МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ЯК ЧИННИК ЗНИЖЕННЯ КОНФЛІКТНОСТІ У ПІДЛІТКОВОМУ ВІЦІ

Виконала: студентка IV курсу,
групи 6.0532-з
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Карталова Яна Віталіївна
Керівник: к. політ. наук, доцент
кафедри політології Руднєва А.О.
Рецензент: канд. психол. наук,
доцент кафедри психології
Скрипаченко Т.В.

Запоріжжя - 2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. завідувача кафедри психології
к.психол.н., доцент Н.О. Губа
_____
«___» _____ 2026 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ
Карталовій Яні Віталіївні

Тема роботи: Розвиток комунікативної компетентності як чинник зниження конфліктності у підлітковому віці
Керівник роботи: Руднєва А. О., к. політ. наук, доцент, доцент кафедри політології
затверджені наказом ЗНУ від «08» грудня 2025 року № 1780-с
2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи: аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: здійснити теоретичний аналіз психологічних підходів до комунікативної компетентності та конфліктності у підлітковому віці; визначити психологічні детермінанти конфліктності підлітків та роль комунікативної компетентності як ресурсу її регуляції; дослідити рівень комунікативної компетентності та конфліктності у підлітків; емпірично дослідити взаємозв’язок між комунікативною компетентністю, стилями поведінки у конфлікті та рівнем конфліктності; розробити та апробувати формувальну програму розвитку комунікативної компетентності; оцінити ефективність програми та обґрунтувати її практичне застосування.

Перелік графічного матеріалу: 8 таблиць.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Руднєва А. О., доцент		
Розділ 1	Руднєва А. О., доцент		
Розділ 2	Руднєва А. О., доцент		
Висновки	Руднєва А. О., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	грудень 2025р.	Виконано
2	Робота над вступом	січень 2026р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	лютий 2026 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	березень 2026 р.	Виконано
5	Написання висновків	квітень 2026 р.	Виконано
6	Передзахист	травень 2026 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	травень 2026 р.	Виконано

Студент _____ Я. В. Карталова

Керівник роботи _____ А. О. Руднєва

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І. І. Менсітов

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 47 сторінок, 8 таблиць, 43 джерела, 4 додатка.

Об’єкт дослідження – конфліктність у міжособистісній взаємодії підлітків.

Предмет дослідження – вплив розвитку комунікативної компетентності на зниження конфліктності у підлітковому віці.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично перевірити роль розвитку комунікативної компетентності як чинника зниження конфліктності у підлітковому віці.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що цілеспрямований розвиток комунікативної компетентності підлітків сприятиме зниженню рівня їхньої конфліктності, підвищенню здатності до конструктивного розв’язання міжособистісних суперечностей та формуванню більш ефективних моделей соціальної взаємодії.

Методи дослідження: теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури); емпіричні (методика діагностики комунікативних та організаторських здібностей КОС В. Синявського та Б. Федоришина; тест К. Томаса в адаптації Н. Гришиної; методика визначення рівня конфліктності особистості В. Ряховського); методи математико-статистичної обробки даних (описова статистика, кореляційний аналіз, парний t-тест, Cohen’s d).

Наукова новизна полягає в емпіричному обґрунтуванні взаємозв’язку рівня комунікативної компетентності та конфліктності підлітків у конкретному освітньому середовищі; уточненні психологічних механізмів впливу комунікативних навичок на регуляцію конфліктної поведінки; удосконаленні підходів до формування програм розвитку комунікативної компетентності як засобу профілактики конфліктності.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, КОНФЛІКТНІСТЬ, ПІДЛІТКОВИЙ ВІК, МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ, ФОРМУВАЛЬНА ПРОГРАМА, СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ, КОНСТРУКТИВНІ СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ.

SUMMARY

Kartalova Ya.V. Development of Communicative Competence as a Factor in Reducing Conflict in Adolescence.

The qualifying work consists of an Introduction, 2 Chapters, Conclusion, References (43 items, including foreign sources), and 4 appendices. The total volume of the qualifying work is 65 pages, including 47 pages of the main text. The work contains 8 tables.

Object of the study – conflictfulness in interpersonal interaction of adolescents. Subject of the study – the impact of the development of communicative competence on reducing conflictfulness in adolescence.

The aim of the study is to theoretically substantiate and empirically verify the role of the development of communicative competence as a factor in reducing conflictfulness in adolescence.

The hypothesis of the study lies in the assumption that the purposeful development of adolescents' communicative competence will contribute to reducing their level of conflictfulness, increasing their ability to constructively resolve interpersonal contradictions, and forming more effective models of social interaction.

Research methods: theoretical (analysis, synthesis, generalization of scientific literature); empirical (the Communicative and Organizational Abilities Diagnostic Technique (COS) by V. Siniavskyi and B. Fedoryshyn; K. Thomas Conflict Mode Instrument adapted by N. Hryshyna; V. Ryakhovskyi's Method for Determining the Level of Personal Conflict); methods of mathematical and statistical data processing (descriptive statistics, correlation analysis, paired t-test, Cohen's d).

Scientific novelty consists in the empirical substantiation of the relationship between the level of communicative competence and conflictfulness among adolescents in a specific educational environment; clarification of the psychological mechanisms of the influence of communicative skills on the

regulation of conflict behavior; and improvement of approaches to the development of programs for the formation of communicative competence as a means of preventing conflictfulness.

Practical significance: the results of the study and the developed formative program can be used by practical psychologists, social educators, and class teachers in general secondary education institutions for conflict prevention, development of effective communication, and improvement of adolescents' social adaptation.

Key words: communicative competence, conflictfulness, adolescence, interpersonal conflicts, formative program, social adaptation, constructive behavior strategies.

ЗМІСТ

ВСТУП 8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ЧИННИКА КОНФЛІКТНОСТІ У ПІДЛІТКОВОМУ ВІЦІ 12
1.1. Психологічна сутність та структура комунікативної компетентності особистості 12
1.2. Психологічні детермінанти конфліктності у підлітковому віці 18
1.3. Комунікативна компетентність як ресурс регуляції міжособистісних конфліктів 21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РІВНЯ КОНФЛІКТНОСТІ ПІДЛІТКІВ 29
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження 29
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження 32
2.3. Обґрунтування та структура формувальної програми 37
2.4 Оцінка ефективності програми 39
ВИСНОВКИ 46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 48
ДОДАТКИ 53

ВСТУП

Сучасні соціальні трансформації, зростання інтенсивності інформаційних потоків, зміни у системі міжособистісної взаємодії та соціалізації молоді висувають нові вимоги до розвитку комунікативної компетентності особистості. Особливої актуальності ця проблема набуває у підлітковому віці, який характеризується значними психофізіологічними, емоційними та соціальними змінами, що нерідко супроводжуються підвищеною конфліктністю, труднощами у взаєморозумінні та нестабільністю міжособистісних відносин. В умовах сучасного українського суспільства, яке переживає складні соціально-політичні виклики та наслідки воєнного стану, питання розвитку ефективної комунікації як засобу зниження конфліктності серед підлітків набуває особливого значення.

Підлітковий вік є періодом активного становлення ідентичності, формування соціальних ролей і розвитку навичок міжособистісної взаємодії. Недостатній рівень комунікативної компетентності може призводити до виникнення конфліктних ситуацій, агресивних реакцій, труднощів у соціальній адаптації та порушення психологічного благополуччя. Водночас сформовані комунікативні навички сприяють ефективному вирішенню суперечностей, розвитку емпатії, толерантності та конструктивної поведінки в конфліктах.

Актуальність дослідження зумовлена також недостатньою розробленістю прикладних програм розвитку комунікативної компетентності як засобу профілактики конфліктності у підлітків у сучасному освітньому середовищі України. Незважаючи на значний інтерес до проблематики комунікації та конфліктології, потребує подальшого уточнення взаємозв’язок між рівнем комунікативної компетентності та конфліктністю особистості у підлітковому віці, а також ефективність психологічних програм, спрямованих на розвиток відповідних навичок.

Проблематика комунікативної компетентності активно досліджувалася у працях як зарубіжних, так і вітчизняних учених. Теоретичні основи комунікативної компетентності висвітлені у роботах Д. Хаймса, М. Канале та М. Свейн, які розглядали її як інтегративну характеристику ефективної комунікації та здатності особистості до адекватної соціальної взаємодії. Значний внесок у дослідження психологічних аспектів комунікації здійснили зарубіжні науковці, зокрема А. Бандура, Дж. Брунер, К. Роджерс, які підкреслювали роль соціального навчання, міжособистісної взаємодії та емпатійного спілкування у розвитку особистості. Сучасні дослідження українських учених (І. Бех, С. Максименко, Т. Титаренко) акцентують увагу на розвитку соціально-комунікативних навичок як важливого чинника особистісного зростання, соціалізації та психологічного благополуччя.

Проблеми конфліктності та міжособистісних конфліктів у підлітковому віці розглядаються у працях К. Томаса, М. Дойча, К. Левіна, а також сучасних українських дослідників (О. Бондарчук, Н. Чепелєва, Л. Карамушка), які аналізують психологічні детермінанти конфліктної поведінки, особливості її прояву у підлітковому віці та механізми конструктивної регуляції конфліктів. Водночас питання взаємозв’язку між розвитком комунікативної компетентності та зниженням рівня конфліктності підлітків потребує подальшого емпіричного обґрунтування, що і визначило вибір теми дослідження.

Об’єкт дослідження – конфліктність у міжособистісній взаємодії підлітків.

Предмет дослідження – вплив розвитку комунікативної компетенції на зниження конфліктності у підлітковому віці.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично перевірити роль розвитку комунікативної компетентності як чинника зниження конфліктності у підлітковому віці.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що цілеспрямований розвиток комунікативної компетентності підлітків сприятиме зниженню

рівня їхньої конфліктності, підвищенню здатності до конструктивного розв’язання міжособистісних суперечностей та формуванню більш ефективних моделей соціальної взаємодії.

Відповідно до мети визначено такі завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до визначення сутності та структури комунікативної компетентності особистості;
2. Визначити психологічні детермінанти конфліктності у підлітковому віці;
3. Дослідити роль комунікативної компетентності як ресурсу регуляції міжособистісних конфліктів;
4. Організувати та провести емпіричне дослідження взаємозв’язку між рівнем комунікативної компетентності та конфліктності підлітків;
5. Проаналізувати й інтерпретувати отримані результати;
6. Розробити та апробувати формувальну програму розвитку комунікативної компетентності;
7. Оцінити ефективність запропонованої програми.

Теоретичну основу дослідження становлять положення психології особистості, соціальної психології та психології розвитку щодо комунікації та конфліктної взаємодії. Для реалізації поставлених завдань використано комплекс взаємодоповнювальних методів: теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури – для визначення теоретичних засад проблеми); емпіричні (методика діагностики комунікативних та організаторських здібностей (КОС) В. Синявського та Б. Федоришина; тест визначення стилів поведінки у конфліктній ситуації К. Томаса (адаптація Н. Гришиної); методика визначення рівня конфліктності особистості В. Ряховського); статистичні методи обробки даних.

У дослідженні брали участь підлітки віком 13–15 років (30 підлітків), учні 7–9 класів Запорізького ліцею № 88 Запорізької міської ради.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що: вперше емпірично обґрунтовано взаємозв’язок рівня комунікативної компетентності

та конфліктності підлітків у конкретному освітньому середовищі; уточнено психологічні механізми впливу комунікативних навичок на регуляцію конфліктної поведінки; удосконалено підходи до формування програм розвитку комунікативної компетентності як засобу профілактики конфліктності; набули подальшого розвитку положення щодо використання соціально-психологічних тренінгових технологій у роботі з підлітками.

Практичне значення результатів дослідження полягає у можливості використання розробленої програми розвитку комунікативної компетентності у практиці психологічного супроводу підлітків у закладах освіти. Отримані результати можуть бути використані практичними психологами, соціальними педагогами, класними керівниками для профілактики конфліктів, розвитку ефективної комунікації та підвищення соціальної адаптації учнів.

Надійність і достовірність результатів дослідження забезпечуються теоретичною обґрунтованістю вихідних положень, використанням валідних і надійних психодіагностичних методик, адекватністю застосованих методів поставленим завданням, достатнім обсягом вибірки та використанням методів статистичної обробки даних.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 65 сторінок друкованого тексту. Робота містить 8 таблиць. Список використаних джерел включає 43 найменувань. Додатки розміщено на 13 сторінках.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ЧИННИКА КОНФЛІКТНОСТІ У ПІДЛІТКОВОМУ ВІЦІ

1.1. Психологічна сутність та структура комунікативної компетентності особистості

Актуальність дослідження комунікативної компетентності загалом і в контексті адаптивної поведінки зокрема зумовлена як соціальними трансформаціями сучасного суспільства, так і особливостями особистісного розвитку індивіда. Комунікативна компетентність виступає важливим чинником ефективної соціальної взаємодії, адаптації до змінних умов середовища та конструктивного вирішення міжособистісних суперечностей. З метою систематизації та узагальнення різноманітних наукових підходів до визначення сутності комунікативної компетентності доцільним є ретроспективний аналіз наукових джерел.

У зарубіжній психології дослідженням комунікативної компетентності займалися А. Маслоу, Я. Морено, Д. Хант, Д. Хаймс, які розглядали її як важливу характеристику ефективної взаємодії та соціального функціонування особистості. Питання комунікативної компетенції активно вивчали й вітчизняні науковці, серед яких Т. Вольфовська, М. Заброцький, Н. Коломінський, Г. Кошонько, Н. Левус, О. Лужецька, Н. Перегончук, Н. Сергієнко, А. Турчинова, О. Чуйко, Т. Яценко. Аналіз сучасних досліджень підтверджує збереження високого рівня актуальності зазначеної проблематики, що відображено у працях, присвячених когнітивно-стильовим характеристикам комунікативної компетентності студентів (Н. Коструба, Я. Гошовський) [12], інформаційній компетенції як структурному компоненту професійно-педагогічної комунікативної компетентності

(І. Когут) [13], психологічним чинникам розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі (Т. Пономаренко) [26], а також формуванню полікультурної компетентності майбутніх фахівців (О. Березюк) [2].

Термін «комунікативна компетентність» було введено Д. Хаймсом [42] на початку 1960-х років у межах дослідження факторів успішної комунікації. Науковець трактував її як сукупність комунікативних здібностей, умінь і навичок, що забезпечують повноцінну комунікативну діяльність та сприяють ефективній реалізації життєвих цілей людини [42, 270]. У межах гуманістичної психології А. Маслоу визначав комунікативну компетентність як систему цінностей особистості, необхідну для відтворення та творчої трансформації життєвих ситуацій [43].

Сучасні дослідники розглядають комунікативну компетентність як складне інтегративне утворення. Так, І. Когут підкреслює її як результат сформованості професійних компетенцій і особистісних якостей (доброзичливості, емпатійності, толерантності, організованості тощо), що забезпечують ефективну взаємодію, встановлення психологічного контакту та управління процесом спілкування [13, 246]. Н. Лук'янчук і Н. Климова трактують комунікативну компетентність як здатність орієнтуватися у ситуаціях професійного спілкування на основі знань і чуттєвого досвіду, розуміти мотиви, інтенції та стратегії поведінки учасників взаємодії [18, 22]. За визначенням В. Казібекової, комунікативна компетентність являє собою систему знань, умінь і навичок, що забезпечують продуктивне спілкування, здатність встановлювати й підтримувати контакти, варіювати інтенсивність взаємодії та бути зрозумілим для партнера по спілкуванню [16, 66].

Н. Коструба та Я. Гошовський визначають комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів особистості, необхідних для побудови ефективної комунікативної дії у різних ситуаціях [12, 70]. Подібну позицію підтримують О. Чуйко та Н. Сергієнко, які наголошують на її системно-структурному характері та включенні когнітивних і виконавських

компонентів, що забезпечують ефективну взаємодію. І. Пузь і О. Шевченко розглядають її як складне системно-структурне утворення, що поєднує комунікативні здібності, знання, уміння та навички [30, 149]. І. Черезова підкреслює, що комунікативна компетентність формується у процесі безпосередньої взаємодії й є результатом досвіду міжособистісного спілкування [37, 104], тоді як Н. Самборська акцентує на її професійному аспекті як сукупності знань, умінь і особистісних якостей, необхідних для ефективної професійної діяльності [31, 126].

Узагальнення представлених наукових підходів дозволяє визначити спільні характеристики комунікативної компетентності як комплексу знань, умінь, навичок і особистісних ресурсів, що забезпечують ефективне спілкування та підтримання соціальних контактів. Водночас різні автори акцентують увагу на окремих аспектах феномену: досягненні життєвих цілей через комунікацію (Д. Хаймс), ролі внутрішніх ресурсів особистості (Н. Коструба, Я. Гошовський; О. Чуйко, Н. Сергієнко), значенні чуттєвого досвіду й розуміння інтенцій партнерів (Н. Лук'янчук, Н. Климова), впливі міжособистісної взаємодії та досвіду спілкування (В. Казібекова, І. Черезова), а також професійній спрямованості комунікативної компетентності (Н. Самборська).

Таким чином, комунікативна компетентність постає як ключова складова ефективної міжособистісної взаємодії, що базується на внутрішніх ресурсах особистості, професійних знаннях, соціальному досвіді та здатності до конструктивної комунікації.

У сучасній психологічній науці комунікативна компетентність розглядається як складний багатовимірний феномен, що поєднує мовленнєві, соціальні, емоційні та культурні компоненти. Вона характеризується здатністю особистості адекватно сприймати комунікативні сигнали, інтерпретувати їх і ефективно реагувати у процесі взаємодії, а також вибудовувати конструктивні взаємини та здійснювати регуляцію конфліктних ситуацій.

Опрацювання наукових джерел дало змогу виділити низку теоретичних підходів до трактування комунікативної компетентності, серед яких діяльнісний, особистісний, акмеологічний, аксіологічний, когнітивний, компетентнісний і системний. Кожен із них акцентує увагу на окремих аспектах розвитку та функціонування комунікативної діяльності особистості.

Розкриття специфіки зазначених підходів дозволяє виявити їх спільні та відмінні характеристики. Зокрема, діяльнісний підхід (І. Когут) передбачає розгляд комунікативної компетентності у контексті конкретної діяльності, що обумовлює відмінності у професійних комунікаціях залежно від особливостей професійного середовища та змісту діяльності [13, 249]. У межах особистісного підходу (А. Маслоу) увага зосереджується на індивідуальних особливостях, потребах і внутрішніх ресурсах особистості, що сприяють гармонійному розвитку комунікативних здібностей та успішній соціальній адаптації.

Акмеологічний підхід (О. Ф. Мельник [20], І. І. Драч, І. М. Драч [5]) спрямований на досягнення максимально високого рівня розвитку комунікативних умінь у процесі професійної та особистісної самореалізації. Він орієнтує особистість на безперервне самовдосконалення та досягнення високих результатів у професійній діяльності. У свою чергу, аксіологічний підхід (О. Ю. Бойчук [3], О. Тур [33, 118]) підкреслює роль ціннісних орієнтацій у формуванні комунікативної компетентності, розглядаючи її не лише як набір навичок, а як систему, що ґрунтується на моральних і соціальних цінностях, які визначають зміст і характер взаємодії.

З позицій когнітивного підходу комунікативна компетентність пов’язується із пізнавальними процесами, які забезпечують сприйняття, розуміння, обробку інформації та продукування мовлення; вона розглядається як результат когнітивної обробки інформації та розвитку мисленнєвих операцій (О. А. Попова [27, 334]). Компетентнісний підхід (С. В. Кульбіда [15]) акцентує увагу на здатності особистості ефективно використовувати знання, навички й установки у різних ситуаціях

спілкування, трактуючи комунікативну компетентність як інтегральну характеристику, що забезпечує результативність комунікативної діяльності. Водночас зазначається, що міжнародні освітні організації (ЮНЕСКО, ЮНІСЕФ, ООН, Рада Європи та ін.) визначають комунікативну компетентність як одну з ключових компетенцій сучасної особистості [15, 1].

У межах системного підходу комунікативна компетентність розглядається як цілісна структура взаємопов'язаних елементів, що функціонують у взаємодії з особистісними, соціальними та культурними системами (О. С. Березюк [2], Н. М. Самборська [25, 127], С. Гончаренко [4, 3]). Такий підхід підкреслює її комплексний характер і залежність від контексту діяльності та соціального середовища.

Порівняльний аналіз представлених підходів свідчить про те, що діяльнісний і компетентнісний підходи орієнтовані на практичний аспект комунікації та розвиток конкретних умінь і навичок, тоді як особистісний і акмеологічний зосереджуються на розвитку індивідуальності та досягненні високого рівня самореалізації. Когнітивний підхід акцентує увагу на внутрішніх психічних процесах, аксіологічний — на ціннісних основах спілкування, а системний — на інтеграції різних компонентів у єдину структуру, здатну адаптуватися до змін.

Отже, поєднання різних теоретичних підходів дозволяє отримати комплексне уявлення про комунікативну компетентність як багатовимірний феномен, що включає практичні, особистісні, когнітивні та ціннісні аспекти розвитку. Найбільш ефективним є інтегративний підхід, який забезпечує цілісне та об'єктивне розуміння сутності комунікативної компетентності.

Опрацювання теоретичних джерел свідчить, що, попри значну кількість досліджень, науковці не дійшли спільної позиції щодо кількості, назв і змістового наповнення компонентів комунікативної компетентності. Відмінності у трактуванні можуть пояснюватися різними теоретико-методологічними підходами, специфікою дослідницьких методик, а також соціокультурними чинниками, що впливають на розуміння процесів комунікації.

Структура комунікативної компетентності особистості розглядається як багатокомпонентна система, що охоплює сукупність знань, умінь, навичок, особистісних характеристик та ціннісних орієнтацій, які забезпечують ефективну взаємодію з іншими людьми у різних соціальних ситуаціях. Незважаючи на різні підходи дослідників, більшість науковців виокремлюють кілька ключових структурних компонентів [9].

Когнітивний компонент включає знання про норми і правила спілкування, особливості мовленнєвої взаємодії, соціальні ролі, культурні особливості комунікації, а також розуміння психологічних механізмів міжособистісної взаємодії. Він забезпечує усвідомлення комунікативної ситуації та здатність адекватно її аналізувати.

Операційно-діяльнісний (поведінковий) компонент охоплює практичні навички спілкування: уміння слухати, ставити запитання, аргументувати, переконувати, вести діалог, регулювати конфлікти, використовувати вербальні та невербальні засоби комунікації. Саме цей компонент визначає ефективність реалізації комунікативних знань у реальній взаємодії.

Емоційно-рефлексивний компонент пов’язаний зі здатністю розуміти власні емоції та емоції інших людей, проявляти емпатію, контролювати емоційні реакції, здійснювати саморефлексію щодо власної поведінки у процесі спілкування.

Мотиваційно-ціннісний компонент відображає внутрішні установки, мотиви та цінності, що спонукають особистість до взаємодії з іншими, визначають готовність до співпраці, толерантність, повагу до співрозмовника та прагнення до конструктивного вирішення конфліктів.

Соціально-перцептивний компонент включає здатність адекватно сприймати інших людей, інтерпретувати їх поведінку, розуміти наміри, позиції та соціальний контекст взаємодії [13].

Таким чином, структура комунікативної компетентності є інтегрованою системою взаємопов’язаних елементів, які забезпечують ефективне спілкування, соціальну адаптацію та успішну взаємодію особистості в різних сферах життєдіяльності.

1.2. Психологічні детермінанти конфліктності у підлітковому віці

Підлітковий вік є складним і суперечливим періодом розвитку особистості, який характеризується інтенсивними психофізіологічними змінами, формуванням самосвідомості, становленням системи цінностей та активним розвитком соціальної взаємодії. Саме в цей період особливо актуалізується проблема конфліктності, яка виступає результатом взаємодії внутрішніх психологічних факторів і зовнішніх соціальних умов. Конфліктність підлітків може проявлятися у різних формах — від міжособистісних суперечок до внутрішніх особистісних конфліктів, що пов’язані з кризою ідентичності, прагненням до автономії та пошуком власного місця в соціумі.

Сучасні психологічні дослідження розглядають конфліктність як багатовимірне явище, яке залежить від індивідуально-психологічних характеристик, рівня комунікативної компетентності, емоційної регуляції та соціальної адаптації. Комунікативна компетентність відіграє ключову роль у попередженні та конструктивному вирішенні конфліктів, оскільки забезпечує ефективне спілкування, взаєморозуміння та здатність до співпраці [19]. Недостатній рівень сформованості комунікативних навичок може призводити до непорозумінь, агресивних реакцій і підвищеної конфліктності у підлітковому середовищі.

Однією з важливих психологічних детермінант конфліктності є особливості розвитку самосвідомості та ідентичності підлітка. У цей період особистість активно формує уявлення про себе, власні можливості та соціальний статус. Згідно з гуманістичним підходом А. Маслоу, прагнення до самореалізації супроводжується пошуком внутрішньої гармонії та задоволенням базових потреб, однак їх фрустрація може спричиняти внутрішні конфлікти та емоційну напругу [43]. Невідповідність між бажаним образом «Я» та реальними соціальними можливостями часто стає причиною конфліктної поведінки.

Значну роль відіграє також розвиток емоційної сфери. Підлітки характеризуються підвищеною емоційною лабільністю, імпульсивністю та схильністю до афективних реакцій, що може зумовлювати труднощі у контролі поведінки та спілкуванні. Недостатній рівень емоційного інтелекту та навичок саморегуляції сприяє виникненню агресії, образливості та труднощів у взаємодії з однолітками. Психологія спілкування підкреслює, що ефективна комунікація базується не лише на мовленнєвих навичках, а й на здатності розуміти емоційний стан співрозмовника, проявляти емпатію та регулювати власні емоції [40].

Соціально-психологічні чинники також мають важливе значення у формуванні конфліктності підлітків. Серед них особливу роль відіграють міжособистісні стосунки з однолітками, сімейне виховання, стиль педагогічної взаємодії та соціальне середовище. Наявність конфліктних моделей поведінки у значущих дорослих може формувати у підлітків відповідні патерни реагування. Соціальна адаптація виступає важливим фактором, який визначає здатність особистості ефективно взаємодіяти із соціумом та долати труднощі взаєморозуміння [22, 3].

Когнітивні особливості розвитку також впливають на рівень конфліктності. У підлітковому віці формується абстрактне мислення, здатність до рефлексії та критичного аналізу, що інколи спричиняє підвищену схильність до дискусій і заперечень авторитетів. Когнітивний підхід підкреслює, що спосіб інтерпретації соціальних ситуацій визначає поведінкові реакції особистості. Негативні когнітивні установки або викривлене сприйняття намірів інших можуть провокувати конфліктні ситуації навіть за відсутності об’єктивних причин.

Окрему роль відіграє рівень розвитку комунікативної компетентності. Вона розглядається як інтегральна якість особистості, що включає знання, уміння, мотиваційні установки та соціально-перцептивні здібності, які забезпечують ефективну взаємодію [37, 103]. Недостатня сформованість цих компонентів призводить до труднощів у розумінні соціальних сигналів, невміння конструктивно виражати власні потреби та вирішувати

суперечності без агресії. На думку дослідників, комунікативна компетентність тісно пов’язана з адаптивністю особистості, що дозволяє ефективніше реагувати на конфліктні ситуації.

Важливим чинником є також рівень соціально-комунікативної адаптації. У процесі підліткового розвитку особистість активно інтегрується у різні соціальні групи, що вимагає гнучкості, толерантності та здатності до компромісу. Низький рівень адаптації може спричиняти соціальну ізоляцію або, навпаки, демонстративну конфліктність як спосіб самоствердження. У цьому контексті комунікативна компетентність виступає важливою умовою успішної соціалізації [17, 240].

Психологічні тренінги розглядаються як ефективний засіб зниження рівня конфліктності через розвиток соціальних навичок, емпатії та рефлексії. Вони сприяють формуванню конструктивних моделей взаємодії та навичок вирішення конфліктів. Особливу ефективність мають тренінгові програми, що включають рольові ігри, групову рефлексію та моделювання проблемних ситуацій.

Не менш важливим чинником є розвиток мотиваційно-ціннісної сфери підлітка. Ціннісні орієнтації визначають ставлення до інших людей, рівень толерантності та готовність до співпраці. Аксіологічний підхід підкреслює, що розвиток комунікативної компетентності пов’язаний із формуванням гуманістичних цінностей і соціальної відповідальності.

Культурні та соціальні умови також можуть впливати на рівень конфліктності підлітків. Сучасне інформаційне середовище створює нові виклики, пов’язані з цифровою комунікацією, кібербулінгом та змінами у способах взаємодії. Медійний простір може як сприяти розвитку комунікативних навичок, так і підсилювати конфліктність через анонімність і відсутність безпосереднього емоційного контакту [26].

Роль освітнього середовища у формуванні конфліктної поведінки також є значною. Стиль педагогічного спілкування, психологічний клімат у класі та рівень підтримки з боку педагогів впливають на розвиток соціальних

навичок підлітків. Педагогічна комунікація, заснована на партнерстві та взаємній повазі, сприяє формуванню конструктивних моделей поведінки. Натомість авторитарні методи взаємодії можуть посилювати опозиційність і конфліктність.

Індивідуально-психологічні особливості, такі як темперамент, рівень тривожності, самооцінка та рівень агресивності, також виступають важливими детермінантами конфліктної поведінки. Підлітки з низькою самооцінкою можуть проявляти захисну агресію або уникати соціальних контактів, тоді як завищена самооцінка інколи пов’язана з домінантною поведінкою та прагненням до контролю над іншими.

Важливою умовою профілактики конфліктності є розвиток соціально-перцептивних здібностей — здатності розуміти мотиви, наміри та емоції інших людей. Соціально-перцептивний компонент комунікативної компетентності забезпечує ефективну інтерпретацію поведінки співрозмовників і знижує ризик помилкових висновків, які можуть провокувати конфлікти [14, 33].

Таким чином, психологічні детермінанти конфліктності у підлітковому віці мають комплексний характер і включають індивідуально-психологічні, когнітивні, емоційні, соціальні та комунікативні фактори. Конфліктність не є виключно негативним явищем — за умови належного розвитку комунікативної компетентності вона може виступати ресурсом особистісного зростання, формування автономії та розвитку соціальних навичок. Ефективна профілактика конфліктної поведінки передбачає розвиток емоційної регуляції, комунікативних умінь, соціальної адаптивності та формування гуманістичних цінностей у підлітковому середовищі.

1.3. Комунікативна компетентність як ресурс регуляції міжособистісних конфліктів

Комунікація розглядається як універсальний процес передачі інформації, що виступає формою опосередкованої та цілеспрямованої

взаємодії між людьми. Вона є специфічною функцією спілкування, яка реалізується через процеси передачі, сприйняття та інтерпретації інформації. Значення комунікації у міжособистісних відносинах є надзвичайно вагомим, оскільки інформаційні процеси сучасного суспільства визначають значну частину життєдіяльності людини. Комунікація виступає змістовним компонентом соціальної взаємодії, поєднуючи теоретичні знання та практичні навички, необхідні для реалізації інформативної, емотивної та контактовстановлювальної функцій у процесі спільної діяльності людей [5].

Центральним суб'єктом комунікації є особистість, яка, прагнучи задовольнити власні потреби та забезпечити ефективне функціонування у соціальному середовищі, вступає у взаємодію з іншими людьми. Процес обміну інформацією під час спілкування має специфічні особливості, зумовлені тим, що кожний учасник комунікативного процесу передбачає активну позицію співрозмовника. Ефективна комунікація можлива лише за умови, що передана інформація не тільки отримана, але й правильно зрозуміла та осмислена. Саме тому комунікативний процес поєднує у собі діяльнісний, пізнавальний і соціальний аспекти.

Комунікативна діяльність є складним багатовимірним процесом взаємодії суб'єктів, у межах якого відбувається обмін знаннями, досвідом, емоціями, уміннями та результатами спільної діяльності. Комунікація виступає всепроникним соціальним феноменом, що є необхідною умовою існування суспільства, оскільки соціальні відносини формуються і підтримуються саме через процеси спілкування. Таким чином, комунікація є фундаментальною основою розвитку соціуму.

Як складне багатофункціональне явище, комунікація виконує низку функцій, які можуть класифікуватися залежно від комунікативної мети та рівня когнітивної активності учасників взаємодії. До них належать соціально-психологічні, інформаційно-регулятивні та емоційно-виховні функції, що забезпечують ефективність міжособистісного спілкування та гармонізацію соціальних взаємин.

Комунікативна компетентність у сучасній психологічній та педагогічній науці розглядається як одна з ключових інтегративних характеристик особистості, що забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії, соціальну адаптацію та конструктивне вирішення конфліктних ситуацій. У контексті швидких соціальних змін та зростання інтенсивності соціальних контактів особливого значення набуває здатність людини до продуктивного спілкування, що включає не лише мовленнєві навички, але й емоційну регуляцію, емпатію, рефлексивність та здатність до взаєморозуміння [37, 104].

Науковці зазначають, що комунікативна компетентність є складним багатокомпонентним утворенням, яке охоплює когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти взаємодії. Вона передбачає здатність до адекватного сприйняття співрозмовника, правильного інтерпретування соціальних сигналів та вибору оптимальних стратегій комунікації залежно від ситуації [10, 64]. Саме така інтегративність дозволяє розглядати комунікативну компетентність як ресурс профілактики та регуляції міжособистісних конфліктів.

Згідно з сучасними підходами, конфлікти є невід’ємною складовою соціальної взаємодії, що виникає внаслідок суперечностей інтересів, цінностей або способів поведінки. Водночас ефективність їхнього вирішення значною мірою залежить від рівня сформованості комунікативних навичок учасників взаємодії. Особи з розвиненою комунікативною компетентністю здатні конструктивно обговорювати проблеми, висловлювати власну позицію без агресії та враховувати потреби інших [40].

У науковій літературі підкреслюється, що комунікативна компетентність включає систему знань про процеси спілкування, практичні навички взаємодії та сформовані установки щодо партнерської взаємодії. Вона формується у процесі соціалізації та розвитку особистості, виступаючи важливим чинником психологічної адаптації [17, 240]. За словами дослідників, рівень комунікативної компетентності визначає здатність

особистості ефективно реагувати на складні соціальні ситуації та знижувати напруження у взаємодії.

Теоретичні засади розуміння комунікативної компетентності закладені у працях Д. Хаймса, який розглядав її як систему знань і вмінь, що забезпечують адекватне використання мовлення в соціальному контексті [42]. У сучасних дослідженнях ця концепція розширюється за рахунок включення соціально-психологічних аспектів, таких як емоційна чутливість, рефлексія та здатність до співпраці.

З позицій системного підходу комунікативна компетентність виступає складовою загальної соціальної компетентності, яка забезпечує ефективне функціонування особистості у різних соціальних середовищах. Вона дозволяє людині гнучко адаптуватися до змінних умов взаємодії та знижувати ризик виникнення конфліктів шляхом попередження комунікативних бар'єрів.

Важливим аспектом є також акмеологічний підхід, який акцентує увагу на розвитку особистісного потенціалу через вдосконалення комунікативних навичок. Дослідники зазначають, що розвиток комунікативної компетентності сприяє формуванню зрілої особистості, здатної до конструктивного діалогу та ефективної взаємодії в складних соціальних умовах.

Комунікативна компетентність також розглядається як умова професійної та соціальної адаптації. Здатність до продуктивної взаємодії дозволяє знижувати рівень конфліктності, оскільки людина набуває навичок переговорів, активного слухання та пошуку компромісів [1]. У цьому контексті комунікативна компетентність виступає механізмом регуляції поведінки, що забезпечує конструктивне вирішення суперечностей.

Психологічні дослідження свідчать, що конфлікти часто виникають через недостатній розвиток комунікативних умінь — невміння слухати, неправильну інтерпретацію повідомлень або недостатній рівень емпатії. Формування комунікативної компетентності сприяє усвідомленню власних

емоцій та потреб інших людей, що зменшує ймовірність агресивних реакцій [39, 384].

Важливою складовою є також інформаційний компонент комунікативної компетентності, який передбачає здатність адекватно передавати та інтерпретувати інформацію. Помилки у передачі інформації часто стають джерелом конфліктів, тому розвиток цього аспекту є ключовим фактором їхньої профілактики.

Дослідники наголошують, що ефективна комунікація включає здатність до рефлексії — усвідомлення власних комунікативних дій та їхнього впливу на інших. Рефлексивність дозволяє коригувати поведінку в процесі взаємодії та уникати ескалації конфліктних ситуацій [12, 68].

У сучасних умовах важливим напрямом розвитку комунікативної компетентності є тренінгова робота, що спрямована на формування навичок конструктивного спілкування. Психологічні тренінги дозволяють відпрацьовувати моделі поведінки у складних ситуаціях, розвивати асертивність та навички ненасильницької комунікації.

Комунікативна компетентність тісно пов’язана з емоційним інтелектом, який включає здатність розпізнавати та регулювати емоції. Особи з високим рівнем емоційної саморегуляції демонструють більш конструктивні стратегії поведінки у конфліктах, що сприяє збереженню позитивних міжособистісних відносин [26].

Значну роль у регуляції конфліктів відіграє також здатність до емпатії — уміння розуміти емоційний стан іншої людини. Емпатійне спілкування знижує напруження та сприяє пошуку взаємоприйнятних рішень.

Комунікативна компетентність включає і поведінковий компонент — здатність обирати адекватні стратегії взаємодії залежно від ситуації. До таких стратегій належать співпраця, компроміс, уникнення або конкуренція, причому ефективність їхнього використання залежить від рівня соціально-психологічної зрілості особистості [30, 150].

На думку дослідників, формування комунікативної компетентності у підлітковому віці є особливо важливим, оскільки саме у цей період активно формуються соціальні ролі, розвивається самосвідомість і відбувається інтенсивне розширення кола спілкування. Недостатній рівень комунікативних навичок може призводити до підвищення конфліктності, труднощів у взаємодії та соціальної ізоляції.

Психологічний супровід розвитку комунікативної компетентності сприяє формуванню конструктивних моделей поведінки та зменшенню агресивних реакцій у конфліктних ситуаціях. Важливим є створення умов для розвитку відкритого діалогу, формування навичок аргументації та вміння слухати інших.

У дослідженнях також підкреслюється роль ціннісних орієнтацій у структурі комунікативної компетентності. Аксіологічний підхід передбачає формування поваги до іншого, толерантності та готовності до співпраці, що значно знижує рівень міжособистісних конфліктів.

Соціально-комунікативна компетентність включає здатність до групової взаємодії та вирішення спільних завдань. Розвиток цих навичок сприяє формуванню позитивного психологічного клімату та зменшує ризик конфліктних ситуацій у колективі [20, 232].

Таким чином, комунікативна компетентність виступає важливим ресурсом регуляції міжособистісних конфліктів, оскільки забезпечує здатність до ефективної взаємодії, конструктивного вирішення суперечностей та підтримання гармонійних соціальних відносин. Її розвиток сприяє підвищенню адаптивності особистості, формуванню позитивної комунікативної культури та зниженню рівня конфліктності у соціальному середовищі.

Висновки до розділу 1

Теоретичний аналіз наукових джерел дозволив визначити основні підходи до розуміння комунікативної компетентності як важливого психологічного чинника міжособистісної взаємодії та регуляції

конфліктності у підлітковому віці. Встановлено, що комунікативна компетентність є складним інтегративним утворенням, яке включає систему знань, умінь, навичок, особистісних характеристик і ціннісних орієнтацій, що забезпечують ефективне спілкування, соціальну адаптацію та конструктивне вирішення міжособистісних суперечностей. Аналіз праць вітчизняних і зарубіжних дослідників підтвердив відсутність єдиного трактування структури комунікативної компетентності, однак більшість науковців погоджуються щодо її багатокомпонентності та системного характеру.

У процесі дослідження було встановлено, що структура комунікативної компетентності включає когнітивний, операційно-діяльнісний, емоційно-рефлексивний, мотиваційно-ціннісний і соціально-перцептивний компоненти, які перебувають у взаємозв'язку та забезпечують ефективність комунікативної поведінки. Когнітивний компонент забезпечує розуміння норм і правил спілкування, операційно-діяльнісний — практичну реалізацію комунікативних умінь, емоційно-рефлексивний — здатність до емпатії та саморегуляції, мотиваційно-ціннісний — внутрішню готовність до взаємодії, а соціально-перцептивний — адекватне сприйняття інших людей і соціальних ситуацій. Таким чином, комунікативна компетентність виступає ключовим ресурсом ефективної соціальної взаємодії особистості.

Розгляд психологічних детермінант конфліктності у підлітковому віці показав, що цей період характеризується підвищеною емоційною напруженістю, розвитком самосвідомості, формуванням ідентичності та активним входженням у соціальні взаємини. Конфліктність підлітків зумовлюється комплексом внутрішніх і зовнішніх факторів, серед яких важливе місце займають індивідуально-психологічні особливості, рівень емоційної регуляції, соціально-перцептивні здібності, когнітивні установки, стиль сімейного виховання та освітнє середовище. Водночас встановлено, що недостатній рівень розвитку комунікативної компетентності може призводити до труднощів у взаєморозумінні, підвищеної агресивності та неефективних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Аналіз ролі комунікативної компетентності як ресурсу регуляції міжособистісних конфліктів засвідчив її значення як механізму профілактики конфліктності та формування конструктивних моделей взаємодії. Комунікативні навички сприяють розвитку здатності до діалогу, компромісу, емпатійного слухання та адекватного вираження власних потреб, що дозволяє знижувати рівень конфліктності та підвищувати ефективність соціальної адаптації підлітків. Встановлено, що розвиток комунікативної компетентності пов’язаний із формуванням гуманістичних цінностей, соціальної відповідальності та здатності до рефлексії.

Отже, комунікативна компетентність виступає важливим психологічним ресурсом, який визначає характер міжособистісних взаємин у підлітковому середовищі та впливає на рівень конфліктності. Комплексне поєднання різних теоретичних підходів дозволяє розглядати її як багатовимірний феномен, що охоплює когнітивні, емоційні, поведінкові та ціннісні аспекти розвитку особистості.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РІВНЯ КОНФЛІКТНОСТІ ПІДЛІТКІВ

2.1. Організація та методи емпіричного дослідження

У дослідженні взаємозв'язку комунікативної компетентності та рівня конфліктності підлітків використано комплекс взаємодоповнювальних методів, що дозволяє розглянути проблему з різних наукових позицій та забезпечити об'єктивність отриманих результатів. Теоретичний аналіз, синтез та узагальнення наукової літератури дали можливість визначити основні підходи до розуміння комунікативної компетентності, її структурних компонентів та ролі у соціальній взаємодії підлітків, а також з'ясувати існуючі наукові погляди на природу конфліктності у підлітковому віці.

Емпіричний етап дослідження базувався на застосуванні стандартизованих психодіагностичних методик, що дозволили отримати кількісні та якісні дані щодо рівня комунікативних здібностей та схильності до конфліктної поведінки. У дослідженні застосовано методику діагностики комунікативних та організаторських здібностей (КОС) В. Синявського та Б. Федоришина, яка дозволяє оцінити рівень розвитку комунікативних умінь, здатність до встановлення соціальних контактів та організації спільної діяльності. Методика базується на самооцінці респондентом власних комунікативних можливостей і передбачає відповіді на низку тверджень, що відображають поведінкові прояви у соціальній взаємодії. Результати інтерпретуються за шкалами комунікативних і організаторських здібностей, що дає можливість визначити як загальний рівень комунікативної компетентності, так і окремі її складові. Високі показники за методикою свідчать про розвинуті навички спілкування, здатність до ініціювання

контактів та організації спільної діяльності, тоді як низькі результати можуть вказувати на труднощі у соціальній взаємодії та комунікативні бар'єри.

Для діагностики стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях використано тест К. Томаса в адаптації Н. Гришиної, який дозволяє визначити переважаючі стилі поведінки особистості у конфлікті. Методика базується на концепції п'яти основних стратегій: конкуренції (суперництва), співпраці, компромісу, уникнення та пристосування. Респондентам пропонується низка парних тверджень, з яких необхідно обрати ті, що найбільш відповідають їхній типовій поведінці у конфліктних ситуаціях. Результати тесту дають можливість встановити, які стратегії є домінуючими, а які використовуються рідше, що дозволяє зробити висновки про особливості конфліктної поведінки підлітків. Наприклад, переважання стратегії конкуренції може свідчити про схильність до відстоювання власної позиції навіть за рахунок інтересів інших, тоді як домінування уникнення може вказувати на прагнення уникати конфліктів, що іноді призводить до невирішених суперечностей.

Методика визначення рівня конфліктності особистості В. Ряховського спрямована на оцінку індивідуальної схильності до конфліктної поведінки та емоційної реактивності у суперечливих ситуаціях. Вона включає низку запитань, що стосуються реакцій респондента на конфлікти, здатності до контролю емоцій та готовності до конструктивного вирішення суперечностей. За результатами тестування визначається рівень конфліктності – низький, середній або високий. Низький рівень конфліктності свідчить про здатність особистості до конструктивної взаємодії та уникнення зайвих суперечок, середній рівень характеризується ситуативними проявами конфліктності залежно від обставин, а високий рівень може вказувати на схильність до емоційних реакцій і труднощі у вирішенні міжособистісних проблем.

Статистичні методи обробки даних застосовано для кількісного аналізу отриманих результатів та встановлення взаємозв'язків між показниками

комунікативної компетентності і рівнем конфліктності. Використання статистичного аналізу дозволило не лише описати розподіл даних, але й виявити можливі кореляційні зв’язки, що підтверджують або спростовують гіпотезу про взаємозалежність досліджуваних змінних. Зокрема, застосування кореляційного аналізу дає можливість визначити, чи існує статистично значущий зв’язок між рівнем комунікативних здібностей та схильністю до конфліктної поведінки, що є важливим для розуміння механізмів соціальної взаємодії підлітків.

Загалом використаний комплекс методів забезпечив всебічне дослідження проблеми, поєднуючи теоретичний аналіз, психодіагностичне тестування та статистичну обробку даних. Це дозволило отримати достовірні результати щодо особливостей комунікативної компетентності та конфліктності підлітків, а також встановити можливі взаємозв’язки між зазначеними характеристиками. Отримані дані можуть бути використані для подальшого розроблення рекомендацій щодо розвитку комунікативних навичок і зниження рівня конфліктної поведінки у підлітковому середовищі, що сприятиме гармонізації міжособистісних взаємин та підвищенню ефективності соціальної адаптації.

Дослідження проводилося серед підлітків віком тринадцять–п’ятнадцять років, загальна кількість учасників становила тридцять осіб – учнів сьомих–дев’ятих класів Запорізький ліцей № 88 Запорізької міської ради. Вибір саме цієї вікової групи обумовлений специфікою підліткового періоду, коли відбувається інтенсивне формування соціальних навичок, розвиток комунікативної сфери, становлення системи цінностей та самосвідомості, що може впливати на характер міжособистісних взаємин і рівень конфліктності.

Участь у дослідженні була добровільною, учасникам було роз’яснено мету та завдання роботи, забезпечено конфіденційність отриманих даних, а результати використовувалися лише в узагальненому вигляді. Застосування комплексного підходу та поєднання теоретичних, емпіричних і статистичних

методів дозволило отримати достовірні дані щодо взаємозв’язку між комунікативною компетентністю та конфліктністю підлітків, що є важливим для подальшого розуміння механізмів соціальної адаптації та формування конструктивних стратегій поведінки у міжособистісних взаєминах. Отримані результати можуть бути використані для розробки практичних рекомендацій щодо розвитку комунікативних навичок та зниження рівня конфліктної поведінки у підлітковому середовищі, що сприятиме гармонізації соціальної взаємодії та підвищенню ефективності навчально-виховного процесу.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Аналіз отриманих результатів (Додаток А) здійснювався відповідно до завдань дослідження та висунутої гіпотези щодо наявності взаємозв’язку між рівнем комунікативної компетентності та конфліктності підлітків. Обробка даних передбачала первинний кількісний аналіз (обчислення індивідуальних і середніх показників за кожною методикою), визначення рівневих характеристик досліджуваних змінних, а також проведення кореляційного аналізу з метою встановлення статистично значущих зв’язків між ними.

Результати методики діагностики комунікативних та організаторських здібностей (КОС) представлені в таблиці 2.1, 2.2.

Таблиця 2.1 – Розподіл підлітків за рівнем комунікативних здібностей

Рівень комунікативних здібностей	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	6	20 %
Середній	17	56,7 %
Високий	7	23,3 %
Разом	30	100 %

Аналіз результатів, дозволяє зробити висновок про те, що у структурі вибірки домінує середній рівень розвитку комунікативних здібностей. Його продемонстрували 17 осіб, що становить 56,7 % від загальної кількості досліджуваних. Такий показник свідчить про достатній рівень сформованості базових комунікативних умінь у більшості підлітків. Вони загалом здатні встановлювати контакт із ровесниками, підтримувати розмову, брати участь у спільній діяльності, однак їхня комунікативна поведінка ще не відзначається високою гнучкістю, упевненістю та стабільністю у складних соціальних ситуаціях.

Високий рівень комунікативних здібностей виявлено у 7 підлітків (23,3 %). Ці учні характеризуються вираженою потребою у спілкуванні, легкістю встановлення міжособистісних контактів, здатністю швидко адаптуватися до нових соціальних умов. Вони, як правило, ініціативні у взаємодії, активно беруть участь у групових формах роботи, виявляють відкритість та комунікативну впевненість. Такий відсоток можна вважати позитивним показником, однак він свідчить про те, що лише близько чверті вибірки володіє достатньо високим рівнем розвитку цієї складової соціальної компетентності.

Низький рівень комунікативних здібностей зафіксовано у 6 осіб (20 %). Це означає, що кожен п’ятий підліток у вибірці має труднощі у встановленні та підтриманні соціальних контактів. Для них можуть бути характерні замкненість, невпевненість у собі, обмеженість комунікативних стратегій, труднощі у висловленні власної думки або страх перед оцінкою з боку інших. Така частка досліджуваних потребує особливої психолого-педагогічної уваги, оскільки недостатній розвиток комунікативних умінь може негативно впливати на процес соціальної адаптації та міжособистісну взаємодію в підлітковому середовищі.

Таким чином, кількісний аналіз показує, що хоча більшість підлітків має середній рівень розвитку комунікативних здібностей, існує помітна частка як високих, так і низьких показників, що свідчить про неоднорідність

вибірки та необхідність цілеспрямованої роботи з розвитку комунікативної компетентності.

Рівень організаторських здібностей показано в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Розподіл підлітків за рівнем організаторських здібностей

Рівень організаторських здібностей	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	8	26,7 %
Середній	15	50 %
Високий	7	23,3 %
Разом	30	100 %

Аналіз результатів, поданих у таблиці 2.2, свідчить про те, що найбільшу частку вибірки становлять підлітки із середнім рівнем організаторських здібностей — 15 осіб, або 50 %. Це означає, що половина досліджуваних здатна брати участь в організації спільної діяльності, виконувати доручення, координувати окремі елементи групової роботи, проте їхні лідерські якості ще перебувають на етапі формування. Вони можуть проявляти організаторську активність ситуативно, залежно від умов та складу групи.

Високий рівень організаторських здібностей виявлено у 7 підлітків (23,3 %). Ці учні демонструють здатність ініціювати діяльність, розподіляти ролі, відповідально ставитися до спільної роботи, приймати рішення та впливати на групу. Зазвичай такі підлітки мають авторитет серед однолітків, проявляють лідерські риси та вміння координувати міжособистісну взаємодію.

Низький рівень організаторських здібностей встановлено у 8 осіб (26,7 %), що становить більше чверті вибірки. Для цих підлітків характерні труднощі в організації власної діяльності та координації дій інших, недостатня ініціативність, невпевненість у прийнятті рішень, уникнення

відповідальності за груповий результат. Такий показник свідчить про потребу у розвитку навичок самостійності, відповідальності та соціальної активності.

З метою виявлення особливостей поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях було використано тест визначення стилів реагування у конфлікті. Методика дозволяє встановити домінуючу стратегію поведінки кожного респондента, що відображає його типовий спосіб реагування у ситуації міжособистісної суперечності. Узагальнені результати дослідження подано в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Розподіл підлітків за домінуючими стратегіями поведінки у конфлікті

Стратегія поведінки	Кількість осіб	% від вибірки
Конкуренція	6	20 %
Співпраця	8	26,7 %
Компроміс	9	30 %
Уникнення	5	16,7 %
Пристосування	2	6,6 %
Разом	30	100 %

Як видно з таблиці 2.3, найбільш поширеною стратегією поведінки у конфлікті є компроміс, яку обрали 9 підлітків (30 %). Це свідчить про прагнення значної частини досліджуваних до часткового врахування інтересів обох сторін та пошуку взаємоприйнятного рішення. Такий результат можна оцінити як позитивний, оскільки компроміс є однією з конструктивних форм врегулювання суперечностей.

Другу за поширеністю позицію займає стратегія співпраці — 8 осіб (26,7 %). Вона передбачає активний пошук рішення, яке максимально задовольняє інтереси всіх учасників конфлікту, готовність до відкритого обговорення проблеми та взаєморозуміння. Наявність понад чверті підлітків

із такою орієнтацією свідчить про сформованість у них навичок конструктивної взаємодії.

Стратегію конкуренції продемонстрували 6 осіб (20 %). Для цих підлітків характерне прагнення відстояти власну позицію навіть за рахунок інтересів іншої сторони. Подібна модель поведінки може супроводжуватися наполегливістю та рішучістю, однак за частого використання вона здатна ускладнювати міжособистісні стосунки.

Уникнення як домінуючу стратегію обрали 5 учнів (16,7 %). Це свідчить про схильність частини підлітків відкладати або ігнорувати вирішення конфліктної ситуації, що може бути пов’язано з невпевненістю або небажанням вступати у відкрите протистояння.

Найменш поширеною є стратегія пристосування — 2 особи (6,6 %). Вона передбачає поступку власними інтересами заради збереження гармонії у стосунках. Незначна частка таких результатів може свідчити про те, що підлітки рідко повністю жертвують власною позицією у конфлікті.

Отже, загалом у вибірці переважають відносно конструктивні стратегії поведінки (компроміс і співпраця — разом 56,7 %), що можна розглядати як позитивну тенденцію розвитку соціальної взаємодії у підлітковому середовищі.

Для визначення загального рівня схильності підлітків до конфліктної поведінки було застосовано методику В. Ряховського для оцінки рівня конфліктності особистості. Узагальнені результати дослідження наведено в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Розподіл підлітків за рівнем конфліктності

Рівень конфліктності	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	7	23,3 %
Середній	18	60 %
Високий	5	16,7 %
Разом	30	100 %

Як свідчать дані таблиці 2.4, більшість підлітків — 18 осіб (60 %) — мають середній рівень конфліктності. Це означає, що їхня поведінка у конфліктних ситуаціях є залежною від конкретних обставин та не носить стабільно агресивного або надмірно пасивного характеру. Вони можуть як конструктивно вирішувати суперечності, так і демонструвати емоційність у напружених ситуаціях.

Низький рівень конфліктності зафіксовано у 7 осіб (23,3 %). Для цих підлітків характерна врівноваженість, здатність контролювати емоції та схильність до мирного врегулювання суперечностей. Вони рідше ініціюють конфлікти та намагаються зберігати позитивні міжособистісні стосунки.

Високий рівень конфліктності виявлено у 5 учнів (16,7 %). Це свідчить про підвищену емоційну реактивність, імпульсивність та схильність до загострення суперечностей у частини досліджуваних. Такий показник вказує на потребу у розвитку навичок саморегуляції та конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях.

Таким чином, отримані результати дозволяють зробити висновок, що у вибірці переважає середній рівень конфліктності, проте наявність підлітків із високими показниками зумовлює необхідність проведення профілактичної та корекційної роботи, спрямованої на формування конструктивних способів розв’язання конфліктів.

2.3. Обґрунтування та структура формувальної програми

Гіпотеза дослідження передбачає, що цілеспрямований розвиток комунікативної компетентності підлітків сприятиме зниженню рівня їхньої конфліктності, підвищенню здатності до конструктивного розв’язання міжособистісних суперечностей та формуванню більш ефективних моделей соціальної взаємодії. Виходячи з результатів констатувального етапу дослідження, які засвідчили наявність значної частки підлітків із середнім та низьким рівнем комунікативних здібностей, а також середнім і високим

рівнем конфліктності, розроблено формувальну програму, спрямовану на розвиток соціально-комунікативної компетентності.

Метою програми є розвиток комунікативних умінь підлітків як засобу зниження конфліктності та формування конструктивних стратегій міжособистісної взаємодії. Реалізація програми ґрунтується на припущенні, що підвищення рівня комунікативної компетентності забезпечує більш ефективне розв'язання соціальних суперечностей, зменшує емоційну напруженість у взаєминах та сприяє використанню конструктивних моделей поведінки у конфлікті.

Завдання програми охоплюють розвиток навичок активного слухання, формування умінь аргументованого висловлення власної думки, удосконалення невербальних засобів спілкування та розвиток емпатії. Важливим аспектом є формування конструктивних стратегій поведінки у конфлікті, зокрема здатності до компромісу та співпраці, що сприятиме зниженню рівня деструктивних форм міжособистісної взаємодії. Окремий акцент робиться на розвитку навичок емоційної саморегуляції, оскільки контроль емоційних реакцій є необхідною умовою конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Програма базується на принципах діяльнісного та особистісно орієнтованого підходів, що передбачають формування комунікативних навичок у процесі практичної взаємодії та врахування індивідуальних особливостей підлітків. Соціально-психологічний компонент програми спрямований на розвиток групової взаємодії та позитивного соціального досвіду, що є важливим чинником соціальної адаптації.

Структурно програма складається з трьох взаємопов'язаних блоків: діагностичного, формувального та контрольного. Діагностичний блок передбачає визначення вихідного рівня комунікативної компетентності та конфліктності за допомогою психодіагностичних методик, що дозволяє сформувати індивідуальні профілі учасників і визначити напрями роботи. Формувальний блок є основним і включає тренінгові заняття, рольові ігри,

групові дискусії та вправи на розвиток комунікативних умінь. Заняття спрямовані на формування навичок активного слухання, конструктивного висловлення думки, емпатійного розуміння співрозмовника та стратегій конструктивної поведінки у конфлікті. (Додаток В) Контрольний блок передбачає повторну діагностику для оцінки ефективності програми та аналіз динаміки змін.

Очікуваними результатами реалізації програми є підвищення рівня комунікативної компетентності підлітків, зниження проявів конфліктної поведінки та розвиток конструктивних стратегій соціальної взаємодії. Підвищення комунікативних умінь сприятиме більш ефективному розв'язанню міжособистісних суперечностей, зменшенню емоційної напруженості у спілкуванні та формуванню партнерських моделей взаємодії.

Практична значущість програми полягає у можливості її використання у навчально-виховному процесі для профілактики конфліктної поведінки та розвитку соціально-комунікативної компетентності підлітків. Реалізація програми сприятиме гармонізації міжособистісних відносин, підвищенню рівня соціальної адаптації та формуванню конструктивних моделей поведінки, що є важливими умовами успішної соціалізації.

2.4 Оцінка ефективності програми

Після реалізації формувальної програми було проведено підсумкову діагностику (Додаток Б), що дозволила оцінити динаміку змін у рівні комунікативної компетентності, організаторських здібностей, стратегій поведінки у конфлікті та рівні конфліктності. Порівняння результатів «до» та «після» підтвердило позитивну динаміку, що свідчить про ефективність програми та підтверджує гіпотезу дослідження.

Комунікативна компетентність підлітків продемонструвала значні зміни. До проведення програми більшість учасників мали середній рівень комунікативних здібностей (56,7 %), що свідчило про достатній, але

нестабільний рівень комунікативних умінь. Високий рівень демонстрували лише 23,3 % підлітків, тоді як 20 % мали низькі показники. Після реалізації програми відбулася позитивна динаміка: частка учасників із високим рівнем комунікативної компетентності зросла до 46,7 %, а кількість підлітків із низьким рівнем зменшилася до 10 %. Це свідчить про розвиток комунікативних навичок, підвищення соціальної активності та готовності до конструктивної взаємодії.

Таблиця 2.5 – Рівень комунікативних здібностей до та після програми

Рівень комунікативних здібностей	До програми (осіб)	До програми (%)	Після програми (осіб)	Після програми (%)	Динаміка
Низький	6	20 %	3	10 %	↓
Середній	17	56,7 %	13	43,3 %	↓
Високий	7	23,3 %	14	46,7 %	↑
Разом	30	100 %	30	100 %	—

Паралельно з розвитком комунікативної компетентності відбулися зміни у рівні організаторських здібностей. До проведення програми половина учасників мала середній рівень організаторських умінь (50 %), що свідчило про ситуативний характер їхньої організаторської активності. Високий рівень спостерігався у 23,3 % підлітків, а низький – у 26,7 %. Після завершення програми кількість учасників із високими організаторськими здібностями зросла до 40 %, що вказує на розвиток навичок групової взаємодії та здатності до організації спільної діяльності.

Таблиця 2.6 – Рівень організаторських здібностей до та після програми

Рівень організаторських здібностей	До програми (осіб)	До програми (%)	Після програми (осіб)	Після програми (%)	Динаміка
Низький	8	26,7 %	5	16,7 %	↓
Середній	15	50 %	13	43,3 %	↓
Високий	7	23,3 %	12	40 %	↑
Разом	30	100 %	30	100 %	—

Зміни також відбулися у стратегіях поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. До реалізації програми домінували компроміс (30 %) та співпраця (26,7 %), однак частина учасників демонструвала використання стратегій конкуренції (20 %) та уникнення (16,7 %). Після проведення занять відбулося зростання частки конструктивних стратегій: співпраця збільшилася до 33,3 %, а компроміс – до 40 %. Одночасно зменшилася частота використання уникнення та конкуренції, що свідчить про розвиток здатності до конструктивного розв’язання конфліктів.

Таблиця 2.7 – Домінуючі стратегії поведінки у конфлікті до та після програми

Стратегія поведінки	**До програми (осіб)**	**До програми (%)**	**Після програми (осіб)**	**Після програми (%)**	**Динаміка**
Конкуренція	6	20 %	4	13,3 %	↓
Співпраця	8	26,7 %	10	33,3 %	↑
Компроміс	9	30 %	12	40 %	↑
Уникнення	5	16,7 %	3	10 %	↓
Пристосування	2	6,6 %	1	3,4 %	↓
Разом	30	100 %	30	100 %	—

Оцінка рівня конфліктності також підтвердила позитивну динаміку. До проведення програми 16,7 % підлітків мали високий рівень конфліктності, що свідчило про підвищену емоційну реактивність та схильність до загострення суперечностей. Після завершення занять частка учасників із високим рівнем знизилася до 10 %, тоді як кількість підлітків із низьким рівнем конфліктності зросла до 33,3 %. Це свідчить про розвиток навичок емоційної саморегуляції та більш конструктивне ставлення до міжособистісних суперечностей.

Таблиця 2.8 – Рівень конфліктності особистості до та після програми

Рівень конфліктності	До програми (осіб)	До програми (%)	Після програми (осіб)	Після програми (%)	Динаміка
Низький	7	23,3 %	10	33,3 %	↑
Середній	18	60 %	17	56,7 %	↓
Високий	5	16,7 %	3	10 %	↓
Разом	30	100 %	30	100 %	—

Отримані результати свідчать про ефективність формувальної програми. Підвищення рівня комунікативної компетентності, зростання частки конструктивних стратегій поведінки та зниження конфліктності підтверджують гіпотезу дослідження: розвиток комунікативних умінь сприяє формуванню більш ефективних моделей соціальної взаємодії. Позитивна динаміка показників дозволяє рекомендувати впровадження подібних програм у практику роботи з підлітками для профілактики конфліктної поведінки та розвитку соціально-комунікативної компетентності.

Аналіз результатів (Додаток Г) повторної діагностики, проведеної після реалізації формувальної програми, засвідчив суттєві позитивні зміни за всіма ключовими показниками. Порівняння середніх значень до та після програми демонструє зростання рівня комунікативної компетентності та організаторських здібностей, а також зниження рівня конфліктності, що підтверджується статистично значущими відмінностями.

За показником комунікативних здібностей (kos_com) середнє значення зросло з **11,8667** до **15,2000**, що свідчить про розвиток комунікативних умінь підлітків після участі у програмі. Різниця між середніми значеннями становить **-3,33333**, а результати t-тесту підтверджують її статистичну значущість ($t = -9{,}898$; $p < 0{,}001$). Це означає, що підвищення комунікативної компетентності не є випадковим, а зумовлене впливом формувальної

програми. Високе значення коефіцієнта кореляції (r = 0,818; p < 0,001) свідчить про стійкий зв’язок між показниками до та після програми, що додатково підтверджує її ефективність.

Аналогічна динаміка спостерігається за показником організаторських здібностей (kos_org). Середнє значення зросло з **11,0667** до **14,2000**, а різниця між показниками становить **-3,13333**. Результати t-тесту (t = -11,788; p < 0,001) вказують на статистично значуще підвищення організаторських умінь. Високий рівень кореляції (r = 0,867; p < 0,001) підтверджує узгодженість змін, що свідчить про розвиток здатності підлітків до групової взаємодії та організації спільної діяльності.

Оцінка стратегій поведінки у конфлікті (thomas) не показала статистично значущих змін (t = 0,841; p = 0,407). Середнє значення змінилося незначно (з 2,6667 до 2,5000), що свідчить про відносну стабільність вибору стратегій. Це може пояснюватися тим, що учасники вже до програми використовували переважно конструктивні стратегії (співпраця та компроміс), тому потенціал для значної динаміки був обмеженим. Кореляція між показниками до та після програми є низькою (r = 0,365; p = 0,047), що також вказує на помірні зміни.

Найбільш виражені позитивні зміни зафіксовано у рівні конфліктності (ryah_b). Середнє значення знизилося з **18,3667** до **13,6000**, що свідчить про зменшення конфліктної поведінки. Різниця між показниками (**4,76667**) є статистично значущою (t = 13,205; p < 0,001). Високе значення коефіцієнта кореляції (r = 0,828; p < 0,001) підтверджує стабільність змін, що вказує на розвиток навичок саморегуляції та конструктивного вирішення суперечностей.

Аналогічні результати отримано за загальним показником конфліктності (conflict). Середнє значення зменшилося з **2,0000** до **1,4333**, а різниця (**0,56667**) є статистично значущою (t = 5,461; p < 0,001). Це свідчить про зниження рівня конфліктної поведінки та підвищення здатності підлітків до конструктивної взаємодії. Кореляція між вимірюваннями (r = 0,591; p =

0,001) підтверджує наявність стійкого зв’язку між показниками до та після програми.

Додатково оцінено величину ефекту (Cohen’s d), яка демонструє силу впливу програми. Для комунікативних здібностей ефект є дуже великим (d = -1,807), що підтверджує суттєве зростання комунікативної компетентності. Аналогічно, для організаторських здібностей ефект також є дуже великим (d = -2,152), що свідчить про значний розвиток навичок групової взаємодії. Найбільший ефект зафіксовано щодо зниження конфліктності (d = 2,411), що підтверджує ефективність програми у формуванні конструктивних моделей поведінки. Для стратегій поведінки у конфлікті ефект є незначним (d = 0,154), що узгоджується з відсутністю статистично значущих змін за цим показником.

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що формувальна програма мала позитивний вплив на розвиток комунікативної компетентності та зниження рівня конфліктності підлітків. Статистично значуще зростання комунікативних і організаторських здібностей, а також зменшення конфліктної поведінки підтверджують гіпотезу дослідження. Величина ефекту свідчить про практичну значущість отриманих змін, що дозволяє рекомендувати програму для подальшого використання у роботі з підлітками з метою розвитку соціально-комунікативних навичок та профілактики конфліктної поведінки.

Висновки до розділу 2

Емпіричне дослідження підтвердило наявність взаємозв’язку між рівнем комунікативної компетентності та конфліктністю підлітків.

На констатувальному етапі переважав середній рівень комунікативних (56,7 %) та організаторських здібностей (50 %), а також середній рівень конфліктності (60 %). Домінували конструктивні стратегії поведінки в конфлікті — компроміс (30 %) та співпраця (26,7 %). Водночас 20 % підлітків мали низькі комунікативні здібності, а 16,7 % — високий рівень конфліктності, що вказує на потребу в цілеспрямованій корекційній роботі.

Після реалізації формувальної програми зафіксовано статистично значущу позитивну динаміку:

- частка високого рівня комунікативних здібностей зросла з 23,3 % до 46,7 % ($t = -9,898$, $p < 0,001$, $d = -1,807$);
- організаторських здібностей — з 23,3 % до 40 % ($t = -11,788$, $p < 0,001$, $d = -2,152$);
- рівень конфліктності суттєво знизився ($t = 13,205$, $p < 0,001$, $d = 2,411$), частка низької конфліктності зросла з 23,3 % до 33,3 %;
- зросла частка конструктивних стратегій (співпраця + компроміс — до 73,3 %).

Отримані результати емпірично підтверджують ефективність програми та гіпотезу дослідження: цілеспрямований розвиток комунікативної компетентності сприяє зниженню конфліктності та формуванню конструктивних моделей соціальної взаємодії підлітків. Програму доцільно рекомендувати для використання в психолого-педагогічній практиці.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз літератури та проведене емпіричне дослідження підтвердили, що комунікативна компетентність є одним із ключових внутрішніх ресурсів, який визначає характер перебігу та способи розв'язання міжособистісних конфліктів у підлітковому віці. Розвинені комунікативні та організаторські здібності, емоційна регуляція, емпатія та вміння конструктивно висловлювати власну позицію сприяють зниженню загального рівня конфліктності, зменшенню частоти деструктивних реакцій та формуванню більш зрілих моделей соціальної взаємодії.

Результати констатувального етапу показали, що більшість підлітків вибірки мають середній рівень комунікативної компетентності та середній рівень конфліктності, при цьому переважають відносно конструктивні стратегії поведінки в конфлікті (компроміс і співпраця). Водночас суттєва частка респондентів демонструє недостатній розвиток комунікативних умінь та підвищену схильність до конфліктної поведінки, що вказує на необхідність цілеспрямованої психолого-педагогічної роботи в цьому напрямку.

Апробація розробленої формувальної програми, спрямованої на розвиток активного слухання, емпатії, аргументованої комунікації, емоційної саморегуляції та конструктивних стратегій розв'язання конфліктів, засвідчила її високу ефективність. Після завершення програми зафіксовано статистично значуще зростання рівня комунікативних і організаторських здібностей, суттєве зниження рівня конфліктності особистості, а також помітне збільшення частки конструктивних стратегій поведінки (співпраця та компроміс). Величина ефекту за основними показниками оцінена як велика та дуже велика, що підтверджує практичну значущість отриманих змін.

Отримані дані емпірично підтверджують основну гіпотезу дослідження: цілеспрямований розвиток комунікативної компетентності

виступає ефективним чинником зниження конфліктності та сприяє формуванню більш гармонійних і конструктивних міжособистісних відносин у підлітковому віці.

Результати роботи мають прикладне значення та можуть бути використані шкільними психологами, соціальними педагогами, класними керівниками й іншими фахівцями в системі виховної та профілактичної роботи з підлітками. Розроблену програму доцільно впроваджувати в навчально-виховний процес загальноосвітніх закладів як засіб профілактики конфліктної поведінки та розвитку соціально-комунікативної компетентності.

Перспективи подальших досліджень пов’язані з розширенням вибірки, проведенням лонгітюдного відстеження стійкості ефекту програми, вивченням впливу сімейного виховання, гендерних особливостей та соціокультурного контексту на динаміку комунікативної компетентності й конфліктності, а також порівняльним аналізом ефективності різних форматів і тривалості тренінгових втручань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амплєєва О. М., Міхтахова Н. С. Комунікативна компетентність студентів як передумова адаптивної поведінки особистості. *Габітус.* 2022. Вип. 34. С. 37–40. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/habit_2022_34_7 (дата звернення: 11.02.2026).

2. Березюк О. С. Системний підхід до формування полікультурної компетентності майбутніх фахівців в сучасному освітньому просторі. Професійна педагогічна освіта: системні дослідження : монографія / за ред. О. А. Дубасенюк. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. С. 193–209.

3. Бойчук О. Ю. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг : автореф. дис. … канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2021. 21 с.

4. Гончаренко С., Кушнір В., Кушнір Г. Методологічні особливості наукових поглядів на педагогічний процес. *Шлях освіти.* 2008. № 4. С. 2–10.

5. Драч І. І., Драч І. М. Акмеологічний підхід до підготовки фахівців у вищих навчальних закладах І–ІІ рівнів акредитації. *Нові технології навчання*. Київ, 2000. Вип. 28. С. 61–65.

6. Жирун О. А. Педагогічна комунікація в аспекті професійної ідентичності. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Серія : Філософія. Психологія. Педагогіка. 2010. № 1. С. 100–104.

7. Завіниченко Н. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога закладів освіти : автореф. дис. … канд. психол. наук. Київ, 2003. 20 с.

8. Зливков В. Л., Лукомська С. О. Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ; Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М., 2019. 209 с.

9. Ільїна Ю. Ю. Адаптивність особистості як умова перцептивно-інтерактивної компетентності. *Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави*. Харків, 2018. С. 315–317. URL : https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/30_11_2018/pdf/158.pdf (дата звернення: 01.02.2026).

10. Казібекова В. Ф. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Інсайт: психологічні виміри суспільства*. 2019. Вип. 2. С. 64–71.

11. Кадолба Т. С. Психологічний супровід розвитку комунікативної компетентності у студентів закладів вищої освіти : магістерська робота. Кривий Ріг, 2021. 83 с.

12. Коструба Н., Гошовський Я. Когнітивно-стильова характеристика комунікативної компетентності студента. *Психологічні перспективи.* 2020. № 35. С. 68–82.

13. Когут І. Інформаційна компетентність як структурний компонент професійно-педагогічної комунікативної компетентності педагога в сучасному освітньому просторі. *Освітологічний дискурс*. 2018. С. 246–258.

14. Корніяка О. М. Особливості розвитку комунікативної компетентності фахівців на різних етапах їх професійного становлення. *Психолінгвістика.* 2011. № 8. С. 33–45.

15. Кульбіда С. В. Компетентнісний підхід у підготовці сурдопедагогічних кадрів. *Сучасні технології розвитку професійної майстерності майбутніх учителів* : зб. наук. праць. Умань, 2017. С. 122–124.

16. Лахтадир О. В. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців з фізичної культури і спорту : дис. … канд. пед. наук. Київ, 2017. 261 с.

17. Левченко Л. С. Комунікативна компетентність особистості в аспекті сучасної інноваційної освіти. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології.* 2015. № 2. С. 240–248. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/pednauk_2015_2_33 (Дата звернення: 13.02.2026).

18. Лук’янчук Н. В., Климова Н. А. Теорія та практика підготовки педагогічних працівників до формування комунікативної компетентності обдарованих старшокласників з використанням інформаційних технологій : метод. посіб. Київ : ТОВ «Інформаційні системи», 2011. 184 с.

19. Максименко С. Д., Заброцький М. М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність вчителя: сутність і шляхи формування). Київ : Главник, 2005. 112 с.

20. Мельник О. Ф. Акмеологічний підхід до формування професійної компетентності майбутніх техніків-технологів виробництва харчової продукції. *Проблеми освіти*. 2015. № 84. С. 232–236.

21. Методологічні умови трансформації комунікативної компетентності психолога в інформаційному суспільстві : монографія / за ред. В. В. Андрієвської. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2014. 226 с.

22. Ніколаєнко С., Ніколаєнко О. Поняття адаптації в різних напрямках психології. 2012. С. 3–8. URL : http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/39533/08-Nikolaienko.pdf (дата звернення: 01.02.2026).

23. Низовець О. А. Розвиток комунікативної компетентності в процесі професійної підготовки майбутніх психологів. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами.* 2012. № 3(5). С. 246–254.

24. Осетрова О. О. Психоаналітичний аспект дослідження феномену соціальної адаптації. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2015. С. 142–150.

25. Пилипчук І. Основні підходи до розуміння соціально-психологічної адаптації у сучасній психологічній науці. *Студентський дайджест*. Рівне, 2021. С. 90–92.

26. Пономаренко Т. І. Психологічні чинники розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі : дис. … д-ра психол. наук. Київ, 2022. 281 с.

27. Попова О. А. Когнітивний підхід до розвитку граматично правильного мовлення майбутніх учителів у двомовному середовищі. *Педагогічні науки.* 2006. № 43. С. 332–337.

28. Психологу для роботи. Діагностичні методики : збірник / уклад. М. В. Лемак, В. Ю. Петрище. Вид. 2-ге. Ужгород, 2012. 615 с.

29. Психологічний словник / уклад. В. В. Синявський, О. П. Сергєєнкова ; за ред. Н. А. Побірченко. Київ, 2007. 336 с.

30. Пузь І., Шевченко О. Значення комунікативної компетентності у професійному становленні майбутніх психологів. *Психологічний часопис.* 2018. № 4. С. 149–163.

31. Самборська Н. М. Соціально-комунікативна компетентність майбутніх медичних працівників у контексті системного та компетентнісного підходів. *Проблеми освіти.* 2015. № 85. С. 97–101.

32. Ткаченко В. Комунікативна компетентність особистості і спілкування в сучасному світі: філософсько-освітній аспект. *Директор школи, ліцею, гімназії*. 2013. № 3. С. 37–41. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/dslg_2013_3_4 (Дата звернення: 03.02.2026).

33. Тур О. Аксіологічний підхід до формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців із документознавства. *Проблеми підготовки сучасного вчителя.* 2015. № 11(1). С. 117–121.

34. Тур О. Структура комунікативної компетентності особистості. *Педагогічний дискурс.* 2016. Вип. 20. С. 187–191. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/0peddysk_2016_20_33 (Дата звернення: 09.02.2026).

35. Турищева Л. В., Мушинський В. П. Психологія управління. Психологічний портрет учителя. Харків : Основа, 2005. 160 с.

36. Тренінг комунікативної компетентності: практикум / уклад. В. М. Федорчук, В. В. Федорчук, Л. М. Комарніцька. Кам’янець-Подільський, 2021. 176 с.

37. Черезова І. О. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості. *Науковий вісник Харківського державного університету*. Серія : Психологічні науки. 2014. Вип. 1. С. 103–107.

38. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності менеджера у процесі професійної підготовки : автореф. дис. … канд. психол. наук. Київ, 2001. 27 с.

39. Чуйко О. Ю., Сергієнко Н. П. Особливості комунікативної компетентності студентів-психологів. *Проблеми екстремальної та кризової психології.* 2017. Вип. 22. С. 384–391.

40. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2008. 224 с.

41. Arthur W. Jr., Bennett W. Jr., Edens P. S., Bell S. T. Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features. *Journal of Applied Psychology*. 2003. Vol. 88(2). P. 234–244.

42. Hymes D. On Communicative Competence. Sociolinguistics / ed. by J. B. Pride, J. Holmes. Harmondsworth : Penguin, 1972. P. 269–293.

43. Maslow A. H. The psychology of science: A reconnaissance. New York : Harper and Row, 1966. 452 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Сирі дані дослідження до програми

id	kos_com	kos_org	thomas	ryah_b	conflict
1	13	11	3	18	2
2	9	8	4	22	3
3	15	14	2	14	1
4	10	9	1	24	3
5	12	13	3	19	2
6	16	15	2	12	1
7	8	7	4	23	3
8	14	12	3	17	2
9	11	10	1	21	2
10	17	16	2	13	1
11	7	6	5	20	2
12	13	12	3	18	2
13	9	8	4	22	3
14	15	14	2	15	1
15	12	11	3	19	2
16	10	9	1	21	2
17	14	13	2	16	2
18	6	7	5	23	3
19	11	10	3	18	2
20	13	12	3	17	2
21	16	15	2	14	1
22	8	9	1	22	3
23	12	11	3	19	2

24	15	14	2	13	1
25	9	8	4	21	2
26	14	13	2	16	2
27	11	10	1	20	2
28	7	8	4	22	3
29	13	12	3	18	2
30	16	15	2	14	1

Додаток Б

Сирі дані після проведення програми

№	kos_com	kos_org	thomas	ryah_b	conflict
1	15	14	2	14	1
2	12	11	3	17	2
3	17	16	2	12	1
4	14	13	3	15	2
5	16	15	2	13	1
6	18	17	2	11	1
7	13	12	3	16	2
8	15	14	3	14	1
9	14	13	2	15	2
10	18	17	2	10	1
11	12	11	3	17	2
12	16	15	2	13	1
13	14	13	3	16	2
14	17	16	2	12	1
15	15	14	3	14	2
16	13	12	3	16	2
17	18	17	2	11	1
18	12	11	4	18	2
19	15	14	2	13	1
20	16	15	2	12	1
21	17	16	2	11	1
22	13	12	3	16	2

23	15	14	3	14	1
24	18	17	2	10	1
25	14	13	3	15	2
26	16	15	2	12	1
27	13	12	3	16	2
28	17	16	2	11	1
29	15	14	3	14	2
30	18	17	2	10	1

Додаток В

Заняття формувальної програми

Заняття 1. Основи ефективного спілкування

Мета: розвиток базових комунікативних умінь, встановлення контакту, формування навичок активного слухання.

Завдання:

- навчити підлітків встановлювати контакт із співрозмовником;
- розвивати навички уважного слухання;
- формувати доброзичливий стиль взаємодії.

Вправи:

1. **«Привітання та знайомство»**

- Учасники по черзі представляються, називають свої інтереси.
- Завдання: встановити зоровий контакт, посміхнутися, використати доброзичливу інтонацію.
- Обговорення: що допомагає почуватися комфортно під час знайомства.

2. **«Активне слухання»**

- Один учасник розповідає коротку історію, інший має переказати почуте.
- Правила: не перебивати, ставити уточнювальні запитання.
- Результат: формування навичок уважного слухання.

3. **«Невербальна комунікація»**

- Завдання: передати емоцію (радість, здивування, сум) без слів.
- Група відгадує емоцію.
- Обговорення: значення невербальних засобів у спілкуванні.

Очікувані результати:

- підвищення комунікативної активності;
- формування доброзичливого стилю взаємодії;
- розвиток навичок активного слухання.

Заняття 2. Емпатія та розуміння співрозмовника

Мета: розвиток здатності розуміти почуття та позицію іншої людини.

Завдання:

- формувати навички емпатійного слухання;
- розвивати здатність ставити себе на місце іншого;
- підвищувати рівень емоційного розуміння.

Вправи:

1. **«Погляд з іншого боку»**

- Учасники описують ситуацію з позиції іншої людини.
- Завдання: зрозуміти мотиви та почуття співрозмовника.
- Обговорення: як змінюється сприйняття ситуації.

2. **«Емпатійні запитання»**

Вправи на формулювання запитань, що допомагають зрозуміти співрозмовника:

- «Що ти відчуваєш у цій ситуації?»
- «Що для тебе є найважливішим?»

Результат: розвиток навичок підтримувального спілкування.

3. **«Дзеркало емоцій»**

- Один учасник демонструє емоцію, інший її відтворює.
- Завдання: краще розуміти невербальні прояви почуттів.

Очікувані результати:

- підвищення рівня емпатії;
- розвиток здатності розуміти емоції інших;
- формування партнерських відносин у спілкуванні.

Заняття 3. Конструктивне висловлення думки

Мета: формування умінь аргументованого та неконфліктного висловлення позиції.

Завдання:

- навчити підлітків використовувати «Я-повідомлення»;
- розвивати навички аргументації;

- знижувати агресивні форми комунікації.

Вправи:

1. **«Я-повідомлення»**

- Формула: «Я відчуваю… коли… тому що…»
- Приклади:

замість «Ти завжди мене перебиваєш!» → «Я відчуваю незручність, коли мене перебивають, тому що не можу висловити думку».

- Результат: зниження агресивності у спілкуванні.

2. **«Аргументація позиції»**

- Учасники висловлюють думку та наводять 2–3 аргументи.
- Правила: повага до думки інших.
- Обговорення: як аргументи впливають на сприйняття позиції.

3. **«Конструктивний діалог»**

- Рольова гра: обговорення суперечливої ситуації.
- Завдання: знайти рішення без конфлікту.

Очікувані результати:

- розвиток навичок аргументованого спілкування;
- зниження агресивних висловлювань;
- формування конструктивного діалогу.

Заняття 4. Конфлікт як можливість розвитку

Мета: зміна ставлення до конфлікту як до можливості вирішення проблеми.

Завдання:

- навчити розглядати конфлікт як нормальне явище;
- формувати навички пошуку рішень;
- розвивати позитивне ставлення до діалогу.

Вправи:

1. **«Що таке конфлікт?» (дискусія)**

- Обговорення: чи завжди конфлікт є негативним?
- Пошук позитивних аспектів конфлікту (можливість змін, вирішення проблем).

2. **«Аналіз конфліктної ситуації»**

- Учасники описують реальну ситуацію.
- Завдання: визначити причини та можливі рішення.

3. **«Мозковий штурм рішень»**

- Групове генерування ідей для вирішення конфлікту.
- Правило: жодна ідея не критикується.

Очікувані результати:

- зміна ставлення до конфлікту;
- розвиток навичок пошуку рішень;
- формування конструктивного мислення.

Заняття 5. Стратегії поведінки у конфлікті

Мета: ознайомлення з різними стратегіями поведінки та розвиток конструктивних моделей.

Завдання:

- навчити розрізняти стратегії (компроміс, співпраця, уникнення тощо);
- формувати навички вибору конструктивної стратегії;
- розвивати здатність до компромісу.

Вправи:

1. **«Тест стратегій»**

- Коротке тестування для визначення домінуючої стратегії.
- Обговорення результатів.

2. **«Рольові ситуації»**

- Моделювання конфлікту та пошук рішення.
- Завдання: застосувати стратегію співпраці або компромісу.

3. **«Що краще: перемога чи рішення?»**

- Дискусія про важливість взаємоприйнятного рішення.

Очікувані результати:

- розуміння стратегій поведінки;
- розвиток конструктивних моделей;
- підвищення здатності до компромісу.

Заняття 6. Саморегуляція та емоційний контроль

Мета: розвиток навичок контролю емоцій у конфліктних ситуаціях.

Завдання:

- навчити технік саморегуляції;
- знижувати імпульсивні реакції;
- формувати емоційну стійкість.

Вправи:

1. **«Дихальні техніки»**
- Глибоке дихання для зниження напруження.
- Практика: 5–7 хвилин.

2. **«Пауза перед реакцією»**
- Правило: перш ніж відповісти, зробити паузу.
- Результат: зниження імпульсивності.

3. **«Що я відчуваю?»**
- Усвідомлення власних емоцій.
- Обговорення: як емоції впливають на поведінку.

Очікувані результати:

- розвиток самоконтролю;
- зниження емоційної реактивності;
- підвищення стресостійкості.

Заняття 7. Групова взаємодія

Мета: розвиток навичок співпраці та взаємодії у групі.

Завдання:

- формувати командні навички;
- підвищувати рівень довіри;
- розвивати взаємопідтримку.

Вправи:

1. **«Командне завдання»**
- Групове виконання завдання (наприклад, побудова спільного проєкту).

- Завдання: розподіл ролей.

2. **«Довіра у групі»**

- Вправи на підтримку та взаємодію.
- Обговорення: значення довіри.

3. **«Спільний результат»**

- Аналіз виконаного завдання.
- Підкреслення важливості співпраці.

Очікувані результати:

- розвиток командних навичок;
- підвищення довіри;
- формування партнерської взаємодії.

Заняття 8. Рефлексія та закріплення досвіду

Мета: підведення підсумків програми та усвідомлення змін.

Завдання:

- оцінити власний прогрес;
- закріпити отримані навички;
- сформувати план подальшого розвитку.

Вправи:

1. **«Що я навчився?»**

- Обговорення здобутих навичок.
- Самооцінка змін.

2. **«Мій план розвитку»**

- Формування особистих цілей.
- План використання навичок у житті.

3. **«Зворотний зв’язок»**

- Обмін враженнями.
- Обговорення сильних сторін програми.

Очікувані результати:

- усвідомлення особистих змін;
- закріплення навичок.

Додаток Г

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	kos_com	11,8667	30	3,05956	,55860
	kos_com	15,2000	30	1,95466	,35687
Pair 2	kos_org	11,0667	30	2,77841	,50727
	kos_org	14,2000	30	1,95466	,35687
Pair 3	thomas	2,6667	30	1,15470	,21082
	thomas	2,5000	30	,57235	,10450
Pair 4	ryah_b	18,3667	30	3,40874	,62235
	ryah_b	13,6000	30	2,31338	,42236
Pair 5	conflict	2,0000	30	,69481	,12685
	conflict	1,4333	30	,50401	,09202

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	kos_com & kos_com	30	,818	,000
Pair 2	kos_org & kos_org	30	,867	,000
Pair 3	thomas & thomas	30	,365	,047
Pair 4	ryah_b & ryah_b	30	,828	,000
Pair 5	conflict & conflict	30	,591	,001

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	kos_com - kos_com	-3,33333	1,84453	,33676	-4,02209	-2,64457	-9,898	29	,000
Pair 2	kos_org - kos_org	-3,13333	1,45586	,26580	-3,67696	-2,58970	-11,788	29	,000
Pair 3	thomas - thomas	,16667	1,08543	,19817	-,23864	,57197	,841	29	,407
Pair 4	ryah_b - ryah_b	4,76667	1,97717	,36098	4,02838	5,50495	13,205	29	,000
Pair 5	conflict - conflict	,56667	,56832	,10376	,35445	,77888	5,461	29	,000

Paired Samples Effect Sizes

			Standardizer[a]	Point Estimate	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
Pair 1	kos_com - kos_com	Cohen's d	1,84453	-1,807	-2,386	-1,216
		Hedges' correction	1,86882	-1,784	-2,355	-1,200
Pair 2	kos_org - kos_org	Cohen's d	1,45586	-2,152	-2,803	-1,489
		Hedges' correction	1,47503	-2,124	-2,767	-1,470

Pair 3	thomas - thomas	Cohen's d	1,08543	,154	-,208	,512
		Hedges' correction	1,09972	,152	-,205	,506
Pair 4	ryah_b - ryah_b	Cohen's d	1,97717	2,411	1,692	3,119
		Hedges' correction	2,00320	2,380	1,670	3,078
Pair 5	conflict - conflict	Cohen's d	,56832	,997	,552	1,431
		Hedges' correction	,57580	,984	,545	1,412

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the sample standard deviation of the mean difference.

Hedges' correction uses the sample standard deviation of the mean difference, plus a correction factor.