

УДК 159.9:356.13(477)

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2025.23.22>

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ НАВИЧОК МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Ольга Шевчук

*Волинський національний університет імені Лесі Українки,
проспект Волі, 13, м. Луцьк, Україна, 43025
e-mail: shevchuk.olha@vnu.edu.ua*

У статті розглядається проблема формування та розвитку навичок міжособистісної взаємодії в сучасному суспільстві. Автори обґрунтовують значущість міжособистісної взаємодії як ключового фактору успішної соціалізації та професійного становлення особистості. Теоретико-методологічна модель навичок міжособистісної взаємодії, представлена в статті, інтегрує кілька компонентів, а саме: когнітивний, афективний, конативний, ціннісно-смысловий та фасилітативний. В статті наголошується на важливості розвитку навичок ефективного спілкування, емпатії, емоційної регуляції, критичного мислення та вирішення конфліктів.

Теоретико-методологічна модель розроблена на основі соціально-когнітивної теорії А. Бандури, теорії емоційного інтелекту Д. Гоулмана та когнітивно-біхевіористичного підходу. Особлива увага приділяється аналізу теоретичних моделей соціальної взаємодії та їх практичному застосуванню для підготовки спеціалістів у сферах, що потребують високого рівня соціальної взаємодії.

Запропонована модель враховує різні рівні взаємодії – від базових комунікативних навичок до складних стратегій управління взаєминами. Результати дослідження можуть бути використані для розробки тренінгових програм, спрямованих на розвиток комунікативних, лідерських та адаптаційних навичок. Окрім того, модель може бути застосована для підготовки фахівців у галузях освіти, медицини, соціальної роботи та бізнесу, де міжособистісні навички є критично важливими для досягнення спільних цілей та ефективної співпраці.

Висновки дослідження підкреслюють необхідність інвестування в розвиток навичок міжособистісної взаємодії для підготовки конкурентоспроможних фахівців, здатних адаптуватися до швидко змінюваного світу. Розвиток цих навичок сприяє не лише професійному успіху, але й особистісному зростанню, гармонізації взаємин та підвищенню якості життя.

Ключові слова: навички міжособистісної взаємодії, соціальні компетенції, комунікативні навички, конфліктний менеджмент, фасилітація, міжособистісна комунікація.

Постановка проблеми. У сучасному суспільстві міжособистісна взаємодія відіграє ключову роль у професійному та особистісному розвитку людини. З огляду на динамічні зміни у соціальних комунікаціях, формування ефективних навичок міжособистісної взаємодії стає необхідною умовою успішної інтеграції особистості в соціум. Люди різних культур, поглядів та цінностей повинні співпрацювати та знаходити спільну мову. Це вимагає глибокого розуміння механізмів міжособистісної взаємодії та розвитку відповідних навичок. Теоретико-методологічна модель навичок міжособистісної взаємодії є важливим інструментом для аналізу, формування та вдосконалення соціальних компетенцій особистості.

Значущість теми також зумовлена зростаючими вимогами до міжособистісної комунікації в умовах командної роботи, лідерства, конфліктного менеджменту та соціальної адаптації. Саме тому дослідження теоретичних і методологічних основ розвитку таких

навичок є актуальним як у науковому, так і в практичному контексті. Існуючі теоретичні моделі, в більшості своїй, фокусуються на окремих аспектах взаємодії. Інтеграція когнітивного, афективного, конативного, ціннісно-сислового та фасилітативного компонентів дає змогу створити цілісну картину, яка відображає складність і багатогранність міжособистісних навичок.

Створення теоретико-методологічної моделі навичок міжособистісної взаємодії є своєчасною та необхідною відповіддю на запити сучасного суспільства. Вона дає змогу об'єднати теоретичні знання з практичними потребами, сприяючи гармонійному розвитку особистості та підвищенню ефективності міжособистісних взаємодій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретико-методологічним аналізом аспектів міжособистісної взаємодії займалися як вітчизняні так і зарубіжні психологи. Предметом їхньої уваги поставили такі питання, як структурно-динамічна модель емпатійної міжособистісної взаємодії (Коломієць Т. В.), міжособистісна взаємодія як складова м'яких навичок (Кожушкіна Т. Л.), міжособистісна взаємодія як цілісність у багатовимірній теорії особистості (Горбенко Ю. Л.), етапи розвитку міжособистісної взаємодії (Ситнік С. В.), гендерні особливості міжособистісної взаємодії (Главацька Н. Д.). Серед розвідок закордонних вчених цей термін використовується досить часто і зазвичай ототожнюється із соціальними навичками [1]. Також існує кілька особливостей цих досліджень, які можуть пояснити принаймні часткову теоретичну нерозробленість цього конструкту, оскільки дослідження корелятивів соціальних навичок здебільшого зосереджені на негативних наслідках їх дефіциту [2]. Виокремлюють такі соціальні навички: подолання ризику, що проявляється в здатності розпочинати розмову, відмова від образливих прохань; вираження афективних почуттів; самоствердження у прояві симпатії, прихильності; здатності до самоконтролю, вираження незадоволення; навички соціальної кмітливості; здатністю керувати іншими [3].

Ще одна точка зору стосовно наповнення поняття навичок міжособистісної взаємодії стверджує, що вони проявляються за посередництвом таких вмінь: здатність вести за собою інших і співпрацювати з ними, розуміти, спрямовувати, впливати і контролювати поведінку людей, які перебувають в зоні її взаємодії, створювати і підтримувати позитивні відносини з різними зацікавленими сторонами у внутрішньому і зовнішньому середовищі, здатність до якісної комунікації, вирішувати конфлікти, спрямовані на досягнення власних цілей [4].

Істотну методологічну складність вивчення теоретичного конструкту міжособистісної взаємодії створює велика кількість дефініцій даного явища. Для психологічної науки важливо систематизувати знання про міжособистісну взаємодію, визначити ключові компоненти та взаємозв'язки між ними. Це сприятиме подальшому розвитку дослідницьких методів і підходів у цій галузі.

На думку Гаврюшенко В., взаємодія являє собою зовнішній план ставлення особистості до людей, які її оточують. Ним були виокремлені такі компоненти взаємодії: спонукальний, когнітивний, регулятивний й емоційний [5]. Ситнік С. В. окреслює міжособистісну взаємодію як особистісний контакт, який відбувається завдяки просторово-часовій близькості людей, а також включає спілкування та співпрацю, через які люди впливають один на одного та будують певні взаємовідношення [6]. Також автор виокремлює такі етапи міжособистісної взаємодії як контакт, комунікація, взаємовідносини і спільна діяльність [7].

Коломієць Т. В. розглядає міжособистісну взаємодію як зіткнення двох абсолютно унікальних психологічних світів осіб, які вступають у контакт одна з одною, та їх майбутня трансформація внаслідок взаємовпливу [8]. Журавльова Л. трактує міжособистісну

взаємодію як складний динамічний процес, що розгортається на трьох рівнях: рівень ситуативної взаємодії, на якому остання реалізується у формі міжособистісних контактів; рівень узгодженої взаємодії, на якому реалізуються різні види міжособистісних взаємин (ділові, приятельські тощо); рівень значущої взаємодії, на якому функціонують різні види міжособистісних стосунків (дружба, кохання тощо) [9].

Теоретичний аналіз поняття «міжособистісна взаємодія» дає змогу зробити висновок, що багато вітчизняних та зарубіжних досліджень присвячені різним аспектам цього явища, що створює труднощі у цілісному розумінні даного феномену. Відтак існує неоднозначність у трактуванні його психологічних корелятивів.

Стосовно поняття і складових елементів навичок міжособистісної взаємодії теж відсутня однотайність. Велика кількість дослідників ототожнює навички міжособистісної взаємодії із «soft skills», і вважають їх критично важливими для успішної соціальної інтеграції та професійного розвитку особистості [10]. На думку вчених, вони охоплюють широкий спектр особистісних, соціальних та комунікативних навичок, які дозволяють ефективно взаємодіяти з іншими людьми, розуміти та управляти власними емоціями, а також адаптуватися до різних ситуацій [11]. Важливість цих навичок підкреслюється в багатьох сферах, включаючи освіту, медицину, соціальну роботу та бізнес, де вони сприяють успішному виконанню завдань та досягненню спільних цілей [12]. На наш погляд, навички міжособистісної взаємодії є однією з ключових складових «soft skills». Вони охоплюють навички, які безпосередньо пов'язані з побудовою та підтримкою міжособистісних стосунків, що робить їх важливими як в професійному, так і в особистому житті. Отже, можна сказати, що всі навички міжособистісної взаємодії входять до складу «soft skills», але не всі «soft skills» обмежуються лише навичками міжособистісної взаємодії.

Одним із ключових аспектів міжособистісних навичок є вміння працювати в команді. Це включає формування спільного розуміння цілей, які потрібно досягти, а також здатність до конструктивного вирішення конфліктів [12]. Наприклад, у соціономічних професіях, де фахівці взаємодіють із клієнтами, важливо мати навички, які дозволяють ефективно вирішувати соціальні проблеми та підтримувати позитивні стосунки [13]. Дослідження також вказують на те, що емоційний інтелект, який включає здатність розуміти та управляти емоціями, є важливим компонентом для розвитку соціальних компетенцій [14].

Крім того, комунікативні навички, такі як вміння слухати, висловлювати свої думки та вести переговори, є невід'ємною частиною міжособистісної взаємодії. Вони сприяють встановленню довіри та взаєморозуміння між людьми, що є критично важливим у професійних та особистих стосунках. Основні компоненти міжособистісних навичок включають вербальну та невербальну комунікацію, активне слухання, вміння задавати питання, відображення, саморозкриття, асертивність та ведення переговорів [15].

Важливо також зазначити, що розвиток міжособистісних навичок може бути підтриманий через спеціалізовані програми навчання та тренінги, які акцентують увагу на практичному застосуванні цих навичок у реальних ситуаціях [17]. Це дозволяє не лише покращити особистісні якості, але й підвищити професійну ефективність у різних сферах діяльності [16]. Таким чином, інвестиції в розвиток міжособистісних навичок є важливими для підготовки конкурентоспроможних фахівців, здатних адаптуватися до швидко змінюваного світу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Навичка – це автоматизований компонент діяльності, що забезпечує стабільне та ефективне виконання завдань в аналогічних умовах. Відповідно, навички міжособистісної взаємодії – автоматизовані способи поведінки та реакцій, які виникають при взаємодії з іншими людьми у різних соціальних

контекстах, забезпечуючи ефективну комунікацію та взаєморозуміння. Це можуть бути, наприклад, навички спілкування, підтримання емоційного контакту, здатність розпізнавати невербальні сигнали, адаптація до настрою співрозмовника чи конструктивне вирішення конфліктів. З часом ці навички стають майже інтуїтивними, автоматично впливаючи на взаємодію без потреби в значних зусиллях або обдумуванні кожного кроку.

Метою статті є створення теоретико-методологічної моделі навичок міжособистісної взаємодії шляхом об'єднання теоретичних знань з практичними потребами суспільства.

Модель базується на інтеграції кількох психологічних теорій та концепцій:

- Соціально-когнітивна теорія А. Бандури: підкреслює роль спостереження, імітації та взаємодії з оточенням у формуванні поведінки.

- Теорія емоційного інтелекту Д. Гоулмана: акцентує на вмінні розпізнавати, розуміти та керувати своїми емоціями та емоціями інших.

- Когнітивно-біхевіористичний підхід: розглядає взаємозв'язок між думками, почуттями та поведінкою.

Задля створення теоретико-методологічної моделі навичок міжособистісної взаємодії за основу були взяті такі компоненти: ціннісно-смысловий, когнітивний, конативний, афективний, фасилітативний.

Ціннісно-смысловий компонент – є основою для формування глибокого розуміння власних цінностей, переконань та мотивів. Він визначає, як особистість сприймає та інтерпретує своє оточення, створюючи основу для етичної та моральної відповіді на виникаючі ситуації. Ціннісно-смысловий компонент включає такі навички як:

- навички саморефлексії, розуміння власних цінностей та переконань, а також оцінки їх впливу на взаємодію з іншими;

- навички моральної оцінки – здатність оцінювати ситуації та вчинки з моральної точки зору, орієнтуючись на етичні принципи;

- навички розуміння та підтримки спільних цінностей і цілей – здатність розпізнавати важливі для співрозмовника цінності, ставити спільні цілі, встановлювати спільні орієнтири, що допомагає створити взаєморозуміння між людьми та орієнтуватися на довгострокові стосунки;

- навички прийняття різних поглядів: здатність приймати і поважати погляди інших людей, навіть якщо вони відрізняються від власних;

- навичка самоактуалізації – реалізація свого потенціалу у взаємодії з іншими.

Когнітивний компонент включає мисленнєві процеси, пов'язані з аналізом ситуацій, розв'язанням проблем та прийняттям рішень. Володіння когнітивними навичками дозволяє ефективно аналізувати і оцінювати контекст взаємодії, що допомагає будувати логічні та обґрунтовані стратегії спілкування. Цей компонент передбачає розвиток таких навичок міжособистісної взаємодії як:

- навички аналізу ситуації та прийняття рішень – здатність оцінювати соціальні ситуації, правильно розуміти контекст, приймати обґрунтовані рішення;

- навичка розв'язання проблем – вміння знаходити конструктивні рішення в складних ситуаціях міжособистісної взаємодії;

- навичка критичного мислення – здатність аналізувати, оцінювати та інтерпретувати інформацію для прийняття обґрунтованих рішень;

- навички розпізнавання невербальних сигналів: вміння аналізувати невербальні сигнали, такі як міміка, жести, інтонація, і правильно реагувати на них;

- навички активного слухання: уміння слухати уважно, зосереджуючись на повідомленнях співрозмовника, розуміти його точку зору та здатність задавати уточнюючі запитання;

Конативний компонент відображає волю, мотивацію та дії, спрямовані на досягнення цілей у взаємодії. Він включає такі аспекти як цілеспрямованість та активна взаємодія. Цей компонент допомагає зберігати мотивацію до досягнення спільних цілей та підтримувати конструктивний діалог. Конативний компонент сприяє прояву ініціативи та наполегливості у взаємодії з іншими. В контексті даного компоненту формуються такі навички як:

- навичка мотивації до взаємодії – виявлення та підтримка бажання досягти взаєморозуміння та співпраці;
- навичка цілеспрямованості у взаємодії – наполегливість та концентрація на досягненні спільних цілей, подолання перешкод у взаємодії;
- навички ефективного вираження себе – вміння чітко та зрозуміло висловлювати свої думки, потреби та почуття;
- навички адаптації до співрозмовника – здатність змінювати свою поведінку в залежності від співрозмовника та ситуації, враховуючи різницю в характерах, культурних особливостях тощо;
- навички побудови довіри – вміння створювати відкриту, чесну атмосферу, де співрозмовники відчують себе комфортно та можуть взаємодіяти без страху бути осудженими.

Афективний компонент охоплює емоційну сферу особистості. Він включає навички управління емоціями, емоційну стійкість та здатність виражати емоції відповідно до ситуації. Емоційна грамотність є ключовою для побудови позитивних та здорових взаємин. В контексті даного компоненту задля ефективної міжособистісної взаємодії мають бути сформовані такі навички:

- навички усвідомлення емоцій – здатність розпізнавати і розуміти емоції у даний момент, визначати причини емоційних реакцій як своїх, так і партнерів по взаємодії;
- навички емоційної регуляції – здатність контролювати і прогнозувати емоційні реакції усіх сторін взаємодії;
- навички емпатії – вміння розуміти емоційний стан іншої людини, ставити себе на її місце, співпереживати;
- навички вираження емоцій – здатність відкрито та конструктивно висловлювати свої почуття, не завдаючи шкоди іншим;
- навичка емоційної стійкості – здатність зберігати позитивний настрій і не піддаватися негативним емоціям у складних ситуаціях.

Фасилітативний компонент включає навички, спрямовані на полегшення та підтримку ефективної взаємодії. Цей компонент забезпечує ефективну передачу інформації, сприяє взаєморозумінню та підтримує продуктивну атмосферу в групі. Фасилітативний компонент відображає навички полегшувати та покращувати взаємодію, сприяючи розвитку та росту інших. На рівні даного компоненту мають бути сформовані такі навички:

- навички підтримки, допомоги та створення комфортної атмосфери – здатність допомогти іншій людині, надати підтримку, якщо вона цього потребує, будь то емоційна чи практична підтримка, здатність забезпечити безпечне і комфортне середовище для всіх учасників взаємодії;
- навички координації та співпраці – вміння організувати спільну роботу, координувати дії групи, сприяти досягненню спільних цілей, ведення групових процесів, моделювання дискусій;
- навички вирішення конфліктів – здатність мирно вирішувати суперечки, знаходити компроміси, будувати консенсус, використання навичок медіації для подолання розбіжностей, пошук взаємовигідних рішень та компромісів;

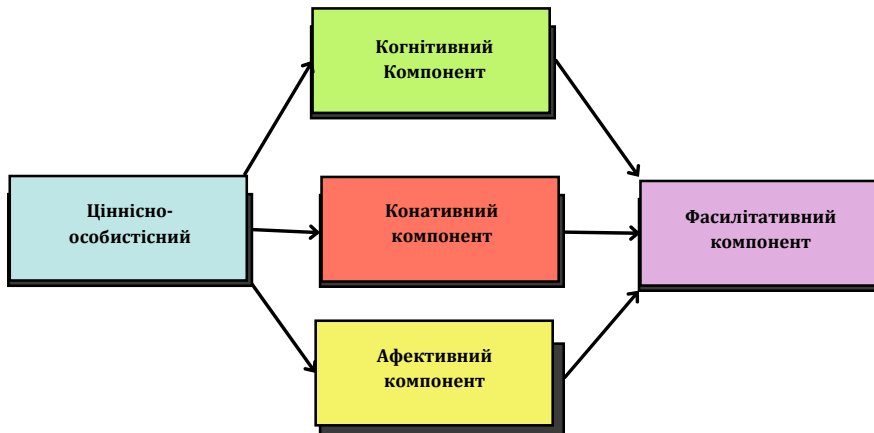


Рис. 1. Теоретико-методологічна модель навичок міжособистісної взаємодії

– комунікативні навички – уміння ефективно спілкуватися, використовуючи вербальні та невербальні засоби;

– навички роботи в команді – здатність співпрацювати з іншими для досягнення спільних цілей, ефективно розподіляти ролі, завдання та зони відповідальності в групі.

Ціннісно-смысловий компонент визначає напрямок та сенси взаємодії, впливаючи на всі інші компоненти. Когнітивний та афективний компоненти забезпечують розуміння та емоційне забарвлення взаємодії. Конативний компонент реалізує волю та мотивацію до дії на основі мисленнєвих та емоційних процесів. Фасилітативний компонент інтегрує всі інші, сприяючи ефективній взаємодії та розвитку як особистості, так і групи.

Об'єднання цих компонентів дозволяє створити комплексну модель навичок міжособистісної взаємодії, яка враховує різноманітні аспекти особистості та взаємодії. Такі навички сприяють побудові гармонійних та продуктивних стосунків, підтримують розвиток особистості та підвищують ефективність взаємодії в різних соціальних контекстах.

Описані компоненти моделі міжособистісної взаємодії допомагають розглядати навички в комплексі, враховуючи різні аспекти спілкування та взаємодії. Вони дозволяють адаптуватися до різних соціальних ситуацій, знаходити спільну мову з іншими людьми та забезпечувати гармонійні взаємодії.

Висновок. Теоретична модель навичок міжособистісної взаємодії, що включає когнітивний, афективний, конативний, ціннісно-смысловий та фасилітативний компоненти, пропонує цілісне бачення того, які навички є основою якісної міжособистісної взаємодії. Розроблена модель може слугувати інструментом для психотерапевтів, психологів та інших фахівців у роботі з клієнтами. Розвиток цих компонентів не лише покращує якість спілкування, але й сприяє особистісному зростанню та професійному успіху. У сучасному світі, де взаємодія з людьми є невід'ємною частиною життя, володіння цими навичками постає критично важливою компетенцією.

Список використаної літератури

1. Del Prette Z. A. P., Del Prette A., Peixoto E. M. Social Skill Inventory-2 Del-Prette: expanding and updating psychometric properties. *Psychological assessment*. 2021. Vol. 38, No e190124. URL: <https://doi.org/10.1590/1982-0275202138e190124>

2. Segrin C., Taylor M. Positive interpersonal relationships mediate the association between social skills and psychological well-being. *Personality and individual differences*. 2007. Vol. 43, No 4. P. 637–646.
3. Akinruwa T. E., Bankole O. A. The Role of Interpersonal Relation Skills in Enhancing Entrepreneurship and Private Sector Performance in Ekiti State. *UNIZIK Journal of Marketing*. 2024. Vol 1, No 4. P. 29–39.
4. Grazziotin J. B. D. D., Scortegagna S. A., Moretto C. F. Personality Characteristics and Interpersonal Relationship Skills in Human Aging. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 2024. Vol 40, No e40203. URL: <https://doi.org/10.1590/0102.3772e40203.en>
5. Гаврюшенко В. Теоретичні основи дослідження міжособистісної взаємодії в психології. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2021. № 11. С. 37–47.
6. Ситнік, С. В. Концептуальні особливості міжособистісної взаємодії. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2015 № III(36). С. 96–99.
7. Ситнік С. В. Етапи розвитку міжособистісної взаємодії фахівців соціономічних професій. *SCIENCE and EDUCATION a NEW DIMENSION*. Будапешт, 2019. УІІ (86), (209), С. 72–75.
8. Коломієць Т. В. Особливості емпатійної міжособистісної взаємодії в юнацькому віці : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Одеса, 2015. 21 с.
9. Журавльова Л. П., Коломієць, Т. В. Структурно-динамічна модель мезовиміру міжособистісної взаємодії. *Освіта регіону*. 2013 Т. 4, № 34. С. 275–279.
10. Синиця А. Розвиток особистості молодших школярів шляхом формування soft skills на уроці фізичної культури. *Вісник Національного Університету Чернігівський Коледж Імені Т. Г. Шевченка*. 2024. Т. 181, № 25. С. 162–167. URL: <https://doi.org/10.58407/visnik.242526>
11. Kushnir V., Kaminskya I., Starchenko M. Linguistic competence is the key to the development of «soft skills» of future physicians. *Bulletin of Postgraduate Education*. 2023. Vol. 24, No 53. P. 88–100. URL: [https://doi.org/10.58442/2218-7650-2023-24\(53\)-88-100](https://doi.org/10.58442/2218-7650-2023-24(53)-88-100)
12. Nikolaienko Y. Collaboration skills development in the process of future interpreters' grammar competence formation. *Humanities Science Current Issue*. 2022. Vol. 4, No 56. P. 193–198. URL: <https://doi.org/10.24919/2308-4863/56-4-33>
13. Архипова С., Тимошенко Н. Стратегії підготовки майбутніх фахівців соціономічної сфери до врегулювання та попередження конфліктів у професійній діяльності. *Молодь і ринок*. 2024. Т. 3, № 223. С. 7–11. URL: <https://doi.org/10.24919/2308-4634.2024.301642>
14. Ткач Т. Психологічні детермінанти розвитку соціальних компетенцій. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*, 2021. Т.1, № 3(56). С. 151–160. URL: <https://doi.org/10.33216/2219-2654-2021-56-3-1-151-160>
15. Hargie O. Skilled Interpersonal Communication. *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice*. 2021. Vol 7, P. 25–45. URL: <https://doi.org/10.4324/9781003182269>
16. Hurieieva A. M., Prykhodko V. V., Sheviakov O. V., Chernihivska S. A., Vilianskyi V. M., Cherepok O. O. Health-preserving physical culture and wellness competences as an important condition for ensuring and spreading a high level of public health (methodological aspects). *Current issues in pharmacy and medicine: science and practice*. 2024. Vol. 17, No 3. P. 273–281. URL: <https://doi.org/10.14739/2409-2932.2024.3.312912>
17. Khraban T. Emotional intelligence as a resource of efficiency of armed forces. *Psychological Journal*. 2022. Vol. 8, No 3. P. 55–64. URL: <https://doi.org/10.31108/1.2022.8.3.5>

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL MODEL OF INTERPERSONAL INTERACTION SKILLS

Olha Shevchuk

*Lesya Ukrainka Volyn National University,
13, Voli Avenue, Lutsk, Ukraine, 43025
e-mail: shevchuk.olha@vnu.edu.ua*

The article deals with the problem of the formation and development of interpersonal skills in modern society. The authors substantiate the importance of interpersonal interaction as a key factor in an individual's successful socialization and professional development. The theoretical and methodological model of interpersonal interaction skills presented in the article integrates several components, namely cognitive, affective, conative, value-semantic and facilitative. The article emphasizes the importance of developing practical communication skills, empathy, emotional regulation, critical thinking and conflict resolution skills.

The theoretical and methodological model is developed on the basis of the socio-cognitive theory of A. Bandura, D. Goleman's theory of emotional intelligence, and the cognitive behaviourist approach. Particular attention is paid to analysing theoretical models of social interaction and their practical application for training specialists in areas requiring a high level of social interaction.

The proposed model considers different levels of interaction – from basic communication skills to complex relationship management strategies. The study results can be used to develop training programs for communication, leadership, and adaptive skills. In addition, the model can be used to train professionals in education, medicine, social work, and business, where interpersonal skills are critical to achieving common goals and practical cooperation.

The study's findings emphasize the need to invest in developing interpersonal skills to prepare competitive professionals who can adapt to a rapidly changing world. Developing these skills contributes to professional success and personal growth, relationship harmonisation, and quality of life improvement.

Key words: interpersonal skills, social competencies, communication skills, conflict management, facilitation, interpersonal communication.