

Уманський державний педагогічний університет
імені Павла Тичини

Факультет соціальної та психологічної освіти

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
освітній ступінь «магістр»

на тему:

**ВПЛИВ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ НА
КОНФЛІКТНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ**

Виконала:

студентка 2-го курсу, групи 263

Спеціальності: 053 Психологія

Освітня програма: «Психологія»

Колкер Катерина Леонідівна

Керівник:

кандидат психол. наук

Радзівіл Катерина Павлівна

Рецензент:

кандидат психол. наук, професор

Якимчук Борис Андрійович

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ	
1.1. Поняття та структура «комунікативної компетентності» у сучасній науковій літературі.....	7
1.2. Психологічні аспекти конфліктності як якості особистості у професійному спілкуванні.....	16
1.3. Розвиток комунікативної компетентності як фактору зниження конфліктності у професійному спілкуванні.....	28
Розділ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ НА КОНФЛІКТНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ	
2.1. Аналіз рівня комунікативної компетентності та конфліктності особистості.....	48
2.2. Психологічний аналіз впливу комунікативної компетентності на конфліктність особистості фахівця.....	55
2.3. Практичні рекомендації щодо підвищення рівня безконфліктної комунікації.....	59
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66
ДОДАТКИ	73

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі для фахівця в будь-якій сфері стає все важливішою здатність бути активним учасником власного професійного розвитку та самостійно знаходити ефективні рішення для різних соціальних та професійних викликів в умовах постійної зміни реальності. Проблема ефективного спілкування та володіння комунікативною компетентністю стає особливо актуальною в наш час. Потреба у науковому та практичному вирішенні цієї проблеми обумовлена сукупністю соціальних та економічних процесів, що відбуваються в нашому суспільстві.

У сучасних умовах, коли відбуваються швидкі та хаотичні зміни, та виникають нові життєві ситуації, конфлікти стають більш поширеними, особливо в галузі міжособистісних відносин. Зростання напруженості, прояви ворожості та конфліктності свідчать про загострення процесів взаємодії між людьми. Актуальність дослідження пояснюється не лише суспільними змінами, а й необхідністю розвивати теоретичні засади вивчення конфліктної поведінки, ресурсів конфліктів, властивостей особистості та індивідуально-психологічних особливостей, що супроводжують конфліктні ситуації. Дане дослідження також визначається практичною необхідністю, спрямованою на супровід та корекцію поведінки осіб, які проявляють схильність до конфліктності у спілкуванні, включаючи професійне оточення, та на розвиток саморегуляції конфліктності.

Тема розвитку комунікативної компетентності розглядалася на теоретичному та методологічному рівнях у розвідках численних вітчизняних учених Н. Іванюк, О. Корніяки, О. Наконечної, І. Пузь, С. Хоцькіна, Д. Шевчук та інших.

Вивчення психологічних чинників, що призводять до виникнення конфліктності, та корекція цього явища мають велике значення, оскільки вони дозволяють розкрити глибинні детермінанти конфліктної особистості. Цей напрям досліджень отримав широке визнання, і серед вітчизняних

вчених, які внесли вагомий внесок у теорію конфлікту та його корекцію, можна виділити О. Бондаренка, Ф. Василюка, Г. Ложкіна, Н. Пов'якель, Т. Титаренко.

Серед зарубіжних вчених великий внесок у розуміння конфліктності та її корекції внесли Л. Козер, М. Дойч, Д. Скотт і багато інших. Ці дослідження покладають передумови для розв'язання проблеми комунікативної підготовки фахівців та створюють теоретико-методологічні основи професійного спілкування. Окрім того, вони розглядають сутність і структуру комунікативних здібностей, психологічну специфіку комунікативної компетентності особистості та особливості комунікативної підготовки майбутніх фахівців у галузі менеджменту, психології, економіки. Серед таких досліджень можна визначити праці Г. Балла, А. Деркача, С. Максименка, Л. Орбан-Лембрик, Т. Титаренко, Т. Яценко та інших.

Важливість і актуальність порушеної проблеми, недостатня її наукова розробка, відсутність відповідного концептуального підходу до вивчення впливу комунікативної на конфліктність особистості зумовили тему кваліфікаційного дослідження «Вплив комунікативної компетентності на конфліктність особистості».

Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність та конфліктність особистості.

Предмет дослідження – вплив комунікативної компетентності на рівень конфліктності особистості.

Мета дослідження полягає у вивченні впливу комунікативної компетентності на конфліктність особистості з метою виявлення факторів, які можуть детермінувати спосіб взаємодії особистості в соціальних ситуаціях й розробки практичних рекомендацій щодо покращення комунікативних навичок та підвищення конструктивності спілкування.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких завдань дослідження:

1. Здійснити аналіз літературних джерел для вивчення теоретичних підходів щодо комунікативної компетентності та конфліктності особистості.

2. Визначити психодіагностичні критерії та розробити методологічний інструментарій дослідження впливу комунікативної компетентності на конфліктність особистості.

3. Розробити та впровадити соціально-психологічний тренінг для підвищення рівня комунікативної компетентності.

4. Здійснити психологічний аналіз впливу комунікативної компетентності на конфліктність фахівців.

Для досягнення мети і розв'язання поставлених завдань використано такі **методи дослідження**:

– теоретичні: аналіз, синтез, порівняння, класифікація, узагальнення, систематизація концептуальних положень з метою визначення стану розробленості проблеми та перспективних напрямів її вирішення;

– емпіричні: спостереження, бесіда, анкетування, психодіагностичне тестування із застосуванням стандартизованих тестів-опитувальників, констатувальний і формувальний експеримент – з метою з'ясування впливу комунікативної компетентності на конфліктність фахівців.

– математико-статистичні методи: описова математична статистика, порівняльний аналіз. Статистичну обробку емпіричних даних і графічну презентацію результатів здійснено за допомогою програми Microsoft Excel.

Теоретичне та практичне значення роботи.

Теоретичне значення роботи полягає у поглибленому розгляді концепції комунікативної компетентності та її впливу на конфліктність особистості. Робота допомагає розкрити ключові аспекти теоретичного підґрунтя комунікативної компетентності, враховуючи сучасні наукові тенденції у цій галузі. Представляючи нові погляди на взаємозв'язок комунікативної компетентності та конфліктності особистості може викликати інтерес для подальших досліджень у цьому напрямку.

Практичне значення полягає у тому, що результати цієї роботи можуть використовуватися для розвитку та вдосконалення комунікативних навичок і стратегій в умовах, де конфлікти можуть виникати через некоректне

спілкування. Враховуючи сучасні реалії, де комунікація є ключовою складовою будь-якої сфери життя, робота спрямована на вдосконалення практичних навичок, які сприяють зменшенню конфліктності та покращенню якості ділової комунікації.

Експериментальна база дослідження.

Емпіричне дослідження було проведено на базі Відділу освіти, культури та туризму Великомихайлівської селищної ради Роздільнянського району Одеської області. В ньому бвзяло участь 17 фахівців відділу віком від 25 до 65 років.

Апробація результатів дослідження.

1. Колкер К. Л. Поняття та структура комунікативної компетентності державного службовця. *Експериментальні та теоретичні дослідження в контексті сучасної науки: матеріали IV Всеукраїнської студентської наукової конференції*. Вінниця: ТОВ «УКРЛОГОС Груп», 2023. С.131–132.

2. Колкер К. Л. Роль комунікативної компетентності у конфліктному дискурсі. *Актуальні питання психології: теорія, методика, практика: збірник матеріалів XII-тої Всеукраїнської наукової Інтернет-конференції*, Умань. С. 94–96.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, який налічує 63 найменування. Повний обсяг роботи становить 77 сторінок, та та 1-го додатку на 4-х сторінках. Обсяг основного тексту складає 65 сторінок і містить 8 таблиць на 7-ми сторінках.

РОЗДІЛ I

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Поняття та структура «комунікативної компетентності» у сучасній науковій літературі

Сучасний посадовець працює в умовах ринкової економіки і враховує соціально-економічні та культурні зміни у суспільстві. Тому важливо, щоб він не тільки мав розуміння закономірностей соціально-економічних процесів, вмів обробляти інформацію, планувати та передбачати можливі наслідки діяльності свого управління, але також вмів вести спілкування з людьми. На практиці виявляється, що ефективність роботи будь-якої соціальної організації залежить від бажання людей працювати, того, як вони взаємодіють під час ділових зустрічей та їхні навички спілкування [15].

Важливість вивчення психологічних особливостей розвитку комунікативної компетентності в сучасних соціокультурних умовах визначається її значущістю. Спілкування, яке традиційно розглядається в психологічній науці як «діяльність у діяльності», супроводжує будь-яку діяльність, включаючи професійну, і вимагає від суб'єкта володіння відповідною компетентністю. Особливо це стосується соціономічних професій, де головним об'єктом праці є люди. У відповідності до досліджень американського ученого Д. Гоулмена, комунікативна компетентність визнається роботодавцями як одна з ключових, разом зі спеціальними знаннями і досвідом, складових «порогової» компетентності, яка є необхідною для працівника для виконання своїх професійних обов'язків. Фактично, комунікативна компетентність, яка є важливою частиною професійної компетентності, відіграє ключову роль у реалізації функцій, пов'язаних з фаховою діяльністю [24].

Л. Виготський підкреслював, що роль культури і, зокрема, соціального колективу є первинною у формуванні вищих психічних функцій індивіда. Він вважав, що індивідуальний розвиток полягає у тому, щоб перетворити суспільні відносини на психічні функції. Іншими словами, людина формує свій індивідуальний розвиток завдяки взаємодії з суспільством і культурними контекстами. Таким чином, не людина створює світ, але світ, який нас оточує, впливає на індивіда.

З цього погляду, комунікативна компетентність не може бути розглянута як завершений індивідуальний досвід. Вона є результатом взаємодії індивіда зі світом і включає в себе соціокультурні, мовні, міжособистісні та інші аспекти, які формуються та набуваються протягом життя. Комунікативна компетентність перетворюється в індивідуальні уміння і навички та використовується в майбутньому при спілкуванні з іншими людьми.

Головними джерелами формування комунікативної компетентності є народна культура, мовні навички, досвід міжособистісного спілкування та сприйняття мистецтва. Ці елементи взаємодіють у процесі життя людини, сприяючи розвитку її здатностей до успішного спілкування з іншими та розуміння соціокультурних аспектів [12].

В пізнавальній діяльності людини існує особлива область – розуміння самої себе і інших, призначена для виявлення постійно змінюваних психічних станів та міжособистісних відносин. Ця сфера завжди була предметом уваги теологів, філософів і моралістів, але останнім часом вона стала центром досліджень наукової психології. Від моменту народження людина вступає в спілкування з іншими людьми. Для того щоб стати повноправним членом суспільства, вона повинна вивчати правила взаємодії з іншими між ними. Ці правила є не менш складними, ніж закони фізичного світу, і правила об'єкт-об'єктних відносин, і правила предметної та суб'єкт-об'єктної діяльності. Більше того, навіть сама суб'єкт-об'єктна діяльність завжди спрямована на інших або взаємодіює з іншими на певний спосіб. У

кінцевому підсумку вона завжди має суб'єкт-суб'єктний аспект. Останній випадок суб'єкт-суб'єктної взаємодії – це самовиховання, і навіть у цьому випадку діяльність спрямована на інших суб'єктів, оскільки вона може впливати і на них [1].

Сферу можливостей суб'єкт-суб'єктного розуміння індивіда можна назвати його соціальною здібністю. Ця здібність полягає у здатності розуміти як самого себе, так і інших людей, їхні взаємини і прогнозувати міжособистісні події. Вона також включає в себе формування особливої чутливості до психічних станів інших людей, їхніх прагнень, цінностей та цілей. Сентенсивність є однією з складових цієї соціальної здатності і передбачає емпатію. Емпатія – це здатність відчувати емоційний резонанс на переживання іншої людини. Онтогенетична емпатія, яка лежить в основі соціального інтелекту, є найбільш розвиненою у дитинстві, але з роками ця здатність може затьмарюватися і бути витіснена символічними засобами реакції, такими як вербальне вираження почуттів та інші способи вираження реакцій на почуття інших [53].

Комунікативна компетентність відіграє важливу роль у формуванні рівня самоповаги індивіда. Результати будь-якої взаємодії з оточуючими сприймаються кожною людиною через призму її комунікативної компетентності, свідомо або несвідомо. Сам індивід оцінює ступінь успішності своїх комунікативних актів впливу та використання засобів, спрямованих на створення враження на інших, відповідно до своєї комунікативної компетентності.

Крім того, форма і зміст комунікативної компетентності індивіда безпосередньо пов'язані з його соціальними ролями і обов'язками. Поняття комунікативної компетентності має бути розширене елементами, які стосуються усвідомлення діяльнісного середовища, включаючи соціальне та фізичне оточення, і здатністю впливати на нього для досягнення своїх цілей.

Дослідження теми комунікативної компетентності привертає увагу великої кількості науковців з різних галузей та в різних контекстах, оскільки

в сучасному західному суспільстві існують такі загальноприйняті переконання:

а) У межах будь-якої ситуації не всі можливі висловлювання чи дії є однаково компетентними.

б) Успіх у особистих та професійних стосунках в значній мірі залежить від рівня комунікативної компетентності.

в) Більшість людей демонструють некомпетентність принаймні в деяких ситуаціях, тоді як менша кількість людей вважаються компетентними в багатьох ситуаціях [63].

У сучасному психологічному словнику компетентність соціально-психологічна визначається як здатність індивіда ефективно взаємодіяти з оточуючими людьми в системі міжособистісних відносин. Ця компетентність формується під час освоєння індивідом системи спілкування та включення в спільну діяльність. Вона включає в себе наступні аспекти:

1. Уміння орієнтуватися в соціальних ситуаціях, тобто здатність розуміти та адаптуватися до різних контекстів спілкування.

2. Уміння правильно визначати особистісні риси та емоційні стани інших людей, що дозволяє краще розуміти їхні мотивації та потреби.

3. Уміння вибирати адекватні способи поведінки з іншими та успішно реалізовувати їх у процесі взаємодії, сприяючи позитивним міжособистісним відносинам [53, с. 203].

Визначення «компетентність державного працівника», запропоноване Д. Дзвінчуком, полягає в здатності фахівця вчиняти належні та обґрунтовані дії для досягнення результатів і вирішення завдань, що виникають під час виконання його професійних обов'язків. Комунікативна компетентність необхідно передбачає, що державний працівник володіє особливою складовою у своїй професійній діяльності – інформацією. Ця інформація, водночас, виступає інструментом для здійснення державного контролю і надання адміністративних послуг [13].

О. Євсюков визначає комунікативну компетентність особистості як здатність мати необхідні психологічні знання, аттитюди, навички і досвід у сфері взаємодії між людьми і групами [15]. З цього визначення випливає, що комунікативна компетентність полягає у вмілому та адекватному використанні соціальних знань і навичок у процесі спілкування.

У своїй роботі Т. Вольфовська розглядає поняття «комунікативної компетентності» як рівень досвіду, навичок і вмінь взаємодії з іншими людьми, необхідний для успішного функціонування в суспільстві, з урахуванням власних здібностей і соціального статусу. При цьому вона вказує, що серед різних підходів до розуміння цього поняття, найбільш вдалим є трактування комунікативної компетентності як готовності до взаємодії і спілкування з іншими людьми [7].

За визначенням О. Сібіль, комунікативна компетентність охоплює «знання та вміння, які забезпечують об'єктивне сприйняття оточуючих, визначення адекватного стилю та тону спілкування, здатність реагувати емоційно на почуття інших людей, враховувати особистісні особливості і психологічний стан співрозмовника. Це також розвиток рефлексії, самосвідомості і самоаналізу щодо власних комунікативних здібностей та позиції у спілкуванні. Комунікативна компетентність включає в себе вміння будувати стосунки з урахуванням індивідуальних особливостей інших людей і вільно володіти вербальними та невербальними засобами спілкування» [47].

О. Загородня вірно визначає комунікативну компетентність як більш загальне поняття порівняно з професійною комунікативною компетентністю. Згідно з її визначенням, комунікативна компетентність охоплює різні аспекти мовної компетенції, такі як лінгвістична, фонетична, морфологічна, синтаксична і лексикологічна компетенція. Вона також включає в себе правила вербального і невербального спілкування та соціолінгвістичну адекватність, які є необхідними і достатніми для успішного вивчення і розуміння як вітчизняного, так і закордонного досвіду в професійній сфері [16].

Якщо розглядати компетентність у різних областях діяльності, то зазвичай вона отримується людиною через засвоєння та навчання певних текстів, знань і навичок. Однак, коли мова йде про комунікативну компетентність, ця здатність формується через інтеріоризацію соціальних контекстів [1]. Це означає, що для досягнення комунікативної компетентності особа повинна не лише навчитися правильно сприймати і відтворювати текст, але також розуміти та внутрішньо адаптувати соціальні контексти, в яких цей текст використовується. Комунікативна компетентність передбачає здатність враховувати культурні, соціальні, індивідуальні особливості співрозмовника і відповідно вибирати способи спілкування та вираження, які були б найбільш адекватними та ефективними в конкретній ситуації.

Професійна комунікативна компетентність передбачає, насамперед, наявність глибоких професійних знань, а також загальної гуманітарної культури, яка дозволяє особі орієнтуватись в навколишньому світі та володіти вміннями та навичками спілкування. Формування професійної комунікативної компетентності включає в себе наступні аспекти:

1. Поглиблені професійні знання та оволодіння термінологією та концептуальними аспектами певної професійної галузі.
2. Ефективне використання мовних стилів та жанрів, враховуючи місце, час, обставини та статус партнера (партнерів) у спілкуванні.
3. Розуміння та вміння використовувати етикетні мовні формули в професійному спілкуванні та інші аспекти [10].

Отже, комунікативна компетентність включає в себе не лише знання текстів і мовних правил, але і глибоке розуміння соціальних вимог та контекстів спілкування, що дозволяє взаємодіяти успішно та ефективно в різних ситуаціях.

У розвитку комунікативної компетентності, яка є необхідною для будь-якої професійної компетентності, важливу роль відіграють так звані «стартові компетентності», визначені У. Ордоном. Ці стартові

компетентності є вихідною точкою для формування ключових складових комунікативної компетентності.

Стартові компетентності включають:

1. Загальні гуманістичні знання: Основи гуманітарних наук та загальні знання про суспільство, культуру, історію тощо, які допомагають краще розуміти контекст спілкування.

2. Особистісна культура: Розвинута особистість, заснована на цінностях, моральних принципах і етичних стандартах, що сприяють більш ефективному спілкуванню.

3. Інтелектуальні вміння: Здатність до логічного мислення, аналізу, критичного мислення та розв'язання проблем, що сприяють якісному сприйняттю і розумінню інформації.

Ці стартові компетентності становлять основу для подальшого розвитку і формування інших аспектів комунікативної компетентності:

1. Інформаційна компетентність: Вміння структурувати інформацію і передавати її ефективно в комунікації.

2. Мовленнєва компетентність: Охоплює правильність і культуру мови, ясність та ефективність мовлення.

3. Соціальна взаємодія: Включає в себе навички встановлення контактів з іншими, розв'язання конфліктів і взаємодію в спілкуванні.

4. Сприймання та розуміння інших: Здатність сприймати і розуміти інших людей, що включає емпатію та рефлексивність.

5. Суспільні зміни і нові соціальні стандарти вимагають постійного вдосконалення цих компетентностей, оскільки вони є основою для ефективного спілкування в сучасному світі [24].

Узагальнюючи результати вивчення літературних джерел, можна визначити комунікативну компетентність як складну і внутрішньо суперечливу сукупність комунікативних знань і вмінь. Ця сукупність відображає цілі та результати комунікативної діяльності, яку здійснює суб'єкт спілкування. Комунікативна компетентність включає в себе не лише

знання, але і навички, необхідні для ефективного і адекватного спілкування в різних контекстах і ситуаціях. Вона є ключовою для успішного взаємодії та досягнення мети спілкування.

В. Казібекова до структури комунікативної компетентності відносить наступні складові [21]:

1. Когнітивна компонента комунікативної компетентності виявляється через ментальні процеси, спрямовані на розуміння інших людей та себе, і включає в себе цікавість внутрішнім світом, рефлексію і засвоєння комплексу знань про природу, структуру, функції та особливості спілкування загалом і в професійному контексті. Це охоплює знання про стилі спілкування та загальнокультурну компетентність, яка, хоч і не є безпосередньою складовою професійного спілкування, допомагає розуміти субтекст, асоціації та інші аспекти, сприяючи глибшому розумінню. Перцептивні та рефлексивні вміння допомагають проникнути у внутрішній світ співрозмовника та відображають спільне розуміння себе.

2. Емоційна компонента проявляється в різноманітних емоційних станах, які відповідають професійним вимогам і можуть бути як позитивними, так і негативними. Вона включає в себе гуманне налаштування на іншу особу та готовність до спілкування з нею, а також виявляється у високій емпатії, низькому рівні тривожності, агресії та конфліктності у спілкуванні.

3. Поведінкова компонента проявляється через невербальну і вербальну комунікацію, включаючи міміку, жести, пантоміміку і мову. Вона охоплює загальні та специфічні комунікативні навички, які сприяють успішному встановленню контакту зі співрозмовником, управлінню ситуацією взаємодії та використанню конструктивних стратегій у конфліктних ситуаціях. Поведінкова компонента також стимулює діяльність, дії та локалізацію переміщень у просторі.

Отже, комунікативна компетентність є структурним феноменом, що включає в себе цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні

стереотипи, знання, уміння та навички. В. Казібекова підкреслює, що ця компетентність охоплює не лише особистісні характеристики індивіда, але також ментальні процеси та емоційну сферу, а також здатність сприймати і подолати комунікативні бар'єри.

О. Корніяка включає у структуру комунікативної компетентності такі складові:

1. Комунікативно-мовленнєва здатність об'єднує такі навички:

- Отримання інформації.
- Адекватне розуміння смислу інформації.
- Програмування і висловлення своїх думок в усній і письмовій формі.

2. Соціально-перцептивна здатність включає такі вміння:

– Створення образу іншої людини, включаючи розуміння її психологічної й особистісної сутності.

– Розвиток моральних уявлень, таких як емпатія, повага до партнера зі спілкування, та тактовність.

– Самоаналіз і рефлексія, які дозволяють зрозуміти внутрішні стани, емоції, ресурси та уподобання, а також використання інтуїції.

3. Інтерактивна здатність включає такі навички:

– Знання соціально-комунікативних норм, зразків поведінки та соціальних ролей.

– Спроможність до соціально-психологічної адаптації.

– Контроль за власною поведінкою у взаємодії, вирішення конфліктів та здатність впливати на партнера у спілкуванні через слухання і використання ефективних методів переконання.

Ці здатності характеризуються самостійністю, взаємодоповнюють одна одну та мають ієрархічну структуру, де кожна з них базується на попередній.

Аналіз психологічних досліджень у галузі комунікативної компетентності підкреслює різноманітність та неоднозначність трактування цього поняття. Він розглядається у зв'язку з характеристиками взаємодії між людьми і може тлумачитися як особистісна якість та поведінка людини, що

базується на індивідуальних здібностях у спілкуванні і виявляється у соціальній взаємодії з іншими.

Комунікативна компетентність є необхідною умовою для успішної реалізації особистості і формування соціально активної особистості. Володіння нею допомагає особі навчитися якісно, грамотно та правильно висловлювати свої думки, мати чітко сформований голос, виражати емоції за допомогою різних інтонаційних засобів, дотримуватися мовної культури та розвивати навички ефективного спілкування.

Комунікативну компетентність можна розглядати як систему внутрішніх регуляційних механізмів для комунікативних дій, виділяючи орієнтуючу та виконавчі складові. Ця компетентність має одночасно загальнолюдські характеристики та історично-культурні особливості. Таким чином, комунікативна компетентність є складною і багатогранною якістю, яка включає в себе як загальнолюдські, так і культурно-історично обумовлені аспекти.

1.2. Психологічні аспекти конфліктності як якості особистості у діловому спілкуванні

Конфлікти та конфліктні ситуації є неодмінною складовою сучасної реальності. Протягом усього свого життя людина стикається з різноманітними формами конфліктів. У повсякденному мовленні термін «конфлікт» охоплює різноманітні явища, починаючи від конфліктів з використанням зброї та протистоянь між соціальними групами і закінчуючи службовими або родинними сварками, а також особистими труднощами, що супроводжують кожну людину на протязі її життя.

Аналізуючи наукову літературу з питань конфліктності особистості, можна відзначити, що дослідники майже не роблять чіткого розрізнення між поняттями «конфлікт» та «конфліктність». Деякі автори пояснюють це тим,

що обидва ці поняття є надзвичайно складними та багатогранними, і конфліктність особистості проявляється найяскравіше саме у ситуаціях конфлікту. Важливість відмінності між цими поняттями полягає в тому, що під час конфлікту учасники можуть бути не лише конфліктними особистостями, а також тими, хто ними не є. Крім того, конфліктність особистості може супроводжувати людину в будь-яких ситуаціях, і вона може зробити навіть не конфліктну ситуацію конфліктною. Досліджуючи конфліктність, деякі вчені стверджують, що не всі психологічні словники містять окрему статтю з назвою «конфліктність», що також свідчить про те, що не всі науковці роблять чітке розрізнення між цими двома поняттями [41].

Термін «конфлікт» походить від латинського слова «conflictus», що означає «зіткнення». Конфлікт представляє собою зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій або поглядів між опонентами або суб'єктами взаємодії. Усі конфлікти мають в собі протиріччя, яке може призвести до конструктивних результатів, таких як підсилення групової динаміки та розвиток колективу, або до деструктивних наслідків, таких як розпад групи [43].

Вітчизняні психологи розглядають конфліктну взаємодію як часткову невідповідність між її учасниками, іноді супроводжувану антагонізмом їхніх позицій, що виникає з розбіжностей у їхніх цінностях, цілях і мотивах. Конфлікт також розглядається як реальна боротьба між учасниками, незалежно від джерел цієї боротьби, методів і засобів, які використовуються кожною зі сторін [33, с. 229].

Конфлікт також можна описати як відсутність згоди між двома або більше сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами осіб. Кожна сторона намагається примусити інших погодитися з її точкою зору або цілком і заважає іншим робити те ж саме.

Таким чином, на повсякденному рівні конфлікт розуміється як сварка чи суперечка, а на семантичному рівні він розглядається як розбіжність чи зіткнення. Конфлікт є невід'ємною частиною життя сучасного суспільства.

Через врегулювання різних ситуацій та взаємодій особистості можуть краще розуміти світ і виражати своє ставлення до нього.

В організаціях конфлікти можуть виникати на різних рівнях, зокрема на міжособистісному (емоційно-особистісному) та діловому (виробничому) рівнях. Ділові конфлікти в організації – це конфлікти, що виникають між суб'єктами ділової (виробничої) взаємодії в організації [38].

Конфлікти можуть охоплювати всі сфери людських відносин, і одні з найбільш поширених серед них є міжособистісні конфлікти. Важливо відзначити, що немає єдиного загальноприйнятого визначення сутності поняття «конфлікт». Наприклад, С. Максименко визначає його як суперечність, що виникає між людьми у зв'язку з розв'язанням різних питань соціального або особистого життя [29].

Проблематика міжособистісних конфліктів зачіпає всі сфери життєдіяльності, особливо в умовах підвищення рівня конфліктності в сучасному суспільстві. Однак важливу роль в конфліктах відіграє особистість, тому важливо виявляти та враховувати психологічні особливості учасників взаємодії. Однією з таких особливостей, яка визначає зародження, динаміку і кінцевий результат розвитку конфлікту, є конфліктність особистості. Під конфліктністю особистості розуміють її інтегральну властивість, що відображає частоту вступу в міжособистісні конфлікти. З урахуванням значущого зростання конфліктності як у соціальному, так і у професійному середовищі, дослідження в галузі соціальної психології конфлікту стає особливо важливими [2].

Важлива роль у виникненні та розвитку конфліктів відводиться особистісним аспектам. Важливо визначити та враховувати особистісні характеристики тих осіб, які є ключовими учасниками конфлікту. Однією з таких ключових характеристик, яку багато дослідників розглядають, є конфліктність. Конфліктність є важливим фактором і вважається однією з особистісних визначальних характеристик, що впливає на сприйняття та участь осіб у конфліктах. Ця характеристика пов'язана з психологічними

особливостями та індивідуальними реакціями учасників конфлікту на конфліктні ситуації [41].

Особистісний підхід до вивчення конфлікту враховує вплив емоційних і особистісних характеристик на конфліктну взаємодію. Цей підхід включає два напрямки: когнітивний і мотиваційний, які часом розглядаються окремо.

Когнітивний напрямок в рамках цього підходу розглядає конфлікт як когнітивне явище. Він акцентує увагу на тому, як суб'єктивне сприйняття протиріч, особливостей конфліктної ситуації, і специфіка когнітивних процесів впливають на виникнення і розвиток конфлікту. Протиріччя, сприйнятність подій і дій в конфлікті, аналіз дій власних і опонентів, а також підстави конфліктів розглядаються як ключові аспекти.

Мотиваційний напрямок розглядає причини конфліктів через призму боротьби мотивів протистоянь сторін. В цьому контексті розглядаються мотиви, які підштовхують індивідів до конфлікту, і бажання досягти своїх цілей, навіть за рахунок інших. Мотиваційний підхід досліджує, як бажання, цілі і інтереси можуть бути взаємно суперечливими і сприяти виникненню конфлікту [2].

У рамках особистісного підходу до вивчення конфлікту виникли поняття «конфліктність особистості» і «конфліктна особистість», які є предметом спеціальних досліджень на сучасному етапі. Питання, пов'язані з природою конфліктності, як внутрішньоособистісної, так і міжособистісної, стали об'єктом дослідження як вітчизняних, так і зарубіжних вчених. Серед відомих вчених, які внесли вагомий внесок у розуміння конфліктності особистості, можна вказати У. Клара, Дж.Г. Скотта, З. Фрейда, Е. Фромма, К. Хорні, Т. Яценко та інших.

Питання особистості стоїть перед психологією як особливо значуще і є однією з найбільш обговорюваних у цій науковій галузі. Серед відомих і актуальних наукових напрямків психології, розроблених в зарубіжній літературі, можна відзначити психодинамічний підхід (зокрема, теорії А. Адлера, З. Фрейда, К. Юнга), диспозиційний підхід (представники якого

Г. Олпорт і Р. Кеттелл), біхевіористський підхід (Б. Скіннера), соціально-когнітивний підхід (А. Бандура), когнітивний підхід (Дж. Келлі), гуманістичний підхід (А. Маслоу), феноменологічний підхід (К. Роджерс), та психологію Его (представники якого Е. Еріксон, Е. Фромм, К. Хорні) [2].

О. Рильська розглядає конфліктність особистості як характерну рису її характеру. Це дозволяє визначити місце конфліктності в структурі особистості. В її дослідженні наголошено, що конфліктність в більшій мірі залежить від рис особистості, які відображають ставлення до інших людей, а не від характеристик, що визначають ставлення до справи або до самої себе [42].

Представники системного особистісного підходу до вивчення конфлікту визначали універсальні риси в структурі особистості, які відповідають за міжособистісну взаємодію і, зокрема, за вираження кооперативності та конфліктності. Дослідники намагалися створити оптимальну модель на основі цих рис, яка б була придатною для застосування в різних ситуаціях. Декілька найвідоміших зарубіжних теорій у цьому контексті включають факторну теорію особистості Р. Кеттелла, нейрофізіологічну теорію особистості Г. Айзенка, модель «Рекапітуляції», запропоновану Е. Ван де Влірт і М. Евема, які досліджували специфічні особистісні риси, що визначають конфліктну поведінку [62].

Науковий аналіз структури особистості, проведений Н. Заїченко, виявив важливі конфліктогенні аспекти. Серед них можна виділити такі якості особистості як спрямованість (зокрема гедоністична і егоїстична спрямованість), особливості самосвідомості (які включають низький рівень самоповаги, високу тривожність, замкнутість, неадекватну самооцінку та високий рівень домагань), психічні стани (такі як фрустрація, агресивність, схильність до стресу та страх), порушення мотиваційної сфери (зокрема порушення структури і ієрархії мотивів і потреб, перевага примітивних потреб), порушення емоційної сфери (де низький рівень розвитку емоційного інтелекту, недорозвиненість емпатії, негативне сприйняття світу та перевага

емоцій над розумом грають важливу роль у виникненні конфліктів), а також особливості характеру (наприклад, нетерпимість до недоліків інших, внутрішні конфлікти та недовіра до інших).

Крім цього, конфліктогенна поведінка в особистості також залежить від структурних елементів, які перебувають в розбалансованому стані щодо всієї системи особистості. Ці елементи включають інтереси, потреби, емоції, які можуть створювати надмірне психічне напруження. Також важливою роллю в конфліктній поведінці відіграють здібності, темперамент, характер і мотиви, які мають ключовий вплив на реакції особистості під час конфлікту. Деморалізація внутрішнього «Я», викликана страхами, може обмежувати здатність особистості до децентрації мислення, тобто зміни власної позиції в результаті порівняння з позицією іншої особи. Згідно з поглядом Н. Заїченко, конфліктність, як особистісна риса, проявляється у невідповідності між природними потребами та цільовими імпульсами їх задоволення (що виражається у підвищеній амбітності та честолюбстві); завищеною самооцінкою та страхом невідповідності її очікуванням; постійним психічним дискомфортом, що обумовлено занадто високим рівнем емоційності та наявністю внутрішнього почуття невпевненості; стереотипністю у поведінці та взаєминами; різними деформаціями особистості та патологіями психіки [17].

Аналіз наукової літератури підтверджує відсутність єдиного визначення поняття «конфліктність особистості» в психології, що ускладнює його використання та теоретичне та емпіричне дослідження. Поняття «конфліктність особистості» було введено в психологічну науку вперше С. Фройдом, який вважав, що людина має природну конфліктність. У людини відбуваються боротьба невідсвідомих бажань, які мають суперечливий характер. З. Фройд пов'язував психологічні механізми конфліктності з впливом цих суперечливих мотивів [52].

На думку А. Адлера, оточуючий світ є агресивним, і відчуття незахищеності особистості перед цим світом, а також відчуття

неповноцінності і недосконалості є головними джерелами конфлікту. Ці фактори обумовлюють прагнення людини досягати переваги над іншими [61].

У рамках соціотропної парадигми, представленої В. Макдугаллом та С. Сігеле, стверджується, що у людей спочатку присутні інстинкти виживання, соціальної спільноти, страху та потреба в самоствердженні, які проявляються через взаємодію з іншими. Ці інстинкти, позасвідомі для особистості, не відомі на свідомому рівні, але вони мають значний вплив на напрямок діяльності особистості і формують її конфліктність. Ці інстинкти є універсальними і успадкованими, що забезпечує стабільність конфліктної поведінки. Незважаючи на це, інстинкт боротьби за виживання також забезпечує існування і розвиток особистості [61].

За К. Хорні, ворожість людини є її природною реакцією на світ, який вона сприймає як ворожий. Автор описує конфліктність як характеристику невротичної особистості, коли людина реагує на певну життєву ситуацію невротично, тобто в спосіб, який у здорової особи взагалі не викликав би конфлікту [54].

Екзистенціалісти, такі як Р. Ленг, Ж. Сартр і В. Франкл, розглядали конфліктність як порушення автентичності особистості, яке виникає внаслідок невідповідності між її існуванням у соціальному світі і її внутрішньою природою. Сприйняття власного «Я» і внутрішня мотивація такої особистості є суперечливими. Її дезадаптованість призводить до конфлікту [51].

І. Свириденко пропонує концепцію, в якій розуміє під конфліктністю стійкі та повторювані особливості поведінки особистості в умовах конфлікту, які можуть бути як конструктивними (проявляються у конфліктостійкості), так і деструктивними (власне конфліктність). Автор визначає три типи поведінки особистості в конфлікті: гармонійну пасивну (пасивна конфліктність), гармонійну активну (активна конфліктність) і гармонійну (конфліктостійкість) [45]. О. Наконечна та Д. Шевчук також пропонують

подібне розуміння концепції, вважаючи, що існує континуум, на одному полюсі якого розташована конфліктність, а на іншому – конфліктостійкість особистості [31].

Група дослідників досліджує різні рівні конфліктності особистості. Наприклад, в дослідженні Л. Єременко було запропоновано шість рівнів конфліктності: елементарний, формальний, конформний, рівень дотримання нейтралітету, достатній і оптимальний. Автор вважає, що з розвитком особистості змінюється і рівень конфліктності. Ця зміна відбувається поетапно, що дозволяє виділити різні рівні конфліктності.

Елементарний рівень конфліктності характеризується відсутністю у суб'єкта будь-яких знань про конфлікт і способи поведінки в ньому. Не аналізуються причини конфлікту і його наслідки. Відсутнє диференціювання сфери виникнення конфлікту: відбувається перенесення конфліктного протистояння, що виникло в одній сфері відносин, на всі інші. Партнер психологічно пригнічується, занижується його статус. Поведінка конфліктуючого стає підкреслено ригідною, самоконтроль і самокритичність відсутні.

Формальний рівень конфліктності вказує на наявність у суб'єкта деяких уявлень про природу конфлікту і способи поведінки в ньому, але ці уявлення є формальними. Психічна напруга і агресія спрямовані на опонента завжди супроводжують конфліктну взаємодію. Рефлексія щодо власних дій на цьому рівні розвинута слабо. Ініціатор конфлікту сприяє його подальшому розширенню, оскільки намагається залучити інших учасників конфлікту.

Конформний рівень конфліктності передбачає наявність у суб'єкта системних знань про природу конфлікту і способи його вирішення, але ці знання застосовуються формально. Суб'єкт свідомо віддає перевагу неупередженим діям або компромісу, не намагаючись критично осмислити ситуацію. Низька впевненість у собі викликає почуття психологічного дискомфорту.

Рівень дотримання нейтралітету вказує на те, що у суб'єкта є система знань про конфлікт, види конфліктів і можливі способи їх вирішення. Проте це не призводить до позитивного вирішення конфліктів. Суб'єкт пасивно приймає норми поведінки, які на нього накладаються іншими, і прагне досягти особистої автономії, навіть якщо це шкодить його власним інтересам.

Достатній рівень конфліктності характеризує суб'єкта, який володіє цілісною системою знань про природу конфлікту, його динаміку, можливі причини і ефективні способи вирішення. Він володіє розвиненою емпатією і орієнтований на позитивне побудування емоційних зв'язків. Суб'єкт використовує свої знання для прогнозування, попередження та успішного вирішення конфліктів. Він активно шукає конструктивні рішення.

Оптимальний рівень конфліктності характеризує суб'єкта зі сформованою системою знань про природу конфлікту, його динаміку, види, можливі причини і ефективні способи розв'язання. Суб'єкт усвідомлює важливість здатності знаходити оптимальні шляхи вирішення конфліктів. У нього розвинене почуття власної гідності і здатність поважати опонента, що створює сприятливу емоційну атмосферу під час розв'язання конфлікту. У конфліктній взаємодії формується і підтримується атмосфера партнерства, і суб'єкт уникає постконфліктного протистояння.

Автор даного підходу акцентує на когнітивному та емоційному аспектах конфліктності. Він виділяє оптимальний рівень конфліктності, що свідчить про те, що конфліктність не розглядається як абсолютно негативна якість особистості.

Усі зазначені підходи протиставляють різні напрямки взаємодії особистості з оточуючими. Вони розглядають готовність людини до розуміння інших та визнання їх права на власну думку та рішення, а також прагнення бути домінуючою стороною у взаєминах і готовність піти на конфлікт у разі невідповідності зовнішній ситуації власним бажанням і

цінностям. Ця дихотомія визначає два полярні підходи до поведінки людини – толерантну і конфліктну.

Проте такий лінійний, двомірний підхід може бути недостатнім для повного розуміння поведінки людини в соціальній взаємодії. Однозначне класифікування особистості як конфліктної чи толерантної не завжди відображає всю глибину і складність її поведінки в соціальних ситуаціях. Суб'єкт, якого дослідник може визначити як конфліктного, може вибрати компромісний спосіб взаємодії, іноді навіть бути толерантним. З іншого боку, толерантна особистість не завжди погоджуватиметься з іншими точками зору та способами дій.

Таким чином, існують підстави вважати, що однозначне пояснення активності особистості з точки зору одного з підходів – ситуаційного чи особистісного – може бути неповним і некоректним.

Справді, в соціальній психології і психології загалом розглядаються різні аспекти конфліктності особистості, і це може виражатися в використанні різних термінів та понять, таких як:

1. Конфліктна особистість: Це термін вказує на особистість, яка виявляє підвищену схильність до конфліктів або має характеристики, що сприяють виникненню та поглибленню конфліктів.

2. Конфліктогенна особистість: Ця категорія описує особистість, яка є джерелом або сприяє виникненню конфліктів у взаємодії з іншими.

3. Конфліктна поведінка: Цей термін стосується специфічних дій та реакцій особистості в ситуаціях конфлікту.

4. Схильність до конфліктної поведінки: Вказує на тенденцію особистості до виявлення агресії, неспокою або інших конфліктних реакцій у взаємодії з іншими.

5. Конфліктний потенціал особистості: Це поняття відноситься до можливостей або резервів особистості для виникнення та вирішення конфліктів [2].

Визначаючи поняття «конфліктна особистість», У. Клар вказує на людину, яка виявляє надмірну схильність до сприйняття ситуацій як конфліктних або схильна до реагування на різні обставини конфліктним чином. Така особистість може швидко відчутти загрозу або суперечливість у спілкуванні та реагувати на це агресією, опозицією або іншими конфліктними діями. Ця схильність може виникати із-за різних факторів, таких як особистісні риси, психологічний стан, досвід життя тощо [60].

Український науковець Г. Ложкін пропонує наступну класифікацію типів особистостей, які мають схильність до конфліктної поведінки:

1. Демонстративний тип характеризується бажанням завжди бути у центрі уваги, прагненням до успіху і готовністю йти на конфлікт, щоб залишитися помітним.

2. Ригідний тип відрізняється високою самооцінкою і неспроможністю адаптуватися, проявляє грубість у спілкуванні.

3. Некерований тип характеризується підвищеною імпульсивністю і непередбачуваною поведінкою, яка часто виявляється агресивною.

4. Надточний тип характеризується добросовісністю і скрупульозністю, має завищені вимоги до інших і проявляє підвищену тривожність, особливо у підозрах і чутливості до оцінки дій інших людей.

5. Раціоналістичний тип виявляє готовність до конфлікту у будь-який момент, якщо це сприятиме досягненню його особистих цілей.

6. Безконфліктний тип намагається уникати конфліктів, перекладаючи відповідальність на інших, хоча це не завжди розв'язує проблеми конфліктів [26, с. 82].

Згідно з Т. Дзюбою, психологічна готовність до взаємодії в умовах конфлікту передбачає наявність трьох взаємопов'язаних і взаємозалежних компонентів: когнітивного, операційного і особистісного. Тож, деструктивна конфліктність включає в себе порушення щодо цих компонентів. Щодо когнітивного компонента, в особистості, яка виявляє деструктивну конфліктність, можна виявити наступні ознаки: низький рівень

конфліктологічної компетентності характеризується неадекватним сприйманням та спотвореним розумінням конфлікту. Така особистість проявляє неспроможність до проведення конструктивного аналізу як об'єктивних, так і суб'єктивних факторів, що викликають конфлікт. Крім того, виявляються помилки у визначенні та аналізі проблемних та суперечливих ситуацій, і в результаті виникає тенденція до висування гіпотез щодо деструктивного розв'язання конфлікту.

Операційний компонент включає в себе набір досвіду, вмінь та навичок, необхідних для вирішення конфліктів, що виникають у взаємодії особистості з іншими людьми. У випадку деструктивної конфліктності цей компонент проявляється таким чином: маємо справу з фіксованим досвідом негативного та деструктивного вирішення конфліктів. Відсутність сформованих навичок уникнення та ефективного вирішення проблемних ситуацій; стійка тенденція до генерації та ескалації конфліктів; проявляється схильність до створення суперечливих та конфліктних міжособистісних відносин.

Деструктивна конфліктність базується на інтеграції різноманітних якостей, які визначають особистісний аспект. Це включає: неадекватні життєві цінності та орієнтації, які формують світогляд та підходи особистості до конфліктних ситуацій; високий рівень особистісної тривожності та агресивності, що може виявитися в неспокійному стані та тенденції до конфліктів. значна ригідність у поєднанні з низьким рівнем здатності до емпатії, що може обмежувати розуміння та співпереживання позиції інших людей; низька особистісна рефлексія, разом із заниженою або завищеною самооцінкою, що ускладнює адекватне оцінювання власної поведінки та реакцій у конфліктних ситуаціях [14].

На сучасному етапі спостерігається підвищений і постійно зростаючий інтерес до різних аспектів і форм конфліктності в соціальній психології. Проте, у вивченні соціальних конфліктів проблема конфліктності залишається не досить розробленою. В психологічній науці немає чіткого

визначення поняття «конфліктність», і питання про психологічну структуру та функції конфліктності особистості в міжособистісній взаємодії залишаються об'єктом дискусії, а також методи її діагностики потребують більш детального розгляду. Також важливими є аспекти впливу конфліктності на продуктивність комунікативної діяльності, механізми та умови її виникнення. Велике значення має розробка технологій, що сприяють формуванню конструктивної конфліктності особистості і оцінка їх ефективності.

Узагальнюючи, конфліктність особистості представляє собою важливу особистісну якість, яка визначає виникнення, розвиток та результати конфлікту. Використовуючи терміни «конфліктність» та «конфліктна особистість», дослідники зазвичай мають на увазі високий рівень конфліктності, який характеризується частим вступом в конфлікти. Однак такий підхід не враховує різноманітні аспекти конфліктності та її функції, включаючи як конструктивні, так і деструктивні аспекти взаємодії між індивідами. Результати аналізу дозволяють розглядати конфліктність як інтегративну особистісну якість, яка виражається в потребі виявляти конфліктні ситуації, і одночасно може впливати на активізацію соціальної сміливості, комунікативних та організаторських здібностей учасників спільної діяльності.

1.3. Розвиток комунікативної компетентності як фактору зниження конфліктності у професійному спілкуванні

В результаті аналізу діяльності сучасних організацій виявлено, що конфліктна взаємодія може спричинити негативні наслідки, такі як зменшення продуктивності праці, обсягів виробництва, збуту, а також падіння рентабельності та прибутковості. Це може послабити конкурентоспроможність організацій на ринку праці. Соціологічні

дослідження показали, що керівники проводять близько 70-80% свого робочого часу в умовах прихованих і відкритих конфліктів. Ігнорування цих конфліктів може призвести до подальших суперечок. Участь у конфліктних ситуаціях може займати до 20% робочого дня працівника підприємства [32].

Вивчаючи труднощі, що виникають у діловому спілкуванні колективу, які обумовлені їх особистісними визначальними факторами, ми прийшли до висновку, що ці труднощі мають варіабельний характер і пов'язані з розв'язанням таких завдань, як адаптація до нового соціального статусу, вимоги професійної діяльності та професійного оточення, набуття досвіду в діловому спілкуванні, а також вступ до нового соціального простору комунікативних відносин. Варто відзначити, що проблеми в комунікації також визначаються особистісними індивідуальними особливостями працівників, під час роботи у організації, та їхніми партнерами у спілкуванні, а саме унікальним поєднанням їхніх комунікативних якостей, які ускладнюють педагогічний контакт. До таких якостей можна віднести: схильність до ізоляції та недовіру в спілкуванні, не визнання себе як активного учасника спілкування, пасивність у комунікації та недостатню саморегуляцію.

В психологічній літературі відзначається важлива роль комунікативної компетентності в контексті ефективного спілкування. Комунікативна компетентність охоплює вміння і навички адекватного використання соціальних знань у процесі міжособистісного спілкування. Ця компетентність характеризується кількома ключовими аспектами.

По перше, комунікативна компетентність проявляється у здатності відповідати на контекстуальні особливості взаємин, в яких вона виникає. Первинний контекст, як правило, пов'язаний із спілкуванням зі співрозмовниками і включає в себе ефект «спільної мови» та «спільної ідентичності», які виникають на основі вибору тем для розмови, згадування спільних занять і виявлення загальних установок.

По друге, комунікативна компетентність включає у себе знання правил спілкування, адаптаційні навички та гнучкість у їх застосуванні, що є необхідними для будування ефективних міжособистісних відносин.

По третє, комунікативна компетентність більше спрямована на відносини між людьми, а не на індивідуальні особливості окремих осіб. Це означає, що ми говоримо про компетентність у будуванні відносин і соціальну вправність індивідів. Комунікативна компетентність включає в себе здатність підтримувати відносини з бажаним ступенем значущості, тобто здатність уникати конфліктів і впоратися з ними, коли стратегія уникання не працює [30, с. 420].

Перші оцінки комунікативної компетентності пов'язані з соціально-психологічною толерантністю, яка є особистісною властивістю суб'єкта спілкування. У загальному психологічному контексті толерантність визначається традиційно як здатність зменшувати реакцію на негативний вплив факторів завдяки зниженню чутливості до цього впливу. Соціально-психологічне розуміння толерантності передбачає прийняття різних точок зору, об'єктивність в оцінці людей та подій. Підвищення ефективності спілкування через розвиток комунікативної компетентності в тісному зв'язку з забезпеченням соціально-психологічної толерантності особистості.

У структурі явища толерантності особистості виділяють два компоненти: сенсуальну толерантність та диспозиційну (позиційну) толерантність:

1. Сенсуальна толерантність особистості – це здатність сприймати негативні ситуації або думки інших людей без негативних емоцій або пересудів. Це означає, що особистість може бути менш чутливою до потенційно образливих або конфліктних ситуацій у спілкуванні.

2. Диспозиційна (позиційна) толерантність особистості – це готовність приймати різні точки зору і думки інших людей, бути об'єктивним у власних оцінках і ставленні до інших. Цей аспект толерантності сприяє

співробітництву, вирішенню конфліктів та підтримувати позитивні відносини в міжособистісному спілкуванні.

Феномен толерантності обумовлюється різними факторами, включаючи соціогенетичний, психогенетичний (мікросередовищний) і біогенетичний. Ось як ці фактори впливають на формування толерантності:

1. Соціогенетичний фактор: Цей фактор вказує на вплив сукупності об'єктивних та суб'єктивних умов на формування і виявлення толерантності в суспільстві та в різних групах, включаючи професійні. Він визначається загальними соціальними установками, еталонами та стереотипами, а також загальною настановленістю суспільства. Наприклад, суспільство, яке підтримує гуманістичні та плюралістичні цінності, сприяє формуванню толерантності, тоді як антиособистісне і авторитарне суспільство може допомагати формуванню нетолерантних поглядів.

2. Психогенетичний (мікросередовищний) фактор: Цей фактор відноситься до впливу найближчого оточення індивіда, такого як сім'я, колектив, неформальні групи тощо, на формування і виявлення толерантності. Якщо соціогенетичні умови не перешкоджають, то мікросередовищний фактор може бути вирішальним у формуванні толерантності. Він включає в себе взаємодію з близькими людьми і формування поглядів на основі цієї взаємодії.

3. Біогенетичний фактор: Цей фактор вказує на вплив психофізіологічних особливостей індивіда на виявлення толерантності, залежно від таких аспектів, як стать, вік і темпераментні особливості. Біогенетичні особливості можуть впливати на те, як особистість сприймає та реагує на різні точки зору та думки інших людей.

Усі ці фактори взаємодіють і формують рівень толерантності особистості в конкретних умовах і визначають її здатність сприймати різні точки зору та бути відкритою до різноманітності думок і поглядів [30, с. 420].

Дослідження емоційної складової в управлінні конфліктами є невід'ємною та важливою частиною сучасного психологічного дослідження.

В контексті сучасної глобалізації вирішення конфліктів не обмежується лише до їх вирішення, додатково важливо навчити учасників конфлікту вести конструктивний діалог і сприяти подальшій співпраці. Це дозволяє учасникам конфлікту використовувати свої внутрішні ресурси, можливості та сприяє взаємному визнанню. Управління емоціями грає ключову роль у розв'язанні конфліктів і досягненні позитивних результатів. Розуміння та ефективне використання емоцій допомагають покращити комунікацію, зменшити напругу та конфліктність, сприяють знаходженню спільних рішень та способів вирішення суперечок.

Сучасна вітчизняна психологічна наука охарактеризувала емоції як «загальну активну форму переживання своєї життєдіяльності» [29]. Це означає, що коли виникає емоційне збудження в організмі, воно завжди супроводжується зовнішнім (експресивними) або внутрішнім (вісцеральними) виразами. Для сучасної особистості важливо володіти як експресивними, так і вісцеральними засобами вираження емоцій, вміти їх розпізнавати, швидко інтерпретувати, керувати ними та впливати на подальший розвиток конфлікту. Ця здатність стала важливою потребою в сучасному житті.

Управління емоціями та вміння виразно проявляти їх допомагають ефективніше взаємодіяти з іншими людьми, зменшують ризик ескалації конфліктів і сприяють конструктивному вирішенню проблем. Важливо навчитися розрізняти і керувати емоціями як внутрішніми переживаннями, так і їхнім вираженням на зовнішньому рівні, щоб досягти успішних результатів в управлінні конфліктами та спілкуванні в цілому [29].

Американські дослідники К. Клок і Д. Голдсміт наголошують, що учасники конфлікту часто маскують свої справжні почуття під маскою емоцій. Це відбувається з метою завадити іншому учаснику конфлікту (або посереднику) розкрити їх справжні інтереси [59, с. 82–83]. Наприклад:

1. Звинувачення представляють собою спробу визнати власну провину, іноді люди, які відчують себе винними у чомусь, звинувачують інших, щоб відволікти увагу від своєї провини.

2. Образа вказує на заперечення індивіда. Він може говорити більше про залежність самого автора образи, а ніж про характер того, на кого вона спрямована.

3. Гнів може сприйматися як слабкість, хоча насправді він виражає бажання спілкуватися та взаємодіяти, але при цьому зберігати певну відстань, що є проявом вразливості.

4. Оборонна позиція може відображати егоїзм. Людина помилково може вважати, що конфлікт спрямований особисто проти неї, і вважає, що інша сторона має лише негативні наміри.

5. Спроба відступу може свідчити про лютю. Людина може намагатися «втекти» від конфлікту через страх перед власною люттю та бажання помститися іншій стороні.

6. Пасивність може бути сприйнята як агресія. Зовнішнє покорення може маскувати схований опір.

7. Наступ може бути спробою відвести увагу. Напади можуть використовуватися для того, щоб приховати власні слабкості.

8. Вияв цинізму чи байдужості може свідчити про приховану турботу і стурбованість. Апатія та цинізм часто говорять про те, що людина дійсно турбується про щось глибоко, але не виражає це відкрито.

У кожному конфлікті існують як зовнішні, так і внутрішні позиції учасників. Зовнішні позиції включають вимоги та установки, які вони виражають відкрито. Але під цими зовнішніми позиціями завжди ховаються справжні інтереси, цінності та мотиви, які привели їх до участі у конфлікті. Розкриття та розуміння цих справжніх інтересів може стати ключем до успішного управління конфліктом [59, с. 82–83].

Вітчизняний дослідник Г. Ложкін вказує, що внутрішня позиція учасника конфлікту може бути прихованою навіть від самого індивіда і може

існувати на неусвідомлюваному рівні. Часто учасники конфлікту не можуть висловити свою справжню внутрішню позицію, не усвідомлюють свої справжні інтереси. Проте володіння навичками роботи з емоціями може допомогти особистості розібратися в собі, бути щирою перед собою, усвідомити своє справжнє ставлення до конфліктної ситуації [27].

Поведінкові стратегії учасників конфлікту описуються як психологічні стратегії. Дослідники Б. Лeko і Г. Чуйко наводять наступні психологічні стратегії:

1. Реактивне знецінення: один учасник конфлікту негативно реагує на будь-яку пропозицію іншого учасника лише через відсутність довіри до нього.

2. Синдром «першого кроку»: учасники вважають, що той, хто робить перший крок до примирення, є слабкішим.

3. Страх втрат і прийняття ризиків: учасники готові ризикувати, щоб уникнути втрат, але не готові ризикувати для вирішення конфлікту.

4. Вибіркове сприйняття: відсівання інформації, яка суперечить власному уявленню про світ. Для подолання цього обмеження учасники повинні розглядати проблему з різних позицій, узагальнювати і оцінювати позицію іншого учасника.

Вивчення і розуміння цих стратегій може бути корисним для ефективного управління конфліктами та досягнення конструктивних результатів в спілкуванні [25, с. 253–255].

Конфліктогени – це слова, дії або бездіяльність, які провокують виникнення конфлікту і викликають емоційну напругу. Це все, що людина вважає для себе образливим. Більшість конфліктогенів можна класифікувати в один із трьох типів:

Прагнення до переваги: це включає поблажливе ставлення, хвалькуватість, категоричні висловлювання, нав'язування власних порад та перебивання співрозмовника.

Вияв агресивності: це може бути природною рисою особистості або ситуативним проявом, як реакція на обставини, що склалися.

Вияв егоїзму: це ставлення до іншої людини як до об'єкта та засобу досягнення власних корисних цілей.

Австрійський дослідник Ф. Глазл виділяє дев'ять сходинок у конфлікті, із кожним новим етапом конфлікту учасники використовують більш «важкі» і емоційно насичені конфліктогени. Це стає необхідним для відновлення психологічної рівноваги, яку вони втратили на попередніх етапах конфлікту.

Психологічні стратегії та фази ескалації конфлікту, описані австрійським дослідником Ф. Глазлом, поділяються на три фази:

Перша фаза (фаза посилення):

1. Перемога-перемога: Учасники конфлікту вірять, що можна досягти перемоги без зазіхання на інтереси опонента. Надія на виграш домінує над страхом.

2. Дебати: Учасники конфлікту намагаються вести аргументовану дискусію для досягнення перемоги. Рівновага між надією і страхом змінюється.

Друга фаза (фаза іміджу та коаліції):

3. Імідж і коаліція: Учасники конфлікту спрямовують свої зусилля на покращення власного іміджу та формування союзів для досягнення своїх цілей. Поступово виникає страх втрати обличчя.

4. Втрата обличчя: Втрата обличчя стає більш помітною, і учасники починають спрямовувати зусилля на збереження свого іміджу.

5. Стратегія загроз: Учасники конфлікту вживають стратегії загроз для досягнення перемоги. Зростає страх втрати обличчя, і вони діють за принципом «перемога-поразка».

Третя фаза (фаза обмеженого знищення):

6. Обмежені знищуючі удари: Учасники конфлікту виявляють насилля та обмежене знищення, втрачаючи волю.

7. Розгром: Насильство посилюється, і учасники конфлікту віддають перевагу стратегії «поразка-поразка».

8. Разом у прірву: Конфлікт доходить до стадії, коли учасники бажають знищити один одного, навіть якщо це призводить до власного руйнування [58].

У діловій взаємодії діяльності можливе використання п'яти основних типів поведінки у конфліктній ситуації, визначених з допомогою методу Томаса-Кілмена. Протистояння або конкуренція представляє собою тип поведінки, що може виявитися ефективним у випадку, коли особа має певну владу, переконана у правильності своїх рішень чи підходів, і володіє достатніми ресурсами для наполягання. Однак в особистих відносинах конкуренція може викликати відчуженість. Застосування цього типу поведінки не рекомендується без належної влади, підтримки чи адекватного оточення (наприклад, відсутність керівництва), оскільки це може призвести до невдачі. Ефективність цього типу поведінки рекомендується у випадках, коли це обґрунтовано відповідними обставинами (за визначенням Дж. Грехема Скотта):

- З врахуванням великої актуальності отримання для індивіда результату, який сприятиме вирішенню проблеми на його користь.

- У випадку, коли особа має достатній авторитет для самостійного прийняття рішень, а аналіз ситуації вказує на те, що його варіант – найоптимальніший.

- При необхідності швидкого прийняття рішення та наявності достатньої влади у відповідності до цього.

- У випадку відсутності альтернативи, коли немає чого вже втрачати.

- У критичних ситуаціях, що вимагають негайної реакції.

- За умови неможливості зізнатися перед іншими у безвиході свого становища, оскільки хтось повинен вести інших за собою.

- При необхідності прийняти нестандартне рішення та наявності повноважень для цього.

– При виборі цього типу поведінки кожен учасник конфлікту спрямований на досягнення перемоги та враховує виключно свої інтереси.

Уникання або стратегія втечі використовується в таких випадках:

– Коли проблема, яка виникла внаслідок конфлікту інтересів, не є надто значущою і не варта витрати сил на її вирішення.

– Коли індивід відчуває свою неправоту, стаючи все більш переконаним у перевагах аргументів чи владних повноважень опонента.

– Під час взаємодії з «складною» особою, коли відсутні підстави продовжувати спілкування з нею.

– У випадку, коли потрібно прийняти рішення, а індивід не має достатньої інформації щодо того, як це зробити.

– Коли виявлено, що конфлікт є дріб'язковим, і його проблеми не зачіпають принципових аспектів діяльності.

– У випадку відсутності необхідної інформації для вирішення проблеми.

Загалом, рекомендації щодо застосування стилю уникання визначаються наступними типами ситуацій:

– Коли напруга стає надто великою, і особа відчуває потребу знизити її інтенсивність.

– Якщо вирішення проблеми не є критично важливим для особи, і вона сприймає рішення як настільки тривіальне, що його вирішення не варто витрат зусиль.

– Коли на даний момент особі не всі умови видаються прийнятними, і вирішення проблеми може призвести до додаткових неприємностей.

– Коли особа впевнена в неможливості розв'язання конфлікту на свою користь або не бажає цього робити.

– Прагнення виграти час для отримання додаткової інформації або отримання підтримки від інших.

– Усвідомлення того, що розв'язання конфлікту в умовах, які склалися, обійдеться особі надто дорого.

– Відсутність достатніх повноважень для вирішення проблеми або відсутність можливості вирішити її так, як бажає особа.

– Усвідомлення переваг опонента в контексті вирішення проблеми.

– Усвідомлення небезпеки спроби розв’язання проблеми, оскільки її відкрите обговорення може лише погіршити ситуацію.

Уникання, з одного боку, може тлумачитися як ухиляння від проблеми та відповідальності, а з іншого – як цілком конструктивна реакція на конфліктну ситуацію. Якщо особа обирає ігнорування та утримання свого власного ставлення до конфлікту, це може призвести до того, що сам конфлікт вирішиться навіть без її активної участі. У інших випадках особа може повертатися до проблеми лише тоді, коли вона відчує внутрішню готовність до цього.

Пристосування, чи поступка, вважається адекватною стратегією в таких обставинах:

– Коли результат справи не має принципового значення для індивіда, але є надто важливим для його опонента.

– У випадках, коли протилежна сторона має більше влади і, отже, виграє в будь-якому випадку.

– Коли особа розуміє, що погоджуючись на певні компроміси, вона не втратить багато.

– У випадках, коли необхідно тимчасово пом’якшити ситуацію, а потім повернутися до обговорення питання, сподіваючись на успіх.

В даному випадку особа здійснює поступки та приймає рішення, що відповідають вимогам її опонента. Це нагадує уникання, оскільки включає відкладення вирішення проблеми на майбутнє. Відмінність полягає в тому, що пристосування передбачає спільні дії з опонентом, погодження на його вимоги та пропозиції. У відміну від уникання, коли особа просто відкидає проблему, пристосовуючись, вона вчиняє конкретні кроки, погоджуючись чи жертвуючи своїми інтересами для відновлення гармонії. Це може включати компроміси та жертви в інтересах партнера, з метою пом’якшення конфлікту

та відновлення позитивної динаміки. Часто цей підхід використовується для виграшу часу, підготовки та досягнення бажаних результатів в подальшому.

Пристосування як тип поведінки рекомендується використовувати в таких випадках:

- Якщо особу не особливо турбує те, що сталося.
- Коли особа прагне зберегти позитивні відносини з іншими людьми.
- Якщо особа усвідомлює, що важливіше зберегти доброзичливі стосунки, ніж захищати свої власні інтереси.
- Коли особа переконана, що результат є значно важливішим для іншої людини, ніж для неї самої.
- Усвідомлюючи, що правда знаходиться на боці опонента.
- У випадках обмежених шансів на перемогу та обмежених владних ресурсів.
- Маючи впевненість, що протилежна сторона здобуде корисний урок з цієї ситуації, якщо піти назустріч її бажанням.

Отже, пристосовуючись до думки та поведінки іншої людини, особа пом'якшує конфліктну ситуацію, що може призвести до відновлення гармонії в стосунках [4].

Співпраця. Така поведінка спрямована на пошук рішення, яке б задовольнило інтереси всіх сторін. Тому втягнені в конфлікт сторони, захищаючи свої інтереси, намагаються плідно співпрацювати. Цей тип поведінки вимагає тривалішої роботи, оскільки індивіди спочатку висловлюють свої інтереси, потреби, стурбованість, а потім обговорюють їх. За наявності достатнього часу, актуальності проблеми для обох сторін цілком можливе випрацювання взаємовигідного рішення. Особливо ефективна співпраця, коли сторони мають різні приховані потреби, стратегічні цілі та плани на майбутнє, що і є безпосереднім джерелом конфлікту. Але спершу вони повинні відмовитися від сильного протистояння, обговорити проблему, намагаючись знайти найраціональніші способи її розв'язання.

Співпраця є оптимальним типом поведінки у таких ситуаціях:

– Якщо вирішення проблеми вкрай важливе для обох сторін, і ніхто не має наміру поступитися в інтересах.

– Якщо сторони мають тісні, тривалі та взаємозалежні стосунки.

– Якщо сторони мають достатньо часу на вирішення проблеми, зокрема, можуть розглядати перспективні плани для вирішення конфлікту.

– Якщо сторони обізнані з проблемою та чітко усвідомлюють свої та зустрічні інтереси.

– Якщо обидва опоненти мають намір висловити певні ідеї та активно співпрацювати над знаходженням рішення.

– Якщо обидва опоненти здатні висловити зміст своїх інтересів та вислухати один одного.

– Якщо сторони мають однаковий рівень влади або не усвідомлюють відмінностей у своєму становищі.

Співпраця розглядається як розумний підхід до вирішення проблеми, найпродуктивніша стратегія та стиль поведінки в конфліктах.

Компроміс. Компромісна поведінка передбачає вирішення проблеми через обмін умовами. Цей тип виявляється особливо ефективним у випадках, коли сторони розуміють, що одночасне досягнення однакового результату неможливе. Компроміс проявляє себе як продуктивний метод у таких обставинах:

– Обидві сторони мають однаковий рівень влади, а їхні інтереси взаємовиключні.

– Індивід намагається знайти швидке рішення, враховуючи обмежений час або розуміючи, що це економічний та ефективний підхід.

– Особа налаштована на тимчасове розв'язання або короткостроковий виграш.

– Інші методи вирішення проблеми виявились неефективними.

– Є можливість зробити деякі корективи в попередній постановці завдання.

– Усвідомлюється, що компроміс збереже взаємини, тому вигідно отримати хоча б щось, ніж втратити все.

У деяких обставинах співпраця може бути неможливою, наприклад, коли жодна зі сторін не має часу або енергії для співпраці, або їхні інтереси взаємовиключні. У таких випадках ефективним може виявитися компроміс. Цей метод часто використовується як вдалий варіант відступу або остання спроба знайти оптимальне рішення. Проте важливо враховувати, що, якщо компроміс досягається без ретельного аналізу можливих варіантів вирішення проблеми, він не завжди може бути оптимальним виходом із конфлікту [4].

Володіння емоційними навичками є дуже важливим для ефективного управління конфліктами у повсякденному житті. Емпатія грає ключову роль в розумінні, управлінні та вирішенні конфліктів. Поняття емпатія (грец. *empathēia* – співчуття, співпереживання), у психології, ця здатність розглядається як здатність розуміти внутрішній світ іншої особи або як уміння перейматися її емоційним станом і відтворювати модальність її емоційних переживань у співрозмовника.

Емпатія передбачає безперешкодний і безоціночний інтерес до іншої особи та відсутність суджень щодо її дій та емоцій. Це включає в себе вміння слухати, але не оцінювати, не аналізувати, але відчувати і співчувати.

Ефективність емпатії виявляється найкраще, коли вона виражена у словесній формі. Тому для управління конфліктами рекомендується виразно виражати свої власні почуття без будь-якого аналізу. Додатково, емпатія є корисним інструментом для профілактики професійного вигорання [3, с. 7].

Емпатія виступає як основа для моделі ненасильницького спілкування, розробленої американським психологом доктором М. Розенбергом. Ця модель пропонує змінити звичну стратегію мислення і поведінки в конфліктних ситуаціях з реактивної (як відповідь на подразники) на усвідомлену і співчутливу. В цій моделі важливо розвинути глибоке внутрішнє розуміння себе та своїх потреб, провести безоцінний діалог з

іншими людьми і проявити увагу та повагу до своїх власних почуттів і почуттів опонента, а також його потреб і інтересів [58].

Емпатія проявляється у різних формах, таких як співпереживання, співчуття і учування. Перше з них означає відчуття емоційних станів іншої людини через ідентифікацію з нею. Друга форма передбачає власне переживання власних емоційних станів через співчуття до почуттів іншої людини. Співчуття виражається у сприйнятті внутрішнього світу інших людей і об'єктів мистецтва.

Згідно з цими формами, існують різні види емпатії:

– Емоційна емпатія базується на механізмах проєкції, співпереживання та наслідування емоційних реакцій іншої людини.

– Когнітивна емпатія ґрунтується на інтелектуальних процесах, таких як аналогії та порівняння.

– Предикативна емпатія включає в себе здатність передбачати афективні реакції іншої людини в ситуаціях, які сприяють виникненню емоцій.

– Естетична емпатія полягає в сприйнятті художнього об'єкта, що приносить естетичну насолоду.

Усі форми та види емпатії передбачають розвиненість емоційно-почуттєвої сфери особистості та спрямовані на глибоке розуміння інших людей. Це сприяє самовдосконаленню, збагаченню власного емоційного світу і розвитку навичок контролю та саморегуляції в різних ситуаціях. Отже, емпатичне розуміння інших людей базується на емоційному досвіді і відображає важливу роль у формуванні міжособистісних відносин.

І. Зязюн вважає, що емоції грають ключову роль як адаптивні механізми, сприяючи виживанню організму на всіх рівнях. Він стверджує, що емоції визначаються фіксованими тілесними реакціями, які відповідають базовим адаптивним біологічним процесам. З цієї точки зору, емоції можна розглядати як «емоційні фільтри» які надають емоційний зміст реальності. Деякі з цих фільтрів сформувалися в ході еволюції, інші є результатом

індивідуального розвитку. Емоції є засобом вираження індивідуальності, і вони мають комунікативний характер. Він також наголошує, що емоційна компетентність особистості пов'язана з її соціальною компетентністю. Емоційна компетентність включає в себе розуміння власних емоцій та вміння керувати ними, а також розуміння емоцій інших людей.

Дослідження ролі емоцій у міжособистісних відносинах показали, що емоційна компетентність особистості тісно пов'язана з її соціальною компетентністю. Поняття «соціальної референтності» вказує на те, що емоції визнаються результатом оцінки людьми свого оточення [18].

Крім того, розуміння іншими людьми їхніх емоцій і володіння навичками емоційної саморегуляції відображаються в поняттях «емоційного інтелекту» і «емоційної грамотності». Ці поняття передбачають розвиток навичок, таких як самосвідомість, емпатія, самосприйняття, комунікативні навички, впевненість у собі та вирішення конфліктів [11].

О. Коваленко вводить поняття «емпатичної культури» як інтегративну якість особистості, де об'єднуються емоційний, когнітивний та діяльнісний (поведінковий) компоненти взаємоспілкування. У контексті професійної діяльності, зокрема у сфері послуг, ця культура виявляється наступним чином:

Емоційний компонент передбачає спроможність відгукуватися на емоції та переживання інших людей, виражаючи співчуття та емпатію. Це включає в себе здатність емоційно співпереживати та інтуїтивно розуміти емоційний стан співрозмовника.

Когнітивний компонент полягає в здатності розпізнавати думки і почуття інших осіб, передбачати напрям спілкування на основі спостережливості та слухання з емпатією. Це означає вміння розуміти погляди та почуття інших людей на основі емпатичного сприймання.

Діяльнісний (поведінковий) компонент включає в себе здатність ефективно спілкуватися та будувати відносини з клієнтами чи колегами. Це

передбачає урахування точки зору та внутрішньої позиції інших осіб під час спілкування [22].

Тривала готовність до безконфліктного спілкування є особливим видом комунікативної компетентності, що складається з різних взаємозалежних компонентів:

Мотиваційна готовність визначається системою мотивів, що спонукають особистість до безконфліктного спілкування, такими як психологічна налаштованість на спілкування, бажання уникнути конфліктів, свідомість значущості безконфліктного спілкування для самої особи та її партнера. Це включає ідеал толерантного спілкування та переконаність у важливості нормальних міжособистісних відносин.

Загальна професійна готовність до безконфліктного спілкування визначається рівнем знань і вмінь спілкуватися без конфліктів, здатністю знаходити спільну мову з іншими людьми, а також розвитком психічних пізнавальних процесів, які надають адекватні уявлення про об'єкт спілкування.

Емоційно-вольова готовність визначається здатністю особистості регулювати свої емоційні стани (емоції, афекти, настрої і т. д.) за допомогою вольових зусиль під час спілкування. Це включає в себе здатність стримувати себе, переконувати інших та інші аспекти емоційної регуляції. Всі ці компоненти готовності до безконфліктного спілкування взаємодіють і взаємно впливають один на одного [50].

Здатність до продуктивного та безконфліктного спілкування є не лише важливою професійною якістю будь-якого працівника, але також необхідною складовою культури кожної особистості. Оцінка самої себе виражається у щоденному житті через відповідний, рівноправний та партнерський стиль спілкування.

Розвиток комунікативної компетентності можна здійснювати за допомогою різноманітних методів, включаючи як традиційні підходи (освітні), так і нетрадиційні методи (як от тренінгові соціально-психологічні

вправи, рольові та ділові ігри, арт-терапія тощо). Всі ці методи спрямовані на розвиток різних аспектів особистості. Під час використання цих методів фахівці не лише збагачують та поглиблюють свої знання та навички у сфері соціальної взаємодії, але також застосовують їх на практиці.

Дослідження вказують на те, що навчання в тренінгових групах впливає на різні аспекти життя учасників, такі як зміна життєвої позиції, перегляд установок, підвищення рівня самосвідомості, і покращення комунікативної компетентності. Під час спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу, з одного боку, працівники здобувають нові знання, навички та досвід, а з іншого боку, коригують і змінюють вже сформовані методи та засоби спілкування особистості

Науковці визнають компетентність у спілкуванні як процес розвитку знань, соціальних установок, умінь та досвіду в області міжособистого спілкування. Вони також рекомендують використовувати психологічний вплив, заснований на активних методах, під загальним терміном «соціально-психологічний тренінг» [37].

Розвиток комунікативної компетентності особистості найкраще здійснювати у контексті загального процесу формування їхньої професійної компетентності. Важливо керуватися принципами поступовості та поетапності, щоб надати можливість усвідомлювати свої індивідуальні особливості та комунікативні навички та здійснювати їх подальший аналіз. В цей період слід розробляти власні стратегії компенсації індивідуальних особливостей, які можуть створювати труднощі у професійній діяльності, зменшувати їх залежність від чужих думок, розвивати власну систему поглядів та позицій, розширювати навички комунікації і здатність до рольової поведінки [18].

Інтегральною частиною процесу розвитку комунікативних навичок є уявне моделювання своєї поведінки в різноманітних ситуаціях. Планування своїх дій «в уяві» є важливою складовою комунікативного процесу, яка виявляється в здатності прогнозувати та уявно розігрувати спілкування. Ця

здатність може надати враження непосредньої інтуїтивної поведінки, однак в деяких випадках такі дії можуть здаватися менш раціональними і не пояснюватися легко.

І. Бех переконаний, що соціально-психологічний тренінг має універсальний вплив на особистість, створюючи оптимальні умови для регуляції всієї її системи. Він також сприяє підвищенню стійкості до емоційних викликів у професійній діяльності [5].

Розвиток комунікативної компетентності особистості повинен бути всебічним і охоплювати перцептивний, комунікативний та інтерактивний аспекти спілкування. Під час соціально-психологічного тренінгу можна визначити та вплинути на соціально-комунікативні утворення, що базуються на відносинах «суб'єкт-суб'єкт» які не завжди є об'єктивними, але мають особистісне значення. Якість професійного спілкування залежить від глибини самоусвідомлення та знань про власну особистість, рефлексивного ставлення до самих себе як суб'єктів спілкування, здатності розрізняти та адекватно виражати власні почуття та психоемоційні стани [36].

Аналіз конкретних професійних ситуацій є ефективним методом формування та покращення комунікативних навичок майбутнього фахівця за допомогою практичного та чуттєвого досвіду.

Ділова гра важливо сприяє швидкому розвитку професійних комунікативних навичок серед студентів, а також сприяє розвитку творчого професійного мислення, здатності приймати рішення, та поліпшує їх розуміння співрозмовника та інші соціальні навички. В. Тюріна підкреслює, що ігрові вправи сприяють особистісному розвитку, дозволяючи індивідууму усвідомлювати свої психічні стани, адекватно оцінювати їх і контролювати, що сприяє збереженню психічного здоров'я та досягненню успіху в професійній діяльності [48].

Комунікативна компетентність формується завдяки безпосередній взаємодії між людьми, і вона завжди розвивається в соціальному контексті. Основні чинники, які визначають її розвиток, включають в себе життєвий

досвід особистості, її загальну ерудицію, мистецтво та спеціальні наукові методи. Цей досвід здобувається як під час безпосередньої взаємодії між людьми, так і опосередковано, через вивчення літератури, театру, кіно та інших джерел, які надають інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії та методи їх вирішення. Під час навчання комунікативній сфері, особистість вивчає засоби аналізу комунікативних ситуацій у формі словесних та візуальних форм, які запозичує з культурного оточення.

З врахуванням вищезазначених особливостей можна прийти до висновку, що процес розвитку комунікативної компетентності фахівців повинен бути орієнтований на особистісний підхід та розглядатися в контексті неперервного розвитку особистості. Зміст розвитку комунікативної компетентності включає в себе внутрішні потреби та зовнішні цілі, завдання, вплив соціального середовища, взаємодію та взаєморозуміння, що забезпечує йому реальну динаміку.

РОЗДІЛ II

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ НА КОНФЛІКТНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ

2.1. Аналіз рівня комунікативної компетентності та конфліктності особистості

Емпіричне дослідження було проведено на базі Відділу освіти, культури та туризму Великомихайлівської селищної ради Роздільнянського району Одеської області. В ньому бвзяло участь 17 фахівців відділу віком від 25 до 65 років.

На першому етапі дослідження нами було здійснено підбір діагностичних методик та проведено первинний зріз показників комунікативної компетенції та конфліктності особистості січня-лютого 2023 р. На наступному етапі (з березня по квітень 2023 року) було розроблено та впроваджено соціально-психологічний тренінг розвитку комунікативної компетентності. На четвертому етапі був здійснений психодіагностичний зріз для перевірки результативності соціально-психологічного тренінгу. Завершальний етап дослідження полягав у аналізі статистичних даних та формуванні висновків емпіричного дослідження.

Для проведення емпіричного дослідження нами було застосовано шість психодіагностичних методик з яких: методика вивчення комунікативних і організаторських вмінь (КОВ-2), методика діагностики комунікативного контролю (М. Шнайдер), методика оцінювання способів реагування під час конфлікту (К. Томас), тест «Чи вмієте Ви слухати?» (М.Шнайдер), тест «Чи вмієте Ви спілкуватися?» та тест «Вміння викладати свої думки».

Отже, первинний психодіагностичний зріз дозволив отримати існуючі показники комунікативної компетентності працівників відділу. За методикою вивчення комунікативних і організаторських вмінь (КОВ-2), нами були

отримані результати комунікативних умінь фахівців відділу культури (табл.2.1).

Встановлено, що низький рівень комунікативних умінь характерний для 5,88 % досліджуваних, а рівень нижче середнього 29,41%, таким особистостям характерне відсутність прагнення до спілкування, відчуття самотності у новій компанії, самотність у вільний час, обмеження знайомств, труднощі у встановленні контактів з людьми, труднощі у виступах перед аудиторією, погана орієнтація в незнайомій ситуації, невміння відстоювати свою думку, важке переживання образи. Такі особистості не проявляють ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникають прийняття самостійних рішень.

Таблиця 2.1.

Показники комунікативних умінь фахівців (%)

Рівень розвитку комунікативної компетентності	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий
Досліджувані (n=17)	5,88	29,41	17,64	29,41	17,64

Середній рівень комунікативних умінь встановлено у 17,64 % респондентів. Для цього рівня комунікативних умінь характерне прагнення до контакту з людьми, відсутність обмеження кола своїх знайомств, вміння відстояти власну думку. Однак потенціал цих схильностей не характеризується високою стійкістю.

Високим рівнем комунікативних умінь володіють 29,41 % фахівців, що говорить про швидку адаптацію до нової ситуації, швидке налагодження контактів та пошук друзів, постійне розширення кола знайомств, активну громадську діяльність, залученість до допомоги близьким друзям, ініціативність у спілкуванні.

Дуже високим рівнем комунікативних умінь володіють 17,64 % працівників відділу, що свідчить про швидку орієнтацію у складних ситуаціях, невимушену поведінку в новому колективі. Дуже високий рівень комунікативних умінь вказує на ініціативність та вміння відстоювати власну думку.

Аналіз показників конфліктності працівників відділу, за методикою діагностики комунікативного контролю (М. Шнайдер), вказує на не надто високий рівень конфліктності, але і не є достатньо низьким, щоб стверджувати про переважну безконфліктність працівників відділу освіти, культури та туризму (табл. 2.2.).

Високий рівень комунікативного контролю встановлено у 23,52 % респондентів, що свідчить про те, що такі фахівці постійно слідкують за собою та управляють виявленням своїх емоцій. Середній рівень комунікативного контролю встановлена у переважної кількості досліджуваних, такі працівники у спілкуванні щирі, доброзичливі до інших, стримані в емоційних проявах, співвідносять свої реакції з поведінкою оточуючих людей.

Низький рівень комунікативного контролю встановлено у 17,64 % фахівців, що вказує на високу імпульсивність у спілкуванні, відкритість, розкутість, поведінка може мало змінюватись в залежності від ситуації спілкування і не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей.

Таблиця 2.2.

Аналіз показників комунікативної толерантності працівників відділу бухгалтерії (%)

Рівень комунікативного контролю	Низький	Середній	Високий
Досліджувані (n=17)	17,64	58,82	23,52

Важливим показником конфліктності особистості є стратегії поведінки у конфліктній ситуації. Проведений психодіагностичний зріз дозволив встановити основні стратегії поведінки працівників відділу освіти у конфлікті за методикою оцінювання способів реагування під час конфлікту (К. Томаса). На початкових стадіях вивчення конфліктів широко використовувався термін «вирішення конфліктів», що передбачало можливість врегулювання або ліквідації конфлікту. Отже, головною метою було досягнення ідеального стану без конфліктів, де люди працюють у гармонії.

Проте, останнім часом підхід фахівців до цього аспекту конфліктного дослідження значно змінився. Ця зміна обумовлена, на думку К. Томаса, двома чинниками: усвідомленням надмірності намагань до повного припинення конфліктів і підтвердженням існування позитивних функцій конфліктів. Таким чином, згідно з підходом К. Томаса, акцент слід перенести з ліквідації конфліктів на управління ними. Отже, автор вважає за необхідне зосередити увагу на наступних аспектах зміни конфліктів: типові реакції людей у конфліктних ситуаціях, які з них є більш продуктивними або деструктивними, і яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

Психодіагностика стратегій поведінки вказує, що домінуючою є стратегія компромісу 47,17% та уникнення 29,41% (табл. 2.2).

Стратегія суперництва та співпраці є не чисельною серед працівників – 11,76 % та найменший показник фіксується зі стратегією пристосування 5,88%. Як зазначає К. Томас, при уникненні конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху. У випадках, коли використовуються форми поведінки, такі як конкуренція, пристосування і компроміс, одна зі сторін отримує перевагу, інша втрачає, або обидві сторони зазнають збитків, оскільки роблять компроміси. Лише в ситуації співпраці обидві сторони досягають успіху. Відповідно ефективною стратегією поведінки у конфлікті володіє незначна кількість співробітників, тому існує необхідність у підвищенні обізнаності фахівців щодо конструктивних форм поведінки.

Таблиця 2.3.

**Аналіз стратегій реагування під час конфлікту працівників відділу
бухгалтерії (%)**

	Стилі поведінки у конфлікті	Досліджувані (n=17)
1.	суперництва (конкуренції)	11,76
2.	співпраці	11,76
3.	компромісу	41,17
4.	уникнення	29,41
5.	пристосування	5,88

Вивчення комунікативних навичок працівників відділу культури проводилося за допомогою трьох методик: тест «Чи вмієте Ви слухати?» (М.Шнайдер), тест «Чи вмієте Ви спілкуватися?» та тест «Вміння викладати свої думки» (табл. 2.4).

Результати тестування навичок слухання вказують на те, що 29,41 % фахівців є поганими співрозмовниками та потребують покращення навичок слухання. Середній рівень показників навичок слухання склали більшість працівників, що складає 47,05 % усієї вибірки. Такий рівень навичок слухання вказує на деякі недоліки. Такі співробітники критично ставиться до висловлювань, їм ще бракує деяких компетенцій хорошого співрозмовника, схильні до поспішних висновків, загострюють увагу на манері говорити, на дрібницях і образах, не щирі, шукають прихованого значення сказаного, монополізують розмову.

У 17,64 % респондентів результат виявився високим, що може свідчити про те, що вони хороші співбесідники, але іноді відмовляють партнеру у повній увазі, але можуть не дати йому час розкрити свою думку повністю, мають темп мовлення відмінний від темпу співбесідника. Найвищий рівень навичок активного слухання встановлено у 5,88 % обстежуваних, що характеризує їх як чудових співбесідників і неконфліктних людей. Вони

уміють слухати, а їх стиль спілкування може стати прикладом для оточуючих.

Таблиця 2.4.

Аналіз показників комунікативних навичок працівників відділу бухгалтерії (%)

Рівні показників комунікативних навичок	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
Навички активного слухання	29,41	47,05	17,64	5,88
Навички спілкування	11,76	58,82	29,41	–
Вміння висловлювати думки	17,64	41,17	41,17	

Дослідження навичок активного слухання дозволило виявити, що низький їх рівень становить у 11,76 % вибірки та вказує, що такі фахівці замкнені та не надто люблять спілкуватися. Найвищий показник серед фахівців 58,82% є середнім, що вказує на певну сором'язливість, піддавання маніпуляціям, невміння сказати «ні». У 29,41 % респондентів встановлено високий рівень навичок спілкування, що вказує на вміння підтримати розмову, повернути до себе людей але і вміння відстоювати власні межі. Показників, які б виявляли нав'язливих та егоїстичних співробітників, які шукають вигоди у спілкування, а не взаємодії – виявлено не було.

Важлива навичка комунікативної компетентності – вміння висловлювати власні думки є важливим аспектом вирішення конфліктних ситуацій. У нашому дослідженні встановлено 41,17 % респондентів, які володіють цією навичкою на найвищому рівні, що характеризує їх як тих, які

вміють логічно обґрунтовано та коректно викладати власні думки. Але такі ж самі показники у 41,17 % респондентів, які володіють навичкою викладати власні думки на середньому рівні та 17,64%, які мають проблеми з висловленням власної думки.

Відповідно до отриманих результатів та завдання дослідженнями нами було розроблено тренінг для підвищення рівня комунікативної компетентності та дослідження змін після його впровадження. Тренінг проводився на базі закладу у вихідні дні у спеціально обладнаному конференц залі. Організація тренінгу забезпечувала комфортне розміщення учасників на стільцях напівколом, забезпечено наочно-методичні матеріали на фліп-чаті (малюнки, таблиці), відео матеріали, що демонструвалися на ноутбучі. Метою тренінгу було підвищити рівень комунікативної обізнаності, набуття навичок безконфліктного спілкування, усвідомлення та аналіз власної поведінки у конфлікті.

Мета тренінгу: підвищення комунікативних навичок, пошук ефективних способів взаємодії з іншими працівниками. Розвиток позитивної самосвідомості, практики безконфліктної взаємодії та розвиток ефективних стратегій у конфліктній ситуації.

Завдання тренінгу:

1. Розвиток навичок у встановленні та підтримці психологічного контакту у спілкуванні.
2. Пізнання своїх можливостей та обмежень у взаємодії з іншими людьми.
3. Усвідомлення та зняття внутрішніх бар'єрів та захистів, що заважають ефективній комунікації.
4. Розвиток здатності прогнозувати поведінку іншої людини.

Отже, первинний психодіагностичний зріз продемонстрував переважно середні показники комунікативних умінь та навичок, комунікативного контролю та неефективні стратегії поведінки у фахівців відділу освіти, культури та туризму.

2.2 Психологічний аналіз впливу комунікативної компетентності на конфліктність особистості фахівця

Проведення тренінгової роботи з фахівцями відділу передбачало подальшу перевірку його ефективності та підтвердження або спростування гіпотези про те, що комунікативна компетентність (існуюча або набута) є чинником, що знижує конфліктність особистості у взаємодії з іншими. Для отримання надійних результатів було передбачено проведення остаточного психодіагностичного зрізу, що мало на меті встановити результативність тренінгу, а саме: впливу рівня комунікативної компетентності, розвитку комунікативних навичок, встановлення змін комунікативних стратегій у конфлікті та підвищення комунікативного контролю під дією формувального експерименту.

Результати отримані емпіричним шляхом вказують на підвищення комунікативних умінь учасників, а саме не зафіксовано працівників з низьким рівнем комунікативних умінь, зменшення респондентів з нижче середнього рівня з 29,41% до 23,52%, та підвищення респондентів за шкалою середній рівень комунікативних умінь з 17,64% до 29,41 % (табл. 2.5). За шкалою високий та дуже високий рівень показники у порівнянні з константувальним зрізом не змінилися. Це може свідчити про те, що тренінг був ефективним для працівників, які мали низький та нижчий середнього рівень комунікативних навичок. Для фахівців, які володіють високими показниками комунікативних навичок тренінг залишився безрезультативним.

Вивчення впливу комунікативної компетентності на конфліктність особистості працівника після соціально-психологічного тренінгу демонструє позитивну динаміку (табл.2.6.). Так, у дослідженні комунікативного контролю нами були встановлені математично позитивні зміни за шкалою низького рівня з 17,64% до 11,76 %, що свідчить про зменшення конфліктності респондентів.

Таблиця 2.5.

Аналіз показників комунікативних умінь фахівців після експерименту (%)

Рівень розвитку комунікативної компетентності	Низький		Нижче середнього		Середній		Високий		Дуже високий	
	до	після	До	після	до	після	до	після	до	після
Досліджувані (n=17)	5,88	–	29,41	23,52	17,64	29,41	29,41	29,41	17,64	17,64

Ми пов'язуємо такий результат з психологічною обізнаністю його учасників щодо власної поведінки у комунікативній взаємодії. Встановлено підвищення показників за шкалою середнього рівня з 58,82% до 64,70%, та відсутні зміни за шкалою високого рівня.

Таблиця 2.6.

Аналіз показників комунікативного контролю працівників до та після експерименту (%)

Рівень комунікативного контролю	Низький		Середній		Високий	
	до	після	до	після	до	після
Досліджувані (n=17)	17,64	11,76	58,82	64,70	23,52	23,52

Результати дослідження поведінкових стратегій у конфлікті формувального етапу експерименту вказують на тенденцію до зміни неконструктивних форм поведінки на більш конструктивні (табл.2.7.). Так, за шкалою суперництва можна спостерігати зменшення кількості досліджуваних, які обирають таку поведінку у конфлікті (з 11,76 % до 5,88 %). За шкалою співпраці характерна тенденція до збільшення кількості респондентів, які обирають таку поведінкову стратегію. За шкалою

компромісу зміни не зафіксовані, хоча це і не найефективніша форма поведінки у конфлікті. Встановлено зменшення показників за шкалою уникнення (з 29,41 % до 17,64%) та збільшення за шкалою пристосування (з 5,88% до 11,76%).

Таблиця 2.7.

Аналіз стратегій реагування під час конфлікту працівників відділу бухгалтерії до та після експерименту (%)

	Стилі поведінки у конфлікті	Досліджувані (n=17)	
		до	після
1.	Суперництва (конкуренції)	11,76	5,88
2.	Співпраці	11,76	23,52
3.	Компромісу	41,17	41,17
4.	Уникнення	29,41	17,64
5.	Пристосування	5,88	11,76

Дослідження навичок комунікативної компетентності активного слухання, спілкування та вміння висловлювати власні думки демонструє позитивну динаміку (табл. 2.8.) За шкалою навички слухання встановлено зниження респондентів з низьким її рівнем (з 29,41% до 17,64%), збільшення показників за рівнем нижче середнього (з 47,05% до 52,94%) та високого (з 17,64% до 29,41%), та відсутністю динаміки за дуже високим рівнем.

За шкалою навички спілкування встановлена позитивна динаміка у зменшення працівників з низьким рівнем цієї навички (з 11,76% до 5,88%) та збільшення працівників за високим рівнем спілкування (з 29,41% до 35,29%). За шкалою середнього та дуже високого рівня динаміка не зафіксована.

Навички висловлювати власні думки працівників мають позитивну динаміку, яка виявляється у зменшення кількості респондентів, які мають низький показник за цим критерієм з 17,64% до 5,88% до покращення

здатності висловлювати влані думки на середньому (з 41,17% до 47,05%) та високому рівнях (з 41,17% до 47,05).

Таблиця 2.8.

Аналіз показників комунікативних навичок працівників до та після експерименту (%)

Рівні показників комунікативних навичок	Низький		Середній		Високий		Дуже високий	
	До	після	До	після	до	після	до	після
Навички активного слухання	29,41	17,64	47,05	52,94	17,64	29,41	5,88	5,88
Навички спілкування	11,76	5,88	58,82	58,82	29,41	35,29	–	–
Вміння висловлювати думки	17,64	5,88	41,17	47,05	41,17	47,05		

Дослідження ефективності тренінгу розвитку комунікативної компетентності демонструє загалом сприятливі результати щодо комунікативних умінь та навичок у спілкуванні працівників. Аналіз рівня конфліктності працівників демонструє зниження конфліктності працівників та зміну стилів комунікативної поведінки у конфлікті. Оскільки метою нашого тренінгу не було підвищення конфліктологічної компетентності, а групова робота була спрямована лише на розвиток комунікативної компетентності, отримані результати демонструють позитивний зв'язок між ними.

2.3. Практичні рекомендації щодо підвищення рівня безконфліктної комунікації

Психологи розробляють різні методики, стратегії та норми конструктивного спілкування. Залежно від умов (сфери взаємодії, модальності), форм (аксіальна, ретинальна комунікація), типів інформації (констатуюча, спонукальна) та інших факторів можна виділити різні групи технік та норм спілкування, які мають свої власні характеристики. Наприклад, норми впливу інформації у діадичному спілкуванні відрізняються від тих, коли інформація адресована численній аудиторії. У різних сферах взаємодії застосовуються етикетні норми, які виконують допоміжну функцію у сприйнятті інформації, але в кожній сфері життєдіяльності існують власні етикетні норми (діловий етикет, норми неформального спілкування тощо). Також вивчається група норм, які стосуються негативних явищ, яких слід уникати під час спілкування. Без вдавання до деталей класифікації методик і стратегій спілкування (оскільки це складна окрема тема), наведемо лише деякі з них, які є найвідомішими і поширеними.

Перше загальне правило комунікації полягає в тому, щоб використовувати мову, яку розуміє співрозмовник. Мова повідомлення повинна бути доступною всім учасникам спілкування. Наприклад, це можна проілюструвати за допомогою ситуації в галузі навчання. Під час семінару, де аудиторією є студенти з різних факультетів, проводиться доповідь з психології. Доповідач використовує спеціалізовану психологічну термінологію, яка зрозуміла лише фахівцям в даній галузі. Для тих, хто не володіє науковою психологічною термінологією, доповідь стає важкою у сприйнятті, оскільки доповідач використовує мову, яка є незрозумілою для аудиторії.

Наступне правило ефективного спілкування можна описати як виявлення поваги до співрозмовника. В контексті концепції А. Маслоу, яка

підкреслює, що потреба в повазі та визнанні є провідною і базовою потребою особистості, це правило можна розглядати як один із найважливіших, фундаментальних принципів конструктивної міжособистісної взаємодії [30, с. 420].

Цей принцип може бути реалізований як за допомогою вербальних, так і невербальних засобів. Конкретна форма вираження цього загального правила може бути різною, залежно від контексту ситуації та індивідуальних особливостей співрозмовника. Наприклад, це може включати в себе вирази поваги та прихильності у мовленні, або невербальні сигнали, такі як позитивний жест та вираз обличчя. Важливо відзначити, що це правило виявлення поваги до співрозмовника також передбачає взаємність. Іншими словами, спілкування буде ефективнішим, коли обидві сторони виявляють повагу одна до одної. Таким чином, вплив на співрозмовника буде більш успішним, коли він відчуває повагу авторитетної особи до себе.

Ще одним важливим правилом конструктивного спілкування є виявлення інтересу до проблеми співрозмовника. Це правило протилежне відкритому прояву ігнорування чи нехтування проблемами співрозмовника. В формулюванні цього правила ключовим є слово «виявлення», що вказує на те, що інтерес до проблем співрозмовника має бути активно вираженим і сприйнятим ним. Важливо відзначити, що це правило не обмежується лише внутрішнім інтересом, а вимагає зовнішнього прояву цього інтересу у спілкуванні. Ігнорування цього правила може призвести до розриву комунікації між комунікатором і реципієнтом, створити бар'єри відчуженості та перешкодити конструктивному спілкуванню.

Ще одним важливим правилом конструктивної комунікації є демонстрація спільності. Це може включати в себе спільні інтереси, цілі, завдання, а також спільні точки зору. Важливим аспектом є ідентифікація і механізм ідентифікації в контексті соціальної психології. Людина співвідносить себе з певною соціальною групою та ідентифікує свою ідентичність з іншими членами цієї групи, формуючи спільну ідентичність.

Існують правила конструктивної комунікації, які відносяться до області активного слухання. Ефективність активного слухання полягає у постійному виявленні зацікавленості у розмові, а також у вербалізації процесу сприйняття співрозмовника. Іншою функцією активного слухання є підтвердження правильності та правильної інтерпретації слів співрозмовника. Рівні активного слухання можуть варіювати від простого до складного. На найпростіший рівень активного слухання входить виявлення уваги до співрозмовника за допомогою стверджувальних вигуків, таких як «Так» або «Ага». Більш складний рівень активного слухання включає в себе резюмування, коли співрозмовник не лише повторює слова, але також вміє підсумовувати основну ідею обговорення. До цього рівня також належать прийоми використання уточнюючих понять і запитань-підтверджень, спрямованих на уточнення основної думки співрозмовника.

Наступний рівень активного слухання включає в себе розвиток ідей, які переймаються від співрозмовника. У цьому контексті важливо розуміти, що не лише приймається інформація, але й застосовується творче мислення для її обробки, доповнення та зміни [30].

Також існує група правил спілкування, які стосуються етикету. Етикет визначає встановлений порядок поведінки та обов'язкові форми ввічливості, які регулюються в конкретних сферах взаємодії. Особливості етикету в окремих галузях спілкування підлягають дослідженню в рамках етичних стандартів. Подаючи поради щодо етикету у діловому спілкуванні, важливо дотримуватися наступних принципів:

1. Уникайте говорити про те, чого ви не розумієте. Важливо демонструвати свою компетентність і уникати некомпетентних висловлювань.

2. Практикуйте більше слухання, ніж говоріння. Ефективне спілкування передбачає зосередженість на думці співрозмовника та повагу до його точки зору.

3. Уникайте використання несвідомого жаргону в діловому спілкуванні. Вживайте правильну мову, зокрема у важливих ситуаціях, і використовуйте сленг лише в неформальному спілкуванні з колегами, які розуміють його використання.

4. Звертайте увагу на свій зовнішній вигляд у робочому оточенні. Дотримання стандартів ділового одягу і стилю важливо, особливо для нових співробітників. Ваш зовнішній вигляд повинен відповідати професійним стандартам.

5. Зберігайте охайність на робочому місці. Чистота і організованість важливі для створення позитивного враження і підтримання робочого середовища.

Техніки вирівнювання напруги є важливими засобами в сфері комунікації і сприяють зниженню нервової та психічної напруги в різних ситуаціях. Декілька поширених технік вирівнювання напруги включають:

1. Вербалізація емоційного стану: Ця техніка включає два аспекти. По перше, це вербалізація власного емоційного стану, що дозволяє особі висловити свої почуття. По друге, це вербалізація емоційного стану партнера, щоб він міг виразити свої емоції. Ця техніка передбачає розумне та емпатичне висловлення емоцій, а не обвинувачення.

2. Переведення розмови на конкретні пропозиції: Цей прийом допомагає знизити напругу, коли обговорювана ситуація стає надто абстрактною або складною. Переведення розмови на конкретні пропозиції дозволяє шукати реальні виходи з ситуації [30].

3. Звернення до фактів: Ця техніка допомагає зосередитись на об'єктивних фактах і доказах у процесі дискусії. Це може знизити емоційну напругу та сприяти більш об'єктивному розгляду ситуації.

4. Надання можливості виговоритись: Ця техніка передбачає створення умов, за яких співрозмовник отримує можливість висловити свої почуття та думки без перебивань або обмежень. Це допомагає вирішувати конфлікти та знижувати напругу в спілкуванні.

5. Спільні обговорення: Важливо створювати обстановку, де кожен учасник може висловити свої думки та переконання. Це сприяє створенню взаєморозуміння і зниженню конфліктів.

Ці техніки вирівнювання напруги допомагають покращити спілкування та забезпечити більш конструктивний обмін думками та почуттями між співрозмовниками.

В конфліктних ситуаціях асертивність виявляється як ефективний підхід до спілкування. Асертивність включає такі аспекти:

1. Твердість: Ви висловлюєте свої думки та почуття чітко та рішуче. Ваша рішучість допомагає уникнути маніпуляцій і залякування вами.

2. Чесність: Ви залишаєтесь відкритими і чесними у спілкуванні. Чесність сприяє підтриманню авторитету та заважає попаданню в аморальні ситуації.

3. Дружелюбність: Ваша дружелюбність свідчить про вашу готовність до співробітництва та спілкування. Ви вказуєте на свої бажання досягти конструктивного розв'язання конфлікту.

Агресивна та звинувачувальна тактика, навпаки, може погіршити конфлікт та привести до залякування і захисту позицій. Використання «Я-тверджень» підказує, що важливо говорити про свої власні почуття та думки, а не звинувачувати чи критикувати опонента. Це сприяє побудові співробітництва та полегшує пошук взаєморозуміння в конфліктних ситуаціях [30].

ВИСНОВКИ

1. Теоретичний аналіз наукових джерел дозволив встановити, що комунікативна компетентність є структурним феноменом, що включає в себе цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, вміння та навички. Комунікативна компетентність включає в себе не лише знання текстів і мовних правил, але і глибоке розуміння соціальних вимог та контекстів спілкування, що дозволяє взаємодіяти успішно та ефективно в різних ситуаціях.

Конфліктність особистості представляє собою важливу особистісну якість, яка визначає виникнення, розвиток та результат конфлікту. Використовуючи терміни «конфліктність» та «конфліктна особистість», дослідники зазвичай мають на увазі високий рівень конфліктності, який характеризується частим вступом в конфлікти. Однак такий підхід не враховує різноманітні аспекти конфліктності та її функції, включаючи як конструктивні, так і деструктивні аспекти взаємодії між особами.

2. Для проведення емпіричного дослідження нами було застосовано шість психодіагностичних методик з яких: методика вивчення комунікативних і організаторських вмінь (КОВ-2), методика діагностики комунікативного контролю (М. Шнайдер), методика оцінювання способів реагування під час конфлікту (К. Томас), тест «Чи вмієте Ви слухати?» (М.Шнайдер), тест «Чи вмієте Ви спілкуватися?» та тест «Вміння викладати свої думки».

3. Відповідно до мети та завдань дослідженнями нами було розроблено тренінг для підвищення рівня комунікативної компетентності та дослідження змін після його впровадження. Мета тренінгу: підвищення комунікативних навичок, пошук ефективних способів взаємодії з іншими працівниками. Розвиток позитивної самосвідомості, практики безконфліктної взаємодії та розвиток ефективних стратегій у конфліктній ситуації.

4. Результати отримані емпіричним шляхом вказують на підвищення комунікативних умінь учасників. Встановлено підвищення комунікативного контролю учасників, що сприяє зниження конфліктності фахівців. Результати дослідження поведінкових стратегій у конфлікті формульовального етапу експерименту вказують на тенденцію до зміни неконструктивних форм поведінки на більш конструктивні. Дослідження навичок комунікативної компетентності активного слухання, спілкування та вміння висловлювати власні думки продемонструвало підвищення показників. Оскільки метою нашого тренінгу не було зниження конфліктності, а групова робота була спрямована лише на розвиток комунікативної компетентності, отримані результати демонструють позитивний вплив на зниження конфліктності працівників відділу освіти, культури та туризму.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров Ю. В. Соціальні контексти спілкування та комунікативної компетентності. *Технології, інструменти та стратегії реалізації наукових досліджень*: матеріали V Міжнародної наукової конференції, Вінниця: Європейська наукова платформа, 2023. С.241–243.
2. Аналіз підходів до розуміння конфліктності як якості особистості в соціальній психології. Удосконалення освітньо-виховного процесу в закладі вищої освіти : збірник науково-методичних праць ТДАТУ / Єременко Л. В., Ісакова О. І., Шлеїна Л. І., Зімонова О. В. 2023. Вип. 26. С. 63–73.
3. Андрієвська В. Психологічний довідник учителя (Психологічний інструментарій) : в 4 кн. Кн. 2. К. : Главник, 2005. 112 с.
4. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. Посібник. К. : НАУ, 2016. 248 с. С.167–172.
5. Бех І. Д. Становлення професіонала в сучасних соціальних умовах. Теорія і практика управління соціальними системами. 2008. № 2. С.109–115.
6. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні : підручник. Київ : КНЕУ, 2004. 383 с.
7. Вольфовська Т. Комунікативна компетентність молоді як одна із передумов досягнення життєвої мети. *Шлях освіти*. 2001. № 3. С.13–16.
8. Гончарук Н. М. Психологічна структура комунікації : науково-методологічний аспект. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*. 2021. Вип. 53. С. 78.
9. Гончарук Н. М., Онуфрієва Л. А. Психологічний аналіз рівнів побудови комунікативних дій. *Психолінгвістика*. 2018. №24(1). С.97–117.
10. Гуменна І. Р. Комунікативна компетентність як одна із складових професійної культури майбутніх лікарів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія «Педагогіка, соціальна робота». 2013. Випуск 29. С. 42–45.

11. Дегтярова Г. С., Руденко Л. А. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навчально-методичний посібник. Київ : Педагогічна думка, 2010. 192 с.
12. Денисова О. В. Поняття та сутність комунікативної компетентності студентів технічних ВНЗ. *Педагогічні науки. Збірник наук. праць*. 2016. Випуск LXX. Том 2. С.40.
13. Дзвінчук Д. Актуалізація якості державних службовців і підвищення їх кваліфікації. *Зб. наук. праць УАДУ*. Київ, 2000. Вип. 2 : В 4 ч. Ч.4. С. 320–327
14. Дзюба Т. М. Психологічна готовність керівника освіти до взаємодії в умовах конфлікту: зміст, структура, особливості. *Психологія праці і управління: Зб. наук. праць V всеукраїнської науково-практичної конференції*. Част.2. К.: ІПК ДСЗУ, 2008.
15. Євсюков О. П. Комунікативна компетентність державного службовця. *Державне управління. Інвестиції: практика та досвід*. № 1/2014, С. 129–131.
16. Загородна О. Ю. Формування комунікативної професійної компетентності студентів економічних спеціальностей засобами інноваційних технологій: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Вінниця, 2010. 254 с.
17. Заїченко Н. У. Психологічні аспекти і можливості вирішення міжособистісних конфліктів. К. : Знання, 2014. 60 с.
18. Зязюн І. Культура в контексті політики й освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 1997. № 3-4. Ч. 1. С. 5–16.
19. Зязюн І. А. Педагогічна майстерність: Підручник для вищих пед.навч.заклад. К.: Вищ.шк., 1997. 348с.
20. Іванюк Н. М. Соціальна категоризація як чинник комунікативної компетентності особистості: дис. канд. психол. наук: 19.00.01, Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки. Луцьк, 2014. 200 с.

21. Казібекова В. Ф. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Інсайд: психологічні виміри суспільства*: наук. журн. 2019. Вип. 2. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2019. С. 64–71.
22. Коваленко О. Г. Міжособистісне спілкування осіб похилого віку : психологічні аспекти : монографія. К.: Інститут обдарованої дитини, 2015. 456 с.
23. Корніяка О. М. Вивчення комунікативної компетентності в контексті професійного самоздійснення викладача вищої школи. *Медична психологія*. 2017. Т.12, № 2. С. 14–21.
24. Корніяка О. М. Психологія розвитку комунікативної компетентності на різних етапах професійного становлення особистості. *Наукові записки Інституту психології імені ГС Костюка*, 2011. С. 210–222.
25. Лєко Б. А. Медіація : підручник. Чернівці : Книги ХХІ, 2011. 464 с.
26. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. Посібник. К. : ВД «Професіонал», 2006. 416 с.
27. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. 416 с.
28. Лосієвська О. Г. Психологічні засади розвитку комунікативних компетенцій професіоналізму майбутнього фахівця гуманітарного профілю : монографія. Київ : ПВТП «LAT&K», 2020. 320 с.
29. Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія Навч. посібник. К.: МАУП, 2000. 256 с.
30. Москаленко В. В. Соціальна психологія. Підручник. Видання 2-ге. К.: Центр учбової літератури, 2008. 688 с.
31. Наконечна О. В. Психологічні детермінанти конфліктності підлітків. Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. №2. С. 15–23.
32. Населення і людські ресурси суспільства [Електронний ресурс]. URL: <http://library.if.ua/book/40/2646.html>.

33. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Посібник. К. Академвидав, 2003. 448 с.
34. Орбан-Лембрик Л. Психологія професійної комунікації : монографія. Чернівці : Книги, 2009. 528 с.
35. Писаревський І. М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник. 2-ге вид. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.
36. Пляка Л. В. Соціально-психологічний тренінг як засіб розвитку комунікативних здібностей майбутніх провізорів. *Наукові записки Харківського університету Повітряних Сил. Соціальна філософія, психологія.* Харків: ХУПС, 2008. Вип.2 (31), С.165–169.
37. Приходько В. В. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування комунікативної компетенції. *Вісник Львів. ун-ту.* 2005. Вип. 19. Ч.1. С. 182–188.
38. Прищак М. Д. Психологія управління в організації : навчальний посібник. Вінниця, 2016. 150 с.
39. Noncharuk N., Onufriieva L. Psychological Analysis of Levels of Communicative Actions Construction. *PSYCHOLINGUISTICS*, 2018. 24(1), 97–117.
40. Рабецька Н. Л. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери у професійній підготовці. : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2018. 22 с.
41. Регенель Д. Конфліктність особистості: теоретичний аналіз. *Психологічні дослідження: наукові праці викладачів та студентів соціально-психологічного факультету.* Випуск 15. Житомир: Вид-во ЖДУ імені Івана Франка, 2022. С. 69–73.
42. Рильська О. О. Психологія конфлікту. К. : Центр навчальної літератури, 2017. 464 с.
43. Рожа О. О., Барчі Б. В. Конфліктність як психологічна проблема. *Соціально-психологічне забезпечення діяльності сил безпеки та оборони*

- України* : тези доп. III Всеукр. наук.-практ. конф. Харків: НА НГУ. 2022. С.151–155.
44. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах: монографія. Львів : Піраміда, 2015. 343 с.
45. Свириденко І. М. Конфліктність особистості з різними рівнями зрілості: автореф. дис. ... канд. психол. наук. К.: Київський національний університет ім. Тараса Шевченка, 2016. 23 с.
46. Сипченко О., Гарань Н., Бойко І. Комунікативна компетентність викладача як важлива складова професіоналізму. Гуманізація навчально-виховного процесу, 2022. (2 (102)), 26–35.
47. Сібіль О. Компетентність випускника школи. *Завуч*. 2004. № 8(194). С. 11–12.
48. Тюріна В. О. Формування комунікативної компетентності викладача у процесі корекційно-ігрової діяльності. *Професіоналізм педагога в контексті Європейського вибору України*: Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Професіоналізм педагога в контексті Європейського вибору України». м.Ялта. Зб.статей: Ч.2. Ялта: РВВКГУ, 2006. С.14–19.
49. Улунова А. Є. Психологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти : дис....д-ра. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2020. 561 с.
50. Фесенко Г. Г. Психологія управління та конфліктологія: Конспект лекцій Х. : ХНУМГ, 2013. 132 с.
51. Франкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2018. 160с.
52. Фрейд З. Психологія несвідомого. Харків - Київ : Р.И.Ф., 2016. 198 с
53. Харченко С. В. Соціальний інтелект і особливості сприйняття та переробки інформації. *Наукові записки Національного університету*

- «Острозька академія». Сер. : Психологія і педагогіка. 2009. Вип. 12. С. 181–188.
- 54.Хорні К. Невротична особистість нашого часу. Самоаналіз. К. : Міленіум, 2018. 237 с.
- 55.Хоцкіна С. М.. Формування комунікативної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін: дисертація канд. пед. наук: 13.00.04, Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. К., 2013. 200 с.
- 56.Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків : Прапор, 2007. 640 с.
- 57.Шевченко М. І. Особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів з різними типами співвідношення адаптивності та креативності: дис.. канд. психол. наук: 19.00.05, Ін-т соц. та політ. психології НАПН України. К., 2013. 170 с.
- 58.Щербан Т. Д. Емпатія та емоційний інтелект як основа моделей управління конфліктами. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Психологічні науки.* 2017. № 3. С. 261–274.
- 59.Cloke K. *Resolving Conflicts at Work : A Complete Guide for Everyone on the Job.* San Francisco : Jossey-Bass, 2000. 252 p.
- 60.Klar Y. Conflict as a Cognitive Schema: Toward a Social Cognitive Analysis of Conflict and Conflict Termination. *The Social Psychology of Intergroup Conflict. Theory, Research and Applications* / ed. by W. Stroebe a. o. Berlin, 2018. P. 73–85.
- 61.Larry A. Hjelle, Daniel J. Ziegler, Ziegler Hjelle. *Personality Theories: Basic Assumptions, Research and Applications (3rd Edition).* McGraw-Hill Education, 1992, .624 p.
- 62.Van de Vliert E., Euwema M.C. Agreeableness and Activeness as Components of Conflict Behaviors. *Journal Person. Soc. Psychol.*, 2004. V. 66. №4. P. 18–26.

63. Wilson S. & Sabee, C. Explicating Communicative Competence as a Theoretical Term. Handbook of Communication and Social Interaction Skills. Mahwah N.J. : Erlbaum. 154 p.

ДОДАТКИ

Вправи соціально-психологічного тренінгу розвитку комунікативної компетентності

«Чарівний ключ»:

Учасникам, розташованим у колі, вручається замковий ключ, до якого прикріплена довга мотузка. Запропоновано пропустити цю мотузку під одягом кожного учасника так, щоб вона проходила під одягом зверху, на рівні коміра, і виходила знизу, на рівні пояса. Таким чином, утворюється спільно зв'язана група. Після цього тренер пропонує учасникам виконати кілька простих фізичних вправ (присісти, нахилитися вперед, підстрибнути і т. д.). По завершенні вправи рекомендується залишити ключ у зоні видимості як символ групи, наголошуючи: «За допомогою цього ключа ми пов'язані однією ниткою. Нехай він висить на видному місці та нагадує нам, що тепер ми одна команда».

«М'яч»:

Усі учасники стають у коло. Ведучий кидає м'яч комусь із учасників, починаючи історію. Той, кому кинули м'яч, продовжує розповідь, додаючи нові елементи, і так далі, поки всі учасники не будуть втягнуті в оповідання.

«Розмотали-замотали»:

Усі стають у коло, і ведучий оголошує: «Розмотали» (всі розкидають руки і потягуються), «замотали» (обіймають себе), «сусід праворуч замотали» (обіймають сусіда праворуч), «розмотали сусіда праворуч» (відпускають сусіда праворуч). Гра триває із різними комбінаціями, важливо, щоб всі обіймалися. На фіналі можна сказати: «Всіх відразу замотали» (усі утворюють одну велику купу).

«Це мій ніс»:

Що відповісти, коли людина вказує на свій лікоть і говорить: «Це мій ніс»? Можна показати на свою голову і сказати: «Це мій лікоть?» Тоді вона може показати свою ступню і сказати: «Це моя голова!» Гра та тест на координацію рук та очей, які показують, наскільки довго ви можете утримати розмову, називаючи частини тіла, які щойно показав ваш партнер, і в той же час вказуючи на іншу частину тіла.

«Світлина»

Перший учасник застигає, у якійсь позі, а наступні учасники по черзі застигають. У результаті, коли вся група застигне, ведучий пропонує команду відбою.

«Думки без слів»

Один із учасників виходить за двері. Ті, хто залишився, обирають трьох учасників, які хочуть вступити в контакт з тим, хто вийшов. Потім той, хто вийшов, повертається і повинен поглядом визначити, хто хоче вступити з ним у контакт. Ті, що залишилися попередньо інструктуються, що погляди трьох, які бажають вступити в контакт, повинні відрізнитися від поглядів інших (мають мати незвичайний погляд, бути втіленням думки про бажання вступити в контакт). Не рекомендуються явні підказки: підморгування, кивки головою тощо.

«Довіра»

Один із гравців стає в центрі зали, другий стає за ним на відстань витягнутих рук, перший гравець має впасти в руки іншого гравця. Потім на місце першого гравця стає третій, а на місце другого перший і т.д.

«В'язниця»

Група ділиться на «в'язнів» та «родичів». Сідають, відповідно, парами, віч-на-віч, у два ряди. Ситуація зображує сцену побачення, під час якого «родичі» мають розповісти «в'язням» план визволення, втечі (один одному). Але розповісти це треба без слів, оскільки між ними «товсте скло» і вони

можуть лише бачити одне одного, але не чути. До того ж робити це потрібно досить швидко, оскільки побачення обмежене в часі (1 хв).

Після закінчення кожен «в'язень» по черзі розповідає всім про той план втечі, який підготували для нього «родичі». Почуте співставлення із розповіддю самого «родича». Якщо розповіді у своїх основних деталях збігаються, то «в'язень» звільняється, якщо ні – лишається у в'язниці.

«Машини»

Група ділиться на команди по 4-5 осіб. Кожна команда повинна придумати та показати якусь машину (пральну, праску, м'ясорубку тощо). Усі інші відгадують, що то за машина.

«Зрозумій фразу»

Група поділяється на дві команди. Кожна команда загадує фразу, а потім веде гру по черзі. Для цього із чужої команди вибирається один із учасників. Йому на вушко повідомляється фраза, загадана протилежною. Цей учасник тепер має показати повідомлену фразу пантомімічно, щоб його команда зуміла правильно розгадати зображену фразу. При цьому допускаються уточнюючі питання, які необхідно ставити так, щоб на них можна було відповісти «так» чи «ні» або «не знаю». Гравець, що зображує фразу, нічого не повинен говорити словами. Відповіді дає ствердними чи негативними кивками. Виграє та команда, яка розгадує найбільшу кількість слів. Спочатку можна використовувати окремі слова, а потім фрази.

«Вгадай рифму»

Учасники поділяються на дві команди. Ведучий вимовляє слово з-поміж поширених в українській мові, до якого легко підібрати безліч рифм (наприклад, можна використовувати: будинок, ніс, день, суп, лід, гол, травень). Одна команда вигадує до нього три рифми.

Їхнє завдання продемонструвати ці рифми іншій команді таким чином, щоб ті змогли вгадати їх. При цьому говорити чи показувати на навколишні предмети не можна, потрібно продемонструвати слова лише за допомогою міміки та жестів. Потім ведучий вимовляє таке слово, команди змінюються

ролями, і гра повторюється (загальна тривалість 4- 6 раундів). Формального визначення переможців у цій грі не передбачено, проте гравцям можна пояснити, що ефективніша та команда, яка витрачає менше часу на підбір рифм та їх репрезентації до того, як їх продемонструвати, а також ті, чиї рифми швидше відгадуються суперникам.

«Малуємо себе і свою групу»

На заздалегідь вивішених плакатах учасники тренінгу у довільній формі малюють (що хочуть) протягом 10 хвилин.

«Relax»

Протягом 10 хвилин учасники із заплющеними очима слухають музику.