

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра мовної та психолого-педагогічної підготовки

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 053 «Психологія»
за освітньою програмою Психологія

на тему: **«Комунікативна компетентність у осіб з різним рівнем
конфліктності»**

Виконавець:

студентка ЦЗВФН факультету
Томашайтіс К.Д. _____ /підпис/
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник:

К.ПСИХОЛ.Н, ДОЦЕНТ
(науковий ступінь, вчене звання)
Акімова Л.Н.
(прізвище, ім'я, по батькові)

_____ /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Останнім часом зростає інтерес суспільства і наукових кіл до питань комунікативної компетентності людини в конфлікті. Він спровокований тим, що сьогодні українське суспільство, й світ загалом, перебуває у стані міждержавних, політичних, соціальних та економічних міжусобиць. Щоденно люди вступають в той чи інший вид конфлікту: внутрішній, міжособистісний чи міжгруповий. Зміна політико-економічного життя країни вивела на перший план саме міжособистісні конфлікти, що починаються через різні точки зору на конкретне питання або ситуацію, і кожен учасник бажає щоб питання вирішувалось на його користь. Водночас з інтересом до відстоювання своїх пріоритетів і до задоволення особистих потреб багато людей прагнуть знизити негативне протистояння думок у міжособистісній взаємодії, але ж не все так просто у взаємовідносинах з іншими індивідами.

Мета дослідження: дослідити комунікативну компетентність особистостей з різним типом конфліктності.

Завдання дослідження:

- Здійснити аналіз теоретичних джерел щодо феномену комунікативної компетентності людини під кутом зарубіжних та вітчизняних наукових досліджень.
- Описати індивідуально-психологічні характеристики конфліктної особистості, що впливають на формування стилю спілкування.
- Розглянути стратегії поведінки, які можуть бути обрані в процесі розвитку конфлікту.
- Емпірично дослідити індивідуально-типологічні профілі конфліктної особистості.
- Розкрити процес формування комунікативної компетентності індивіда в конфліктній ситуації.

Об'єкт дослідження: комунікативна компетентність особистості.

Предмет дослідження: комунікативна компетентність у осіб з різним рівнем конфліктності.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз-синтез, угруповання, порівняння, пояснення, узагальнення.

Емпіричні: спостереження, опитування, тестування за допомогою таких психодіагностичних методик «Тест комунікативних умінь Л. Міхельсона» (адаптація Ю.З. Гільбуха), «Індивідуально-типологічний опитувальник (ІТО)» Л.Н. Собчик, «Типи поведінки в конфлікті» К. Томас.

Обробка даних здійснювалась за допомогою сучасних комп'ютерних технологій.

Структура та обсяг роботи . Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та 1 додатку. Загальний обсяг роботи становить 82 сторінки. Основний зміст викладено на 58 сторінках. Робота містить 5 таблиць, 2 рисунки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «*Теоретичні засади дослідження комунікативної компетентності в конфлікті*» розглянуто сутність феномену комунікативної компетентності, описано індивідуально-психологічні характеристики конфліктної особистості, розглянуто стратегії поведінки, які можуть бути обрані в процесі розвитку конфлікту.

У другому розділі «*Емпіричне дослідження комунікативної компетентності у особистостей з різним типом конфліктності*» проаналізовано індивідуально-психологічні характеристики конфліктної особистості, визначено стратегії поведінки в конфлікті, досліджено типологічні профілі конфліктної особистості та процес формування її комунікативної компетентності.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Комунікація постає перед нами центральною категорією та проблемою сучасної психологічної науки і розглядається нею всебічно: як потреба та умова спілкування, як взаємодія та взаємовплив, як своєрідний обмін відносинами та співпереживаннями, як взаємне пізнання та діяльність. В якості елементів комунікаційних відносин характеризуються мотиви діяльності людини, її воля, потреби, інтереси, цілі, тощо.

2. Вчені визначили, що конфліктність людини обумовлена дією певного індивідуально-психологічного комплексу факторів, таких як: особливість темпераменту та рис характеру, компетентність у спілкуванні, емоційний стан. Пізніше ці фактори об'єднали у п'ять груп, за якими можна проаналізувати людину, як конфліктну особистість: внутрішня дисгармонія, акцентуації темпераменту, статево-вікові особливості, ригідність та емоційний стан.

3. Проаналізувавши отримані результати за тестом Л.Міхельсона, можна побачити, що у 74% респондентів є вираженим або переважним саме асертивний стиль спілкування, що свідчить про наявність та застосування добре розвинених комунікативних умінь серед студентів.

4. Слід зазначити, що по більшості шкал тесту ІГО (окрім «брехні» та «агривації») було отримано високі процентні результати, зазначені, як середній рівень. Показники означають наявність акцентуацій характеру, зріст внутрішньої емоціональної напруги та конфлікту зі своїм «Я» більшої кількості респондентів. Сутність отриманих результатів також лежить у сучасній напруженій ситуації навколо опитаних студентів українських вишів: наближення сесії, написання та захист дипломних робіт, опанування ситуації під час пандемії та психологічно обтяжуюче військове положення в країні.

5. За отриманими даними тесту Томаса-Кілменна спостерігається, що 36% респондентів обирають стратегію пристосування у вирішенні конфліктів. Вибір обумовлюється бажанням пом'якшити конфліктну ситуацію та відновити гармонію у відносинах з оточуючими.