

**УДК 378. 013: [174: 316. 48]**

**DOI: 10.35619/iiu.v1i23.730**

**Алла СЕМБРАТ**

кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри освітології та педагогічної інноватики  
Університету Григорія Сковороди в Переяславі,  
м. Переяслав, Україна  
ORCID:0000-0003-2336-7203  
*e-mail: allasembrat@ukr.net*

**Лариса ТКАЧЕНКО**

кандидат філологічних наук, доцент,  
доцент кафедри освітології та педагогічної інноватики  
Університету Григорія Сковороди у Переяславі  
м. Переяслав, Україна  
ORCID: 0000-0001-6972-6350  
*e-mail: larisa\_tkachenko\_80@ukr.net*

## **ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ В ОСВІТЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

**Анотація.** У статті досліджено проблему формування комунікативної компетентності як чинника запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому середовищі. Актуальність дослідження зумовлена сучасними трансформаціями освіти, пов'язаними з цифровізацією, глобалізаційними процесами та інтенсифікацією комунікативної взаємодії між учасниками освітнього процесу, що підвищує ризик виникнення конфліктів.

Проаналізовано наукові підходи до трактування поняття «комунікативна компетентність» як інтегративної характеристики особистості, що охоплює мовленнєву, соціальну та емоційну складові. Обґрунтовано, що її сформованість забезпечує ефективне спілкування, розвиток комунікативної культури та здатність до конструктивного діалогу.

Здійснено аналіз причин виникнення конфліктних ситуацій в освітньому середовищі, які мають комплексний характер і містять особистісні (емоційна нестабільність, низький рівень емпатії), комунікативні (бар'єри спілкування, непорозуміння) та організаційно-соціальні чинники. Визначено, що недостатній рівень комунікативної компетентності є однією з ключових передумов виникнення конфліктів.

Обґрунтовано роль комунікативної компетентності у запобіганні конфліктам через реалізацію ефективних комунікативних стратегій і розвиток ключових навичок, зокрема активного слухання, емпатії, конструктивного діалогу та аргументованого висловлення думки. Наголошено на значенні цілеспрямованої роботи щодо формування комунікативної компетентності

здобувачів освіти як важливої складової їхньої професійної підготовки та створення сприятливого психологічного клімату в освітньому середовищі.

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, освітнє середовище, конфлікт, конфліктні ситуації, запобігання конфліктам, комунікативні бар'єри, емоційний інтелект, емпатія, активне слухання, конструктивний діалог, культура спілкування, професійна підготовка.

**Постановка проблеми.** Сучасний розвиток освіти відбувається в умовах цифровізації, глобалізації та інтенсифікації комунікативних процесів, що зумовлює зростання ролі ефективної міжособистісної взаємодії в освітньому середовищі. Розширення використання цифрових платформ і змішаного навчання підсилює комунікацію між суб'єктами освітнього процесу, водночас ускладнюючи її та підвищуючи ризик виникнення непорозумінь.

У цих умовах спостерігається поширення конфліктних ситуацій, причинами яких часто є комунікативні бар'єри, недостатній рівень емоційного інтелекту та невміння конструктивно взаємодіяти. Особливо актуальною ця проблема є у закладах вищої освіти, де взаємодія між учасниками освітнього процесу має інтенсивний характер.

Важливим чинником запобігання конфліктам виступає комунікативна компетентність як інтегральна характеристика особистості, що забезпечує ефективну взаємодію, сприяє порозумінню та формуванню культури спілкування. Отже, актуальність дослідження зумовлена необхідністю обґрунтування ролі комунікативної компетентності як ключового чинника попередження конфліктних ситуацій в освітньому середовищі.

**Аналіз останніх досліджень з проблеми.** Проблема комунікативної компетентності та її ролі у запобіганні конфліктним ситуаціям є предметом численних досліджень у педагогіці та психології. У сучасному науковому дискурсі відсутнє єдине трактування цього поняття, що зумовлено його складністю та міждисциплінарним характером.

Зокрема, у працях О. Корніяки комунікативну компетентність визначено як інтегративне утворення, що поєднує систему знань, умінь і навичок, необхідних для ефективної взаємодії особистості (Корніяка, 2016). Авторка підкреслює її багаторівневу структуру, яка охоплює когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти (Корніяка, 2011).

Аналіз наукових джерел свідчить, що дослідники акцентують увагу на різноплановості підходів до визначення сутності комунікативної компетентності, зокрема з позицій психологічного, педагогічного та міждисциплінарного аналізу (Коновалова, 2023). У педагогічному контексті вона розглядається як важлива складова професійної підготовки (Марушкевич, Поляк, Жиленко, 2021), а в психологічному – як чинник ефективної соціальної взаємодії.

Проблема конфліктології в освіті також активно досліджуються сучасними науковцями. Конфлікти здебільшого розглядають як наслідок комунікативних бар'єрів, недостатнього рівня емпатії та сформованості культури спілкування. Доведено, що розвиток комунікативної компетентності – один із ключових

засобів профілактики конфліктів, оскільки сприяє налагодженню конструктивної взаємодії між учасниками освітнього процесу, адекватному сприйняттю позиції іншого, розвитку навичок ефективного діалогу та ненасильницького розв'язання суперечностей (Федорчук, Федорчук, Комарницька, 2021).

Водночас, попри значний науковий доробок, потребують подальшого дослідження питання формування комунікативної компетентності як засобу запобігання конфліктам у сучасному цифровому освітньому середовищі та розроблення ефективних педагогічних умов її розвитку.

**Мета статті** – теоретично обґрунтувати та визначити роль комунікативної компетентності у запобіганні конфліктним ситуаціям.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У сучасній педагогічній науці комунікативна компетентність розглядають як інтегративну характеристику особистості, що забезпечує ефективну міжособистісну взаємодію та є важливою складовою професійної підготовки майбутнього фахівця. Вона формується як багаторівневе утворення, яке поєднує знання, уміння, навички та особистісні якості, необхідні для продуктивного спілкування в різних соціальних ситуаціях (Гончарук, Подлевська, Живолуп, 2021; Карпенко, 2024).

У структурі комунікативної компетентності доцільно виокремлювати взаємопов'язані складові. Мовленнєва складова охоплює володіння нормами мови, здатність логічно та аргументовано висловлювати думки. Соціальна складова передбачає вміння взаємодіяти в колективі, дотримуватися соціальних норм і адаптувати поведінку до ситуації спілкування. Емоційна складова включає розвиток емпатії, здатність розпізнавати емоції інших та регулювати власний емоційний стан. Саме поєднання цих компонентів забезпечує ефективність комунікативної діяльності та сприяє попередженню і конструктивному розв'язанню конфліктів (Самойленко, Мекшун, 2025).

Важливим елементом є комунікативна культура особистості, яка відображає рівень її мовленнєвої, етичної та соціальної зрілості. Вона передбачає дотримання норм мовленнєвого етикету, толерантність, здатність до конструктивного діалогу та взаємоповагу. Комунікативна культура становить основу ефективної взаємодії та важливий показник професійної компетентності педагога (Раковець, Раковець, 2021).

Особливу роль у процесі комунікації відіграє емоційний інтелект, який забезпечує усвідомлення, розуміння та регуляцію емоцій. Розвиток емоційного інтелекту сприяє формуванню емпатії, зниженню рівня конфліктності та підвищенню ефективності міжособистісної взаємодії. У контексті освітнього середовища це є важливою передумовою створення сприятливого психологічного клімату.

Формування комунікативної компетентності здійснюється на основі сучасних психолого-педагогічних підходів. Компетентнісний підхід орієнтує освітній процес на розвиток практичних умінь спілкування; діяльнісний – на активну участь здобувачів освіти у комунікативній взаємодії; особистісно орієнтований – на врахування індивідуальних особливостей і розвиток комунікативного потенціалу особистості. Варто відзначити, що комунікативна

компетентність формується як у процесі соціалізації, так і в умовах цілеспрямованого педагогічного впливу.

Отже, теоретичні засади формування комунікативної компетентності ґрунтуються на єдності її структурних компонентів, розвитку комунікативної культури та емоційного інтелекту, а також реалізації сучасних педагогічних підходів, що забезпечують ефективну комунікацію та сприяють запобіганню конфліктним ситуаціям.

В межах нашого дослідження вважаємо за доцільне з'ясувати причини виникнення конфліктних ситуацій в освітньому середовищі, адже їх осмислення дає змогу обґрунтувати ефективні підходи до попередження та конструктивного розв'язання.

У сучасних наукових дослідженнях конфлікт розглядається як складне соціально-психологічне явище, що виникає внаслідок суперечностей у взаємодії суб'єктів освітнього процесу. Однією з ключових груп причин є особистісні чинники, серед яких особливе місце посідають емоційна нестабільність, низький рівень емпатії, недостатня сформованість навичок саморегуляції та невміння адекватно реагувати на складні комунікативні ситуації. Американський психолог Деніел Гоулман стверджує, що недостатній розвиток емоційного інтелекту суттєво підвищує ймовірність конфліктної поведінки, оскільки ускладнює розуміння емоційних станів інших та контроль власних реакцій (Гоулман, 2019).

Реалії освітнього процесу підтверджують це положення. Наприклад, у ситуаціях навчального стресу або перевантаження здобувачі освіти часто реагують імпульсивно, що призводить до загострення міжособистісних суперечностей. У таких випадках здатність розпізнати власний емоційний стан і коректно його виразити дозволяє уникнути ескалації конфлікту. Як зазначає Д. Гоулман, «люди з розвиненим емоційним інтелектом краще управляють власними реакціями та ефективніше будують взаємодію», що безпосередньо знижує рівень конфліктності (Гоулман, 2019).

Не менш ваговою групою причин є комунікативні бар'єри, що проявляються у формі непорозумінь, спотворення інформації, некоректної взаємодії або відсутності навичок ефективного діалогу. Варто наголосити, що використання оцінювальних суджень, критики або ігнорування потреб співрозмовника – одна з основних причин ескалації конфліктів. У цьому контексті комунікативна компетентність є важливим механізмом подолання бар'єрів і запобігання конфліктним ситуаціям.

Практика освітньої взаємодії демонструє, що навіть незначні комунікативні похибки можуть призводити до конфліктів. Наприклад, некоректно сформульоване зауваження педагога або ігнорування думки здобувача освіти часто сприймається як прояв неповаги, що викликає захисну реакцію та ускладнює подальший діалог. Відтак, особливого значення набуває дотримання принципів педагогічної етики та мовленнєвої культури.

Окрім індивідуально-психологічних і комунікативних чинників, суттєвий вплив мають організаційні та соціальні чинники. До них належать особливості організації освітнього процесу, перевантаження здобувачів освіти, недостатня

чіткість вимог, неузгодженість ролей і функцій учасників освітньої взаємодії, а також вплив соціального середовища. Несприятливий психологічний клімат у колективі та низький рівень педагогічної культури взаємодії можуть бути каталізаторами конфліктів (Пушкар, Войтович, 2013). У практиці закладів вищої освіти організаційні чинники нерідко стають джерелом напруження. Наприклад, нечітко сформульовані вимоги до завдань, зміни розкладу або нерівномірне навантаження можуть викликати незадоволення здобувачів освіти та провокувати конфлікти. Це підкреслює важливість прозорості комунікації та узгодженості дій усіх учасників освітнього процесу.

У науковій літературі представлено різні підходи до типології конфліктів в освітньому середовищі. Зокрема, конфлікти класифікують за кількістю учасників, характером взаємодії, причинами та змістом суперечностей, що дозволяє виокремити внутрішньоособистісні, міжособистісні, особистісно-групові та міжгрупові конфлікти (Боднар, 2013). У межах педагогічної конфліктології особливу увагу приділяють міжособистісним конфліктам (між здобувачами освіти або між здобувачем і викладачем), а також внутрішньоособистісним конфліктам, що пов'язані з внутрішніми суперечностями особистості (Галузьяк, 2015).

Крім того, дослідники виділяють рольові та організаційні конфлікти, що зумовлені специфікою функціонування освітньої системи, соціально-рольовими позиціями її учасників та особливостями управління освітнім процесом. Така багатовимірна класифікація ґрунтується на визначенні суттєвих ознак конфлікту та їх групуванні, що розглядається як один із основних методів його наукового пізнання (Петрінко, 2020). Така класифікація дозволяє глибше зрозуміти природу конфліктних ситуацій в освітньому середовищі та слугує підґрунтям для вибору адекватних стратегій їх профілактики й конструктивного розв'язання.

Узагальнення причин виникнення конфліктних ситуацій в освітньому середовищі дає підстави стверджувати, що їх подолання безпосередньо пов'язане з рівнем сформованості комунікативної компетентності. Саме вона є ключовим інструментом попередження конфліктів, оскільки забезпечує ефективну взаємодію, взаєморозуміння та здатність до конструктивного вирішення суперечностей.

У наукових дослідженнях комунікативну компетентність розглядають як основу реалізації ефективних комунікативних стратегій і тактик, спрямованих на запобігання конфліктам. До таких стратегій належать: орієнтація на співпрацю, врахування позиції співрозмовника, уникнення конфронтації, використання «я-повідомлень» та технік ненасильницького спілкування. Зокрема, концепція ненасильницької комунікації обґрунтовує необхідність переходу від оцінювання та критики до усвідомлення потреб і почуттів учасників взаємодії (Басюк, 2024). Як свідчить освітня практика, перехід від оцінювальних суджень до опису фактів і власних почуттів («я-повідомлення») дозволяє істотно знизити рівень конфліктності. Наприклад, замість критики («ви не підготувалися») ефективнішим є формулювання «я бачу, що завдання

не виконано, і це ускладнює нашу спільну роботу», що сприяє збереженню партнерської взаємодії.

Важливим складником комунікативної компетентності є розвиток ключових комунікативних навичок. Насамперед, йдеться про активне слухання, яке передбачає уважне сприйняття інформації, уточнення змісту повідомлення та демонстрацію зацікавленості у співрозмовнику. Дослідження підтверджують, що сформованість навичок активного слухання значно знижує рівень непорозумінь і сприяє ефективній взаємодії (Посмітна, 2023). Застосування технік активного слухання має безпосередній практичний ефект. Зокрема, використання уточнювальних запитань, перефразування або невербальної підтримки (контакт очима, кивок голови) сприяє зниженню напруги в комунікації та формує відчуття значущості співрозмовника. В освітньому процесі це проявляється у більш відкритому діалозі між педагогом і здобувачами освіти та зменшенні кількості непорозумінь.

Не менш важливою є здатність до емпатії, яка забезпечує розуміння емоційного стану іншої людини та сприяє формуванню довірливих відносин. Емпатія – важливий чинник попередження конфліктів, оскільки дозволяє враховувати інтереси й переживання інших учасників комунікації. Суттєву роль відіграє також уміння вести конструктивний діалог, що передбачає здатність аргументовано висловлювати власну думку, дотримуватися норм мовленнєвої культури та досягати компромісу. Розвиток навичок аргументації та логічного викладу думок сприяє уникненню ескалації конфліктів і переходу до раціонального обговорення проблем.

Формування культури спілкування – фундаментальна умова безконфліктної взаємодії. Вона передбачає дотримання норм етики, толерантність, повагу до співрозмовника та відповідальність за власні висловлювання. У педагогічному контексті культура спілкування є важливим показником професійної компетентності та забезпечує створення сприятливого психологічного клімату в освітньому середовищі.

**Висновки і перспективи подальших розвідок.** У результаті дослідження встановлено, що формування комунікативної компетентності – важливий чинник запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому середовищі. З'ясовано, що конфлікти виникають під впливом комплексу причин, серед яких провідне місце посідають комунікативні бар'єри, недостатній рівень емпатії, невміння вести конструктивний діалог, а також особистісні й організаційні чинники.

Доведено, що комунікативна компетентність як інтегративна характеристика особистості, яка охоплює мовленнєву, соціальну та емоційну складові, забезпечує ефективну взаємодію між учасниками освітнього процесу, сприяє розвитку культури спілкування та формуванню навичок ненасильницького розв'язання суперечностей.

Обґрунтовано, що цілеспрямоване формування комунікативної компетентності через використання інтерактивних методів навчання, проектної діяльності та організацію позааудиторної взаємодії сприяє зниженню рівня конфліктності, підвищенню якості міжособистісної

комунікації та створенню сприятливого психологічного клімату в освітньому середовищі.

Практичний досвід освітньої діяльності підтверджує, що навіть базові комунікативні навички – уважне слухання, коректне висловлення думки, врахування позиції співрозмовника – здатні істотно знизити рівень конфліктності та покращити якість взаємодії в освітньому середовищі.

Отже, розвиток комунікативної компетентності слід розглядати як необхідну умову ефективної освітньої взаємодії та профілактики конфліктів.

Перспективи подальших наукових розвідок вбачаємо у вивченні механізмів профілактики конфліктів у цифровому освітньому середовищі, зокрема в умовах дистанційного та змішаного навчання. Перспективним напрямом також є дослідження ефективності інтерактивних технологій навчання та позааудиторної діяльності як засобів розвитку комунікативних умінь і попередження конфліктних ситуацій.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

Корніяка, О. (2016). Комунікативна компетентність як визначальний чинник професійного самоздійснення викладача вищої школи. *Актуальні проблеми психології*. Том V. Випуск 16. С. 82-92

Корніяка, О. (2011). Особливості розвитку комунікативної компетентності фахівців на різних етапах їх професійного становлення. *Психолінгвістика: Зб. наук. праць ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. Переяслав-Хмельницький: ПП «СКД». Вип. 8. С. 33 – 45.

Коновалова, Н. (2023). Іншомовна комунікативна компетентність: сутність та структура. *Освітній простір*. Випуск 5. С. 86-92. DOI: 10.31392/ONP.2786-6890.5(2).2023.09

Марушкевич, А., Поляк, О., & Жиленко, М. (2021). Комунікативна компетентність майбутнього викладача ЗВО: сутність, розвиток. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Серія «Педагогіка». №2(14). С. 30–33. DOI: <https://doi.org/10.17721/2415-3699.2021.14.07>

Федорчук, В., Федорчук, В., Комарніцька, Л. (2021). Тренінг комунікативної компетентності: Практикум. Кам'янець-Подільський : Видавець ПП Зволейко Д. Г. 176 с.

Гончарук, В. Подлевська, Н., Живолуп, В. (2021). Професійна комунікативна компетентність у системі фахової підготовки майбутніх філологів. *Наукові записки*. Випуск 194. С.89-94. DOI: <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2021-1-194-89-94>

Карпенко, О. (2024). Теоретичні засади формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх викладачів. *Дошкільна педагогіка*. Випуск 68. Том 2. С. 23-216. DOI: <https://doi.org/10.32782/26636085/2024/68.2.44>

Самойленко, Н. Мекшун, А. (2025). Формування соціально-комунікативної компетентності майбутніх фахівців: історико-педагогічний дискурс. *Суспільство та національні інтереси*. №9(17). С. 350-361. DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1572-2025-9\(17\)-350-361](https://doi.org/10.52058/3041-1572-2025-9(17)-350-361)

Раковець, О., Раковець, С. (2021). Компетентність педагога як основа його професійної майстерності. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. № 1 (105). С. 50-60. DOI 10.24139/2312-5993/2021.01/050-060

Гоулман, Д. (2019). Емоційний інтелект пер. з англ. С.-Л.Гумецької. Харків: Віват. 512 с.

Пушкар, З., Войтович, Г. (2013). Соціально-психологічний клімат у колективі та чинники, що впливають на його формування. *Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє*. Випуск 18. С.133-143.

Боднар, А. (2013). Психологічні основи професійної педагогічної комунікації у вищих закладах культури і мистецтв I-II рівня акредитації: Навчально-методичний посібник. Ужгород: ПП «Вікторія». 93с.

Галузяк, В. (2015). Педагогічна конфліктологія: навчальний посібник. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД». 208 с.

Петрінко, В. (2020). Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла». 360 с.

Басюк, Н. (2024). Метод ненасильницького спілкування в розвитку емоційного інтелекту майбутніх учителів початкової школи. *Освіта. Інноватика. Практика*. Т. 12, № 8. С. 13–19. DOI: 10.31110/2616-650X-vol12i8-002

Посмітна, В. (2023). Мовна комунікація у професійній діяльності : навч.посіб. Київ : Київський ін-т НГУ. 188 с.

## REFERENCES

Korniiaka, O. (2016). Komunikatyvna kompetentnist yak vyznachalniy chynnyk profesiinoho samozdiisnennia vykladacha vyshchoi shkoly [Communicative competence as a determining factor in the professional self-realization of a higher education teacher]. *Aktualni problemy psykholohii*. Tom V. Vypusk 16. S. 82-92 [in Ukrainian]

Korniiaka, O. (2011). Osoblyvosti rozvytku komunikatyvnoi kompetentnosti fakhivtsiv na riznykh etapakh yikh profesiinoho stanovlennia [Features of the Development of Communicative Competence of Specialists at Different Stages of Their Professional Development]. *Psykholinhvistyka: Zb. nauk. prats DVNZ «Pereiaslav-Khmelnytskyi derzhavnyi pedahohichnyi universytet imeni Hryhoriia Skovorody»*. Pereiaslav-Khmelnytskyi: PP «SKD». Vyp. 8. S. 33–45. [in Ukrainian]

Konovalova, N. (2023). Inshomovna komunikatyvna kompetentnist: sutnist ta struktura [Foreign Language Communicative Competence: Essence and Structure]. *Osvitnii prostrir*. Vypusk 5. S. 86-92. DOI: 10.31392/ONP.2786-6890.5(2).2023.09 [in Ukrainian]

Marushkevych, A., Poliak, O., & Zhylenko, M. (2021). Komunikatyvna kompetentnist maibutnoho vykladacha ZVO: sutnist, rozvytok [Communicative Competence of a Future Higher Education Teacher: Essence, Development]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka*. Serii «Pedahohika». No 2(14). S. 30–33. DOI: <https://doi.org/10.17721/2415-3699.2021.14.07> [in Ukrainian]

Fedorchuk, V., Fedorchuk, V., Komarnitska, L. (2021). Treninh komunikatyvnoi kompetentnosti: Praktykum [Communicative Competence Training: Workshop]. Kamianets-Podilskyi : Vydavets PP Zvoleiko D. H.176 s. [in Ukrainian]

Honcharuk, V. Podlevska, N., Zhyvolup, V. (2021). Profesiina komunikatyvna kompetentnist u systemi fakhovoi pidhotovky maibutnikh filolohiv [Professional Communicative Competence in the System of Professional Training of Future Philologists]. *Naukovi zapysky*. Vypusk 194. S.89-94. DOI: <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2021-1-194-89-94> [in Ukrainian]

Karpenko, O. (2024). Teoretychni zasady formuvannya profesiino-komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh vykladachiv [Theoretical Principles of the Formation of Professional and Communicative Competence of Future Teachers]. *Doshkilna pedahohika*. Vypusk 68. Tom 2. S. 23-216. DOI: <https://doi.org/10.32782/26636085/2024/68.2.44> [in Ukrainian]

Samoilenko, N. Mekshun, A. (2025). Formuvannya sotsialno-komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv: istoryko-pedahohichniy dyskurs [Developing of Social And Communicative Competence of Future Specialists: Historical and Pedagogical Discourse]. *Suspilstvo ta natsionalni interesy*. No 9(17). S. 350-361. DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1572-2025-9\(17\)-350-361](https://doi.org/10.52058/3041-1572-2025-9(17)-350-361) [in Ukrainian]

Rakovets, O., Rakovets, S. (2021). Kompetentnist pedahoha yak osnova yoho profesiinoi maisternosti [Teacher's Competence As The Basis of His Professional Skills]. *Pedahohichni nauky: teoriia, istoriia, innovatsiini tekhnolohii*. No 1 (105). S. 50-60. DOI 10.24139/2312-5993/2021.01/050-060 [in Ukrainian]

Goulman, D. (2019). Emotsiinyi intelekt [Emotional Intelligence]. per. z anh. S.-L.Humetskoi. Kharkiv: Vivat. 512 s. [in Ukrainian]

Pushkar, Z., Voitovych, H. (2013). Sotsialno-psykholohichniy klimat u kolektyvi ta chynnyky, shcho vplyvaiut na yoho formuvannya [Socio-psychological Climate in The Team And Factors Influencing Its Formation]. *Ukrainska nauka: mynule, suchasne, maibutnie*. Vypusk 18. S.133-143. [in Ukrainian]

Bodnar, A. (2013). Psykholohichni osnovy profesiinoi pedahohichnoi komunikatsii u vyshchych zakladakh kultury i mystetstv I-II rivnia akredytsatsii: [Psychological Foundations of Professional Pedagogical Communication in Higher Institutions of Culture and Arts of I-II Level of Accreditation]: navchalno-metodychnyi posibnyk. Uzhhorod: PP «Viktoriia». 93s. [in Ukrainian]

Haluziak, V. (2015). Pedahohichna konfliktolohiia: navchalnyi posibnyk [Pedagogical Conflictology: Textbook]. Vinnytsia: TOV «Nilan LTD». 208 s. [in Ukrainian]

Petrinko, V. (2020). Konfliktolohiia: kurs leksi, entsyklopediia, prohrama, tablytsi [Conflictology: Course of Lectures, Encyclopedia, Program, Tables]. Navchalnyi posibnyk. Uzhhorod: Vydavnytstvo UzhNU «Hoverla». 360 s. [in Ukrainian]

Basiuk, N. (2024). Metod nenasylnytskoho spilkuvannya v rozvytku emotsiinoho intelektu maibutnikh uchyteliv pochatkovo shkoly [Nonviolent communication method in developing emotional intelligence of future elementary school teachers]. *Osvita. Innovatyka. Praktyka*. T. 12, No 8. S. 13–19. DOI: 10.31110/2616-650X-vol12i8-002 [in Ukrainian]

Posmitna, V. (2023). Movna komunikatsiia u profesiinii diialnosti [Language Communication in Professional Activities] : navch.posib. Kyiv : Kyivskyi in-t NHU. 188 s. [in Ukrainian]

## DEVELOPING COMMUNICATIVE COMPETENCE AS A FACTOR TO PREVENT CONFLICTS IN THE EDUCATIONAL ENVIRONMENT

**Alla SEMBRAT**

PhD in Pedagogical Sciences,  
Associate Professor at the  
Education and Pedagogical Innovation Department  
of Hryhorii Skovoroda University of Pereiaslav  
Pereiaslav, Ukraine

ORCID: 0000-0003-2336-7203

*e-mail: allasembrat@ukr.net*

**Larysa TKACHENKO**

Associate Professor at the Education and Pedagogical Innovation Department  
of Hryhorii Skovoroda University of Pereiaslav  
Pereiaslav, Ukraine

ORCID: 0000-0001-6972-6350

*e-mail: larisa\_tkachenko\_80@ukr.net*

**Abstract.** This article examines the issue of developing communicative competence as a factor in preventing conflict situations in the educational environment. The relevance of the study stems from contemporary transformations in education linked to digitalization, globalization processes, and the intensification of communicative interaction among participants in the educational process, which, in turn, increases the risk of conflicts.

Scientific approaches to interpreting the concept of «communicative competence» as an integrative personality trait encompassing linguistic, social, and emotional components are analyzed. It is argued that the development of this competence ensures effective communication, the development of communicative culture, and the ability to engage in constructive dialogue.

An analysis was conducted of the causes of conflict situations in the educational environment, which are complex in nature and include personal (emotional instability, low empathy), communicative (communication barriers, misunderstandings), and organizational-social factors. It has been determined that an insufficient level of communicative competence is one of the key prerequisites for the emergence of conflicts.

The role of communicative competence in conflict prevention through the implementation of effective communication strategies and the development of key skills—including active listening, empathy, constructive dialogue, and the ability to express opinions in a reasoned manner—has been substantiated. The importance of targeted efforts to develop students' communicative competence as a vital component of their professional training and the creation of a supportive psychological climate in the educational environment is emphasized.

**Keywords:** communicative competence, educational environment, conflict, conflict situations, conflict prevention, communication barriers, emotional intelligence, empathy, active listening, constructive dialogue, communication culture, professional training.

*Стаття надійшла до редакції 16.03.2026 р.*

*Стаття прийнята до друку після рецензування 31.03.2026 р.*

*Стаття опублікована 15.06.2026 р.*