

Хмельницький національний університет  
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту  
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський) рівень вищої освіти  
Освітній рівень

КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ ЯК  
ФАКТОР ПОПЕРЕДЖЕННЯ ВНУТРІШНЬОГРУПОВИХ КОНФЛІКТІВ

назва теми

Галузь знань - 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність - 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності

Шифр 242006

номер ІНП

Виконала: студентка II курсу, групи ППм-24-1




Влада ДІДИК

Підпис

Ім'я, прізвище

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент  
науковий ступінь, вчене звання



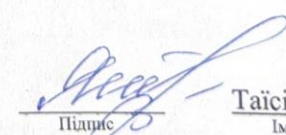
Зінаїда АНТОНОВА

Підпис

Ім'я, прізвище

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки  
доктор психологічних наук, професор



Таїсія КОМАР

Підпис

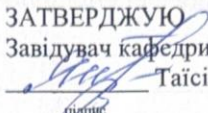
Ім'я, прізвище

10 12 2025 р.

Хмельницький, 2025

## ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту  
Кафедра психології та педагогіки  
Освітній рівень другий (магістерський)  
Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»  
Спеціальність 053 «Психологія»  
Освітня програма освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри психології та педагогіки  
 Таїсія КОМАР  
протокол № 5 від 12 грудня 2024 р.

ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Влади ДІДИК

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Комунікативна толерантність студентської молоді як фактор попередження внутрішньогрупових конфліктів»

Керівник кваліфікаційної роботи: Зінаїда АНТОНОВА, кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології та педагогіки.

Затверджено наказом ректора університету від 25 серпня 2025 р. № 65

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 01 грудня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з науково-дослідної практики, комплекс методів та методик дослідження: методика діагностики комунікативної установки В. В. Бойка, експрес-опитувальник «Індекс толерантності», методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів В. В. Бойка, методика виявлення стратегії поведінки в конфлікті К. Томаса, тест виявлення схильності особистості до конфліктів «Конфліктна особистість».

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1 Теоретико-методологічні засади дослідження комунікативної толерантності та конфліктності у студентському середовищі 1.1 Психологічна сутність та структура феномену комунікативної толерантності: сучасні наукові підходи 1.2 Специфіка виникнення та перебігу внутрішньогрупових конфліктів у студентських академічних групах 1.3 Роль комунікативної толерантності як детермінанти попередження та конструктивного вирішення конфліктів, висновки до розділу, розділ 2 Емпіричне дослідження впливу комунікативної толерантності на рівень конфліктності студентської молоді, 2.1 Організація та методичний інструментарій дослідження, 2.2 Аналіз результатів діагностики рівнів комунікативної толерантності та конфліктності респондентів, 2.3 Практичні рекомендації розвитку комунікативної толерантності студентів як

засіб профілактики конфліктів, висновки до розділу, висновки, перелік джерел посилання.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)  
6 таблиць, 3 рисунки.

1. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

2. Дата видачі завдання 12 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) дипломної роботи магістра	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 01 січня 2025 р.	виконано
2	Визначення теоретико- методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 03 березня 2025 р.	виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 вересня 2025 р.	виконано
4	I розділ кваліфікаційної роботи.	До 10 вересня 2025 р.	виконано
5	II розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 жовтня 2025 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 03 листопада 2025 р.	виконано
7	Оформлення кваліфікаційної роботи.	До 01 грудня 2025 р.	виконано
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	18 жовтня 2025 р.	виконано
9	Захист кваліфікаційної роботи (відповідно графіку)	18 грудня 2025 р.	виконано

Здобувач Влада ДІДИК Влада ДІДИК

Керівник роботи Зінаїда АНТОНОВА Зінаїда АНТОНОВА

## АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи: «Комунікативна толерантність студентської молоді як фактор попередження внутрішньогрупових конфліктів»

Здобувач: Влада ДІДИК

Керівник: Зінаїда АНТОНОВА

Кваліфікаційна дипломна робота включає 86 сторінок, 6 таблиць, 3 рисунки, перелік джерел посилання складає 59 найменувань.

Ключові слова: комунікативна толерантність, бар'єри, внутрішньогрупові конфлікти, студентська молодь.

Об'єкт дослідження – комунікативна взаємодія студентської молоді

Предмет дослідження – комунікативна толерантність студентів як психологічний чинник попередження внутрішньогрупових конфліктів.

За результатами проведеного дослідження встановлено, що комунікативна толерантність студентської молоді є багатовимірним психологічним утворенням, яке формується під впливом поєднання особистісних характеристик, рівня саморегуляції, емоційної стійкості та сформованості конструктивних установок міжособистісної взаємодії.

Одержані результати можуть бути використані у практичній діяльності психологів закладів вищої освіти, соціальних педагогів, кураторів академічних груп і фахівців студентських служб підтримки для розроблення та впровадження програм розвитку комунікативної толерантності, профілактики внутрішньогрупових конфліктів і формування культури конструктивної взаємодії в студентському середовищі.

Дипломник



Влада ДІДИК

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту 01 грудня 2025 р.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ .....	15
1.1 Психологічна сутність та структура феномену комунікативної толерантності: сучасні наукові підходи .....	15
1.2 Специфіка виникнення та перебігу внутрішньогрупових конфліктів у студентських академічних групах.....	21
1.3 Роль комунікативної толерантності як детермінанти попередження та конструктивного вирішення конфліктів.....	26
Висновки до розділу.....	35
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ НА РІВЕНЬ КОНФЛІКТНОСТІ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ.....	38
2.1 Організація та методичний інструментарій дослідження.....	38
2.2 Аналіз результатів діагностики рівнів комунікативної толерантності та конфліктності респондентів.....	47
2.3 Практичні рекомендації розвитку комунікативної толерантності студентів як засіб профілактики конфліктів. ....	67
Висновки до розділу.....	73
ВИСНОВКИ .....	75
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	78
ДОДАТКИ.....	85

## ВСТУП

**Актуальність теми** обумовлена соціальними трансформаціями, кризовими процесами та зростанням динамічності сучасного інформаційного й політико-економічного середовища, що істотно впливають на формування міжособистісних стосунків молоді. У цих умовах студенти, як активна частина суспільства, стикаються з потребою ефективної взаємодії в академічних групах, студентських колективах та молодіжних спільнотах. Сучасний освітній простір висуває високі вимоги до культури спілкування, уміння вести діалог, долати суперечності та конструктивно вирішувати конфлікти. Комунікативна толерантність стає важливим психологічним ресурсом, який не лише сприяє успішній взаємодії, але й формує цінності, що позитивно впливають на особистісний розвиток студентів та соціальний клімат у групі. Заклади вищої освіти, відіграючи провідну роль у становленні молоді, мають забезпечувати не лише академічну підготовку, а й розвиток соціально-психологічних компетентностей, необхідних для попередження конфліктів та підтримання здорового комунікативного середовища. Саме тому дослідження комунікативної толерантності студентської молоді як фактора попередження внутрішньогрупових конфліктів є своєчасним, важливим і суспільно значущим.

Проблему комунікативної компетентності та толерантності студентської молоді активно досліджують у різних наукових напрямках, що підкреслює її багатовимірність та ключове значення для ефективної соціальної взаємодії. Зокрема, у працях Л. Мамчур акцентується, що успішність міжособистісного спілкування безпосередньо залежить від рівня сформованості комунікативної компетентності, що визначає здатність особистості встановлювати гармонійні контакти й уникати деструктивних форм взаємодії. І. Іванова розглядає засвоєння комунікативних моделей поведінки в контексті міжкультурної взаємодії як основу формування полікультурної та толерантної особистості, здатної приймати різноманіття думок і культурних особливостей. Т. Вольфовська підкреслює роль комунікативної компетентності як однієї з

важливих передумов досягнення життєвих цілей та ефективної самореалізації молоді. У дослідженнях О. Колоколової та О. Кравченко-Дзондзи комунікативна підготовка студентів розглядається як необхідний складник професійного розвитку, що забезпечує успішну взаємодію в колективі та попередження конфліктів. У контексті обраної теми ці наукові підходи дають підстави стверджувати, що комунікативна толерантність є невід'ємною характеристикою студентської молоді, яка впливає на якість міжособистісних стосунків, рівень емоційної стабільності та здатність запобігати внутрішньогруповим конфліктам у навчальному середовищі.

Деякі дослідники (В. Іщенко, О. Клепцова, В. Горський, П. Гуревич, А. Єрмоленко) трактують толерантність як своєрідну філософію життя, тоді як інші (В. Маралов, І. Гриншпун, С. Бондирєва, Є. Баскакова, А. Садохін) розглядають її в контексті міжособистісних стосунків, а ще одна група вчених (О. Асмолов, Г. Солдатова, Л. Шайгерова, О. Шарова) відносить толерантність до категорії культури толерантної свідомості.

Незважаючи на значну кількість досліджень, присвячених різним аспектам комунікативної взаємодії та міжособистісних стосунків студентської молоді, питання розвитку комунікативної толерантності як чинника попередження внутрішньогрупових конфліктів залишається недостатньо розкритим та зберігає свою актуальність. Більшість наукових праць зосереджуються на загальній комунікативній компетентності, культурі спілкування або професійній підготовці фахівців соціономічних професій, однак специфіка толерантності у студентських колективах вивчена фрагментарно.

В умовах сучасних соціальних трансформацій студенти дедалі частіше опиняються в ситуаціях підвищеної напруги, конкуренції, інформаційного перевантаження, що підсилює ризик виникнення внутрішньогрупових суперечностей. Саме тому комунікативна толерантність виступає важливим психологічним ресурсом, який забезпечує прийняття різноманіття поглядів, здатність до конструктивного діалогу, емпатію та ефективне вирішення конфліктів.

На основі аналізу психолого-педагогічної літератури та попередніх досліджень можна стверджувати, що розвиток комунікативної толерантності є необхідною умовою гармонізації стосунків у студентському середовищі, підвищення згуртованості групи та формування здорового освітнього простору. Виявлення особливостей прояву толерантності у студентів та її впливу на динаміку внутрішньогрупових конфліктів визначає наукову новизну й практичну значущість даного дослідження.

**Об'єкт дослідження** – комунікативна взаємодія студентської молоді

**Предмет дослідження** – комунікативна толерантність студентів як психологічний чинник попередження внутрішньогрупових конфліктів..

**Метою дослідження** є теоретичне обґрунтування та емпіричне вивчення зв'язку комунікативної толерантності студентської молоді з особливостями виникнення та динаміки внутрішньогрупових конфліктів, а також визначення можливостей її розвитку як превентивного фактора.

**Завдання дослідження:**

1. проаналізувати теоретичні підходи до вивчення комунікативної толерантності та внутрішньогрупових конфліктів;
2. визначити психологічні особливості комунікативної толерантності студентської молоді;
3. дослідити рівні та прояви комунікативної толерантності у студентських групах;
4. встановити взаємозв'язок між рівнем комунікативної толерантності та схильністю до внутрішньогрупових конфліктів;
5. розробити практичні рекомендації щодо підвищення комунікативної толерантності як засобу профілактики конфліктів у студентських групах.

**Гіпотеза дослідження** полягає в тому, що рівень комунікативної толерантності студентської молоді є значущим фактором попередження внутрішньогрупових конфліктів: передбачається, що студенти з високим рівнем комунікативної толерантності рідше вступають у конфліктні взаємодії та частіше обирають конструктивні стратегії поведінки, тоді як низький рівень

толерантності пов'язаний із підвищеною конфліктністю, агресивністю та неефективними моделями спілкування; таким чином, очікується наявність статистично значущого зв'язку між комунікативною толерантністю та характеристиками внутрішньогрупових конфліктів.

**Методи дослідження.** Методологічну основу дослідження становлять системний, діяльнісний, особистісно-орієнтований та соціально-психологічний підходи. Для розв'язання завдань застосовано комплекс методів: теоретичних (аналіз, узагальнення, систематизація літературних джерел), емпіричних (опитувальники, психодіагностичні методики, анкетування, спостереження), а також методи математико-статистичної обробки даних для перевірки достовірності отриманих результатів.

Для виявлення психологічних особливостей комунікативної толерантності студентської молоді та її ролі у попередженні внутрішньогрупових конфліктів було застосовано комплекс психодіагностичних методик, які забезпечують всебічне вивчення даного феномену. Зокрема, використовувалися:

Методика діагностики комунікативної установки В. В. Бойка, що дозволяє оцінити особистісні установки студента щодо спілкування, готовність до взаємодії, схильність до співробітництва та домінування у комунікативних процесах;

Експрес-опитувальник «Індекс толерантності», який дає змогу кількісно оцінити рівень толерантності студента у міжособистісній взаємодії;

Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів В. В. Бойка, що допомагає виявити фактори, які ускладнюють встановлення довірливих та конструктивних контактів у групі;

Методика виявлення стратегії поведінки в конфлікті К. Томаса, що дозволяє визначити домінуючі стилі поведінки студента у конфліктних ситуаціях: суперництво, компроміс, уникнення, пристосування чи співпраця;

Тест виявлення схильності особистості до конфліктів «Конфліктна особистість», який оцінює індивідуальну готовність до конфліктів та типові реакції в напружених міжособистісних ситуаціях.

Використання цих методик дало змогу всебічно оцінити особистісні характеристики студентів, що впливають на перебіг внутрішньогрупових процесів, виявити рівень комунікативної толерантності, схильність до конфліктів та обрати конструктивні стратегії взаємодії. Отримані дані дозволили визначити взаємозв'язок між рівнем толерантності та поведінкою у конфліктних ситуаціях, а також оцінити вплив особистісних установок на формування здорового психологічного клімату в студентських групах.

Для обробки отриманих емпіричних результатів використовувалися методи математичної статистики: обчислення середніх арифметичних значень, стандартних відхилень, частотних розподілів; t-критерій Стьюдента для визначення статистичної значущості відмінностей між групами студентів із різним рівнем комунікативної толерантності; коефіцієнт кореляції Пірсона для встановлення взаємозв'язків між показниками толерантності, стресостійкості, мотивації та стилів поведінки у конфлікті; графічне подання результатів у вигляді таблиць та діаграм для наочності та глибшого аналізу отриманих даних.

**Наукова новизна роботи** полягає в уточненні змісту поняття «комунікативна толерантність студентської молоді» у контексті міжособистісної взаємодії та внутрішньогрупових процесів; у визначенні психологічних детермінант толерантності в комунікації студентів; у встановленні специфіки впливу рівня комунікативної толерантності на виникнення й перебіг внутрішньогрупових конфліктів; а також у розробленні практичних рекомендацій, спрямованих на формування толерантної комунікації як передумови побудови конструктивних групових відносин.

**Практичне значення** дослідження полягає у тому, що його результати мають безпосередню прикладну цінність для освітнього середовища закладів вищої освіти, зокрема для підвищення ефективності міжособистісної взаємодії студентів та попередження внутрішньогрупових конфліктів. Отримані емпіричні дані та розроблені на їх основі практичні рекомендації можуть бути використані кураторами академічних груп, психологічними службами університетів, фахівцями центрів психосоціальної підтримки студентів, викладачами, що

працюють із студентськими колективами, а також органами студентського самоврядування. Матеріали дослідження сприятимуть удосконаленню системи психолого-педагогічного супроводу студентів, оптимізації групової взаємодії та формуванню толерантного освітнього середовища.

Розроблені практичні рекомендації спрямовані на підвищення рівня комунікативної толерантності, розвиток навичок конструктивного діалогу, здатності до емоційної саморегуляції та врівноваженої поведінки у конфліктних ситуаціях. Особливу увагу приділено формуванню навичок ненасильницького спілкування, стратегіям запобігання ескалації конфліктів, підвищенню емпатії, розвитку соціальної компетентності та здатності з повагою сприймати індивідуальні відмінності групових членів. Рекомендації також можуть бути використані для профілактики агресивної та деструктивної комунікативної поведінки, створення сприятливого психологічного клімату та зміцнення згуртованості студентських груп.

Матеріали дослідження можуть бути впроваджені у практику психологічних служб закладів вищої освіти у вигляді тренінгових занять, практичних семінарів, психологічних консультацій та освітніх програм, спрямованих на розвиток комунікативної культури студентської молоді. Крім того, результати роботи можуть бути використані у процесі підготовки майбутніх психологів, соціальних педагогів, менеджерів соціальної сфери та викладачів під час вивчення дисциплін, пов'язаних із міжособистісною комунікацією, конфліктологією та соціальною психологією.

Практичне значення проведеного дослідження зумовлене зростанням значення комунікативної толерантності у сучасному студентському середовищі, де молодь стикається зі збільшенням темпу соціальних змін, інформаційним перевантаженням і підвищеною конкуренцією. Формування толерантної конструктивної комунікації стає необхідною умовою сприятливого психологічного клімату, ефективної групової взаємодії, профілактики конфліктів і забезпечення успішної академічної діяльності. Тому розроблені рекомендації можуть виступати дієвим інструментом розвитку соціально-

психологічної компетентності студентів, сприяти покращенню їхнього психологічного благополуччя, підвищенню ефективності групової роботи та зміцненню культури взаємоповаги в освітньому середовищі.

**Експериментальна база дослідження.** Базою емпіричного дослідження виступає Хмельницький національний університет (ХНУ), а саме студенти Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту. До вибірки було залучено 60 студентів денної форми навчання. Вибірка сформована таким чином, щоб охопити різні академічні групи та варіативність комунікативної взаємодії в студентському середовищі. До неї увійшли студенти, що здобувають освіту за напрямками психологія та фізична терапія, ерготерапія.

Обрання саме цієї бази дослідження зумовлене кількома факторами:

- факультет об'єднує студентів різного віку, з різним досвідом та стилями комунікації, що створює природне середовище для вивчення комунікативної толерантності;
- навчальний процес передбачає значний обсяг групової взаємодії, спільної діяльності та кооперації, що робить виявлення внутрішньогрупових конфліктів та їх профілактики актуальним;
- кількість у 60 осіб забезпечує достатню репрезентативність вибірки та дає змогу застосувати статистичні методи опрацювання результатів.

Таким чином, Хмельницький національний університет — Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту — є оптимальною та практично значущою базою для дослідження комунікативної толерантності студентської молоді та її ролі у попередженні внутрішньогрупових конфліктів.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення та результати дослідження були опубліковані у збірнику наукових праць та представлені на студентській університетській конференції у листопаді 2025 року. Також результати дослідження були оформлені у статтю під назвою: «Адаптаційний потенціал педагогів в системі інклюзивної освіти» та видані у науковому журналі Хмельницького національного університету «Psychology Travelogs». Також були опубліковані тези у збірнику Хмельницького національного університету

кафедри психології та педагогіки на тему: «Механізми формування адаптивної поведінки майбутніх педагогів».

**Структура роботи.** Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, переліку джерел посилання, який містить 76 найменувань, 3 додатків. Основний зміст роботи викладений на 77 сторінках, містить 7 таблиць та 3 рисунки. Загальний обсяг роботи – 96 сторінок.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ТА КОНФЛІКТНОСТІ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

### 1.1 Психологічна сутність та структура феномену комунікативної толерантності: сучасні наукові підходи

У сучасній психологічній науці феномен толерантності посідає одне з центральних місць, що зумовлено глобалізаційними процесами, трансформацією соціальних інститутів та зростанням напруги у міжособистісній взаємодії. Дослідження комунікативної толерантності як окремого психологічного конструкту неможливе без глибокого ретроспективного аналізу еволюції цього поняття, оскільки його сучасне розуміння є результатом багатовікової кристалізації філософських, етичних та соціальних ідей.

Інтерес до проблематики толерантності, як засвідчує історіографічний аналіз, виник ще на етапі становлення європейської цивілізації. Античні філософи, хоча й не оперували терміном «толерантність» у його сучасному значенні, заклали онтологічні підвалини цього явища. Порівнюючи тогочасне трактування із сьогоденням, ми бачимо суттєві відмінності, проте спільним знаменником залишається гуманістична спрямованість<sup>1</sup>. У ті часи толерантність розуміли передусім як повагу до людської гідності. Мотиви терпимого ставлення до Іншого простежуються у спадщині таких мислителів, як Геракліт, Аристотель, Антифон, Сократ та Конфуцій [3].

Особливої уваги заслуговує позиція Аристотеля, який, розмірковуючи про природу людських взаємин, наголошував на тому, що терпимість є фундаментальною можливістю співіснування людей і речей. Це твердження має глибокий онтологічний зміст: без терпимості соціальна тканина розпадається, а співбуття стає неможливим. Римська філософська традиція збагатила це поняття

новими смисловими відтінками. Так, Цицерон, описуючи ідеал громадянина, вводив поняття «humanitas» (у джерелі згадано термін, що позначає щирість, добрі наміри, цивілізованість, привітність), яке стало прообразом сучасної толерантності у міжособистісному спілкуванні<sup>5</sup>. Аналізуючи різність людей, як у культурному, так і в природному плані, античні мислителі намагалися знайти ті універсальні механізми, які відіграватимуть провідну роль в гармонізації та укріпленні людських взаємин.

Епоха Середньовіччя внесла свої корективи у розуміння цього феномену. У цей період толерантність використовувалася як інструмент проповіді моральних якостей. З одного боку, вона розглядалася як засіб стримування негативних суспільних явищ (агресії, гніву), а з іншого — як механізм терплячого ставлення до представників іншого віросповідання. Дослідники історії філософії акцентують увагу на тому, що однією з перших інституціоналізованих форм толерантності була саме віротерпимість. Це було зумовлено об'єктивними історичними обставинами: на тлі виникнення релігійного розмаїття та стрімкого розвитку суспільства важливого значення набувала проблематика терпимого відношення до представників іншого релігійного чи культурного спрямування. У цьому контексті толерантність відображала потребу у прояві терпимості релігійного спрямування під час взаємодії різних культурних практик, створюючи необхідні передумови для розуміння і прийняття [10].

Цікавою є етимологічна еволюція терміна. Слово «tolerance» вперше згадується в європейській філософії у 1361 році і, що показово, трактується як «здатність терпіти біль». Це вказує на те, що первинне розуміння толерантності було пов'язане з пасивним стражданням, витривалістю. Однак, починаючи з XVI століття, семантичне поле терміна розширюється: його починають розуміти в контексті понять «дозвіл» та «стриманість». В процесі розвитку активної соціальної діяльності толерантність набула певних змін, які у першу чергу можна пояснити зміною міжособистісних відносин в межах суспільства.

Фактично, поняття «толерантність» пододало тривалий та складний еволюційний шлях: від «пасивного спостереження», «очікування» та «поблажливості до чужих думок» до визнання її як дієвої та результативної умови соціалізації в системі суспільних відносин у ХХ столітті.

Важливим етапом у концептуалізації толерантності стала епоха Просвітництва. У 1685 році британський філософ Джон Локк публікує свій знаменитий трактат «*Epistola de tolerantia*» («Лист про віротерпимість»), де розглядає проблему релігійної нетерпимості через призму толерантності. У своїх роботах Дж. Локк висвітлює тріаду, яка відображає головні ідеї ліберальної західної цивілізації: «свобода – закон – розум». У своїх роботах мислитель сформулював тріаду, яка відображає фундаментальні ідеї західної ліберальної цивілізації: «свобода – закон – розум». Аналіз доробку Дж. Локка дозволяє стверджувати, що він визначав свободу слова, думки та віросповідання як надійний гарант забезпечення свободи в інших сферах життя. У цьому контексті функціонування розуму є неможливим без терпимого ставлення до іншої віри, культури та відмінних точок зору. Отже доробок Дж. Локка, можна стверджувати, що дослідник наголошує на фундаментальній тезі: «свобода слова, свобода думки та свобода у віросповіданні є надійним гарантом свободи в інших сферах». У його концепції розум неможливий без терпимого ставлення до іншої віри, культури, поглядів чи думок [10].

У подальшому філософському дискурсі розуміння толерантності поглиблювалося. Габріель Марсель у праці «Феноменологія і діалектика толерантності» дійшов висновку, що толерантність внутрішньо притаманна (іманентна) людям, досліджуючи екзистенційні та релігійні виміри цього явища. Досить цікавою та актуальною є думка Дж. Стюарта Мілля, викладена у праці «Про свободу», який визначав толерантність як цінність і ключову детермінанту особистісної свободи. У його розумінні, головна сутність толерантності полягає насамперед у тому, що вона є запорукою свободи індивіда від втручання держави в особисте життя і впливу значної частини суспільства на нього.

Розглядаючи толерантність як психологічну категорію, невіддільну від сфери спілкування, ключовим стає поняття «комунікативна толерантність». Вона визначається як характеристика ставлення особистості до оточуючих, що відображає міру її терпимості до психічних станів, особистісних якостей або вчинків партнерів по взаємодії, які суб'єктивно сприймаються як неприємні чи неприйнятні.

Наукове підґрунтя цього терміна закладено у працях В. Бойка, який увів його у психологічний дискурс. Дослідник інтерпретує комунікативну толерантність як характеристику ставлення до людей, що виявляється через здатність (переносимість) або нездатність (непереносимість) індивіда сприймати специфічну поведінку та особистісні риси іншої людини у процесі комунікації.

На сьогоднішній день поняття толерантності трактується значно ширше. Його використовують не тільки у контексті доброзичливого ставлення до інших релігій, а й стосовно усіх інших поглядів, думок та переконань<sup>21</sup>. Толерантність постає як загальнолюдська цінність і є безумовною передумовою конструктивної взаємодії, діалогу, розвитку та зміцнення різних культур [22].

Сприймаючи толерантність як психологічну категорію, що іманентно пов'язана зі сферою міжособистісної взаємодії, необхідно деталізувати поняття «комунікативна толерантність».

Комунікативна толерантність визначається як характеристика ставлення особистості до людей, що вказує на ступінь цього ставлення й терпимості до неприємних чи неприйнятних, на думку суб'єкта, психічних станів, якостей і вчинків партнерів у взаємодії. Це визначення базується на концепції, введеній у психологію В. Бойком. Вчений трактує це явище як «характеристику ставлення особистості до людей», що демонструє міру переносимості або непереносимості індивідом поведінки та особистісних особливостей іншої людини у процесі комунікації.

Важливим є розгляд комунікативної толерантності в структурі професійних якостей. Н. Рачицька розглядає її як невід'ємний елемент комунікативної компетентності<sup>29</sup>. Комунікативна компетентність, у свою чергу,

полягає в досягненні комунікативного, інтерактивного і перцептивного рівнів адекватності партнерів<sup>30</sup>. Вона складається з комплексу умінь: давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації; соціально-психологічно програмувати процес спілкування; здійснювати соціально-психологічне управління комунікативною ситуацією. Аналізуючи роль емоцій у соціальному функціонуванні особистості, Н. Рачицька, спираючись на праці В. Бойка, вважає одним із найважливіших феноменологічних проявів комунікативної компетентності саме комунікативну толерантність.

Дослідниця Є. Виноградова розширює це розуміння, наголошуючи на тому, що комунікативна толерантність є основною якістю особистості, яка виявляється в терпимості, безконфліктності, а також стійкості, довірливості і здатності спокійно та без роздратування приймати індивідуальності інших людей<sup>33</sup>. Авторка стверджує, що умовою ефективності міжособистісної взаємодії виступає саме ця стійка комунікативна якість [34].

Для глибшого розуміння феномену доцільно звернутися до класифікації Г. Ашина, який розглядає комунікативну толерантність як найбільш виражений і значущий вид соціальних відносин. Він виділяє п'ять основних рівнів комунікативної толерантності, кожен з яких відображає різну ступінь психологічної зрілості та готовності до взаємодії:

1. Рівень «Терпимість». На цьому етапі толерантність трактується як здатність пригнічувати в собі реакції негативізму стосовно чужих думок, звичок, традицій, поведінки та культури в цілому. Проте, ключовою особливістю цього рівня є те, що суб'єкт не робить жодних спроб зрозуміти іншого. Це пасивне прийняття, яке може приховувати внутрішній спротив<sup>36</sup>.

2. Рівень «Повага». Тут ставлення до іншої думки змінюється: вона розглядається як доречна і така, що має право на існування поряд з іншими. Однак, на цьому рівні все ще відсутні спроби до природної, невимушеної взаємодії на постійній основі. Повага тут виступає як дистанціювання, визнання кордонів, але не зближення<sup>37</sup>.

3. Рівень «Емпатія». Цей рівень є якісним стрибком у розвитку комунікативної толерантності. Емпатія тлумачиться не тільки як шанобливе ставлення до іншої думки, а і як активна спроба стати на бік іншого, подивитися на свої дії з його позиції. Це свідчить про готовність до взаємодії на основі емоційного резонансу та розуміння<sup>38</sup>.

4. Рівень «Доброта». Характеризується спробою не тільки зрозуміти мотиви дій інших, а й готовністю у разі необхідності прийняти іншу позицію. Проте Г. Ашин зауважує цікавий нюанс: тут взаємодія з іншими часто проходить із позицій певної переваги, співчуття іншому як слабшому. Це може вносити елемент патерналізму у спілкування<sup>39</sup>.

5. Рівень «Взаємодія» (або власне спілкування). Вищий рівень, де у спілкуванні виокремлюють два аспекти: власне спілкування і взаємодію. Парадоксально, але на цьому етапі толерантність як «проблема» зникає, втрачає свої сутнісні властивості «терпіння» й вивчається як самостійна категорія гармонійної взаємодії. Тут відмінності сприймаються як норма, а не як виклик.

Системний підхід В. Бойка дозволяє розглядати комунікативну толерантність не ізольовано, а в комплексі з іншими якостями. Вчений наділяє її систематизуючою ознакою, підкреслюючи, що з нею узгоджуються і складають певний психологічний ансамбль багато інших якостей індивіда: передусім моральні, характерологічні та інтелектуальні. Саме тому особливості комунікативної толерантності можуть слугувати індикатором психічного здоров'я особистості, свідчити про її внутрішню гармонію або дисгармонію, про здатність до самоконтролю та самокорекції.

Для повного розкриття сутності толерантності необхідно проаналізувати її протилежність. Г. Олпорт виділяв два діаметрально протилежних шляхи розвитку особистості: толерантний та інтолерантний. За його концепцією, толерантна людина — це особистість вільна, великодушна, яка має позитивну «Я-концепцію». Натомість для інтолерантної особистості характерні уявлення про власну перевагу, небажання брати на себе відповідальність, виражене прагнення до влади і підпорядкування інших [43].

В. Лабунська поглиблює аналіз проявів інтолерантної поведінки, описуючи такі феномени, як персоніфікація та деперсоналізація системи відносин людини зі світом. Ці процеси призводять до того, що індивід перестає переживати почуття особистої відповідальності і втрачає прагнення до досягнення культурних цінностей. Дослідниця зазначає, що «інтеріоризація» відносин, що базуються на ігноруванні іншого, призводить до фатальних наслідків: недовіри до самого себе та страху власних особистісних проявів. Це, у свою чергу, стає фундаментом для формування деструктивних, інтолерантних форм поведінки [44].

Спираючись на дослідження зарубіжних науковців, В. Лапа виокремлює ключові детермінанти інтолерантності у спілкуванні, серед яких: низька самооцінка, переживання стану безпорадності та схильність до стереотипного мислення. Відтак феномен толерантності виходить за межі простого прийняття дійсності та прагнення до порозуміння, передбачаючи також побудову міжособистісної взаємодії на засадах ненасильства.

Особистість із високим рівнем комунікативної толерантності характеризується емоційною врівноваженістю та здатністю до психологічної сумісності з широким колом людей. Такі якості сприяють формуванню безпечного та комфортного простору для співпраці, забезпечуючи синергічний ефект діяльності, завдяки чому оточуючі відчують психологічний комфорт у процесі комунікації.

Підсумовуючи, комунікативна толерантність виступає фундаментальною характеристикою індивіда, оскільки вона базується на прийнятті унікальних властивостей партнерів по взаємодії: їхніх ціннісних орієнтацій, потреб, звичок, етичних норм та емоційного стану. Сутність її прояву в комунікативному процесі полягає у відсутності негативних емоційних реакцій на існуючі розбіжності між суб'єктами спілкування або навіть у здатності не сприймати їх як перешкоду.

Як одна з базових властивостей особистості, толерантність значною мірою детермінує життєву стратегію людини, відіграючи ключову роль у досягненні взаєморозуміння та прийняття, що є критично важливим як для особистої, так і

для професійно-ділової сфери. Відтак комунікативна толерантність є необхідною умовою для оптимізації процесів спілкування та соціальної взаємодії.

Таким чином, узагальнюючи теоретичні підходи, можна стверджувати, що толерантність є не тільки прагненням до взаєморозуміння та прийняття навколишньої дійсності; вона також імперативно передбачає міжособистісну взаємодію без насильства<sup>46</sup>. Людина, яка володіє високим рівнем комунікативної толерантності, характеризується врівноваженістю та психологічною сумісністю з дуже різними людьми<sup>47</sup>.

Ці особистісні переваги мають прямий вплив на якість групової взаємодії. Завдяки толерантності створюється психологічно комфортне середовище для спільної діяльності та досягнення синергічного ефекту такої взаємодії<sup>48</sup>. Оточуючі, спілкуючись із толерантною особистістю, відчують комфорт і безпеку.

Отже, комунікативна толерантність є фундаментальною характеристикою індивіда, оскільки вона ґрунтується на глибинних індивідуальних особливостях партнерів: ціннісних орієнтаціях, звичках, потребах, етичних нормах та емоційному фоні<sup>50</sup>. Її прояви у спілкуванні феноменологічно виражаються в тому, що індивід не відчуває негативних емоцій через наявність будь-яких відмінностей між собою та іншими людьми, а в ідеальному варіанті — навіть не помічає їх як перешкоду.

Будучи однією з найважливіших властивостей особистості, толерантність багато в чому визначає траєкторію життєдіяльності людини. Вона відіграє величезну роль для встановлення взаєморозуміння та прийняття одне одного, що є критично важливим як в особистих, так і в ділових та професійних відносинах. У підсумку, комунікативна толерантність виступає як найважливіша властивість особистості, необхідна для оптимізації процесів спілкування і взаємодії, особливо в умовах сучасного студентського середовища.

## 1.2 Специфіка виникнення та перебігу внутрішньогрупових конфліктів у студентських академічних групах

Проблема конфліктів є однією з найбільш актуальних та складних у сучасній науці, оскільки конфлікти виникають у всіх сферах життєдіяльності людини. Як повсякденний фактор буття, конфлікт охоплює усі без винятку сторони життя, що визначає стійкий інтерес до даної проблеми широкого кола науковців.

Розуміння природи конфлікту формувалося протягом тривалого історичного періоду і зазнало суттєвих трансформацій. Витоки конфліктності сягають найдавніших часів, оскільки конфлікти виникли разом із появою перших людських спільнот. Для первісних суспільств вони були природним і доволі буденним явищем, пов'язаним із боротьбою за ресурси, владу, виживання. У ті часи конфлікти не розглядалися як окрема сфера наукового осмислення — їх сприймали як невід'ємну складову життя, що не потребує спеціальних теоретичних пояснень.

Проте вже у стародавніх цивілізаціях з'являються перші спроби філософського переосмислення природи конфліктів. Стародавні мислителі намагалися знайти причини протистоянь між людьми, зрозуміти, чому виникають суперечності та як їх можна подолати. Одним із таких ранніх теоретиків був Конфуцій, чії ідеї відіграли значну роль у формуванні східної філософської традиції та мали великий вплив на подальший розвиток конфліктологічної думки.

У своїх поглядах Конфуцій наголошував, що корені конфліктів слід шукати в соціальній нерівності та моральних якостях людей. Він вважав, що суспільство поділяється на дві основні групи — «шляхетних мужів» (освічених, морально вихованих, відповідальних) та простолюдинів, які не мають достатнього рівня освіти і морального самовиховання. На думку мислителя, саме неосвіченість, невміння контролювати свої емоції та невідповідність моральним нормам призводять до порушення гармонії у відносинах між людьми [14, 39].

Такі порушення, за Конфуцієм, спричиняють дисбаланс у суспільстві, руйнують соціальний порядок і породжують передумови для конфліктів. Він вважав, що справедливість і злагода можливі лише тоді, коли кожен член суспільства виконує свої обов'язки, дотримується моральних норм і прагне самовдосконалення. Отже, на його переконання, джерело конфлікту лежить не стільки в зовнішніх умовах, скільки у внутрішній моральній недосконалості людини.

Новий етап осмислення феномену конфлікту пов'язаний з класичною німецькою філософією першої половини XIX століття. Представники цього напрямку — Іммануїл Кант, Георг Гегель, Людвіг Фейєрбах та інші — відродили та поглибили конфліктологічну думку. Їхні філософські роздуми акцентувалися на найгостріших соціальних проблемах того часу, зокрема на проблемах війни та миру. Наприклад, І. Кант у праці «Про довічний мир» та Г. Гегель, розмірковуючи про війну як спосіб морального очищення народів, заклали діалектичні основи розуміння боротьби протилежностей [16, 22].

Становлення відносно самостійної теорії конфліктів відбулося у другій половині XIX — на початку XX століття під впливом низки факторів:

- Накопичення інформації про проблему конфлікту у поглядах мислителів попередніх епох.
- Потужні соціальні потрясіння, такі як війни, економічні кризи та соціальні революції, що вимагали осмислення.
- Необхідність наукового аналізу соціальних подій та виникнення нових наук (соціологія, психологія) і концепцій (марксистська філософія), які змінили можливості соціального пізнання світу.

Варто зауважити, що на цьому етапі сам конфлікт ще не виділявся як спеціальний об'єкт дослідження; ідеї розвивалися у межах філософії, психології, соціології та інших гуманітарних наук, спираючись також на відображення конфліктів у мистецтві та релігії.

Термін «конфлікт» має латинське походження (від *conflictus* — «зіткнення», «сутичка») і належить до міжнародної лексики, яка зрозуміла в

багатьох мовах без необхідності перекладу. Це свідчить про універсальність самого явища конфлікту, адже протистояння інтересів чи сил є притаманними будь-якому суспільству й культурі. У російській та українській мовах слово «конфлікт» почало активно входити в науковий і публіцистичний обіг у ХІХ столітті, коли соціальні, політичні та економічні зміни вимагали точнішого термінологічного апарату для опису суспільних процесів та взаємовідносин між людьми [9, 23].

За своїм основним змістом цей термін означає зіткнення протилежних інтересів, позицій, поглядів або думок, що проявляються у взаємодії людей, соціальних груп чи навіть держав. Конфлікт може мати як відкритий, так і прихований характер, проявлятися в словесних суперечках, діях чи поведінкових реакціях. Через конфлікт виявляється невідповідність очікувань, потреб та можливостей його учасників.

У більш глибокому, філософсько-діалектичному сенсі поняття «конфлікт» охоплює протистояння взаємовиключних тенденцій, які одночасно взаємодіють і протиборствують у межах певного процесу чи явища. Такий підхід спирається на діалектичний закон боротьби та єдності протилежностей, згідно з яким розвиток у природі, суспільстві та мисленні відбувається саме завдяки зіткненню протилежних сил. У цьому значенні конфлікт розглядається не лише як негативне чи руйнівне явище, але і як необхідний рушій розвитку, зміни та оновлення.

Отже, термін «конфлікт» поєднує у собі як буденне уявлення про суперечку чи сутичку, так і глибоке філософське розуміння процесів напруження та внутрішніх протиріч, які визначають динаміку будь-якого розвитку [34, 50].

Сьогодні існує розмаїття теорій, що створює враження безмежної варіативності явища та ускладнює упорядкування термінологічного апарату. Кожна дисципліна вкладає свій соціально-середовищний зміст у це поняття.

- Філософія: досліджує загальні напрямки, пов'язані з виявленням закономірностей розвитку, співвідношенням категорій «протиріччя» та «конфлікт».

- Психологія: фокусується на різних видах конфліктів, причому лівова частка досліджень (83%) присвячена міжособистісним конфліктам, тоді як внутрішньоособистісним — 8%, міжгруповим — 3-4%, а методологічним проблемам — 5%.
- Соціологія: розглядає конфлікт як форму розв'язання соціальних протиріч, вивчаючи управління конфліктами в організаціях, етнічні та міжнародні конфлікти, а також роль конфлікту у родинно-шлюбних відносинах.
- Соціальна педагогіка: трактує конфлікт як протиріччя між процесом та результатом соціалізації.

Особливого значення набуває розгляд конфлікту крізь призму соціалізації — процесу, в якому індивід поступово засвоює соціальні норми, цінності та моделі поведінки, притаманні суспільству. Видатний соціолог Еміль Дюркгейм наголошував, що суспільство завжди прагне створити з людини соціально значиму особистість, формуючи в ній прив'язаність до універсальних моральних, культурних і інтелектуальних ідеалів. На його думку, моральний вплив суспільства є необхідною умовою існування соціального порядку, адже саме він забезпечує узгодженість дій людей та підтримання стабільності соціальних структур [5, 41].

При цьому вимоги до особистості висувуються не лише з боку суспільства як цілісної системи, а й з боку менших соціальних спільнот: родини, колективу, професійних груп, навчальних закладів, релігійних організацій тощо. Кожна з них формує власні норми та очікування, які людина повинна враховувати у процесі взаємодії. Таким чином, соціалізація передбачає постійну взаємодію індивіда з багатьма системами впливу, які нерідко висувують суперечливі або навіть несумісні вимоги.

Успішна соціалізація передбачає досягнення гармонійного балансу. З одного боку, людина має адаптуватися до соціальних норм, навчитися ефективно функціонувати в суспільстві, виконуючи свої соціальні ролі. З іншого боку, вона повинна зберігати здатність до самостійного мислення, самореалізації й опору тим життєвим обставинам чи соціальним тискам, які можуть перешкоджати

розкриттю її потенціалу. Саме в цьому балансі й закладено прихований, але постійний внутрішній конфлікт — між рівнем ідентифікації індивіда з суспільством та рівнем його автономності й самостійності [33, 47].

Дюркгейм та його послідовники підкреслювали, що цей конфлікт є природною і невідворотною частиною процесу соціалізації, адже людина одночасно є і соціальною істотою, яка потребує приналежності до групи, і автономним суб'єктом із власними потребами, інтересами та прагненнями. Ця подвійність породжує внутрішні напруження, які можуть проявлятися у поведінці, у процесах самовизначення, у моральних дилемах і навіть у соціальних суперечностях на ширшому рівні.

Попри значну кількість досліджень у сфері конфліктології, досі не існує одного універсального, загальноприйнятого визначення терміну «конфлікт». Це пов'язано з багатовимірністю явища: конфлікти можуть виникати між окремими людьми, групами, організаціями або цілими державами; мати психологічний, соціальний, економічний чи політичний характер; відрізнятися за причинами, формами прояву та наслідками.

Однак незмінною залишається думка про те, що конфлікт — це не виняткове чи патологічне явище, а природний елемент взаємодії складних систем. Він виконує важливу функцію: допомагає виявляти та розв'язувати протиріччя, які накопичуються в системі, сприяє її розвитку та оновленню. Отже, конфлікт можна розглядати як механізм соціальної регуляції та засіб переходу на новий рівень організації взаємин і структур.

А. Анцупов запропонував універсальну понятійну схему опису конфлікту, яка містить 11 категоріальних груп: сутність, класифікація, структура, функції, генезис, еволюція, динаміка, системно-інформаційний опис, попередження, закінчення, дослідження та діагностика. В рамках цього підходу:

- Соціальний конфлікт розуміється як найбільш гострий спосіб розвитку та завершення значущих протиріч, що виникають у процесі соціальної взаємодії, полягає у протидії суб'єктів та супроводжується негативними емоціями.

- Внутрішньоособистісний конфлікт — це гостре негативне переживання, викликане затягнутою боротьбою структур внутрішнього світу особистості, що затримує прийняття рішення.

Н. Леонов надає власне визначення: конфлікт — це форма проявлення протиріччя (не вирішеного у минулому або розв’язуваного в теперішньому), яке виникає в ситуації безпосередньої взаємодії суб’єкта та обумовлене протилежно обраними цілями [10, 27].

Базисна типологія конфліктів дає змогу глибше зрозуміти структуру об’єктивного «поля» конфліктології, тобто сферу, в якій проявляються різноманітні форми протиріч і зіткнень. Вона охоплює кілька великих груп конфліктів, кожна з яких має свою логіку виникнення, динаміку та специфічні механізми розвитку.

### 1. Соціальні конфлікти

Соціальні конфлікти охоплюють широкий спектр ситуацій, у яких взаємодіють люди або соціальні групи. До них належать:

- Міжособистісні конфлікти — виникають між двома чи кількома індивідами. Вони можуть бути спричинені різницею в цінностях, інтересах, стилях спілкування, темпераменті, а також труднощами у взаєморозумінні чи взаємних очікуваннях.

- Конфлікти між особистістю та групою — з’являються тоді, коли окрема людина не поділяє норм, цінностей або правил групи, або ж група чинить на індивіда тиск, який суперечить його переконанням чи потребам. Такий конфлікт може проявлятися у вигляді протесту, відчуження чи відкритого протистояння.

- Конфлікти між малими, середніми та великими соціальними групами — охоплюють зіткнення між сім’ями, трудовими колективами, професійними спільнотами, етнічними групами, класами тощо. Вони мають складніші механізми, оскільки включають групові інтереси, суспільні ролі та системи норм.

- Міжнародні конфлікти — протистояння між державами або коаліціями держав. Цей тип конфліктів є найбільш масштабним і часто включає

політичні, економічні, культурні та військові аспекти. Вони можуть мати тривалий характер і впливати на глобальні процеси.

## 2. Внутрішньоособистісні конфлікти

Це конфлікти, що виникають усередині психічної структури особистості. Вони відображають боротьбу мотивів, потреб, цілей та внутрішніх установок. Найпоширеніші види внутрішньої мотиваційної боротьби:

- «Хочу» vs «не хочу» — ситуація, коли людина одночасно бажає та уникає певної дії чи події (наприклад, хоче спробувати щось нове, але боїться наслідків).
- «Можу» vs «не можу» — конфлікт можливостей: людині потрібно щось зробити, але вона сумнівається у своїх силах, знаннях чи ресурсах.
- «Хочу» vs «треба» — один із найчастіших конфліктів, що виникає при зіткненні особистих бажань із соціальними нормами, обов'язками чи моральними вимогами.

Такі конфлікти відіграють важливу роль у розвитку особистості, адже спонукають людину до вибору, саморефлексії та переосмислення власних цінностей.

## 3. Зооконфлікти

До цієї категорії належать конфлікти, характерні для тваринного світу. Вони вивчаються зоологією, етологією та порівняльною психологією. Зооконфлікти включають:

- Внутрішньовидові конфлікти — зіткнення між членами одного виду, переважно за ресурси (їжу, територію, доступ до партнера). У багатьох тварин такі конфлікти мають ритуалізований характер і спрямовані на зниження ризику травмування.
- Міжвидові конфлікти — протистояння між тваринами різних видів, часто пов'язані з боротьбою за територію або здобич, а також із хижництвом.
- Інтрапсихічні конфлікти тварин — внутрішні суперечності в поведінці тварин, коли різні інстинкти чи поведінкові тенденції конкурують між собою (наприклад, інстинкт утечі проти інстинкту захисту).

Дослідження зооконфліктів важливі для розуміння еволюційних витоків конфліктної поведінки людини.

У сфері педагогіки конфлікти мають свою специфіку. Вони виникають у процесі взаємодії між учнями, учителями, адміністрацією навчального закладу та батьками. Їх умовно поділяють на:

- Горизонтальні конфлікти — конфлікти, що виникають між учасниками одного рівня соціальної взаємодії. Наприклад, між двома учнями, між викладачами одного статусу чи між батьками. Такі конфлікти часто пов'язані із суперечностями у спілкуванні, конкуренцією чи різницею в особистісних характеристиках.

- Вертикальні конфлікти — конфлікти між учасниками, що знаходяться в нерівному соціальному чи управлінському становищі: учитель — учень, директор — учитель, батьки — адміністрація. Вони часто виникають через розподіл ролей, повноважень, відповідальності або різні уявлення про норми та вимоги.

Такі конфлікти важливі для аналізу, оскільки вони впливають на атмосферу навчального процесу, дисципліну, мотивацію та ефективність виховання.

#### Структурний аналіз конфлікту

Конфлікт як складне соціальне явище характеризується певною структурою, яка забезпечує його цілісність. А. Анцупов виділяє дві основні підструктури конфлікту:

1. Об'єктивна підструктура:
  - o Учасники конфлікту (головні, другорядні, групи підтримки).
  - o Об'єкт та предмет конфлікту.
  - o Мікросередовище та макросередовище, в яких розгортається конфлікт.
2. Суб'єктивна підструктура:
  - o Психологічна модель конфліктної ситуації у свідомості учасників.
  - o Мотиви та цілі сторін.

- о Актуальний психологічний стан учасників.
- о Образи опонента, самого себе, об'єкту та предмету.
- о Вірогідні результати боротьби.

С. Ємельянов доповнює структурний аналіз, виділяючи такі елементи: сторони конфлікту, предмет, образ конфліктної ситуації, мотиви (потреби, інтереси, ідеали) та позиції конфлікуючих сторін (те, про що вони заявляють). Він також наголошує на ознаках конфлікту: наявність протилежно спрямованих мотивів та протиборство з нанесенням взаємної шкоди [6, 35].

Важливим є підхід Н. Гришиної, яка формулює цільову структуру конфліктної ситуації у трьох вимірах:

1. Цілі, пов'язані з предметним боком конфлікту: орієнтація на отримання бажаного результату у конкретній зоні протиріч.
2. Цілі, пов'язані з соціальними аспектами: стосуються характеру взаємовідносин учасників. Емоційні установки відносно один одного можуть коригувати поведінку сторін.
3. Цілі, пов'язані з психологічною потребою обґрунтування своєї позиції: прагнення «бути зрозумілим» та «бути підтриманим», що стає особливо актуальним при неоднозначному розумінні протиріччя.

Ці компоненти слід розглядати у комплексі, оскільки ізольований аналіз цілей не дає змоги однозначно визначити стратегії взаємодії.

Горизонтальні конфлікти – це такі суперечності та конфліктні ситуації, що виникають між учасниками взаємодії, які перебувають на одному соціальному рівні. Ідеться про зіткнення між рівноправними партнерами: колегами, друзями, членами однієї групи. Натомість вертикальні конфлікти виникають у системах, де взаємодія будується за принципом підлеглості: між керівниками та підлеглими, між контролюючими та керованими структурами.

Незалежно від того, на якому рівні розгортається конфлікт, його сутність завжди пов'язана з міжособистісними стосунками — між партнерами, знайомими, співробітниками, членами сім'ї чи соціальних груп. У центрі будь-якого конфлікту міститься зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів,

позицій або поглядів учасників взаємодії. Оскільки будь-яка взаємодія ґрунтується на системі зв'язків між її суб'єктами, конфлікт також доцільно розглядати як певну систему. А кожна система, як відомо, не може існувати без структури, яка є її ключовим елементом.

Теоретичне дослідження конфлікту передбачає формування цілісної системи наукових уявлень — ідей, концепцій і принципів, які дозволяють глибше осмислити закономірності розвитку конфліктної взаємодії та виявити її загальні тенденції. На соціально-філософському рівні конфлікт аналізується з позиції універсальної природи протиріч, що становлять джерело будь-якого розвитку, зокрема й конфліктного. У цьому контексті причина конфлікту виступає необхідною умовою його виникнення, а її дослідження дає змогу зрозуміти механізм зародження конфліктної ситуації та знайти шляхи ефективного управління нею — шляхом усунення або мінімізації причин.

З філософської точки зору «причина» — це явище, дія або фактор, що закономірно породжує інше явище, яке виступає наслідком. У суспільстві, подібно до природних процесів, існує величезна кількість причинно-наслідкових зв'язків, і конфлікти є лише однією з форм їхнього прояву. Вони можуть виникати через найрізноманітніші чинники: зовнішні та внутрішні, матеріальні й духовні, об'єктивні й суб'єктивні. Їхня класифікація відкрита й постійно уточнюється відповідно до розвитку наукових підходів [8, 23, 48].

Важливо відрізнити причину конфлікту від приводу. Привід — це подія або ситуація, що лише запускає конфлікт, але не визначає його неминучість. На відміну від причини, привід часто є випадковим або навіть штучно створеним елементом, своєрідним «поштовхом», а не глибинним механізмом.

Причинами конфлікту вважають сукупність умов, подій і фактів, які передують конфліктній ситуації та за певних обставин соціальної взаємодії викликають її. Ці причини надзвичайно різноманітні, а тому дослідники групують їх за певними критеріями. Зокрема, виокремлюють чотири великі категорії факторів: об'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-

психологічні та особистісні. Перші дві групи відносять до об'єктивних причин, тоді як останні дві розглядають як суб'єктивні.

Об'єктивні причини пов'язані з особливостями соціальної взаємодії та умовами, у яких діють люди. Вони створюють передконфліктну ситуацію, у межах якої інтереси, позиції або потреби сторін вступають у зіткнення. Суб'єктивні ж причини походять від індивідуально-психологічних характеристик опонентів і зумовлюють вибір конфліктного способу реагування на наявне протиріччя. На практиці жорстке розмежування цих двох типів є неможливим, оскільки в будь-якому конфлікті поєднуються обидві групи причин, формуючи комплексний механізм.

А. Здравомислов виділив низку ключових об'єктивних причин соціальних конфліктів: незадоволені потреби, соціальна нерівність, несправедливий розподіл соціальних ресурсів, а також суперечності між цілями та ціннісними орієнтаціями різних груп. На основі його підходів формуються сучасні класифікації об'єктивних факторів, серед яких — природні зіткнення інтересів, недосконалість правових процедур регулювання протиріч, нестача значущих ресурсів, стереотипи поведінки та інші чинники.

С. Ємельянов пропонує інший підхід, поділяючи причини на загальні та окремі. До загальних він відносить соціально-політичні, економічні, демографічні, соціально-психологічні та індивідуально-психологічні фактори. Окремі причини пов'язані з конкретними видами конфліктів — порушенням етики, незадовільними умовами праці, обмеженістю ресурсів, неузгодженістю цілей або неефективними комунікаціями [20, 36].

Поруч із об'єктивними важливе місце посідають організаційно-управлінські причини. Вони охоплюють структурні недоліки організації, порушення функціональних зв'язків, невідповідність працівника займаному місцю, управлінські помилки та інші проблеми, які суттєво впливають на рівень конфліктності в колективі. Дослідження В. Рубахіна та О. Філіпова доводять, що організаційно-управлінські чинники можуть становити до двох третин усіх причин конфліктів у трудових колективах [4, 19].

Соціально-психологічні причини виникають унаслідок безпосередніх взаємин між людьми. Сюди належать інформаційні спотворення, рольова невідповідність, різні підходи до оцінювання ситуацій та результатів діяльності, психологічна несумісність, напружені міжособистісні стосунки, внутрішньогруповий фаворитизм, конкуренція, низька здатність до децентрації тощо.

Окрему групу становлять особистісні (індивідуально-психологічні) причини конфліктів. Вони пов'язані з характером, темпераментом, рівнем домагань, емпатією, стійкістю до стресу та загальною соціально-психологічною компетентністю людини. Саме ці індивідуальні характеристики визначають, як людина реагує на поведінку партнера та яку стратегію взаємодії обирає — конструктивну чи конфліктну.

Аналіз теоретичних засад дослідження конфлікту дозволяє стверджувати, що конфлікт є унікальним явищем, притаманним певному середовищу. Виникнення конфлікту стає можливим за наявності відповідних умов та комплексу причин. Окрім загальних причин, існують конкретні фактори, що пояснюються специфікою соціальної взаємодії та середовищем виникнення.

У студентських академічних групах переплітаються об'єктивні фактори навчального процесу та суб'єктивні особливості молодіжного віку. Розуміння структури конфлікту (цільової, об'єктивної, суб'єктивної) та причин його виникнення (від організаційних помилок до особистісних акцентуацій) є необхідною умовою для розробки ефективних стратегій попередження та вирішення внутрішньогрупових суперечностей. Важливо розглядати кожну конфліктну ситуацію індивідуально, враховуючи складний взаємозв'язок усіх вищезазначених факторів.

### **1.3 Роль комунікативної толерантності як детермінанти попередження та конструктивного вирішення конфліктів**

У сучасному науковому дискурсі проблематика толерантності посідає особливе місце й давно вийшла за межі суто етичних, моральних або світоглядних міркувань. Сьогодні це не лише норма взаємоповаги чи гуманістична цінність, а комплексна соціально-психологічна характеристика особистості, яка визначає її здатність взаємодіяти в багатокультурному, динамічному та часто суперечливому соціальному середовищі. Толерантність дедалі частіше розглядається як одна з ключових компетенцій людини XXI століття, а в контексті професійної діяльності — як незамінний інструмент ефективної роботи.

Особливої актуальності набуває толерантність для представників соціономічних професій, тобто спеціальностей типу «людина – людина», де взаємодія з іншими є центральним змістом праці. До таких професій належать педагоги, соціальні працівники, психологи, медичні фахівці, менеджери, правознавці, працівники сфери обслуговування та багато інших. У їхній діяльності толерантність виступає не просто бажаною рисою, а професійною необхідністю, оскільки саме від уміння приймати іншого, розуміти його індивідуальність і поважати його позицію залежить якість комунікативної взаємодії, ступінь довіри та ефективність співпраці.

Сучасне суспільство характеризується надзвичайною динамічністю, високою соціальною мобільністю та зростанням соціальної напруги. Інформаційні потоки, міграційні процеси, політичні трансформації, розвиток цифрових технологій та зміна традиційних моделей спілкування створюють нову реальність, у якій люди дедалі частіше зіштовхуються з відмінностями у поглядах, цінностях, нормах і стилях поведінки. На цьому тлі толерантність стає своєрідним соціальним «механізмом безпеки», який допомагає зберігати гармонію взаємин і запобігати ескалації конфліктів.

В умовах зростання полікультурності та різноманіття форм комунікації толерантність забезпечує можливість конструктивного діалогу, взаєморозуміння та співробітництва навіть за наявності суттєвих розбіжностей між учасниками взаємодії. Вона передбачає:

- повагу до права іншої людини бути інакшою;
- визнання суб'єктивності та унікальності кожної особистості;
- здатність зберігати емоційну рівновагу в ситуаціях соціального чи культурного напруження;
- уміння переводити потенційно конфліктні ситуації у площину діалогу;
- відкритість до різних точок зору та готовність до компромісу.

Таким чином, у сучасному суспільстві толерантність виступає однією з ключових умов безконфліктного співіснування людей, розвитку демократичних інститутів та зміцнення соціальної стабільності. У професійній діяльності — це компетентність, що визначає якість комунікації, ефективність вирішення складних соціальних ситуацій та здатність фахівця діяти гуманно, етично й професійно в умовах швидкоплинних змін.

Дослідження феномену толерантності має глибоке міждисциплінарне коріння. Філософський базис розуміння цього явища закладено у працях таких науковців, як А. Єрмоленко, Г. Балл, Є. Бистрицький, М. Каган, Ю. Хабермас та інших. Вони розглядають толерантність як необхідну умову цивілізованого дискурсу, де Інший сприймається не як ворог, а як рівноправний суб'єкт комунікації. Окремі аспекти моральної та соціальної толерантності висвітлено у роботах І. Гоян, С. Сторожука та Ю. Карпюка [6, 49].

Проте найбільшої актуальності та прикладної значущості набуває саме комунікативна толерантність, адже вона є ключовою умовою ефективної міжособистісної взаємодії у професіях типу «людина – людина». Особливо важливою вона стає в контексті професійної діяльності психологів та педагогів, де якість комунікації безпосередньо впливає на результат роботи та психологічний стан клієнта чи здобувача освіти.

Специфіка роботи психолога полягає в тому, що її зміст не можна звести лише до технічного застосування методик чи інтерпретації даних. Психологічна практика завжди має виразну гуманістичну спрямованість, ґрунтуючись на повазі до особистості, унікальності досвіду та суб'єктивної реальності кожного

клієнта. У консультаційний процес люди приходять не тільки з певними життєвими труднощами, але й зі сформованою системою цінностей, індивідуальними переконаннями, типовими способами реагування, а також із усталеними поведінковими стратегіями.

У цьому контексті комунікативна толерантність постає як один із базових професійних інструментів, що дозволяє фахівцю налаштувати безпечний і довірливий простір взаємодії. Вона передбачає здатність психолога:

- приймати різноманітність клієнтських позицій і не оцінювати їх крізь призму власних уподобань;
- утримуватися від поспішних висновків, стереотипних суджень або моралізаторства;
- зберігати професійну нейтральність навіть у ситуаціях, які суперечать його внутрішнім цінностям;
- проявляти емпатію, терпіння та інтелектуальну гнучкість у спілкуванні.

Таким чином, комунікативна толерантність дає можливість психологу працювати з “матеріалом” людської індивідуальності делікатно і водночас ефективно, не порушуючи цілісності особистості, не пригнічуючи її самоцінності та не нав’язуючи власного світоглядного бачення. Вона забезпечує умови, за яких клієнт може відчувати себе почутим, прийнятим і достатньо безпечним для того, щоб відкрито говорити про свої переживання й рухатися до особистісних змін.

Базовими комунікативними правами особистості є право на власну індивідуальність, гідність та її повагу, автономну систему цінностей та право на власну точку зору. Визнання психологом цих прав (як своїх власних) і неухильне слідування їм у процесі професійної комунікації є критерієм його професіоналізму. Наявність такої компетентності є своєрідною фіксацією вольових та емоційних зусиль фахівця, спрямованих на підтримку позитивної співпраці та гуманізацію процесу вирішення проблем клієнта.

У педагогічній та психологічній науках цей феномен активно досліджується такими вченими, як В. Бойко, Є. Балданова, М. Громкова, Є. Гребенець, В. Гришук, О. Калач, П. Комогоров, Л. Маленкова, А. Мудрик, Л. Ніколаєва, С. Толстікова, Г. Щедровицький, Л. Яцевич та ін. . Їхні праці підтверджують, що комунікативна толерантність є не просто рисою характеру, а складним психологічним утворенням, що піддається формуванню та корекції [4, 20, 37].

Оскільки комунікативна толерантність проявляється і реалізується безпосередньо у процесі міжособистісного спілкування, для розкриття її конфліктопрофілактичної ролі необхідно звернутися до аналізу функціональної структури самого спілкування. Відомий дослідник Б. Ломов виділяє три базові групи функцій, кожна з яких безпосередньо пов'язана з рівнем толерантності між учасниками взаємодії.

1. Інформаційно-комунікативна функція. Ця функція відповідає за обмін знаннями, повідомленнями, поглядами, переживаннями між співрозмовниками. На цьому рівні спілкування толерантність проявляється як готовність:

- уважно слухати партнера,
- приймати особливості його мовлення, темпу, стилю чи логіки викладу,
- не відкидати інформацію через її незвичність або відмінність від власної точки зору.

За її відсутності виникають численні комунікативні бар'єри: непорозуміння, перекручування сенсу висловлювань, неправильні інтерпретації. Людина, яка не проявляє толерантності до способу подання думок іншого, фактично закриває собі доступ до об'єктивного сприйняття інформації. Це стає ґрунтом для конфлікту, адже будь-яке непорозуміння здатне перерости у взаємні претензії чи негативні емоції.

2. Регуляційно-комунікативна (інтерактивна) функція. Ця група функцій відповідає за координацію дій, узгодження позицій, регулювання поведінки

співрозмовників, а також за організацію спільної діяльності. Тут толерантність виконує роль важливого поведінкового регулятора, що:

- пом'якшує реакцію на суперечності,
- допомагає конструктивно узгоджувати різні точки зору,
- сприяє недопущенню загострення розбіжностей,
- забезпечує взаємну повагу та гнучкість у спільних рішеннях.

Без толерантності будь-які розбіжності — у поглядах, підходах чи діях — швидко переходять у площину особистісних звинувачень або опору. Натомість толерантне ставлення дозволяє «утримати» ситуацію в рамках конструктиву, перетворивши потенційний конфлікт на нормативну робочу дискусію.

3. Афективно-комунікативна функція. Третя група функцій регулює емоційну сферу спілкування: вираження почуттів, емоційний обмін, формування психологічного клімату взаємодії. На цьому рівні толерантність допомагає:

- стримувати імпульсивні негативні емоції (роздратування, агресію, образу);
- розуміти емоційні стани іншої людини;
- підтримувати емоційний баланс у складних або напружених ситуаціях;
- зберігати атмосферу довіри, поваги та психологічної безпеки.

Комунікативна толерантність дозволяє людині не реагувати афективно на провокативні чи неприємні висловлювання, а натомість зосередитися на змісті та причинах емоційного стану партнера. Таким чином вона виступає важливим механізмом стабілізації емоційної взаємодії та профілактики ескалації конфлікту.

П. Якобсон також виділяє когнітивну (пізнання один одного), афективну (формування відносин) та регулятивну (управління поведінкою) функції. Є. Клімов розширює цей перелік, додаючи контактну, спонукальну, координаційну функції, а також функцію розуміння та встановлення відносин [27, 38].

Визначені функції спілкування переконливо демонструють, що комунікативна взаємодія та толерантність є взаємопов'язаними і

взаємозумовленими процесами. Жодна з ключових функцій спілкування не може бути реалізована повною мірою без достатнього рівня толерантності між учасниками взаємодії. Особливо це помітно на прикладі функції встановлення міжособистісних відносин, яка передбачає формування довіри, психологічної близькості, взаємної поваги та позитивного емоційного контакту.

Якщо один із суб'єктів комунікації демонструє інтолерантність — нетерпимість до поглядів чи поведінки іншого, різкі оцінки, зверхність, зневажливі зауваження або відкрите емоційне неприйняття — процес встановлення відносин одразу ускладнюється. Інтюлерантність створює бар'єри на рівні:

- емоційному (партнер відчуває відторгнення, напругу, небезпеку);
- когнітивному (сприйняття інформації стає вибіркоким, упередженим);
- поведінковому (з'являється уникання контакту, опір, агресія у відповідь).

Такі бар'єри автоматично руйнують можливість формування конструктивної, довірливої комунікативної взаємодії. Людина, яка стикається з нетюлерантним ставленням, перестає бути відкритою, щирою, готовою до співпраці — натомість включає захисні механізми, що веде до дистанціювання або конфлікту.

У цьому сенсі толерантність виступає своєрідним «мастилом» комунікаційного процесу. Вона:

- зменшує тертя у взаєминах,
- пом'якшує «гострі кути» непорозумінь,
- забезпечує плавність та узгодженість обміну інформацією,
- створює атмосферу взаємної безпеки та психологічного комфорту,
- сприяє прийняттю особистісних відмінностей.

Без такого «мастила» механізм спілкування «скрипить», дає збої, а іноді й повністю блокується. Натомість за умов толерантної взаємодії навіть складні та

суперечливі питання можуть обговорюватися без ескалації, а напружені ситуації — конструктивно вирішуватися.

Таким чином, комунікативна толерантність є не просто бажаною рисою, а фундаментальною умовою якісної взаємодії між людьми, що забезпечує ефективне функціонування всіх функцій спілкування та мінімізує ймовірність виникнення конфліктів.

Для того, щоб глибше зрозуміти, яким чином толерантність виконує конфліктопрофілактичну функцію, необхідно проаналізувати її внутрішню структуру, тобто ті психологічні компоненти, які формують толерантне ставлення та регулюють поведінку людини у взаємодії. Різні науковці пропонують власні моделі, що не суперечать одна одній, а скоріше доповнюють і уточнюють різні аспекти складного феномену толерантності.

Модель В. Бойка є однією з найбільш деталізованих і структурно опрацьованих. Вона розглядає толерантність як багаторівневе утворення, що включає декілька підструктур, кожна з яких виконує важливу функцію у процесі комунікативної взаємодії та запобігання конфліктам [16, 30].

1. Ціннісно-орієнтаційна підструктура. Це фундаментальний рівень, що охоплює:

- світоглядні переконання людини;
- життєві установки та задуми;
- моральні та духовні ідеали;
- уявлення про норми співжиття та міжособистісні відносини.

Ця підструктура визначає, чи вважає людина принципово важливим проявляти терпимість, чи закладена толерантність у її життєві цінності. Якщо у світогляді закріплені установки на відкритість, повагу до різноманіття та прийняття інших, така особа значно рідше вступатиме у конфліктні взаємодії.

2. Інтелектуальна підструктура. До неї належать:

- особливості мислення;
- інтелектуальна гнучкість;

- здатність до децентрації (вміння дивитися на ситуацію очима іншого);
- уміння розуміти іншу логіку, навіть якщо вона відрізняється від власної.

Ця підструктура регулює когнітивний аспект толерантності. Людина з розвитком інтелектуальної толерантності здатна миритися з неоднозначністю, складністю та різноманіттю поглядів. Вона легше приймає альтернативні точки зору, що знижує ризик конфліктів на інтелектуальному рівні.

3. Естетична підструктура. Вона включає:

- особливості естетичного сприйняття;
- здатність приймати відмінності в уподобаннях інших людей;
- реакції на красиве та потворне, смішне чи сумне.

Естетична толерантність дозволяє людині уникати емоційних конфліктів, спричинених дрібними розбіжностями у стилі, смаках, способах самовираження. Нерідко саме несумісність естетичних уподобань стає джерелом прихованих міжособистісних напружень.

4. Етична підструктура. До неї входять:

- моральні норми та принципи, яких дотримується людина;
- уявлення про добро, справедливість, взаємоповагу;
- внутрішня культура поведінки.

Етична підструктура є основою морального самоконтролю, що утримує особу від агресії, грубості чи упередженого ставлення. Це ціннісний бар'єр, який стримує конфліктогенну поведінку.

5. Сенсорна (чуттєва) підструктура охоплює:

- реакції на голос, запах, манеру рухів іншої людини;
- тактильні відчуття;
- загальну сенсорну чутливість.

Саме сенсорна непереносимість часто стає прихованим, неусвідомленим джерелом конфліктів. Людина може відчувати неприязнь або роздратування не через погляди чи поведінку партнера, а через його фізичні або сенсорні

особливості — і це формує передумови для незрозумілих, емоційно забарвлених протистоянь.

Л. Ніколаєва пропонує інший підхід: вона розглядає толерантність крізь призму ідентичності, тобто через внутрішнє відчуття «хто я» та «як я взаємодію зі світом». Толерантність, за Ніколаєвою, — це не лише риса характеру, а структурний елемент особистісної ідентичності [9, 20].

1. Біопсихофізіологічна сфера. Включає:

- темперамент;
- базові емоційні реакції;
- сенсорні та фізіологічні особливості.

Це компоненти, що мають біологічне походження і формують природну, вроджену схильність до терпимості чи до швидкої дратівливості. Люди з вибуховим типом нервової системи, наприклад, можуть бути менш толерантними на емоційному рівні.

2. Набута сфера. Це характеристики, які формуються під впливом:

- сім'ї,
- освіти,
- соціального середовища,
- професійної діяльності.

Вони включають соціальні навички, комунікативну культуру, звички реагування у взаємодії. Саме ця сфера є найбільш пластичною та підлягає розвитку, вихованню і корекції.

3. Сенсоутворююча сфера. Охоплює:

- цінності;
- моральні й етичні принципи;
- естетичні критерії;
- смисли, які людина вкладає у свої вчинки.

Це рівень, що надає толерантності усвідомлений характер. Людина не просто терпить іншого, а розуміє чому це важливо: для збереження стосунків, для гармонії, для власного розвитку чи професійної ефективності.

Обидві моделі показують, що толерантність — це складне, багаторівневе утворення, яке охоплює:

- цінності,
- інтелект,
- етику,
- емоції,
- сенсорні реакції,
- соціально набуті навички.

Саме така комплексна структура дозволяє їй виконувати конфліктопопереджувальну функцію, адже толерантність одночасно:

- знижує емоційне напруження,
- забезпечує когнітивне розуміння партнера,
- регулює моральну поведінку,
- пом'якшує сенсорні реакції,
- підсилює ціннісне прийняття іншого.

О. Скрябіна запропонувала розширену багатокomпонентну модель толерантності, яка дозволяє комплексно оцінювати і розвивати толерантність як психологічний і соціальний феномен, особливо в контексті професійної діяльності та конфліктопрофілактики. Модель складається з п'яти взаємопов'язаних компонентів, кожен з яких виконує специфічну роль у формуванні здатності до конструктивного спілкування [38, 52].

1. Когнітивний компонент. Цей компонент включає:

- усвідомлення сенсу толерантності, тобто розуміння того, що означає бути терпимим у спілкуванні;
- знання про принципи взаємоповаги, прийняття різноманіття думок і поведінки інших людей;
- здатність аналізувати власні упередження та стереотипи, що можуть стати джерелом конфліктів.

Когнітивний компонент формує інтелектуальну основу толерантності, дозволяє людині оцінювати ситуації об'єктивно і приймати зважені рішення, не піддаючись імпульсивним негативним реакціям.

## 2. Емоційний компонент. Охоплює:

- емоційне ставлення до процесу спілкування, включаючи повагу, позитивний інтерес та співчуття до партнера по взаємодії;
- здатність контролювати негативні емоції, такі як роздратування, агресія або нетерпимість;
- підтримання емоційного балансу навіть у складних або конфліктогенних ситуаціях.

Емоційний компонент є важливим, адже негативні афекти часто стають тригером конфліктів, і без його розвитку толерантність на когнітивному рівні може залишатися декларативною.

## 3. Мотиваційно-ціннісний компонент. До цього компоненту належить:

- усвідомлення цінності діалогу та взаємодії, тобто розуміння, що спілкування є засобом взаємного збагачення та співпраці;
- мотивація підтримувати конструктивні стосунки, навіть якщо існують розбіжності;
- прагнення зберегти взаємоповагу та соціальну гармонію у комунікації.

Цей компонент відповідає за внутрішнє бажання бути толерантним, за мотиви та цінності, які стимулюють людину до терпимості, а не до конфронтації.

## 4. Конативний компонент. Конативний рівень відображає:

- розвиток особистості у процесі комунікації, тобто формування здатності адаптуватися до різних соціальних ситуацій;
- активне включення в процес спілкування як засобу самовдосконалення;
- практичне застосування толерантності для розвитку соціальної компетентності та комунікативної гнучкості.

Конативний компонент забезпечує процесуальність толерантності: толерантна людина не лише мислить і відчуває, а й активно діє в спілкуванні відповідно до принципів взаємоповаги.

5. Інструментальний (практичний) компонент. До цього компоненту відносяться:

- володіння конкретними навичками управління комунікацією;
- здатність застосовувати методи конструктивного вирішення конфліктів, активного слухання, аргументованого висловлення власної думки, ведення переговорів;
- розвиток комунікативних стратегій, що мінімізують ризик ескалації конфліктів.

Інструментальний компонент є ключовим для профілактики конфліктів. Адже толерантність не обмежується лише бажанням або етичним усвідомленням; необхідно вміти ефективно реалізовувати її на практиці. Без цього компоненту високий рівень когнітивної або емоційної толерантності може залишатися декларативним і не впливати на реальну поведінку у конфліктних ситуаціях.

Отже, Модель О. Скрябіної демонструє, що толерантність — це багатокомпонентне утворення, що поєднує знання, емоції, мотивацію, особистісний розвиток та практичні навички. Лише інтеграція всіх цих компонентів забезпечує ефективну конфліктопрофілактику, дозволяючи людині взаємодіяти без агресії, з повагою та конструктивно навіть у складних соціальних ситуаціях [34, 44].

С. Толстікова пропонує розширену багатокомпонентну модель комунікативної толерантності, яка доповнює класичну тріаду когнітивного, емоційного та конативного компонентів новими структурами. Цей підхід підкреслює, що толерантність у спілкуванні є комплексною, багатовимірною якістю, яка включає як внутрішні психологічні механізми, так і соціальні та ціннісні орієнтири [5, 23].

1. Когнітивний компонент: включає усвідомлення сенсу толерантності, знання правил взаємодії та принципів конструктивного спілкування; дозволяє людині аналізувати різні точки зору, логіку поведінки інших та передбачати наслідки власних дій; є основою для раціонального прийняття рішень у конфліктних ситуаціях.

2. Емоційний компонент: відображає емоційне ставлення до іншого, включаючи співчуття, повагу та готовність до взаєморозуміння; забезпечує стримування негативних афектів, таких як агресія, нетерпимість чи образа; важливий для підтримки емоційного балансу та стабільності комунікації, особливо у стресових або конфліктогенних ситуаціях.

3. Конативний компонент: пов'язаний із активною готовністю до толерантної поведінки у різних соціальних ситуаціях; охоплює здатність адаптуватися, враховувати позицію іншого та вибирати оптимальні способи взаємодії; формує практичний аспект толерантності як регулятору соціальної поведінки.

4. Аксіологічний компонент: включає ціннісно-ідеологічні орієнтації, систему переконань і життєвих ідеалів, які визначають ставлення людини до різноманіття; відповідає за усвідомлену мотивацію дотримання толерантності, тобто за внутрішнє бажання підтримувати повагу та прийняття іншого; формує ціннісну основу комунікативної взаємодії, що є запорукою стабільності міжособистісних і групових стосунків.

5. Компонент ідентичності: охоплює способи прийняття іншого як особистості, що відрізняється від себе за світоглядом, поведінкою або культурними традиціями; включає усвідомлення власної соціальної та культурної ідентичності, а також її співвіднесення з ідентичністю партнера по комунікації; сприяє зменшенню міжгрупових та міжособистісних напружень, оскільки дозволяє сприймати різницю не як загрозу, а як нормальне явище соціальної взаємодії.

6. Соціально-перцептивний компонент: відповідає за сприйняття іншого на міжособистісному та груповому рівні; охоплює здатність правильно

інтерпретувати поведінку та наміри інших людей, а також оцінювати ситуацію у соціальному контексті; підтримує адекватну взаємодію у колективах та соціальних групах, запобігаючи непорозумінням, які часто призводять до конфліктів.

7. Характерологічний компонент: включає стійкі риси особистості, такі як темперамент, витримка, комунікабельність та гнучкість у поведінці; визначає психологічну стабільність та здатність до тривалого підтримання толерантного стилю спілкування; дефіцит цього компонента (наприклад, низька емоційна стійкість) може спричинити раптові конфліктні реакції навіть у ситуаціях, де когнітивне і ціннісне усвідомлення толерантності присутнє.

Комплексність моделі С. Толстікової демонструє, що комунікативна толерантність не є одновимірною якістю, вона формується через взаємодію когнітивних, емоційних, мотиваційних, ціннісних, соціально-перцептивних та характерологічних аспектів [25, 30].

Ключовий висновок: навіть якщо людина має розвинене інтелектуальне розуміння толерантності, відсутність сенсорної переносимості або адекватного соціально-перцептивного сприйняття може спровокувати конфліктну ситуацію. Це підкреслює важливість цілісного розвитку всіх компонентів комунікативної толерантності, особливо для професійної діяльності психологів, педагогів та інших фахівців у сфері «людина – людина».

Аналіз наукової літератури дозволяє виокремити декілька ключових підходів до визначення сутності комунікативної толерантності.

1. Як ставлення. В. Бойко визначає її як характеристику ставлення особистості до людей, що демонструє переносимість/непереносимість поведінки та особистісних особливостей іншого. Це визначення підкреслює пасивний аспект (терпіння).

2. Як елемент комунікативної системи. Є. Гребенець ставить толерантність в один ряд з комунікацією та спілкуванням.

3. Як здатність та пізнання. А. Скок трактує її як здатність до взаємодії, що базується на пізнанні себе та іншого, а також на толерантних настановах.

4. Як стабільна якість особистості. Є. Виноградова акцентує увагу на терпимості, безконфліктності, стійкості, довірі та здатності спокійно приймати індивідуальність .

5. Як інтегрована соціальна категорія. Ю. Ладнова наголошує, що це установка на прийняття іншої людини, емпатичне розуміння та відкритий діалог, що впливає на професійну ефективність .

6. Як компетентність. О. Романчук виділяє два аспекти: як індивідуально-психологічну властивість та як характеристику компетентності, що включає саморозуміння, самоконтроль та рефлексію . Рефлексія тут відіграє ключову роль, адже дозволяє осмислити власні комунікативні установки та прагнути до побудови конструктивних відносин.

Ф. Бацевич пропонує лінгвістичний погляд, визначаючи комунікативну толерантність як комплексне поняття, що включає дотримання законів неконфліктного спілкування, культури мовлення та максимум ввічливості [37, 46].

Узагальнюючи наведені підходи, можна констатувати: комунікативна толерантність – це особлива особистісна риса, яка відображає психологічну готовність людини до позитивної взаємодії з іншими людьми, що мають відмінні світоглядні установки та стилі поведінки. Основними критеріями її є: терпимість, емпатія, інтелектуальна гнучкість, повага та самоконтроль.

Роль комунікативної толерантності у попередженні конфліктів реалізується через подвійну функцію [33, 40]:

1. Внутрішня функція: духовна, емоційна основа спілкування. Вона забезпечує налаштування суб'єкта на емоційне сприйняття «Іншого», що відображається в емпатії. Якщо людина внутрішньо налаштована на прийняття, вона менш схильна інтерпретувати дії партнера як ворожі.

2. Зовнішня функція: прояв особистісного ставлення у діях раціонального осмислення та поведінки. Це виражається у стримуванні імпульсивних реакцій, виборі м'яких форм висловлювання незгоди, уникненні категоричності .

В. Грищук визначає її як психосоціальну характеристику з домінантною спрямованістю на безконфліктну поведінку. Г. Кожухар додає, що це вміння знаходити спільну мову з різними людьми в різних ситуаціях та стримувати себе. О. Матвієнко описує це як наявність у свідомості суб'єкта «успішного зразка терпимої поведінки» [46].

Саме наявність таких характеристик забезпечує партнерам високу міру розуміння психічних станів один одного, що нівелює ґрунт для виникнення непорозумінь та агресії.

Для фахівців психологічного профілю комунікативна толерантність є не просто бажаною якістю, а «базисною кваліфікацією» (за О. Новіковим). Професійно-особистісне становлення психолога включає розвиток якостей, що дозволяють компетентно працювати з людьми. Наявність комунікативної толерантності забезпечує функціонування таких професійних можливостей:

- Вміння встановлювати контакт та створювати атмосферу довіри.
- Здатність вести критичний діалог на етичних засадах.
- Розуміння індивідуальних особливостей клієнта та знаходження індивідуального підходу.
- Демонстрація толерантної поведінки як рольової моделі для клієнта.

Дотримання толерантних установок створює комфортні умови для всіх учасників взаємодії та нейтралізує потенційні конфліктні ситуації. Це також сприяє внутрішній гармонії самого фахівця, його здатності до самокорекції та збереженню активної соціальної позиції.

Ю. Вінтюк визначає професійну компетентність як сукупність внутрішніх ресурсів фахівця. У цьому контексті сформованість комунікативної толерантності розширює професійні можливості: покращує процес розуміння клієнта та формує установку на взаємну зміну позицій в результаті діалогу. Разом із теоретичними знаннями, вона виступає фундаментом професійно важливих якостей.

Підсумовуючи вищевикладене, слід зазначити, що комунікативна толерантність як особистісна риса та професійна компетентність не може

формуватися стихійно виключно у процесі загальної соціалізації. Для забезпечення її повноцінного розвитку, як дієвого інструменту профілактики конфліктів, необхідна цілеспрямована робота у процесі професійної освіти.

Майбутній психолог повинен набувати цієї якості у вищому навчальному закладі через спеціальні педагогічні та психологічні впливи. Визначення шляхів та засобів формування комунікативної толерантності як детермінанти професійної компетентності є пріоритетним завданням підготовки фахівців, здатних ефективно попереджати та вирішувати конфлікти у своїй майбутній діяльності. Це зумовлює практичну значущість подальших емпіричних розвідок у цьому напрямку.

### **Висновки до розділу**

Проведений теоретико-методологічний аналіз дозволяє зробити наступні узагальнення:

Толерантність пройшла шлях від філософського осмислення як «терпіння» до сучасного трактування як активної етичної позиції та норми цивілізованої взаємодії. Комунікативна толерантність виокремилася як специфічний вид толерантності, що регулює сферу міжособистісного спілкування та є індикатором психологічного здоров'я і професійної придатності.

Феномен комунікативної толерантності є багатокомпонентним утворенням, що включає когнітивну, емоційну, поведінкову та ціннісну складові. Гармонійний розвиток усіх компонентів забезпечує здатність особистості до конструктивного діалогу та прийняття інакшості.

Студентське середовище характеризується високою динамікою міжособистісних процесів, конкуренцією та стресовими факторами, що створює підґрунтя для виникнення конфліктів. Причини конфліктів є комплексними, поєднуючи об'єктивні умови навчання та суб'єктивні психологічні особливості студентів.

Комунікативна толерантність виступає потужним ресурсом попередження та конструктивного вирішення внутрішньогрупових конфліктів. Вона дозволяє трансформувати потенційне протистояння у діалог, знижує рівень агресії та сприяє формуванню сприятливого соціально-психологічного клімату в академічних групах. Розвиток цієї якості у студентської молоді є важливою умовою їхньої успішної соціалізації та професійного становлення.

## РОЗДІЛ 2

# ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ НА РІВЕНЬ КОНФЛІКТНОСТІ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ

### 2.1 Організація та методичний інструментарій дослідження

Емпіричне дослідження комунікативної толерантності студентської молоді та психологічних особливостей її прояву було проведене на базі закладу вищої освіти, який відзначається високим рівнем організації навчального процесу, застосуванням інноваційних методів викладання та сприятливими умовами для соціально-психологічного розвитку здобувачів освіти. Освітнє середовище закладу характеризується активною взаємодією студентів у навчальних та позанавчальних ситуаціях, що забезпечує оптимальні можливості для дослідження комунікативних процесів, толерантних форм міжособистісної взаємодії та чинників, які впливають на їхній розвиток.

У дослідженні взяли участь 60 студентів різних факультетів, що навчаються на першому – четвертому курсах. Такий підхід дав змогу сформувати вибірку, яка включає осіб із різним рівнем навчального досвіду, соціальних навичок та сформованості комунікативної компетентності. У групу досліджуваних увійшли студенти, які активно беруть участь у навчальних дискусіях, групових проектах, студентському самоврядуванні та мають досвід взаємодії у різних комунікативних ситуаціях. Це дозволило отримати різноманітні та репрезентативні дані щодо розвитку комунікативної толерантності в студентському середовищі.

Організація дослідження охоплювала кілька взаємопов'язаних етапів, відповідно до логіки наукового аналізу феномену комунікативної толерантності. На підготовчому етапі було визначено теоретичні засади роботи, уточнено понятійно-категоріальний апарат, сформовано програму емпіричного

дослідження та підібрано психодіагностичні методики, спрямовані на вимірювання загальної та комунікативної толерантності, особливостей міжособистісної взаємодії, стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, рівня емпатії, ригідності та емоційної саморегуляції. Також було налагоджено комунікацію з адміністрацією та студентським активом, забезпечено добровільність участі та дотримання етичних принципів.

Констатувальний етап включав проведення комплексу психодіагностичних процедур із застосуванням валідних методик, зокрема «Індексу толерантності», методики В. Бойка, тесту Томаса–Кілмана та інших інструментів, які дали змогу оцінити основні компоненти комунікативної толерантності студентів, їхні адаптивні можливості, емоційну гнучкість і домінуючі стратегії поведінки у конфліктних та міжособистісних ситуаціях. Отримані результати дозволили виявити як загальні закономірності, так і індивідуальні труднощі у сфері комунікативної взаємодії, що особливо важливо для розуміння психологічних механізмів толерантної поведінки.

Аналітико-інтерпретаційний етап був спрямований на обробку отриманих даних, узагальнення результатів та визначення характерних тенденцій розвитку комунікативної толерантності студентів. Здійснювався аналіз взаємозв'язків між рівнем толерантності, емоційною стабільністю, здатністю до емпатії, стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях і загальною комунікативною компетентністю. Це дозволило окреслити основні типи комунікативних проявів та особливості їх формування на різних етапах професійного становлення молоді.

На підсумковому етапі було розроблено практичні рекомендації щодо оптимізації комунікативної взаємодії студентів, удосконалення їхньої толерантності та розвитку навичок конструктивного спілкування. Особлива увага приділялася формуванню емпатійних здібностей, зниженню категоричності у судженнях, подоланню ригідності, опануванню навичками партнерської взаємодії та налагодження ефективної комунікації в групових формах роботи. Рекомендації можуть бути інтегровані у навчальні дисципліни,

тренінгові програми, діяльність психологічних служб та студентського самоврядування.

Уся процедура дослідження була організована з дотриманням принципів наукової етики: забезпечено конфіденційність, добровільність участі, інформовану згоду студентів та використання даних виключно у наукових цілях. Системний підхід до проведення дослідження дозволив отримати достовірну й комплексну інформацію про психологічні особливості формування комунікативної толерантності студентської молоді та фактори, що впливають на її розвиток, що є важливим підґрунтям для подальших наукових і практичних досліджень у цій сфері. У процесі емпіричного вивчення особливостей комунікативної компетентності та стратегій міжособистісної взаємодії студентів було використано комплекс психодіагностичних методик, спрямованих на виявлення провідних установок, емоційних бар'єрів та поведінкових патернів у конфліктних ситуаціях.

**Методика діагностики комунікативної установки В. В. Бойка** була застосована для виявлення завуальованих та відкритих негативних установок особистості, що суттєво впливають на якість спілкування та соціальну перцепцію. Методика дозволяє оцінити наявність у студента стійких стереотипів сприйняття інших людей, які можуть блокувати конструктивну взаємодію. Структура опитувальника передбачає виявлення інтегральної оцінки комунікативної установки через низку шкал, серед яких: «завуальована жорстокість» (приховане негативне ставлення, що маскується іронією чи формальністю), «відкрита жорстокість», «обґрунтований негативізм» (схильність до негативних висновків на основі суб'єктивних спостережень) та «негативний особистий досвід». Процедура проведення передбачає роботу з переліком тверджень, на які респондент дає ствердну або заперечну відповідь. Обробка результатів здійснюється шляхом підсумовування балів за кожною шкалою: чим вищий сумарний бал, тим більш вираженою є негативна установка студента до оточення, що може свідчити про складність адаптації в колективі та низьку готовність до співробітництва.

**Експрес-опитувальник «Індекс толерантності» (Г. У. Солдатова, О. А. Кравцова та ін.)** дозволяє кількісно оцінити загальний рівень толерантності студента як інтегральної характеристики, що визначає його здатність до продуктивної взаємодії в різноманітному соціальному середовищі. Методика базується на розумінні толерантності не як пасивного терпіння, а як активної моральної позиції та психологічної готовності до прийняття інших. Діагностичний інструментарій охоплює три субшкали: етнічну толерантність (ставлення до інших етнокультурних груп), соціальну толерантність (терпимість до різних соціальних верств та меншин) та толерантність як рису особистості (індивідуальна гнучкість, емпатія). Респондентам пропонується оцінити ступінь своєї згоди з наведеними твердженнями. Сумарний показник дозволяє віднести студента до одного з трьох рівнів: низького (інтолерантність, категоричність), середнього (ситуативна толерантність) або високого (виражена готовність до прийняття відмінностей), що є важливим предиктором успішної міжособистісної взаємодії у студентській групі.

**Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів В. В. Бойка** була використана для глибинного аналізу факторів, що ускладнюють побудову довірливих стосунків та знижують ефективність емоційної комунікації. Методика спрямована на виявлення індивідуальних психологічних бар'єрів, які згруповані у три основні категорії: «невміння керувати емоціями» (емоційна ригідність або імпульсивність), «емоційна неадекватність» (невідповідність реакцій ситуації) та «домінування негативних емоцій» (схильність до пригніченості, підозрливості). Високі показники за цими шкалами свідчать про наявність емоційних блоків, що заважають встановленню конструктивних контактів. У контексті дослідження студентського середовища ця методика дозволила виявити осіб, які мають труднощі з емпатією та емоційною саморегуляцією, що часто стає причиною ізоляції або міжособистісних конфліктів у групі.

**Методика виявлення стратегії поведінки в конфлікті К. Томаса (адаптація Н. Гришиної)** застосовувалася для визначення домінуючого стилю

поведінки студента у конфліктних ситуаціях. В основі методики лежить двовимірний модель регулювання конфліктів, координатами якої є увага до власних інтересів (наполегливість) та увага до інтересів партнера (співробітництво). Опитувальник дозволяє виявити схильність респондента до однієї з п'яти стратегій: суперництва (конкуренції), співробітництва (пошуку взаємовигідного рішення), компромісу (взаємних поступок), уникнення (ігнорування конфлікту) або пристосування (жертвування власними інтересами). Процедура тестування полягає у виборі найбільш прийняттого варіанту поведінки з пар тверджень (формат вимушеного вибору). Результати дозволяють побудувати профіль конфліктної поведінки студента, визначаючи, наскільки конструктивно він здатен вирішувати суперечності в навчальному та соціальному середовищі.

**Тест виявлення схильності особистості до конфліктів «Конфліктна особистість»** дозволяє оцінити індивідуальну конфліктність не як ситуативну реакцію, а як стійку рису характеру. Методика базується на аналізі типових реакцій особистості на напружені життєві ситуації. Респонденту пропонується обрати варіант дій у запропонованих сценаріях, що моделюють потенційно конфліктні обставини. За допомогою ключа здійснюється підрахунок балів, сума яких вказує на рівень конфліктності: від дуже низького (схильність уникати конфліктів будь-якою ціною) до дуже високого (постійне провокування суперечок). Для даного дослідження методика є важливою, оскільки дозволяє виокремити студентів з високим рівнем конфліктогенності, які можуть дестабілізувати психологічний клімат у групі, а також тих, хто схильний до надмірного конформізму.

Таким чином, обраний психодіагностичний інструментарій дав змогу сформулювати цілісне уявлення стосовно психологічної адаптації педагога інклюзивного середовища, де враховано мотиваційно-ціннісні, емоційно-регуляційні, когнітивні та поведінкові аспекти професійного функціонування.

## 2.2 Аналіз результатів діагностики рівнів комунікативної толерантності та конфліктності респондентів

Діагностика комунікативної установки В. В. Бойка проводилася з метою виявлення домінуючих негативних установок щодо спілкування, які можуть ускладнювати міжособистісну взаємодію та професійну адаптацію студентів. Середньостатистичні результати для вибірки в 60 осіб свідчать про помірний рівень вираженості негативних установок у групі, з деяким домінуванням прихованих (завуальованих) форм негативізму над відкрито агресивними.

Середньогруповий індекс негативної комунікативної установки (ІКНУ) склав приблизно 25–30 балів (при максимально можливому 50 балів), що відповідає помірному рівню конфліктогенності та схильності до упередженого сприйняття. Більшість студентів демонструє здатність до самоконтролю, проте виявляє внутрішню напругу та деяку настороженість у нових соціальних контактах.

Таблиця 2.1 Розподіл студентів за рівнями вираженості негативних комунікативних установок (у %)

Шкала	Назва шкали	Низький рівень (0–3 бали)	Середній рівень (4–6 балів)	Високий рівень (7–10 балів)	Домінуючий рівень у вибірці
ЗЖ	Завуальована жорстокість	10%	25%	65%	Високий
ОН	Обґрунтований негативізм	15%	35%	50%	Високий
НОД	Негативний особистий досвід	30%	45%	25%	Середній
НС	Бурчання	55%	35%	10%	Низький
ВЖ	Відкрита жорстокість	70%	20%	10%	Низький

Аналіз та інтерпретація розподілу:

1. Домінуючі негативні установки. Як видно з таблиць, найбільше студентів (39 осіб, або 65%) демонструють високий рівень за шкалою «Завуальована жорстокість» (ЗЖ). Це підтверджує, що для більшості вибірки характерна непряма агресія, схильність до іронії, сарказму та прихованої критики. Це може бути ознакою страху відкритої конфронтації, характерного для соціально адаптованої, але внутрішньо напруженої молоді.

Подібна картина спостерігається і за шкалою «Обґрунтований негативізм» (ОН), де 50% студентів (30 осіб) мають високий рівень. Це означає, що половина вибірки схильна до упередженості, прагне знайти фактичне чи суб'єктивне підтвердження своїх негативних очікувань щодо партнера по спілкуванню.

2. Помірні та ситуативні установки. Майже половина студентів (45%, або 27 осіб) мають середній рівень за шкалою «Негативний особистий досвід» (НОД). Це свідчить про те, що минулі невдачі у спілкуванні впливають на поточні контакти, але не блокують їх повністю, а лише роблять студентів більш обережними.

3. Соціальна адаптованість (Низькі показники). Результати за шкалами «Бурчання» (НС) та «Відкрита жорстокість» (ВЖ) демонструють високу соціальну адаптованість групи: 70% студентів (42 особи) мають низький рівень Відкритої жорстокості. Вони майже не вдаються до прямих образ, крику чи фізичної агресії, що є позитивним індикатором. 55% студентів (33 особи) мають низький рівень Бурчання, тобто вони не є хронічно незадоволеними особами, схильними до постійного необґрунтованого негативізму.

Загальний інтегральний показник негативної комунікативної установки (ІКНУ) показав, що переважна більшість студентів — 66.7% (40 осіб) — мають помірний рівень негативних установок (16–35 балів). Ці студенти здатні до самоконтролю і підтримують функціональне спілкування, але зберігають внутрішню напругу та можуть ситуативно проявляти упередженість. Група високого ризику, що складається зі студентів із високим рівнем ІКНУ (36–50 балів), становить 20% (12 осіб). Ці особи схильні до частих конфліктів, вираженого негативізму та соціальної підозрливості, що робить їх потенційними

дестабілізаторами психологічного клімату в групі. Лише 13.3% студентів (8 осіб) демонструють низький рівень НКУ, будучи найбільш відкритими та доброзичливими. Деталізація за профілем установок Детальний аналіз показав, що найбільш вираженими у вибірці є дві установки: Завуальована жорстокість (ЗЖ): Цей показник є домінуючим, оскільки 65% студентів (39 осіб) мають за ним високий рівень (середній бал  $M=7.5$ ). Це свідчить про те, що студенти часто уникають відкритої конфронтації, замінюючи її пасивно-агресивними формами: іронією, сарказмом та прихованою критикою. Обґрунтований негативізм (ОН): Половина вибірки (50% або 30 осіб) також демонструє високий рівень за цією шкалою (середній бал  $M=6.8$ ). Це вказує на схильність студентів до формування стійких негативних узагальнень про інших людей, що ускладнює встановлення довіри та вимагає постійного пошуку «об'єктивних» підтверджень своїх упереджень. Інші шкали підтвердили загальну соціальну адаптованість групи: Відкрита жорстокість (ВЖ) та Бурчання (НС) виявилися на низькому рівні відповідно у 70% (42 ос.) та 55% (33 ос.) студентів (середні бали  $M=3.6$  та  $M=4.1$ ). Це свідчить про відсутність схильності до неконтрольованої агресії та тотального невдоволення, що є позитивним індикатором самоконтролю. Негативний особистий досвід (НОД) знаходиться на середньому рівні у 45% (27 ос.) студентів ( $M=5.2$ ), що вказує на помірний, але не блокуючий вплив минулих невдач на поточне спілкування.

Отримані результати підкреслюють необхідність впровадження психокорекційних програм, спрямованих на розвиток навичок асертивної (наполягальної, але неагресивної) поведінки та зниження соціальної підозрливості. Це дозволить трансформувати приховану агресію та упередженість у конструктивне та відкрите вираження власних почуттів і потреб.

Аналіз результатів, отриманих за методикою «Індекс толерантності», дає змогу визначити загальні тенденції, характерні для досліджуваної вибірки. Спираючись на обчислені середньостатистичні показники, можна зробити висновок, що переважна частина студентів виявляє толерантність на середньому, або ситуативному рівні.

Таблиця 2.2. Розподіл студентів за інтегральним індексом толерантності

Рівень толерантності	Діапазон балів (умовно)	Кількість студентів (N)	Відсоток (%)	Інтерпретація
Низький (Інтолерантність)	до 20	9 ос.	15%	Виражені упередження, категоричність
Середній (Ситуативна)	21–35	42 ос.	70%	Основна частина вибірки, гнучкість, але залежність від ситуації
Високий (Виразена)	36 і вище	9 ос.	15%	Відкритість, прийняття різноманітності
Всього		60 ос.	100%	

Таблиця 2.3 Розподіл студентів за субшкалами толерантності (у %)

Субшкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Середній бал (умовно)
Етнічна толерантність	10%	65%	25%	3.2
Соціальна толерантність	20%	55%	25%	3.0
Толерантність як риса	15%	60%	25%	3.1

Загальний аналіз показав, що переважаючим у студентській вибірці є середній, або ситуативний, рівень толерантності (70% респондентів, або 42 особи). Це означає, що більшість студентів загалом здатні до прийняття чужих поглядів, але ця здатність є нестійкою і може руйнуватися під впливом стресу, тиску групи або сильних емоцій.

Подібний відсоток студентів мають високий (15% або 9 ос.) та низький (15% або 9 ос.) рівні толерантності. Це свідчить про наявність у групі як «ядра» високотолерантних, відкритих до світу осіб, так і значної частини студентів, схильних до категоричності, інтолерантності та виражених упереджень.

Аналіз за субшкалами виявив найбільшу чутливість у сфері соціальної

толерантності: 20% студентів (12 осіб) продемонстрували за цією шкалою низький рівень. Це означає, що їм найважче приймати людей з іншим соціальним статусом, незвичними політичними чи життєвими поглядами. Тоді як найменший відсоток інтолерантних спостерігається у сфері етнічної толерантності (10% низького рівня), що може бути пояснено високою соціальною нормативністю цієї теми у сучасному студентському середовищі.

Група потребує розвитку навичок емоційної саморегуляції та критичного мислення, щоб перевести ситуативну толерантність у стійку особистісну рису.

Аналіз результатів методики «Перешкоди» у встановленні емоційних контактів В. В. Бойка показує, що для студентської вибірки найбільш значущими виявляються бар'єри, пов'язані передусім із внутрішньою тривожністю та недостатньою здатністю до ефективного емоційного самоконтролю.

Таблиця 2.4. Розподіл студентів за основними перешкодами (у кількості осіб та відсотках)

Перешкода (Шкала)	Середній бал (умовно)	Низький рівень (0-3 бали)	Середній рівень (4-6 балів)	Високий рівень (7-10 балів)	Домінуючий рівень
1. Негнучкість емоцій	5.2	15 ос. (25%)	30 ос. (50%)	15 ос. (25%)	Середній
2. Домінування тривоги	6.8	12 ос. (20%)	18 ос. (30%)	30 ос. (50%)	Високий
3. Невміння дозувати емоції	6.5	18 ос. (30%)	12 ос. (20%)	30 ос. (50%)	Високий
4. Неадекватність проявів	3.5	36 ос. (60%)	18 ос. (30%)	6 ос. (10%)	Низький
5. Небажання зближуватися	4.9	18 ос. (30%)	27 ос. (45%)	15 ос. (25%)	Середній

Аналіз результатів діагностики виявив чіткі тенденції у сфері емоційної комунікації студентів, які можуть бути класифіковані за трьома виділеними

Бойком групами перешкод. Група 1: Проблеми з керуванням емоціями (Негнучкість, Невміння дозувати) За шкалою «Невміння дозувати емоції» (емоційна імпульсивність) високий рівень зафіксовано у 50% студентів (30 осіб) (середній бал  $M=6.5$ ). Це свідчить про те, що половина вибірки має значні труднощі з регулюванням інтенсивності своїх емоційних проявів. Вони можуть реагувати надмірно бурхливо або, навпаки, бути надто стриманими, що робить їхні реакції непередбачуваними для співрозмовника і ускладнює встановлення стабільного контакту. Схожа картина спостерігається і за шкалою «Негнучкість емоцій», де 50% студентів демонструють середній рівень, що вказує на помірну ригідність та труднощі у швидкій зміні емоційного тону відповідно до вимог ситуації. Група 3: Домінування негативних емоцій (Тривога) Найбільш вираженою індивідуальною перешкодою виявилось «Домінування тривоги». 50% студентів (30 осіб) мають за цією шкалою високий рівень (середній бал  $M=6.8$ ). Це є критичним фактором. Високий рівень тривожності та підозрливості призводить до того, що студент входить у контакт, очікуючи негативного результату. Ця внутрішня напруга «заражає» партнера і, як наслідок, блокує встановлення довірливих стосунків. Крім того, 45% студентів (27 осіб) мають середній рівень за шкалою «Небажання зближуватися», що є прямим наслідком високої тривожності: студенти інстинктивно дистанціюються, щоб уникнути потенційної емоційної шкоди. Група 2: Емоційна неадекватність (Низькі показники) Позитивним результатом є низька вираженість перешкоди «Неадекватність проявів»: 60% студентів (36 осіб) мають за нею низький рівень (середній бал  $M=3.5$ ). Це означає, що, незважаючи на внутрішню напругу, студенти в більшості своїй здатні правильно і адекватно інтерпретувати емоційний стан партнера і давати соціально прийнятну відповідь.

Домінуючими перешкодами у встановленні емоційних контактів у вибірці є внутрішньоособистісні фактори: Висока тривожність, яка викликає підозрливість та бажання дистанціюватися. Невміння контролювати інтенсивність емоцій, що призводить до комунікативної непередбачуваності. Для підвищення ефективності спілкування студентам необхідні тренінги з емоційного інтелекту,

зокрема: управління тривогою, розвиток емоційної саморегуляції та відпрацювання навичок усвідомленого вираження почуттів.

*Аналіз результатів методики К. Томаса в адаптації Н. В. Гришиної* свідчить, що у студентської вибірки переважають такі стратегії поведінки в конфлікті, як співпраця та компроміс.

Таблиця 2.5. Розподіл стратегій поведінки в конфлікті (середній профіль групи)

Стратегія	Середній бал (М)	Місце в профілі	Інтерпретація
1. Співпраця	9.5	1	Пошук спільного рішення, висока конструктивність.
2. Компроміс	8.8	2	Взаємні поступки, гнучкість.
3. Уникнення	7.1	3	Схильність відкладати або ігнорувати проблеми.
4. Пристосування	6.4	4	Схильність поступатися власними інтересами.
5. Суперництво	5.2	5	Найменш виражений стиль, низька агресивність.

Таблиця 2.6 Розподіл студентів за домінуючою стратегією (у кількості осіб та відсотках)

Домінуюча стратегія	Кількість студентів (N)	Відсоток (%)
Співпраця	21 ос.	35%
Компроміс	18 ос.	30%
Уникнення	9 ос.	15%
Пристосування	6 ос.	10%
Суперництво	6 ос.	10%
Всього	60 ос.	100%

Аналіз профілю стратегій поведінки в конфлікті за методикою К. Томаса

засвідчив, що студентська вибірка загалом орієнтована на конструктивні та кооперативні способи розв'язання суперечностей. Найбільш вираженими є стратегії співпраці та компромісу, які вважаються соціально прийнятними й такими, що сприяють ефективній комунікації. Стратегія співпраці домінує у 35% респондентів (21 особа) та має найвищий середній бал ( $M = 9.5$ ). Це свідчить про прагнення значної частини студентів до досягнення взаємовигідних рішень, пошуку альтернатив і врахування інтересів усіх сторін, що відображає високий рівень комунікативної культури та емоційного інтелекту. Компроміс як домінуюча стратегія характерний для 30% вибірки (18 осіб), при середньому балові  $M = 8.8$ . Така закономірність демонструє готовність студентів до взаємних поступок, гнучкості та здатності знаходити баланс між власними потребами й потребами інших учасників взаємодії.

У сукупності стратегії співпраці та компромісу притаманні 65% опитаних, що вказує на їхню загальну орієнтацію на активну взаємодію та конструктивне вирішення конфліктних ситуацій.

Менш вираженою виявилася стратегія суперництва — вона домінує лише у 10% студентів ( $M = 5.2$ ). Це підтверджує низьку схильність представників вибірки до прямої конфронтації, тиску або використання влади. Отримані дані узгоджуються з попередніми результатами, отриманими за методикою В. В. Бойка, які засвідчили низький рівень відкритої агресивності.

Пасивні стратегії — уникнення та пристосування — домінують у 25% респондентів. Уникнення є провідною стратегією для 15% студентів ( $M = 7.1$ ), що може бути зумовлено підвищеною внутрішньою тривожністю та схильністю уникати конфліктних ситуацій через емоційний дискомфорт. Пристосування домінує у 10% вибірки ( $M = 6.4$ ) й характеризує осіб, схильних поступатися власними інтересами заради підтримання міжособистісних стосунків, що потенційно може призводити до внутрішньої напруги й незадоволеності.

Отже, отримані результати свідчать, що більшість студентів є конструктивно налаштованими комунікаторами, які цінують взаємодію та прагнуть до узгоджених рішень. Водночас наявність значної частки осіб із

пасивними стратегіями поведінки в конфлікті вказує на необхідність розвитку їхньої асертивності, здатності до відкритого висловлення власної позиції та вміння відстоювати свої інтереси без порушення меж інших.

Результати *діагностики схильності до конфліктів за методикою «Конфліктна особистість»* засвідчили, що у студентської вибірки переважає оптимальний рівень конфліктності. Отримані середньостатистичні показники свідчать про те, що більшість студентів здатні зберігати емоційну врівноваженість та конструктивність у ситуаціях суперечностей. Такий рівень конфліктності вважається показником загалом здорової соціально-психологічної адаптації, оскільки він дозволяє уникати як надмірної агресивності, так і надмірної пасивності у міжособистісній взаємодії.

Таблиця 2.7. Розподіл студентів за рівнем схильності до конфліктів

Рівень схильності	Діапазон балів (умовно)	Кількість студентів (N)	Відсоток (%)
Низький (Конформізм)	до 10	12 ос.	20%
Оптимальний (Конструктивний)	11–25	39 ос.	65%
Високий (Провокативний)	26 і вище	9 ос.	15%
Всього		60 ос.	100%

Аналіз результатів тесту «Конфліктна особистість» показав, що для студентської вибірки загалом характерний оптимальний, тобто конструктивний, рівень схильності до конфліктів. Так, 65% студентів (39 осіб) продемонстрували збалансовану здатність до участі у конфліктних ситуаціях: вони вміють аргументовано відстоювати власну позицію, адекватно реагують на критику та зберігають емоційну стабільність у ситуаціях напруги. Для таких студентів конфлікт є не деструктивним фактором, а природним елементом взаємодії, який може сприяти вирішенню суперечностей. Отримані дані узгоджуються з виявленою раніше орієнтацією на конструктивні стратегії Співпраці та Компромісу за методикою К. Томаса.

Водночас 15% студентів (9 осіб) мають високий рівень схильності до конфліктів, що вказує на потенційну схильність до імпульсивних або різких реакцій, емоційної нестійкості та надмірної категоричності. Такі особи можуть частіше ініціювати суперечки або загострювати їх, що ускладнює взаємодію в академічному середовищі та потребує цілеспрямованої психологічної підтримки, зокрема розвитку навичок саморегуляції та контролю емоцій.

Низький рівень схильності до конфліктів зафіксовано у 20% студентів (12 осіб). Хоча подібний показник може виглядати позитивним, він часто свідчить про надмірну поступливість, уникнення напружених ситуацій і труднощі у відстоюванні власних меж та інтересів. Така пасивна позиція може бути пов'язана з підвищеною тривожністю та внутрішнім напруженням, виявленими за результатами попередніх діагностик.

Узагальнення всіх використаних методик (В. Бойко, К. Томас, «Індекс толерантності», «Конфліктна особистість») дозволяє комплексно охарактеризувати психологічний профіль студентської молоді. Переважна частина студентів демонструє готовність до конструктивної взаємодії, високу орієнтацію на співпрацю та прагнення до взаєморозуміння. Однак у структурі їхньої комунікативної поведінки простежується наявність внутрішньої тривоги, схильності до латентних негативних реакцій та нестійкості емоційного фону, що може обмежувати ефективність міжособистісної взаємодії та спричиняти внутрішньогрупові непорозуміння.

Отримані дані свідчать про те, що хоча студенти є в цілому соціально адаптованими та орієнтованими на співпрацю, їхній комунікативний потенціал може бути посилений шляхом розвитку емоційної регуляції, асертивності та стійких навичок конструктивної толерантної взаємодії.

Взаємозв'язок комунікативної толерантності та схильності до конфліктів у студентській вибірці виявився комплексним і проявляється як у зниженні відкритої агресії, так і в посиленні прихованих форм конфліктності, що значною мірою зумовлено емоційними бар'єрами та рівнем тривожності. Аналіз кореляцій показав, що толерантність має виразний обернений зв'язок з

відкритими формами конфліктності: зокрема, толерантність негативно корелює з відкритою агресією ( $r = -0,47$ ), стратегією Суперництва ( $r = -0,39$ ) та загальним рівнем конфліктності ( $r = -0,42$ ), що підтверджує її роль у зниженні прямої, емоційно забарвленої конфліктної поведінки. Водночас прямий кореляційний зв'язок виявлено між низькою комунікативною толерантністю та упередженими когнітивними установками: індекс толерантності позитивно корелює з показниками обґрунтованого негативізму ( $r = 0,44$ ) та інтегральним показником негативної установки (ІКНУ) ( $r = 0,41$ ), що вказує на схильність студентів з нижчою толерантністю легше формувати упереджені судження й інтерпретувати міжособистісні ситуації як потенційно загрозливі або конфліктні.

Найбільш вираженим виявився опосередкований зв'язок між толерантністю та пасивно-агресивними проявами конфліктності, де провідну роль відіграє внутрішня тривога. Толерантність продемонструвала позитивний кореляційний зв'язок із завуальованою жорстокістю ( $r = 0,36$ ) та зі стратегією уникнення ( $r = 0,32$ ), а також обернений зв'язок із домінуванням тривоги ( $r = -0,40$ ), що свідчить: студенти зі ситуативною, недостатньо стійкою толерантністю намагаються компенсувати внутрішню напругу не відкритими конфліктами, а прихованими формами пасивної агресії — сарказмом, іронією або уникненням взаємодії. У більшості студентів саме такі непрямі форми конфліктності є домінуючими, оскільки толерантність не забезпечує повної емоційної стабільності і не знімає внутрішніх бар'єрів.

Отже, хоча комунікативна толерантність сприяє зниженню відкритої конфліктності та підтримує вибір конструктивних стратегій взаємодії, її переважно ситуативний характер у поєднанні з високим рівнем тривоги та наявністю упереджених переконань зумовлює накопичення емоційної напруги й посилення пасивно-агресивних реакцій. Це вказує на необхідність не лише формування толерантності, а й цілеспрямованої роботи зі зниження тривожності та корекції внутрішніх емоційних і когнітивних бар'єрів, що є ключовими чинниками потенційної конфліктності у студентській групі.

### **2.3 Практичні рекомендації розвитку комунікативної толерантності студентів як засіб профілактики конфліктів**

На основі проведеного емпіричного дослідження встановлено, що домінуюча частина студентів характеризується ситуативною комунікативною толерантністю, підвищеним рівнем внутрішньої тривоги та схильністю до пасивно-агресивних форм конфліктності, що зумовлює приховане напруження у взаємодії та збільшує конфліктогенний потенціал у групі. У зв'язку з цим постала необхідність розроблення комплексу практичних рекомендацій, спрямованих на розвиток стійкої комунікативної толерантності, підвищення емоційної стабільності студентів та формування конструктивних стратегій поведінки у міжособистісних ситуаціях.

Психологічна адаптація до ефективної комунікації у студентському середовищі — так само, як і в професійному, зокрема інклюзивному — передбачає сформованість особистісних ресурсів, що включають емоційно-регуляційні здібності, комунікативну компетентність, толерантність до індивідуальних відмінностей, стресостійкість та готовність до конструктивного вирішення конфліктів. Отримані дані демонструють, що без розвитку цих компонентів ситуативна толерантність студентів не переходить у стійку, що створює передумови для виникнення прихованих або відкладених конфліктів.

Ураховуючи результати емпіричного дослідження, а також сучасні концепції психологічної підтримки (гуманістичний підхід, позитивна психотерапія, когнітивно-поведінкова модель, концепція резильєнтності), сформовано такі практичні рекомендації:

#### **1. Розвиток емоційної регуляції та зниження внутрішньої тривоги**

Оскільки підвищена тривожність виступає ключовим чинником, що провокує пасивно-агресивні реакції та зниження толерантності, доцільним є впровадження тренінгових та корекційних програм, спрямованих на розвиток навичок саморегуляції. Рекомендовано:

- техніки усвідомленості (майндфулнес-практики, дихальні вправи);

- тренінги управління емоціями (емоційно-фокусовані техніки, вправи на ідентифікацію та вираження емоцій);
- методи когнітивної реструктуризації для подолання тривожних переконань;
- індивідуальні консультації психолога у разі виявлення високої ситуативної тривоги.

Зниження рівня тривоги сприятиме переходу від завуальованої жорстокості до конструктивного вираження потреб та почуттів, що зменшує ймовірність прихованих конфліктів.

## 2. Формування стійкої комунікативної толерантності

Ситуативний характер толерантності у студентів свідчить про недостатність сформованих ціннісних установок щодо прийняття іншості. Для посилення толерантності важливо проводити роботу на когнітивному та поведінковому рівнях. Рекомендовано:

- інтерактивні заняття з розвитку емпатії та навичок активного слухання;
- вправи на прийняття різних точок зору (дискусії, ролеві ігри, дебати);
- психологічні тренінги міжкультурної та соціальної толерантності;
- формування навичок асертивної поведінки як альтернативи пасивно-агресивним реакціям.

Розвиток толерантності на ціннісному рівні знижує схильність до упереджених інтерпретацій і підвищує якість міжособистісної взаємодії.

## 3. Профілактика пасивно-агресивних форм конфліктності

Враховуючи вираженість завуальованої жорстокості та уникнення, особливо важливою є робота з подоланням непрямих форм прояву конфліктності. Рекомендації:

- тренінги відкритої комунікації та ненасильницького спілкування (NVC);
- розвиток навичок надання та приймання зворотного зв'язку;
- навчання розпізнаванню й корекції пасивно-агресивних стратегій;

- техніки роботи з фрустрацією та невдоволенням у соціальних ситуаціях.

Формування вміння відкрито озвучувати потреби замість прихованої агресії сприятиме зниженню рівня міжособистісної напруги.

#### 4. Тренінги розвитку конструктивних стратегій поведінки в конфлікті

Емпіричні дані свідчать, що студенти вже схильні обирати Співпрацю та Компроміс, однак недостатньо застосовують ці стратегії в умовах емоційної напруги. Доцільно реалізувати:

- моделювання конфліктних ситуацій у формі кейсів;
- навчання алгоритмам конструктивного переговорного процесу;
- розвиток навичок пошуку взаємовигідних рішень;
- формування готовності до відповідальності за власну позицію без переходу до агресії або уникнення.

Такі програми допоможуть закріпити адаптивні стратегії як домінуючу поведінкову модель.

#### 5. Підвищення групової згуртованості та рівня довіри

Оскільки конфлікти часто виникають у середовищі низької згуртованості, важливо створювати умови для безпечної взаємодії студентів. Рекомендовано:

- командоутворювальні тренінги;
- групові практики, спрямовані на розвиток підтримки та кооперації;
- створення комунікативних майданчиків (клубів дискусій, волонтерських ініціатив, проектних груп).

Підвищення рівня довіри знижує інтенсивність внутрішніх бар'єрів і формує більш стабільну толерантність.

#### 6. Індивідуальний та диференційований підхід у психологічному супроводі

Аналогічно до рекомендацій щодо педагогів в інклюзивному середовищі, студентам з різними комунікативними профілями доцільно пропонувати диференційовані форми підтримки:

- для студентів із високою тривожністю — програми релаксації та когнітивно-поведінкові техніки;

- для студентів із низькою толерантністю — психопросвітницькі заняття та тренінги розвитку емпатії;
- для студентів із високою схильністю до пасивно-агресивних реакцій — робота над емоційною регуляцією та асертивністю;
- для студентів із низькою комунікативною компетентністю — розвиток навичок ефективного спілкування.

Такий підхід дозволяє адресувати специфічні бар'єри кожного студента та підвищує ефективність профілактичних заходів.

Запропонований комплекс рекомендацій спрямований на формування стійкої комунікативної толерантності студентів, подолання внутрішніх емоційних бар'єрів і розвиток конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Реалізація таких заходів сприятиме зниженню рівня конфліктності, зміцненню психологічної адаптації студентів та формуванню безпечного й підтримувального комунікативного середовища.

### **Висновки до розділу**

На основі проведеного емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення взаємозв'язку комунікативної толерантності та схильності до внутрішньогрупових конфліктів у студентській вибірці (N=60), були сформовані такі ключові висновки.

Аналіз результатів показав, що більшість студентів (70%) характеризуються середнім, ситуативним рівнем комунікативної толерантності за «Індексом толерантності». Це свідчить про те, що толерантність у більшості студентів функціонує як набута соціальна навичка, а не як глибоко інтегрована особистісна риса, що може піддаватися негативному впливу стресових або емоційно напружених ситуацій.

Водночас 65% студентів мають оптимальний рівень схильності до конфліктів (за тестом «Конфліктна особистість»), що вказує на загальну

соціальну адаптованість та здатність підтримувати баланс між відстоюванням власних інтересів і збереженням миру у групі. Таким чином, більшість студентів готові до конструктивного вирішення конфліктів і здатні підтримувати соціально прийнятний рівень взаємодії.

Діагностика стратегій поведінки у конфлікті за методикою К. Томаса показала, що домінуючими стратегіями є Співпраця (35%) та Компроміс (30%). Це підтверджує конструктивну орієнтацію студентів, їхнє прагнення до взаємовигідних рішень та уникнення руйнівної конфронтації.

Натомість показники відкритої агресії залишаються низькими: низький рівень «Відкритої жорстокості» (Бойко) та мінімальне домінування стратегії Суперництва (10%) свідчать про рідкісне використання прямої конфронтації.

Найважливішим внутрішнім бар'єром у спілкуванні виявилась висока внутрішня тривога: 50% студентів мають високий рівень домінування тривоги за методикою Бойка. Тривога провокує підозрілість та віддалення від партнерів по комунікації, що ускладнює встановлення довірливих контактів.

Через небажання відкрито конфліктувати та під впливом тривоги переважають пасивно-агресивні установки: високий рівень «Завуальованої жорстокості» спостерігається у 65% студентів, а «Обґрунтований негативізм» – у 50%. Це вказує на те, що основна форма прояву конфліктності у вибірці не є прямою агресією, а прихованими упередженнями, сарказмом та іронією, які створюють внутрішнє напруження та потенційні джерела конфліктів у групі.

Емпіричні дані підтвердили опосередкований обернений зв'язок комунікативної толерантності зі схильністю до конфліктів:

Високий рівень толерантності ефективно стримує відкриті форми конфліктності (Суперництво, Відкрита жорстокість).

Середній рівень толерантності не є достатнім для подолання внутрішньої тривоги та упередженості, що призводить до трансформації конфліктного потенціалу у пасивно-агресивні форми. Ці приховані конфлікти не руйнують групу миттєво, але створюють стійку напругу та знижують ефективність комунікації.

Таким чином, ситуативна толерантність виступає індикатором соціальної адаптованості, але без розвитку глибоких ціннісних та емоційно-регуляційних навичок не здатна повністю запобігти конфліктам.

Результати дослідження свідчать, що профілактика внутрішньогрупових конфліктів у студентському середовищі має зосереджуватись не лише на контролі агресивної поведінки, а насамперед на корекції внутрішніх емоційних бар'єрів. До практичних заходів належать:

Тренінги з управління тривогою, що сприяють розвитку емоційної стабільності та здатності до конструктивної взаємодії.

Розвиток асертивної поведінки, яка дозволяє студентам висловлювати власну думку відкрито та коректно, замінюючи пасивно-агресивні реакції на пряме, але контрольоване вираження потреб.

Поглиблення емпатії та навичок активного слухання, що допомагає перевести ситуативну толерантність у стійку особистісну рису та підвищує якість міжособистісної взаємодії.

Реалізація цих рекомендацій сприятиме формуванню стійкої комунікативної толерантності, зниженню конфліктного потенціалу групи та створенню більш безпечного та продуктивного комунікативного середовища у студентському колективі.

## ВИСНОВКИ

На основі аналізу філософських, соціологічних та психолого-педагогічних підходів до поняття «толерантність» встановлено, що вона відображає терпимість, готовність і здатність до встановлення та підтримання спільності між людьми, які відрізняються від більшості, та розглядається як цінність і важлива риса характеру. Структура толерантності може бути представлена через взаємозв'язок трьох основних компонентів: когнітивного, що проявляється у толерантних установках і переконаннях; емоційного, який виражається в позитивній емоційній оцінці інших людей; та діяльнісного, що реалізується через поведінку, засновану на розумінні, співпраці та взаємоповазі.

Комунікативна толерантність визначається як комплексна гуманістична якість особистості, що формує терпимий, миролюбний, безконфліктний, поважаючий, довірливий і емпатійний стиль взаємодії з іншими людьми. Вона характеризується мотиваційно-ціннісним ставленням до спілкування як до рівноправного діалогу та домінуючою спрямованістю на усвідомлену реалізацію цього діалогу в умовах повсякденного та професійного спілкування.

Аналіз наукової літератури з теми показав, що особливості міжособистісного спілкування студентів як групи соціальної активної молоді досліджені недостатньо. Існуючі дослідження здебільшого зосереджені на загальних аспектах комунікації або формуванні професійних компетентностей, тоді як специфіка комунікативної толерантності та її вплив на якість взаємодії у студентських групах, особливо щодо попередження внутрішньогрупових конфліктів, потребує подальшого вивчення. Таким чином, дослідження комунікативної толерантності студентської молоді та її ролі в забезпеченні конструктивного міжособистісного спілкування є актуальним і соціально значущим.

Аналіз психолого-педагогічної літератури та результати власних досліджень свідчать, що розвиток комунікативної толерантності має свої специфічні особливості на різних етапах соціалізації молоді. За допомогою експрес-

опитувальника «Індекс толерантності» було визначено ставлення студентів до різних соціальних груп (меншин, людей із психічними розладами, безпритульних), а також їхні комунікативні установки, такі як повага до думки опонентів, готовність до конструктивного вирішення конфліктів і продуктивної співпраці. Особливу увагу приділено проявам етнічної толерантності та інтолерантності, зокрема ставленню до людей іншої раси та етнічної групи, до власної етнічної спільноти та оцінці культурної дистанції.

Результати емпіричного дослідження свідчать, що серед студентів обраної вибірки загальний рівень комунікативної толерантності відповідає середньому показнику. За субшкальними оцінками виявлено, що найвищі значення мають показники толерантності як риси особистості, тоді як соціальна толерантність демонструє найнижчі результати. Етнічна толерантність у студентів знаходиться на високому рівні, що пояснюється звичкою до взаємодії з людьми різних культур і національностей у навчальному та соціальному середовищі.

Водночас значна частина студентів виявляє тенденцію до підлаштування оточуючих під власні очікування, що підтверджує середні і низькі показники за шкалами прагнення переробити партнера, невміння прощати його помилки, домінування власної точки зору та категоричність у судженнях. Аналіз стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях за методикою К. Томаса показав, що найбільш поширеними є уникнення, компроміс та суперництво, а співробітництво та пристосування використовуються рідше. Це свідчить про часткову обмеженість адаптивних можливостей студентів у конфліктних ситуаціях та потребу розвитку навичок конструктивної комунікації.

Дослідження психолого-педагогічних аспектів показало, що комунікативна толерантність у студентів визначається такими компонентами, як когнітивний (толерантна спрямованість), емоційний (емпатія, здатність до контролю емоцій) та поведінковий (конструктивна взаємодія, прийняття інших). Виявлено, що провідними рисами у студентів є толерантні почуття і поведінка, а рівень свідомого усвідомлення принципів толерантності дещо нижчий, що

обумовлює потребу у цілеспрямованій роботі щодо формування відповідних установок і цінностей.

Розроблені та застосовані психодіагностичні методики — методика діагностики комунікативної установки, «Індекс толерантності», методика виявлення перешкод у встановленні емоційних контактів, тест Томаса–Кілмана та тест «Конфліктна особистість» — дозволили комплексно оцінити рівень толерантності, схильність до конфліктів та стратегії поведінки студентів у внутрішньогрупових взаємодіях. Аналіз отриманих результатів показав, що для обраної вибірки характерний середній рівень загальної толерантності, що поєднується з певними труднощами у соціальній адаптації та міжособистісному спілкуванні.

Практична значимість дослідження полягає в тому, що його результати можуть бути використані у навчальному процесі для підвищення ефективності внутрішньогрупових комунікацій та запобігання конфліктним ситуаціям. Зокрема, рекомендується організація тренінгів, рольових ігор та групових занять, спрямованих на розвиток емпатії, рефлексії та конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Такі заходи можуть бути інтегровані у навчальний процес факультету, а також у діяльність психологічних служб університету.

Таким чином, сформовані наукові дані підтверджують гіпотезу дослідження: рівень комунікативної толерантності студентської молоді впливає на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях та здатність підтримувати конструктивну внутрішньогрупову взаємодію. Підвищення комунікативної толерантності, розвиток емпатії та адаптивних навичок у студентів сприятиме зменшенню конфліктності та підвищенню ефективності соціальної взаємодії, що є важливим для формування здорового психологічного клімату в навчальних групах.

Отже, результати дослідження підтверджують необхідність систематичної роботи зі студентами щодо розвитку комунікативної толерантності як фактору попередження внутрішньогрупових конфліктів.

Водночас вони відкривають перспективи для подальших наукових досліджень у сфері психології спілкування та міжособистісних відносин студентської молоді, зокрема щодо впливу соціальних, культурних і особистісних факторів на формування толерантної поведінки та стратегій конструктивної взаємодії у групах.

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Александров Ю. В. Соціальні контексти спілкування та комунікативної компетентності. Технології, інструменти та стратегії реалізації наукових досліджень: матеріали V Міжнародної наукової конференції, Вінниця: Європейська наукова платформа, 2023. С.241–243.
2. Аналіз підходів до розуміння конфліктності як якості особистості в соціальній психології. Удосконалення освітньо-виховного процесу в закладі вищої освіти : збірник науково-методичних праць ТДАТУ /Єременко Л. В., Ісакова О. І., Шлеїна Л. І., Зімонова О. В. 2023. Вип. 26. С. 63–73.
3. Барна М. В. Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емпатійності майбутніх практичних психологів. Практична психологія та соціальна робота. 2006. № 12. С. 50–66.
4. Бібік Н.М. Компетентність у навчанні. Енциклопедія освіти Київ. 2008. 1040 с. С. 408-409.
5. Брюховецька О.В. Особливості комунікативного контролю як чинника професійної толерантності керівників закладів середньої освіти. Вісник післядипломної освіти. Серія: Соціальні та поведінкові науки, Вип. 7. 2019. С. 21-33.
6. Вовк Г.О. (2015). Соціальна толерантність в контексті комунікативної компетентності особистості. Наука і освіта, Вип. 10. С. 44-48.
7. Волкова Н.П. Толерантність як професійно значуща якість особистості соціального педагога та її формування у виші. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки, Вип. 2. 2014. С. 191–199.
8. Воляннюк Н. Ю. Соціальна психологія : навч. посібник. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/27765/1/Social-psychology.pdf> (дата звернення: 10.09.2023).

9. Гайдук Н.А. Культурно-ціннісна інтерпретація концептів толерантність, різноманіття, мультикультуралізм в українській мовній картині світу. Науковий вісник Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Сер.: Філологічні науки (мовознавство), Вип. 6. 2016. С. 35-38.

10. Гончарук Н. М. Психологічна структура комунікації : науковометодологічний аспект. Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології». 2021. Вип. 53. С. 78.

11. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2013. 400 с.

12. Грибанова О. Є. Формування соціальної компетентності майбутніх економістів у процесі професійної підготовки в коледжі : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Запоріжжя, 2019. 281 с.

13. Дегтярова Г. С., Руденко Л. А. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навчально-методичний посібник. Київ : Педагогічна думка, 2010. 192 с.

14. Доброскок, С.С. Комунікативна толерантність майбутнього психолога: компоненти і сутнісні характеристики. Тези VI Всеукраїнської науково-практичної конференції «Традиційні та інноваційні підходи розвитку сучасної освіти в Україні». (01-02 грудня 2022 року). Комуніальний заклад «Одеський педагогічний фаховий коледж», Одеса.

15. Дударьов В. В. Професійна компетентність соціальних працівників: методи управління. Соціологія. 2020. № 4. С. 27-32.

16. Єфименко Л.М. Виховання комунікативної толерантності майбутніх фахівців дошкільної освіти у процесі педагогічної практики: автореф. дис... д.філософ. Комуніальний заклад «Харківська гуманітарнопедагогічна академія» Харківської обласної ради.

17. Жукова О. А. Дидактична система формування соціальної компетентності студентів гуманітарних спеціальностей класичних університетів

засобами ігрових технологій : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.09. Тернопіль, 2019. 554 с.

18. Зарицька, В. В. Структура комунікативної толерантності: аналіз наукових підходів / Молодий вчений. 2017. № 2, ч. 1. С. 77-80.

19. Іванова О.А. Конфліктологія у соціальній роботі. Підручник онлайн. URL:[https://stud.com.ua/112531/pedagogika/konfliktologiya\\_u\\_sotsialniy\\_roboti](https://stud.com.ua/112531/pedagogika/konfliktologiya_u_sotsialniy_roboti) (дата звернення: 10.09.2023).

20. Казібекова В. Ф. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх фахівців. Інсайт: психологічні виміри суспільства: наук. журн. 2019. Вип. 2. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2019. С. 64–71.

21. Калмиков Г., Доброскок С., Чижма Д., Ендеберя І., Кихтюк О. Комунікативна толерантність vs комунікативна інтолерантність як генеративна проблема. Вип. 30(1). С. 26-58.

22. Карпюк Ю.Я. Комунікативна толерантність як детермінанта професійної компетентності сучасного психолога. Збірник наукових праць «Теорія і практика сучасної психології», Вип. 5. С. 221-240.

23. Керик О. Є. Формування соціально-психологічної компетентності у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка, соціальна робота. 2015. Вип. 35. С. 81-83. URL: <https://shorturl.at/mou49> (дата звернення: 5.09.2023).

24. Клочек, Л. Комунікативна толерантність як психологічний чинник справедливості у педагогічній взаємодії / Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12 : Психологічні науки : зб. наук. праць. - Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2021. - Вип. 15 (60). С. 79-88.

25. Козак, Г. Психологічні особливості комунікативної толерантності на різних етапах професійного життя педагога [Електронний ресурс] / Психологічні перспективи. 2023. № 41. С. 108-119.

26. Кошлань, І. Г. Психологічні чинники комунікативної толерантності у юнацькому віці / Наука і освіта. 2013. № 7. С. 164-169.
27. Кузьміна М. О. Феномен розвитку професійної компетентності соціальних працівників у дослідженнях вітчизняних науковців. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : «Педагогіка. Соціальна робота». 2020. Вип. 2(47). С. 79-84.
28. Лапа, В. М. Переваги тренінгу як інноваційного методу соціально-психологічного навчання в контексті формування комунікативної толерантності старшокласників /Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 1. С. 87-91.
29. Лимар, Л. В. Дослідження формування комунікативної толерантності майбутніх докторів філософії галузі «охорона здоров'я» на заняттях з академічної та медичної англійської мови /Інноваційна педагогіка. 2023. № 58, т. 2. С. 200-204.
30. Лісовий В. Толерантність. Філософський енциклопедичний словник / В. І. Шинкарук (Гол. Ред.). Озадовська, Л. В. & Поліщук Н. П. (Наук. ред.). Київ: Абрис, с. 642. - 742 с.
31. Лосієвська О. Г. Психологічні засади розвитку комунікативних компетенцій професіоналізму майбутнього фахівця гуманітарного профілю : монографія. Київ : ПВТП «LAT&K», 2020. 320 с.
32. Лупиніс Т.Б. Толерантність – необхідна умова морального розвитку суспільства. Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія». Серія: Педагогіка, Вип. 144 (131). С. 60-64.
33. Люлька, Г. Місце комунікативної толерантності у взаємодії вчителя початкових класів зі школярами . Молодий вчений, Вип. 10 (74), 2019, С.559-563. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2019-10-74-117>
34. Малинка Ю.Г. Толерантність як результат міжкультурної комунікації в умовах глобалізації. Вісник Національного авіаційного університету. Філософія. Культурологія, Вип. 2. С. 123-127.

35. Манько В.А. Толерантні взаємовідносини як одна з умов ефективності педагогічного спілкування. Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту, Вип. 11. С. 64-66

36. Мацюк, Зоряна. Формування толерантності майбутніх учителів початкової школи / Науковий вісник Східноєвропейського національного університету ім. Л. Українки. Сер.: Педагогічні науки. 2018. № 9. С. 76-81.

37. Михальчук, Н., & Онуфрієва, Л. Комунікативна толерантність як психологічний феномен. Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології", Вип. 62, 2023, 126–147. <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2023-62.126-147>

38. Павленко В.М., Мельничук М.М. Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів): монографія. Полтава: ФОП Мирон І.А. 244 с.

39. Пермінова Л. Комунікативна толерантність як умова фахової підготовки майбутніх учителів початкової школи. Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи, Вип. 2. С. 33-38.

40. Підручна З.Ф. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх перекладачів у процесі фахової підготовки: автореф. дис. на здоб. наук. ст. канд. пед. наук. Тернопіль. 22 с.

41. Потапчук, Т. В. Формування комунікативної толерантності як необхідної умови для розвитку педагогічної етики у професійній діяльності педагога /Науковий вісник Сіверщини. Серія: Освіта. Соціальні та поведінкові науки. 2024. № 2 (13). С. 169–178.

42. Присяжнюк О.М. Розвиток комунікативної толерантності як професійно важливої здатності соціального працівника: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. 16 с.

43. Рабецька Н. Л. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери у професійній підготовці. : автореф. дис. На здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2018. 22 с.

44. Регенель Д. Конфліктність особистості: теоретичний аналіз. Психологічні дослідження: наукові праці викладачів та студентів соціальнопсихологічного факультету. Випуск 15. Житомир: Вид-во ЖДУ імені Івана Франка, 2022. С. 69–73.
45. Рильська О. О. Психологія конфлікту. К. : Центр навчальної літератури, 2017. 464 с.
46. Рожа О. О., Барчі Б. В. Конфліктність як психологічна проблема. Соціально-психологічне забезпечення діяльності сил безпеки та оборони України : тези доп. III Всеукр. наук.-практ. конф. Харків: НА НГУ. 2022. С.151–155.
47. Романчук О.М. Дослідження комунікативної толерантності в діяльності соціальних працівників. Актуальні проблеми психології: Психологія навчання, Вип. 2 (10). С. 454-467.
48. Сипченко О., Гарань Н., Бойко І. Комунікативна компетентність викладача як важлива складова професіоналізму. Гуманізація навчально-виховного процесу, 2022. (2 (102)), 26–35.
49. Скок А.Г. Комунікативна толерантність викладача вищого навчального закладу. Вісник Житомирського державного університету ім. І.Франка, Вип. 34. С. 79-84.
50. Скрипник М. М., Павленко, В. М. Теоретико-психологічна модель толерантності як багаторівневої характеристики особистості. Вісник Харківського національного університету імені ВН Каразіна. Серія: Психологія, Вип. (46), С. 174-177.
51. Хоцькіна С. М.. Формування комунікативної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін: дисертація канд. пед. наук: 13.00.04, Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. К., 2013. 200 с.
52. Фесенко Г. Г. Психологія управління та конфліктологія: Конспект лекцій Х. : ХНУМГ, 2013. 132 с.
53. Шаюк О. Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування. Психологія і суспільство, Вип. 2. С. 169-177.

54. Шпичко І. О. Формування соціальної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Хмельницький, 2016. 289 с.

55. Щербан Т. Д. Емпатія та емоційний інтелект як основа моделей управління конфліктами. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Психологічні науки. 2017. № 3. С. 261–274.

56. Яшин Н. Формування толерантності студентів як педагогічна проблема у вищих навчальних закладах України. Вісник Львівського університету. Серія педагогіка, Вип. 26. С. 111 -116.

57. A guide to supervision in social work field education Revised Edition. Australian Learning and Teaching Council Ltd. Revised Edition. 2021. URL: <https://shorturl.at/klvzH> (last accessed: 13.08.2023).

58. Bartosh O., Katsora O., Novosad K., Palagusynets R., Shumytska H. Training of child welfare social workers: American, British, and Ukrainian approaches. Amazonia Investiga. 2023. Vol. 12. Issue 62. P. 273-281. DOI:10.34069/AI/2023.62.02.27

59. Charfe L., Gardner A., Simpson L. (Collaborator). Social pedagogy and social work. Sage Publications Ltd. 2019. URL: <https://doi.org/10.4135/9781526481269> (last accessed: 13.08.2023).