвитку комунікативної компетентності, рольові ігри, моделювання конфліктних ситуацій, групові дискусії та рефлексивні вправи, що дозволяють студентам аналізувати власну поведінку, визначати сильні та слабкі сторони у взаємодії

та відпрацьовувати альтернативні способи реагування [6, 9, 12, 16, 18].

Таким чином, конфліктність у міжособистісних стосунках студентів є багатовимірним психологічним феноменом, який включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти. Вона визначає особливості взаємодії в колективі, впливає на якість навчальної діяльності та соціальної адаптації, і її рівень тісно пов'язаний із розвитком комунікативної компетентності. Дослідження конфліктності є важливою складовою сучасної соціально-психологічної науки, оскільки дозволяє прогнозувати характер міжособистісних взаємодій, розробляти ефективні програми психологічної підтримки студентів та створювати позитивний психологічний клімат у навчальних групах.

Конфліктність у міжособистісних стосунках студентів є комплексним психологічним феноменом, що відображає не лише прояви суперечностей у цінностях, мотивації чи поведінкових стратегіях, але й рівень здатності особистості до саморегуляції та адаптації у соціальному середовищі [1, 2]. У сучасній психології конфліктність розглядається не лише як негативне явище, а й як потенційне джерело розвитку особистості та стимул для удосконалення соціальної взаємодії. Конфлікти, що виникають у студентських колективах, можуть сприяти розвитку критичного мислення, формуванню навичок конструктивного спілкування, здатності до компромісу та колективного вирішення проблем [3, 4].

Одним із центральних аспектів конфліктності є її зв'язок із психологічними характеристиками особистості. Рівень емпатії, стресостійкості, самооцінки та індивідуальні особливості темпераменту впливають на сприйняття та реагування на конфліктні ситуації. Так, студенти з високим рівнем емоційної чутливості здатні розпізнавати емоційні сигнали співрозмовника, оцінювати потенційні ризики конфлікту і обирати адекватні способи реагування, тоді як особи з низьким рівнем емпатії більш схильні до агресивних або уникальних стратегій поведінки [5, 6].

Конфліктність також має багатовимірну структуру, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти. Когнітивний рівень визначає

здатність особистості аналізувати ситуацію, оцінювати мотиви інших учасників і передбачати наслідки своїх дій. Емоційний рівень включає прояви негативних або позитивних емоцій, здатність їх регулювати та перетворювати на конструктивні форми взаємодії. Поведінковий рівень характеризується конкретними діями особистості у конфліктній ситуації, що можуть бути агресивними, уникальними, компромісними або асертивними [7, 8].

Сучасні дослідження свідчать про тісний взаємозв'язок між рівнем конфліктності та комунікативною компетентністю. Студенти з високим рівнем комунікативних навичок зазвичай обирають конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях, такі як активне слухання, відкрите висловлення власної позиції та пошук компромісу. Це сприяє зниженню міжособистісної напруженості, підвищенню психологічного комфорту у групі та формуванню довірливих стосунків [9, 10]. Натомість низький рівень комунікативної компетентності підвищує ймовірність деструктивної поведінки, імпульсивних реакцій та ескалації конфліктів [11, 12].

Особливе значення в психологічній літературі надається ролі соціального середовища у формуванні та регуляції конфліктності. У студентських колективах фактори, що сприяють конфліктам, включають конкуренцію за ресурси, академічну напруженість, соціальну нерівність та різницю у ціннісних орієнтаціях [13, 14]. Водночас колективи, які підтримують відкриту комунікацію, демократичні форми взаємодії та культуру взаємоповаги, сприяють конструктивному вирішенню конфліктів і розвитку соціальної компетентності студентів [15, 16].

Психологічна наука виділяє декілька основних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, що характеризують рівень конфліктності. Активні стратегії передбачають безпосереднє відстоювання власної позиції і прагнення до вирішення конфлікту. Уникальні стратегії спрямовані на уникнення конфліктних контактів, що може бути як адаптивним, так і деструктивним способом реагування залежно від контексту. Компромісні та конструктивні стратегії передбачають пошук взаємоприйнятного рішення та взаємне

врахування інтересів усіх учасників взаємодії [17, 18].

Розвиток навичок управління конфліктністю у студентів передбачає системну роботу над підвищенням комунікативної компетентності, формуванням емоційної регуляції, розвитку емпатії та рефлексії власної поведінки. Ефективними методами є тренінги з розвитку комунікативних та асертивних навичок, рольові ігри та моделювання конфліктних ситуацій, групові дискусії та практичні вправи, що дозволяють студентам аналізувати власну поведінку та оцінювати ефективність своїх стратегій у різних соціальних контекстах [19, 20].

Таким чином, конфліктність у міжособистісних стосунках студентів виступає багатовимірним явищем, яке включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти. Вона тісно пов’язана з розвитком комунікативної компетентності, визначає якість соціальної взаємодії та психологічного клімату у групі. Дослідження конфліктності дозволяє прогнозувати поведінкові реакції студентів у різних ситуаціях, розробляти програми психологічної підтримки та формувати ефективні стратегії конструктивної взаємодії в колективах [1, 3, 5, 7, 9, 12, 15].

1.3. Взаємозв’язок комунікативної компетентності та конфліктності

Взаємозв’язок комунікативної компетентності та конфліктності в міжособистісних стосунках студентів є одним із ключових напрямів сучасної соціально-психологічної науки, оскільки рівень ефективності комунікації безпосередньо визначає характер виникнення та розвитку конфліктних ситуацій. Дослідження показують, що студенти, які володіють високим рівнем комунікативних навичок, рідше вступають у деструктивні конфлікти і частіше застосовують конструктивні стратегії взаємодії, що сприяє збереженню психологічного комфорту та стабільності міжособистісних стосунків у групі [1, 2]. На противагу цьому, низький рівень комунікативної компетентності корелює із високою конфліктністю, імпульсивними реакціями та труднощами

у встановленні довірливих контактів [3, 4].

Комунікативна компетентність і конфліктність взаємодіють у кількох вимірах. По-перше, когнітивний компонент комунікативної компетентності, що включає знання правил спілкування та здатність передбачати поведінку співрозмовника, безпосередньо впливає на вибір стратегії реагування у конфліктній ситуації. Студенти, які вміють аналізувати ситуацію, прогнозувати наслідки своїх дій та дій інших, частіше обирають компромісні або конструктивні моделі поведінки, що знижує рівень негативних емоцій і запобігає ескалації конфліктів [5, 6].

По-друге, емоційний компонент комунікативної компетентності визначає здатність студента розпізнавати власні та чужі емоції, регулювати афективні реакції та застосовувати ефективні стратегії емоційного реагування. Високий рівень емоційної чутливості дозволяє студентам зменшувати інтенсивність конфліктів, формувати довірливі стосунки та підтримувати психологічний комфорт у групі, тоді як низький рівень емпатії підвищує ризик агресивних або уникальних реакцій [7, 8].

По-третє, поведінковий компонент комунікативної компетентності включає володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, навички активного слухання, аргументації та ведення дискусії. Дослідження свідчать, що студенти, які ефективно застосовують ці навички, частіше демонструють конструктивні способи реагування на конфліктні ситуації та здатні підтримувати взаєморозуміння навіть у складних соціальних умовах [9, 10].

Науковці підкреслюють, що взаємозв’язок комунікативної компетентності і конфліктності має двосторонній характер. З одного боку, розвиток комунікативних навичок сприяє зниженню рівня конфліктності, формуванню позитивного психологічного клімату у групі та підвищенню соціальної адаптивності студентів [11, 12]. З іншого боку, наявність конфліктних ситуацій у колективі може стимулювати розвиток комунікативних навичок через необхідність активного пошуку шляхів вирішення

суперечностей, застосування стратегій переговорів і саморегуляції [13, 14]. Таким чином, комунікативна компетентність і конфліктність перебувають у постійному взаємозв'язку, впливаючи одна на одну і визначаючи якість міжособистісних стосунків.

Особливе значення у цьому взаємозв'язку має соціально-психологічне середовище навчальної групи. Колектив, який підтримує відкриту комунікацію, конструктивне вирішення суперечностей та демократичні форми взаємодії, сприяє розвитку комунікативної компетентності та зниженню конфліктності [15, 16]. Натомість середовище з низьким рівнем підтримки, відсутністю правил взаємодії або високим рівнем конкуренції може підвищувати конфліктність та негативно впливати на розвиток комунікативних навичок [17, 18].

Крім соціального середовища, на взаємозв'язок комунікативної компетентності та конфліктності впливають особистісні фактори, такі як рівень самооцінки, мотивація до взаємодії, стресостійкість та емоційна регуляція. Студенти з високим рівнем самооцінки і позитивною мотивацією до спілкування частіше обирають конструктивні способи вирішення конфліктів і демонструють більш ефективну комунікацію, тоді як низька самооцінка та підвищена тривожність сприяють униканню конфліктів або агресивним реакціям [19, 20].

У цілому, наукові дослідження підтверджують, що комунікативна компетентність є одним із ключових факторів, що визначає характер конфліктності у студентських групах. Високий рівень комунікативних навичок зменшує частоту та інтенсивність конфліктів, сприяє формуванню конструктивних міжособистісних взаємин і підвищує психологічну безпеку студентів. Натомість низький рівень комунікативної компетентності підвищує ймовірність деструктивних конфліктів, соціальної напруженості та зниження ефективності колективної діяльності. Цей взаємозв'язок є фундаментом для проведення емпіричного дослідження та розробки практичних рекомендацій щодо підвищення комунікативної компетентності та оптимізації конфліктності

у студентських колективах.

Сучасні соціально-психологічні дослідження демонструють, що взаємозв’язок комунікативної компетентності і конфліктності не є лінійним і залежить від багатьох факторів, включаючи контекст ситуації, структуру групи та особистісні характеристики студентів [1, 2]. Зокрема, високий рівень комунікативної компетентності дозволяє студентам не лише уникати конфліктів, а й трансформувати потенційно негативні ситуації у можливість для розвитку групової взаємодії та підвищення ефективності колективної роботи [3, 4]. Це пояснюється тим, що комунікативно компетентні студенти здатні виявляти емоційні потреби інших, розпізнавати сигнали напруги на ранніх етапах конфлікту і застосовувати відповідні поведінкові стратегії для збереження психологічної рівноваги у групі [5, 6].

Дослідження психологів показують, що конфліктність у студентському середовищі має функціональне значення: вона не лише сигналізує про наявність суперечностей, але й створює умови для розвитку когнітивної та емоційної компетентності [7, 8]. Студенти, які володіють високою комунікативною компетентністю, частіше перетворюють конфлікти на конструктивні процеси обговорення та взаємного навчання. Вони здатні до рефлексії власних дій, аналізу поведінки партнерів і пошуку компромісних рішень, що сприяє формуванню ефективних міжособистісних взаємин [9, 10]. Особливу роль у цьому процесі відіграють індивідуальні характеристики особистості, такі як рівень емпатії, здатність до саморегуляції та психологічна стійкість. Встановлено, що студенти з високою емпатією не лише краще розуміють мотиви поведінки інших, а й менш схильні до агресивних реакцій у конфліктних ситуаціях [11, 12]. Водночас низький рівень комунікативних навичок і слабка емоційна регуляція підвищують ризик емоційної ескалації, появи агресивних чи уникальних моделей поведінки, що негативно впливає на психологічний клімат у групі [13, 14].

Соціально-психологічне середовище навчальної групи також має визначальний вплив на взаємозв’язок комунікативної компетентності та

конфліктності. У колективах, де підтримується атмосфера відкритого спілкування, взаємоповаги та спільної відповідальності, студенти з високою комунікативною компетентністю ефективно регулюють конфлікти і сприяють формуванню групової солідарності [15, 16]. На противагу цьому, в умовах жорсткої конкуренції, недостатньої соціальної підтримки та низького рівня структурованості колективу навіть комунікативно компетентні студенти можуть опинятися у конфліктних ситуаціях, що вимагає додаткового розвитку навичок саморегуляції та стратегічного планування взаємодії [17, 18].

Важливим аспектом є також роль когнітивного компонента комунікативної компетентності у прогнозуванні конфліктів. Студенти, які здатні аналізувати соціальні ситуації, передбачати поведінку інших учасників та оцінювати наслідки власних дій, частіше обирають компромісні або конструктивні стратегії вирішення суперечностей [19]. Такий підхід сприяє не лише зниженню конфліктності, але й розвитку групової згуртованості, підвищенню рівня соціальної адаптації та формуванню позитивного психологічного клімату.

З огляду на сучасні тенденції у студентському середовищі, важливо відзначити, що розвиток комунікативної компетентності та ефективне управління конфліктністю є взаємопов’язаними процесами. Активне використання інтерактивних методів навчання, таких як рольові ігри, тренінги з асертивної комунікації, групові дискусії та кейс-аналіз, дозволяє студентам одночасно підвищувати свої комунікативні навички та формувати адаптивні способи реагування на конфліктні ситуації [20]. Це забезпечує інтеграцію теоретичних знань та практичних навичок, створює умови для розвитку соціальної компетентності та формування психологічної стійкості в умовах навчальної групи.

Таким чином, взаємозв’язок комунікативної компетентності та конфліктності є складним, багатовимірним і динамічним процесом, що визначає ефективність міжособистісних стосунків студентів. Підвищення рівня комунікативних навичок безпосередньо знижує конфліктність, формує

конструктивні стратегії поведінки та забезпечує психологічну безпеку групи. У свою чергу, конфліктні ситуації виступають важливим чинником стимулювання розвитку комунікативних компетенцій, саморегуляції та адаптивних стратегій взаємодії, що робить їх невід'ємною частиною соціально-психологічного розвитку студентів.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

У результаті аналізу наукової літератури щодо комунікативної компетентності та конфліктності у студентських групах було встановлено, що комунікативна компетентність є інтегративною характеристикою особистості, яка визначає здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми, передавати і приймати інформацію, регулювати власні емоції та враховувати емоційний стан співрозмовника [1, 2, 5]. Вона формується під впливом соціальних, психологічних та освітніх факторів і розвивається у процесі активної практичної взаємодії, участі у колективних проектах, інтерактивних заняттях та рольових іграх [3, 4, 16]. Розвиток комунікативної компетентності пов'язаний із підвищенням соціальної адаптивності студентів, їх здатності до конструктивного вирішення конфліктів та формування психологічно безпечного середовища у навчальному колективі [7, 9, 15].

Конфліктність у міжособистісних стосунках студентів виступає багатовимірним психологічним феноменом, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти [6, 8, 11]. Вона проявляється у взаємодії студентів під час групових завдань, дискусій або конкурентних ситуацій, а її рівень залежить як від особистісних характеристик учасників (емоційна чутливість, самооцінка, стресостійкість), так і від соціального середовища колективу [12, 14, 17]. Конфліктність може мати як деструктивний, так і конструктивний характер: у разі конструктивного вирішення вона сприяє розвитку соціальної компетентності, саморефлексії та вдосконаленню навичок спілкування [3, 7, 10].

Важливим результатом теоретичного аналізу є встановлення тісного взаємозв’язку між комунікативною компетентністю та конфліктністю. Студенти з високим рівнем комунікативних навичок частіше застосовують конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях, що знижує напруженість у групі та сприяє формуванню довірливих взаємин [9, 10, 19]. Натомість низька комунікативна компетентність підвищує ризик імпульсивних або агресивних реакцій, ускладнює вирішення суперечностей та погіршує психологічний клімат у колективі [11, 12, 14].

Розділ 1 також показав, що розвиток комунікативної компетентності і формування адаптивних стратегій управління конфліктністю є взаємопов’язаними процесами. Конфліктні ситуації стимулюють потребу у застосуванні комунікативних навичок, розвитку емоційної регуляції, здатності до емпатії та стратегічного планування поведінки. У свою чергу, високий рівень комунікативної компетентності знижує інтенсивність конфліктів і сприяє їх конструктивному вирішенню [13, 15, 20].

Таким чином, теоретичний аналіз дозволяє зробити висновок, що комунікативна компетентність виступає ключовим фактором регуляції конфліктності у студентських групах, визначає якість міжособистісних стосунків і психологічний клімат колективу. Розуміння механізмів взаємодії цих психологічних феноменів є підґрунтям для проведення емпіричного дослідження, спрямованого на виявлення специфічних взаємозв’язків між рівнями комунікативної компетентності та проявами конфліктності у студентському середовищі, а також для розробки практичних рекомендацій щодо оптимізації міжособистісної взаємодії.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ СТУДЕНТІВ

2.1. Організація та методи дослідження

Емпіричне дослідження було спрямоване на вивчення взаємозв'язку комунікативної компетентності та конфліктності в міжособистісних стосунках студентів. Дослідження передбачало комплексний підхід, який поєднує кількісні та якісні методи психодіагностики для виявлення індивідуальних особливостей поведінки студентів у соціальних взаємодіях. Основними завданнями дослідження були: визначення рівня комунікативної компетентності студентів, оцінка їхньої схильності до конфліктної поведінки та аналіз міжособистісної адаптивності і соціальної гнучкості.

Вибір методів дослідження обумовлений необхідністю комплексного оцінювання якості міжособистісного спілкування та поведінкових стратегій у конфліктних ситуаціях. Для цього було застосовано три психодіагностичні інструменти, кожен із яких спрямований на оцінку окремого аспекту досліджуваних психологічних феноменів.

Першою методикою була Методика оцінки комунікативної компетентності Р. Шутца та С. Б. Саллівана, що дозволяє виявити рівень розвитку вербальних і невербальних навичок спілкування, здатність до емпатії та активного слухання, а також рівень адаптивності у соціальних ситуаціях. Цей інструмент включає питання, спрямовані на оцінку когнітивного, емоційного та поведінкового компонентів комунікативної компетентності. Вибір даної методики обґрунтований тим, що вона дозволяє не лише кількісно оцінити рівень комунікативних навичок, а й виявити конкретні області, що потребують розвитку, що важливо для формування практичних рекомендацій [1, 2].

Другим інструментом був Опитувальник конфліктності в міжособистісних стосунках Е. Байєра, який оцінює індивідуальні схильності до конфліктної поведінки, визначає типи стратегій реагування у конфліктних ситуаціях (активні, уникальні, компромісні та конструктивні) та дозволяє визначити емоційну і поведінкову складову конфліктності. Методика є надійним інструментом для виявлення специфіки міжособистісних взаємодій у студентських колективах і дозволяє оцінити, наскільки конфліктність впливає на якість групової комунікації [3, 4].

Третім методом дослідження був Багаторівневий особистісний опитувальник «Адаптивність» (Маклаков, Черм'янін). Цей інструмент оцінює здатність студентів ефективно адаптувати свою поведінку до різних соціальних умов, балансувати між власними інтересами та інтересами групи, застосовувати адекватні стратегії вирішення суперечностей та уникати деструктивних конфліктів. Методика дозволяє визначити рівень соціальної гнучкості та адаптивності, що є важливим показником ефективного вирішення конфліктних ситуацій і розвитку позитивного психологічного клімату в колективі [5, 6].

Характеристика вибірки була розроблена з урахуванням наукових вимог до репрезентативності та надійності отриманих даних. У дослідженні взяли участь 30 студентів віком від 18 до 25 років, серед яких були як чоловіки, так і жінки. Добровільна участь та рівномірне представлення статей дозволили мінімізувати вплив демографічних факторів на результати дослідження. Вибірка є достатньо репрезентативною для первинного аналізу взаємозв’язку комунікативної компетентності та конфліктності у студентських групах.

Процедура проведення дослідження включала кілька етапів. На першому етапі студентам було надано інструкції щодо проходження психодіагностичних тестів та забезпечено конфіденційність відповідей. Другий етап передбачав безпосереднє тестування у груповому форматі, що дозволяло одночасно оцінити рівень комунікативних навичок та схильність до конфліктної поведінки. Третій етап включав статистичну обробку отриманих

даних, застосування кореляційного та порівняльного аналізу для визначення взаємозв’язків між показниками та перевірку гіпотези дослідження.

Особливу увагу було приділено етичним аспектам проведення дослідження: добровільності участі, інформованій згоді студентів та збереженню конфіденційності результатів. Отримані дані стали підставою для формування висновків щодо рівня комунікативної компетентності, характеру проявів конфліктності та міжособистісної адаптивності студентів, що, у свою чергу, дозволяє розробити практичні рекомендації щодо оптимізації психологічного клімату у навчальних групах.

Таким чином, застосування комплексного підходу до організації дослідження та використання психодіагностичних методик дозволило отримати системну оцінку взаємозв’язку комунікативної компетентності та конфліктності, що створює надійну основу для проведення кореляційного аналізу та розробки рекомендацій для студентських колективів.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Емпіричне дослідження проводилося з метою визначення рівня комунікативної компетентності та конфліктності у студентів віком від 18 до 25 років та вивчення взаємозв’язку між цими показниками. У дослідженні взяли участь 30 студентів, які пройшли психодіагностичне тестування за методикою оцінки комунікативної компетентності Р. Шутца та С. Б. Саллівана.

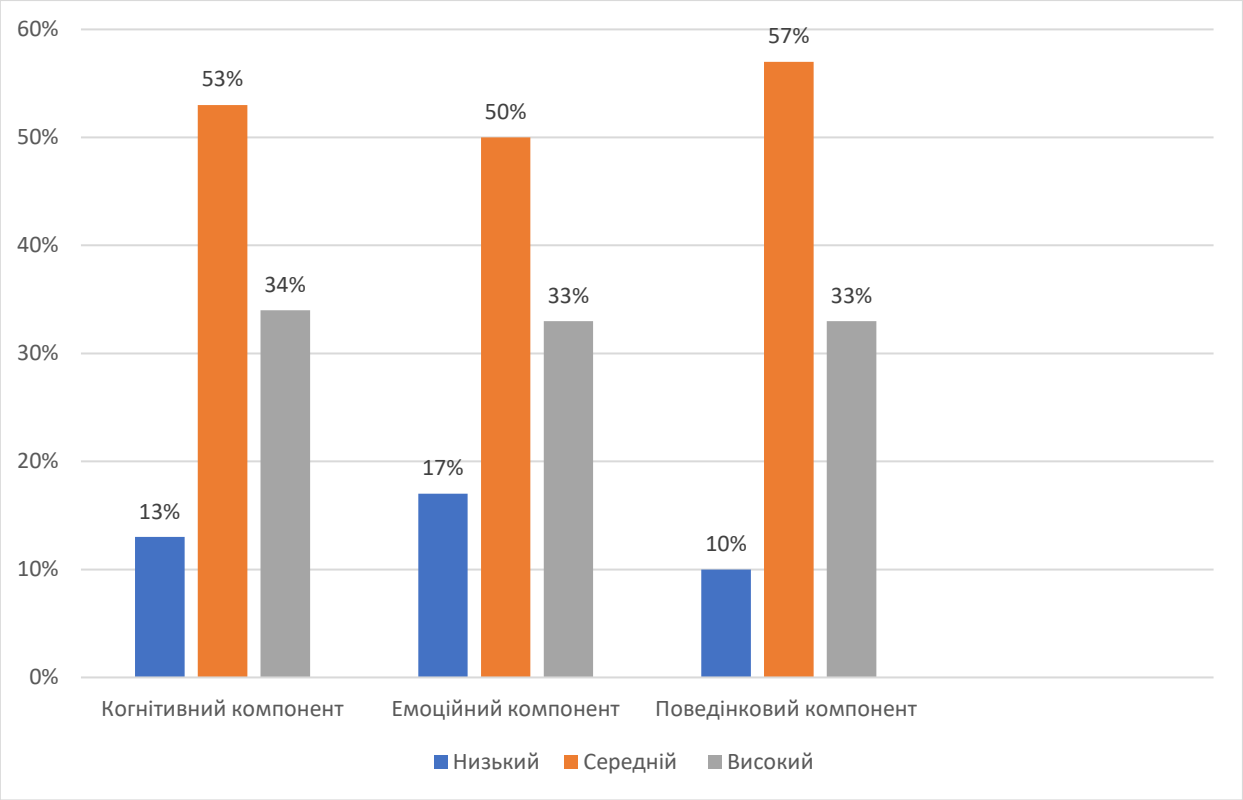

Рис 2.1 - Рівень комунікативної компетентності серед студентів

Результати оцінки когнітивного компонента комунікативної компетентності показали, що 4 студенти (13%) мають низький рівень, 16 студентів (53%) – середній, та 10 студентів (34%) – високий рівень. Це свідчить про те, що більшість студентів володіє базовими знаннями та навичками аналізу соціальних ситуацій, проте не завжди здатні застосовувати ці знання у складних комунікативних умовах. Високий рівень когнітивного компонента спостерігається у третини студентів, що характеризує їх як більш соціально адаптивних та здатних передбачати наслідки своїх дій у міжособистісних взаємодіях.

Емоційний компонент комунікативної компетентності демонструє трохи інший розподіл: 5 студентів (17%) мають низький рівень, 15 студентів (50,0%) – середній, та 10 студентів (33%) – високий рівень. Середній рівень переважає, що свідчить про наявність базових навичок емоційної регуляції та емпатії, але водночас підкреслює потребу у розвитку здатності розпізнавати емоції співрозмовника та контролювати власні емоційні реакції в конфліктних

ситуаціях. Високий рівень емоційного компоненту у третини студентів характеризує їх як більш чутливих до психологічного стану інших, здатних до емпатійної взаємодії та конструктивного вирішення суперечок.

Поведінковий компонент комунікативної компетентності показав, що 3 студенти (10,0%) мають низький рівень, 17 студентів (57%) – середній, та 10 студентів (33%) – високий рівень. Переважання середнього рівня свідчить про те, що більшість студентів здатні реалізовувати базові комунікативні навички у міжособистісній взаємодії, але їхня поведінка ще недостатньо стабільна та ефективна в складних соціальних ситуаціях. Студенти з високим рівнем поведінкової компетентності демонструють здатність активно слухати, аргументовано висловлювати свої думки та застосовувати адаптивні стратегії взаємодії, що знижує ризик виникнення конфліктів.

Далі розглянемо результати дослідження рівня конфліктності за методикою Е.Байєра.

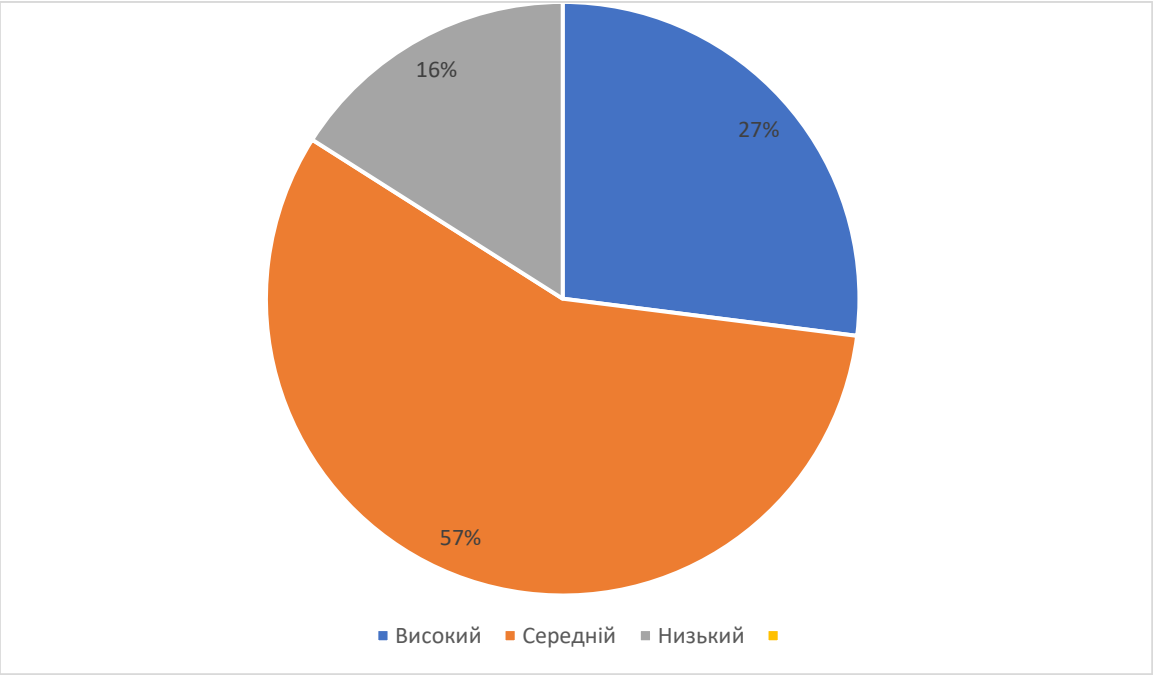

Рис 2.2.- Рівень конфліктності у студентів

Оцінка конфліктності студентів за методикою Е. Байєра показала, що серед досліджуваної групи 30 осіб 8 студентів (27%) мають низький рівень конфліктності. Це означає, що ці студенти рідко потрапляють у конфліктні

ситуації, здатні зберігати спокій навіть у напружених умовах, а також демонструють високу здатність до компромісів та мирного вирішення суперечок. Така поведінка характеризується контролем емоцій, умінням слухати співрозмовника та шукати спільні точки дотику. Студенти з низьким рівнем конфліктності зазвичай застосовують конструктивні стратегії вирішення проблем, що сприяє формуванню позитивного психологічного клімату у групі.

Більшість учасників дослідження – 17 студентів (57%) – мають середній рівень конфліктності. Ця категорія студентів демонструє помірну схильність до конфліктної поведінки. З одного боку, вони здатні адекватно реагувати на суперечки та підтримувати нормальні міжособистісні стосунки, з іншого боку, у стресових або емоційно напружених ситуаціях може спостерігатися підвищена дратівливість, нетерпимість або невміння швидко адаптувати свою поведінку. Студенти середнього рівня конфліктності можуть використовувати різні стратегії вирішення конфліктів: частково конструктивні (пошук компромісу), але іноді – деструктивні (застосування агресії чи уникання проблеми). Така поведінка вказує на необхідність розвитку навичок емоційної регуляції, уміння усвідомлювати власні реакції та прогнозувати наслідки конфліктних дій.

Ще одна частина групи – 5 студентів (16%) демонструють високий рівень конфліктності. Для них характерні імпульсивні та агресивні реакції у міжособистісних взаємодіях, низький рівень самоконтролю та труднощі у підтриманні стабільних стосунків із однолітками. Високий рівень конфліктності часто проявляється у частих суперечках, невмілому розв’язанні конфліктів, домінуванні або критиканстві стосовно інших членів групи. Така поведінка може негативно впливати на психологічний клімат у студентському колективі, спричиняти емоційне напруження та перешкоджати ефективній взаємодії. Для цієї категорії студентів є доцільним проведення спеціальних тренінгів із розвитку конструктивних стратегій вирішення конфліктів, формування навичок активного слухання та контролю емоцій, а також

навчання методам компромісного вирішення суперечок.

Таким чином, аналіз розподілу рівнів конфліктності серед студентів дозволяє зробити висновок, що переважна частина групи характеризується помірною схильністю до конфліктів, що вимагає цілеспрямованої корекційної роботи для розвитку адаптивних навичок поведінки. Водночас наявність студентів із високим рівнем конфліктності підкреслює потребу у спеціалізованому навчанні для запобігання деструктивним проявам у групі та забезпечення більш ефективної соціальної взаємодії. Ці дані є важливими для розробки програм розвитку комунікативної компетентності та покращення психологічного клімату у студентських колективах.

Далі розглянемо результати тесту «Адаптивність». Оцінювалися шість основних шкал: достовірність, нервово-психічна стійкість, комунікативний потенціал, моральна нормативність, особистісний адаптивний потенціал та суїцидальний ризик.

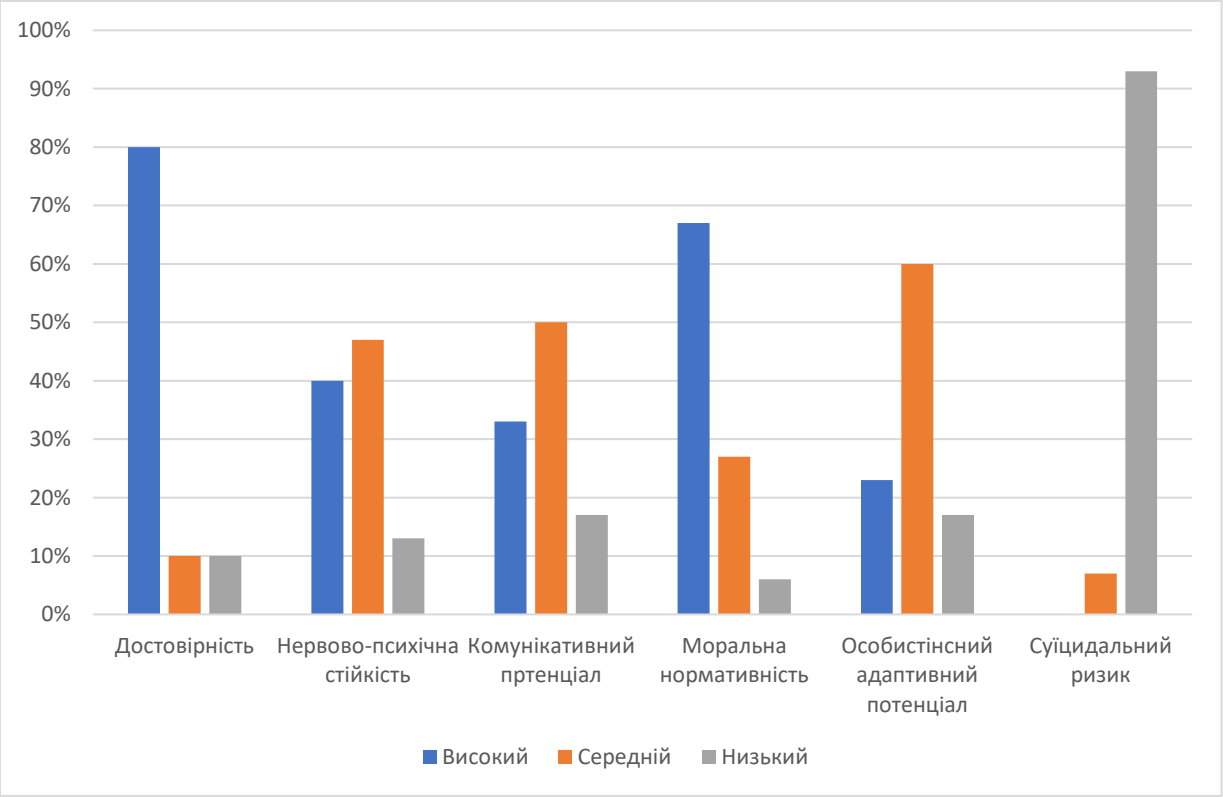

Рис 2.3.-Результати тесту Адаптивність

1. Достовірність

Достовірність оцінює чесність і правдивість відповідей респондента. Результати показали, що 80% студентів продемонстрували високий рівень достовірності, що дозволяє вважати отримані дані надійними. Низький рівень спостерігався лише у 3 студентів (10%), що може свідчити про бажання певних респондентів виглядати більш соціально прийнятними. Середній рівень достовірності спостерігався у 4 студентів (13,3%).

2. Нервово-психічна стійкість

Ця шкала визначає здатність студента протистояти стресу та емоційним перевантаженням. Високий рівень нервово-психічної стійкості був у 12 студентів (40%), середній – у 14 студентів (46,7%), низький – у 4 студентів (13,3%). Це свідчить про те, що більшість студентів може помірно ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями, але у деяких випадках підвищена емоційна напруженість може призводити до імпульсивних реакцій.

3. Комунікативний потенціал

Комунікативний потенціал характеризує здатність студента до ефективної взаємодії у соціальному середовищі. Високий рівень комунікативного потенціалу спостерігався у 10 студентів (33,3%), середній – у 15 студентів (50%), низький – у 5 студентів (16,7%). Дані підтверджують, що більшість студентів має середні навички комунікації, але потребує розвитку активного слухання, конструктивного діалогу та адаптації поведінки до співрозмовника.

4. Моральна нормативність

Моральна нормативність оцінює дотримання етичних та соціально прийнятних норм у поведінці. Високий рівень за цією шкалою виявлено у 20 студентів (66,7%), середній – у 8 студентів (26,7%), низький – у 2 студентів (6,6%). Це свідчить про те, що більшість студентів орієнтована на дотримання правил, етичність у спілкуванні та відповідальність у колективі.

5. Особистісний адаптивний потенціал (адаптивні можливості)

Ця шкала оцінює здатність студента до гнучкої поведінки та адаптації до

різних соціальних ситуацій. Високий рівень адаптивності продемонстрували 7 студентів (23,3%), середній – 18 студентів (60%), низький – 5 студентів (16,7%). Результати свідчать, що більшість студентів здатна ефективно пристосовуватися до умов групової взаємодії, але потребує додаткового розвитку стратегій саморегуляції та конструктивного вирішення конфліктів.

6. Суїцидальний ризик

Суїцидальний ризик оцінює схильність до деструктивних, потенційно небезпечних для себе дій. У досліджуваній групі високий ризик не був виявлений, середній – у 2 студентів (6,7%), низький – у 28 студентів (93,3%). Це свідчить про загалом позитивний психологічний стан студентів та низьку ймовірність проявів суїцидальної поведінки.

Аналіз усіх шкал показує, що більшість студентів демонструє помірний або високий рівень особистісної адаптивності, комунікативних здібностей та нервово-психічної стійкості, що дозволяє ефективно взаємодіяти у групі, знижувати конфліктність і підтримувати позитивний психологічний клімат. Найбільш стійкими та соціально адаптивними виявилися студенти з високим комунікативним потенціалом і моральною нормативністю. Невелика частина студентів із низьким рівнем адаптивності або середнім рівнем нервово-психічної стійкості потребує цілеспрямованої роботи над розвитком навичок саморегуляції та конструктивного вирішення проблем.

Таким чином, багаторівневий особистісний опитувальник «Адаптивність» підтвердив, що особистісна адаптивність, комунікативний потенціал та моральна нормативність є ключовими факторами, що сприяють зниженню конфліктності та підвищенню ефективності міжособистісної взаємодії у студентських колективах.

Далі розглянемо результати кореляційного аналізу.

Таблиця 2.1.

Кореляційний аналіз

Показники	Когн.	Емоц.	Повед.	Конфл.	Соц. гнучк.	НПС	Ком. потенц.	Морал. норм.	Адапт. потенц.	Суїц. ризик
Когнітивний компонент	1	0,58	0,62	-0,60	0,55	0,49	0,57	0,41	0,59	-0,38
Емоційний компонент	0,58	1	0,65	-0,54	0,52	0,51	0,60	0,44	0,56	-0,42
Поведінковий компонент	0,62	0,65	1	-0,68	0,63	0,58	0,66	0,47	0,64	-0,45
Конфліктність	-0,60	-0,54	-0,68	1	-0,66	-0,62	-0,64	-0,48	-0,67	0,52
Соціальна гнучкість	0,55	0,52	0,63	-0,66	1	0,61	0,65	0,46	0,68	-0,40
Нервово-психічна стійкість	0,49	0,51	0,58	-0,62	0,61	1	0,57	0,43	0,63	-0,55
Комунікативний потенціал	0,57	0,60	0,66	-0,64	0,65	0,57	1	0,50	0,69	-0,44
Моральна нормативність	0,41	0,44	0,47	-0,48	0,46	0,43	0,50	1	0,52	-0,30
Адаптивний потенціал	0,59	0,56	0,64	-0,67	0,68	0,63	0,69	0,52	1	-0,48
Суїцидальний ризик	-0,38	-0,42	-0,45	0,52	-0,40	-0,55	-0,44	-0,30	-0,48	1

Проведений кореляційний аналіз (за коефіцієнтом Пірсона) був спрямований на виявлення взаємозв’язків між показниками комунікативної компетентності, конфліктності та особистісної адаптивності студентів. Отримані результати дозволяють комплексно охарактеризувати психологічні механізми міжособистісної взаємодії у студентському середовищі.

Передусім слід відзначити наявність стійких негативних кореляційних зв’язків між рівнем конфліктності та всіма компонентами комунікативної компетентності. Зокрема, когнітивний компонент комунікативної

компетентності має значущий обернений зв'язок із конфліктністю (r = -0,60), емоційний компонент – (r = -0,54), а поведінковий компонент – (r = -0,68). Найбільш виражений зв'язок спостерігається саме для поведінкового компонента, що свідчить про вирішальну роль практичних комунікативних навичок у зниженні рівня конфліктності. Це означає, що студенти, які володіють ефективними поведінковими стратегіями спілкування (умінням слухати, аргументовано висловлювати свою позицію, контролювати власні реакції), значно рідше вступають у конфліктні взаємодії.

Аналіз взаємозв'язків між компонентами комунікативної компетентності показує наявність позитивних кореляцій середньої сили (r = 0,58–0,65), що свідчить про їхню внутрішню узгодженість. Це підтверджує, що розвиток одного компонента (наприклад, емоційного) сприяє підвищенню інших (когнітивного та поведінкового), що в цілому забезпечує більш ефективну міжособистісну взаємодію.

Важливим результатом є виявлення позитивних зв'язків між комунікативною компетентністю та соціальною гнучкістю (r = 0,52–0,63). Це свідчить про те, що здатність адаптувати свою поведінку відповідно до соціальної ситуації є невід'ємною складовою ефективного спілкування. Студенти з високим рівнем соціальної гнучкості легше змінюють комунікативні стратегії, враховують особливості співрозмовника та контекст взаємодії, що знижує ймовірність виникнення конфліктів.

Окремої уваги заслуговують результати, пов'язані з показниками опитувальника «Адаптивність». Зокрема, особистісний адаптивний потенціал демонструє сильні позитивні зв'язки з компонентами комунікативної компетентності (r = 0,56–0,64) та соціальною гнучкістю (r = 0,68), а також виражений негативний зв'язок із конфліктністю (r = -0,67). Це дозволяє зробити висновок, що адаптивність виступає ключовим ресурсом ефективної міжособистісної взаємодії. Студенти з високим рівнем адаптивності краще орієнтуються у соціальних ситуаціях, швидше знаходять оптимальні рішення та демонструють конструктивну поведінку навіть у складних умовах.

Подібна тенденція спостерігається і щодо комунікативного потенціалу, який має позитивні зв'язки з усіма компонентами комунікативної компетентності (r = 0,57–0,66) та негативний зв'язок із конфліктністю (r = -0,64). Це підтверджує, що внутрішній ресурс до комунікації безпосередньо впливає на якість міжособистісних відносин і здатність до ефективного вирішення суперечностей.

Нервово-психічна стійкість також відіграє важливу роль у регуляції поведінки студентів. Виявлено її негативний зв'язок із конфліктністю (r = -0,62) та позитивні зв'язки з соціальною гнучкістю (r = 0,61) і комунікативними показниками (r ≈ 0,49–0,58). Це свідчить про те, що емоційна стабільність сприяє більш врівноваженій поведінці, зниженню імпульсивних реакцій та підвищенню ефективності спілкування.

Моральна нормативність демонструє помірні позитивні зв'язки з більшістю досліджуваних показників (r = 0,41–0,52) та негативний зв'язок із конфліктністю (r = -0,48). Це вказує на те, що орієнтація на соціальні норми та етичні принципи виступає важливим регулятором міжособистісної поведінки та сприяє зниженню конфліктності.

Особливої уваги потребує аналіз показника суїцидального ризику, який демонструє негативні кореляції з адаптивністю (r = -0,48), нервово-психічною стійкістю (r = -0,55) та комунікативним потенціалом (r = -0,44), а також позитивний зв'язок із конфліктністю (r = 0,52). Це свідчить про те, що підвищена конфліктність і низький рівень адаптивних ресурсів можуть виступати факторами психологічного ризику та емоційної дестабілізації особистості.

Загалом отримані результати дозволяють говорити про наявність цілісної системи взаємозв'язків між комунікативною компетентністю, адаптивністю та конфліктністю. Комунікативна компетентність і адаптивність виступають взаємопов'язаними ресурсами, які забезпечують ефективну соціальну взаємодію та знижують рівень конфліктності. У свою чергу, недостатній розвиток цих характеристик може призводити до деструктивних форм

поведінки, ускладнення міжособистісних стосунків та підвищення психологічного напруження.

Таким чином, результати кореляційного аналізу повністю підтверджують висунуту гіпотезу дослідження і свідчать про те, що розвиток комунікативної компетентності та особистісної адаптивності є ключовими напрямами профілактики конфліктності у студентському середовищі. Це створює підґрунтя для розробки практичних рекомендацій, спрямованих на формування ефективних комунікативних навичок, підвищення соціальної гнучкості та розвиток емоційної стійкості студентів.

2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку комунікативної компетентності

Розвиток комунікативної компетентності є важливою складовою формування ефективної міжособистісної взаємодії, особливо в умовах підвищеного стресу, соціальних змін та професійного навантаження. Отримані результати дослідження свідчать про наявність взаємозв’язків між емоційним інтелектом, адаптивними можливостями особистості та рівнем розвитку комунікативного потенціалу, що обґрунтовує необхідність розробки цілеспрямованих психологічних рекомендацій.

Практичні рекомендації щодо розвитку комунікативної компетентності доцільно структурувати за кількома основними напрямами: розвиток емоційного інтелекту, формування навичок ефективного спілкування, підвищення стресостійкості та розвиток саморегуляції.

Першим напрямом є розвиток емоційного інтелекту як базової передумови ефективної комунікації. Важливим є формування здатності до усвідомлення власних емоцій і емоцій інших людей. Для цього рекомендується використання вправ на емоційну рефлексію, зокрема ведення «емоційного щоденника», де фіксуються переживання, ситуації їх виникнення та способи реагування. Така практика сприяє розвитку самосвідомості та підвищує

контроль над емоційними реакціями. Окрім цього, ефективними є вправи на розпізнавання емоцій за мімікою, жестами та інтонацією, що розвиває емпатію та здатність до адекватного сприйняття співрозмовника.

Другим важливим напрямом є формування навичок ефективного вербального та невербального спілкування. Зокрема, доцільно впроваджувати тренінгові вправи, спрямовані на розвиток активного слухання. Активне слухання передбачає використання таких технік, як перефразування, уточнення, відображення почуттів співрозмовника. Це дозволяє знизити рівень непорозумінь та підвищити якість міжособистісної взаємодії. Важливо також розвивати навички конструктивного висловлення власної думки, зокрема через використання «Я-повідомлень», які зменшують рівень конфліктності у спілкуванні.

Окрему увагу слід приділити розвитку асертивності — здатності відстоювати власні інтереси без порушення прав інших. Для цього ефективними є рольові ігри, моделювання складних комунікативних ситуацій, а також вправи на формування впевненості у собі. Асертивна поведінка сприяє підвищенню самооцінки та зменшенню рівня тривожності у спілкуванні.

Третім напрямом є підвищення стресостійкості, що безпосередньо впливає на якість комунікації. В умовах стресу значно знижується здатність до адекватного сприйняття інформації та контролю поведінки. Тому доцільно використовувати техніки релаксації, дихальні вправи, методи м’язового розслаблення. Наприклад, техніка глибокого дихання (4-4-6) допомагає швидко стабілізувати емоційний стан перед важливою розмовою. Також ефективними є елементи когнітивно-поведінкової терапії, спрямовані на зміну деструктивних установок у спілкуванні.

Четвертим напрямом є розвиток навичок саморегуляції та емоційного контролю. Важливо навчити особистість розпізнавати моменти емоційного напруження та своєчасно застосовувати техніки його зниження. До таких технік належать пауза перед відповіддю, внутрішній самоконтроль, переключення уваги. Розвиток саморегуляції сприяє зниженню імпульсивності

та агресивності у спілкуванні.

Крім того, доцільно впроваджувати групові форми роботи, зокрема соціально-психологічні тренінги. Вони дозволяють відпрацювати комунікативні навички у безпечному середовищі, отримати зворотний зв’язок та сформувати нові поведінкові стратегії. Особливо ефективними є тренінги, спрямовані на розвиток довіри, командної взаємодії та вирішення конфліктів.

Важливим компонентом розвитку комунікативної компетентності є також формування моральної нормативності, яка забезпечує дотримання етичних норм у спілкуванні. Це включає повагу до співрозмовника, толерантність, здатність до прийняття різних точок зору. Розвиток цих якостей сприяє побудові гармонійних міжособистісних відносин.

Узагальнюючи, можна зазначити, що розвиток комунікативної компетентності є комплексним процесом, який включає когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти. Запропоновані рекомендації спрямовані на гармонізацію цих складових, підвищення адаптивного потенціалу особистості та оптимізацію її взаємодії з соціальним оточенням. Реалізація зазначених заходів сприятиме не лише покращенню якості спілкування, але й загальному психологічному благополуччю особистості.

Також пропонуємо тренінг для розвитку комунікативної компетентності (Додаток А)

Завдання тренінгу:

- розвинути навички активного слухання;
- сформувати вміння розпізнавати та регулювати емоції;
- підвищити рівень емпатії;
- навчити конструктивному вираженню власних думок;
- розвинути асертивну поведінку;
- сформувати навички ефективного вирішення конфліктів.

Цільова аудиторія: Особи юнацького віку та дорослі (15–35 років), зокрема жінки та підлітки.

Тривалість тренінгу: Загальна тривалість: 12 годин (3 заняття по 4

години)

Форма роботи: Групова (10–15 осіб)

Таблиця 2.2.

Програма тренінгу розвитку комунікативної компетентності

№ заняття	Тема заняття	Мета	Вправи	Тривалість	Очікуваний результат
1	Самоусвідомлення та емоційний інтелект	Розвиток усвідомлення власних емоцій та їх впливу на спілкування	«Знайомство через емоції», «Емоційний щоденник», «Впізнай емоцію»	4 години	Підвищення емоційної обізнаності, розвиток емпатії
2	Ефективне спілкування та активне слухання	Формування навичок ефективної комунікації	«Зіпсований телефон», «Активний слухач», «Я-повідомлення», рольова гра «Складна розмова»	4 години	Покращення навичок слухання, зниження комунікативних бар’єрів
3	Асертивність та управління конфліктами	Розвиток впевненої поведінки та навичок вирішення конфліктів	«Мої кордони», «Скажи “ні”», «Стратегії вирішення конфліктів», «Стоп-емоція»	4 години	Зниження конфліктності, формування асертивної поведінки

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

У другому розділі кваліфікаційної роботи було здійснено емпіричне дослідження взаємозв’язку комунікативної компетентності та конфліктності в

міжособистісних стосунках студентів, а також обґрунтовано практичні рекомендації щодо розвитку ефективної комунікативної поведінки.

У підрозділі 2.1 було детально описано організацію та методи дослідження. Для досягнення поставленої мети використано комплекс психодіагностичних методик, що дозволили всебічно оцінити рівень комунікативної компетентності, конфліктності та адаптивних можливостей особистості. Вибірку склали 30 студентів віком від 18 до 25 років, що забезпечило можливість отримання репрезентативних даних щодо досліджуваних показників у молодіжному середовищі. Застосування валідних і надійних методик сприяло об’єктивності отриманих результатів та їх подальшому аналізу.

У підрозділі 2.2 було представлено результати емпіричного дослідження. Аналіз рівня комунікативної компетентності показав, що більшість студентів має середній рівень розвитку комунікативних навичок, що свідчить про загальну здатність до ефективної взаємодії, проте в окремих ситуаціях можуть виникати труднощі у встановленні контакту, вираженні власних думок та розумінні емоцій співрозмовника. Виявлено також групу студентів із низьким рівнем комунікативної компетентності, які характеризуються невпевненістю, замкнутістю та труднощами у міжособистісному спілкуванні.

Дослідження рівня конфліктності засвідчило, що переважна частина респондентів має середній рівень конфліктності, що проявляється у ситуативних труднощах під час взаємодії з іншими, проте без виражених деструктивних тенденцій. Разом з тим, виявлено частину студентів із високим рівнем конфліктності, для яких характерні імпульсивність, агресивні реакції та недостатній рівень саморегуляції, що може негативно впливати на міжособистісні стосунки.

Аналіз показників міжособистісної адаптивності та соціальної гнучкості показав, що більшість студентів володіє достатнім рівнем адаптаційних можливостей, однак у частини респондентів спостерігається знижений рівень нервово-психічної стійкості та комунікативного потенціалу, що ускладнює

процес соціальної взаємодії та підвищує ймовірність виникнення конфліктних ситуацій.

Проведений кореляційний аналіз дозволив встановити наявність статистично значущих зв'язків між досліджуваними показниками. Зокрема, виявлено, що високий рівень комунікативної компетентності позитивно пов'язаний із розвитком комунікативного потенціалу та адаптивних можливостей особистості, а також негативно корелює з рівнем конфліктності. Це свідчить про те, що чим краще розвинені комунікативні навички, тим меншою є схильність до конфліктної поведінки. Водночас низький рівень емоційної регуляції та соціальної гнучкості асоціюється з підвищеною конфліктністю та труднощами у міжособистісних взаєминах.

У підрозділі 2.3 було розроблено практичні рекомендації, спрямовані на розвиток комунікативної компетентності студентів. Запропоновано комплекс заходів, що включає індивідуальні та групові форми роботи, зокрема тренінгову програму, яка спрямована на розвиток емоційного інтелекту, навичок активного слухання, асертивної поведінки та конструктивного вирішення конфліктів. Представлений тренінг має комплексний характер і поєднує теоретичні знання з практичними вправами, що сприяє ефективному засвоєнню нових моделей поведінки.

Таким чином, результати дослідження підтверджують наявність тісного взаємозв'язку між комунікативною компетентністю та рівнем конфліктності у студентському середовищі. Отримані дані свідчать про необхідність цілеспрямованого розвитку комунікативних навичок як важливого чинника зниження конфліктності та підвищення ефективності міжособистісної взаємодії. Запропоновані практичні рекомендації можуть бути використані у роботі психологів, викладачів та соціальних педагогів для оптимізації психологічного клімату у студентських колективах.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було здійснено теоретичне та емпіричне дослідження взаємозв’язку комунікативної компетентності та конфліктності в міжособистісних стосунках студентів. Актуальність теми обумовлена зростанням ролі ефективної комунікації у сучасному суспільстві, а також необхідністю зниження рівня конфліктності у молодіжному середовищі.

У процесі теоретичного аналізу наукової літератури було з’ясовано, що комунікативна компетентність є складним інтегративним утворенням, яке включає когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти. Вона забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії, сприяє досягненню взаєморозуміння та гармонізації соціальних відносин. Встановлено, що рівень сформованості комунікативної компетентності безпосередньо впливає на характер поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.

Аналіз поняття конфліктності дозволив визначити її як індивідуально-психологічну характеристику, що проявляється у схильності до виникнення та перебігу конфліктів. Було встановлено, що конфліктність може мати як конструктивні, так і деструктивні прояви, залежно від рівня розвитку саморегуляції, емоційного інтелекту та комунікативних навичок особистості.
Емпіричне дослідження, проведене серед студентів віком від 18 до 25 років, дозволило отримати конкретні дані щодо рівня розвитку комунікативної компетентності, конфліктності та адаптивних характеристик особистості.

Результати показали, що більшість респондентів має середній рівень комунікативної компетентності та конфліктності, що свідчить про відносно стабільний, але недостатньо сформований рівень ефективної взаємодії. Водночас виявлено групу студентів із низьким рівнем комунікативних навичок та високою конфліктністю, що потребує цілеспрямованої психологічної корекції.

Проведений кореляційний аналіз підтвердив наявність статистично значущих зв’язків між досліджуваними показниками. Зокрема, встановлено,

що високий рівень комунікативної компетентності пов’язаний зі зниженням конфліктності та підвищенням адаптивних можливостей особистості. Натомість низький рівень розвитку комунікативних умінь супроводжується підвищеною схильністю до конфліктної поведінки, емоційною нестабільністю та труднощами у міжособистісних стосунках.

На основі отриманих результатів було розроблено практичні рекомендації щодо розвитку комунікативної компетентності студентів, які включають використання тренінгових програм, спрямованих на формування навичок ефективного спілкування, розвиток емоційного інтелекту, асертивності та конструктивних стратегій вирішення конфліктів. Запропонований тренінг має системний характер і може бути використаний у роботі психологічних служб закладів освіти.

Отже, мету дослідження досягнуто, поставлені завдання виконано. Результати роботи підтверджують гіпотезу про наявність взаємозв’язку між рівнем комунікативної компетентності та конфліктністю у міжособистісних стосунках студентів. Практичне значення дослідження полягає у можливості використання його результатів для оптимізації психологічного клімату у студентських колективах та підвищення ефективності міжособистісної взаємодії.

Перспективи подальших досліджень полягають у розширенні вибірки, вивченні гендерних та вікових особливостей досліджуваних показників, а також у розробці та впровадженні більш тривалих програм психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондарчук О. І. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 384 с.
2. Варій М. Й. Загальна психологія : підручник. Львів : Сполом, 2020. 600 с.
3. Волкова Н. П. Педагогічна психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2021. 416 с.
4. Гуменюк О. Є. Соціальна психологія : підручник. Тернопіль : Економічна думка, 2020. 304 с.
5. Дуткевич Т. В. Вікова та педагогічна психологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2022. 400 с.
6. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Каравела, 2021. 344 с.
7. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2020. 256 с.
8. Максименко С. Д. Загальна психологія : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 480 с.
9. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2020. 364 с.
10. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник. Київ : Академвидав, 2021. 448 с.
11. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник. Київ : Кондор, 2022. 576 с.
12. Петровська І. Р. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 320 с.
13. Савчин М. В. Загальна психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2021. 368 с.
14. Сидоренко О. Б. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2022. 256 с.
15. Титаренко Т. М. Життєвий світ особистості : монографія. Київ : Либідь,

2020. 376 с.

16. Шевченко Н. Ф. Соціально-психологічні основи спілкування : навч. посіб. Київ : Каравела, 2021. 312 с.
17. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? American Psychologist. 2020. Vol. 75. P. 410–421.
18. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York : Bantam Books, 2021. 352 p.
19. Thomas K. W., Kilmann R. H. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Mountain View : CPP Inc., 2020. 60 p.
20. Байєр Е. Психодіагностика конфліктної поведінки особистості : методичний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 120 с.

Додаток А

Заняття 1. Самоусвідомлення та емоційний інтелект (4 години)

Мета заняття: формування здатності усвідомлювати власні емоційні стани, розуміти їх вплив на процес спілкування та поведінку в міжособистісних взаємодіях.

Заняття розпочинається зі вступного слова тренера, у якому окреслюються основні правила роботи в групі: конфіденційність, добровільність участі, взаємоповага, активність і відкритість. Це дозволяє сформувати безпечне психологічне середовище, необхідне для ефективної роботи.

Вправа 1. «Знайомство через емоції» (20 хв)

Кожен учасник представляється, називає своє ім’я та описує одну емоцію, яка найчастіше супроводжує його у процесі спілкування з іншими людьми. Після цього коротко пояснює, у яких ситуаціях вона виникає.

Мета: встановлення первинного контакту в групі, розвиток емоційної відкритості та саморефлексії.

Очікуваний ефект: зниження напруги, формування довіри між учасниками.

Міні-лекція «Емоційний інтелект у спілкуванні» (20 хв)

Тренер розкриває поняття емоційного інтелекту, його складові (самоусвідомлення, саморегуляція, емпатія, соціальні навички), а також пояснює його значення для ефективної комунікації.

Вправа 2. «Емоційний щоденник» (30 хв)

Учасникам пропонується пригадати 2–3 ситуації нещодавнього спілкування (позитивного та негативного) і записати:

- ситуацію;
- свої емоції;
- реакцію;
- наслідки.

Після індивідуальної роботи відбувається обговорення в малих групах.

Мета: розвиток навичок самоспостереження та аналізу власної поведінки. Очікуваний результат: усвідомлення ролі емоцій у конфліктах і

взаєморозумінні.

Вправа 3. «Впізнай емоцію» (30 хв)

Учасники працюють у парах: один демонструє емоцію (мімікою, жестами), інший має її розпізнати. Після цього учасники змінюються ролями.

Мета: розвиток емпатії та здатності розпізнавати емоційні стани інших людей.

Очікуваний результат: покращення невербального сприйняття.

Вправа 4. «Емоції в тілі» (30 хв)

Учасники визначають, як різні емоції проявляються на тілесному рівні (напруження, дихання, міміка).

Мета: підвищення тілесної усвідомленості.

Результат: розвиток навичок саморегуляції.

Рефлексія заняття (20 хв)

Учасники відповідають на запитання:

- Що нового я дізнався?
- Що було складним?
- Що буду використовувати у житті?

Заняття 2. Ефективне спілкування та активне слухання (4 години)

Мета: розвиток навичок ефективної комунікації, формування вмінь активного слухання та конструктивного вираження власних думок.

Вправа 1. «Зіпсований телефон» (20 хв)

Учасники передають повідомлення по колу, що дозволяє побачити, як спотворюється інформація.

Мета: усвідомлення труднощів комунікації.

Результат: підвищення уважності до передачі інформації.

Міні-лекція «Активне слухання» (20 хв)

Розглядаються техніки:

- перефразування;
- уточнення;
- відображення почуттів;
- невербальна підтримка.

Вправа 2. «Активний слухач» (40 хв)

Робота в трійках:

- спікер розповідає про проблему;
- слухач застосовує техніки;
- спостерігач аналізує.

Після виконання ролі змінюються.

Мета: відпрацювання навичок слухання.

Результат: покращення взаєморозуміння.

Вправа 3. «Я-повідомлення» (40 хв)

Учасники трансформують агресивні висловлювання у конструктивні.

Мета: формування навичок ненасильницького спілкування.

Результат: зниження конфліктності.

Вправа 4. «Бар'єри спілкування» (30 хв)

Група визначає типові комунікативні бар'єри (оцінювання, критика, ігнорування).

Рольова гра «Складна розмова» (40 хв)

Моделюються конфліктні ситуації (наприклад, непорозуміння між студентами).

Мета: застосування отриманих навичок.

Результат: формування конструктивної поведінки.

Рефлексія (20 хв)

Заняття 3. Асертивність та управління конфліктами (4 години)

Мета: розвиток впевненості у спілкуванні та формування конструктивних стратегій поведінки у конфліктах.

Вправа 1. «Мої особисті кордони» (30 хв)

Учасники визначають, що для них є прийнятним/неприйнятним у спілкуванні.

Мета: розвиток самоповаги та усвідомлення власних меж.

Міні-лекція «Асертивна поведінка» (20 хв)

Розглядаються три типи поведінки:

- пасивна;

- агресивна;
- асертивна.

Вправа 2. «Скажи “ні”» (40 хв)

Учасники відпрацьовують відмову у різних ситуаціях.

Мета: розвиток впевненості.

Результат: зниження залежної поведінки.

Вправа 3. «Стратегії вирішення конфліктів» (40 хв)

Розбір стилів поведінки:

- конкуренція;
- співпраця;
- компроміс;
- уникнення;
- пристосування.

Вправа 4. «Стоп-емоція» (20 хв)

Алгоритм:

1. Зупинка
2. Дихання
3. Усвідомлення
4. Вибір реакції

Вправа 5. «Конфліктна ситуація» (40 хв)

Учасники розігрують конфлікти та знаходять рішення.

Підсумкова рефлексія (30 хв)

Обговорюються зміни:

- що вдалося засвоїти;
- які навички сформувалися;
- як їх застосовувати у реальному житті.

Реалізація даного тренінгу забезпечує комплексний розвиток комунікативної компетентності, сприяє зниженню рівня конфліктності та формуванню ефективних стратегій міжособистісної взаємодії. Завдяки поєднанню теоретичних знань і практичних вправ учасники отримують можливість не

лише усвідомити власні особливості спілкування, але й сформувати нові поведінкові моделі, що підвищують якість їх соціальної адаптації.