

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
«ГОРЛІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІНОЗЕМНИХ МОВ»
ДЕРЖАВНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ
«ДОНБАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

РЕКОМЕНДОВАНО до захисту
Протокол засідання
кафедри психології
06.05.2026 № _10_

Івакіна Варвара Олександрівна

Кваліфікаційна робота

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ
ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 014 Середня освіта
галузь знань 01 Освіта / Педагогіка
освітньо-професійна програма Середня освіта(Мова і література(англійська)).
Психологія

Науковий керівник:
канд. філос. наук,
доцент
Гудзенко О. Г.

Дніпро – 2026

АНОТАЦІЯ

У бакалаврській роботі досліджено психологічні особливості комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях як актуальну проблему сучасної вікової та педагогічної психології. Визначено, що підлітковий вік характеризується емоційною нестабільністю, підвищеною чутливістю та потребою у самоствердженні, що впливає на способи взаємодії з оточенням. Розкрито сутність поняття комунікативної поведінки, її структуру та основні чинники формування. Проаналізовано специфіку переживання конфліктних ситуацій у підлітковому середовищі та типові моделі реагування на конфлікт. Розроблено психокорекційну програму, спрямовану на розвиток навичок конструктивної комунікації, самоконтролю та емпатії.

ABSTRACT

The bachelor's thesis examines the psychological characteristics of adolescents' communicative behavior in conflict situations as a relevant issue of modern developmental and educational psychology. It has been determined that adolescence is characterized by emotional instability, increased sensitivity, and a need for self-assertion, which influences the ways of interacting with others. The essence of the concept of communicative behavior, its structure, and the main factors of its formation are revealed. The specific features of experiencing conflict situations in the adolescent environment and typical patterns of responding to conflict are analyzed. A psycho-corrective program aimed at developing skills of constructive communication, self-control, and empathy has been developed.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ	7
1.1. Поняття комунікативної поведінки та її структура	7
1.2. Психологічні особливості підліткового віку як чинники комунікативної поведінки	12
1.3. Конфліктні ситуації в підлітковому середовищі та особливості їх переживання.....	17
Висновки до розділу 1.....	22
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.....	24
2.1. Організація та методика дослідження	24
2.2. Аналіз результатів опитування та діагностики.....	28
2.3. Висновки щодо особливостей комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях.....	33
Висновки до розділу 2.....	38
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНА КОРЕКЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ	39
3.1. Теоретичні підходи до психокорекції комунікативної поведінки	39
3.2. Розробка психокорекційної програми для підлітків	43
3.3. Апробація та оцінка ефективності психокорекційної програми.....	38
Висновки до розділу 3.....	50
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54
ДОДАТКИ.....	60

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена зростанням кількості конфліктних ситуацій у сучасному учнівському середовищі, що пов'язані з інтенсивними соціальними змінами, підвищеним рівнем емоційної напруги, впливом цифрового простору та складними умовами соціалізації дітей і підлітків. Конфлікти в учнівському середовищі є невід'ємною складовою міжособистісної взаємодії, однак спосіб їх переживання та розв'язання значною мірою залежить від рівня сформованості комунікативної поведінки. Недостатній розвиток навичок конструктивного спілкування, емоційної регуляції та взаєморозуміння може призводити до агресивних проявів, соціальної ізоляції, зниження успішності та погіршення психологічного благополуччя учнів.

Особливого значення проблема комунікативної поведінки набуває в підлітковому віці, який характеризується інтенсивними психофізіологічними та соціально-психологічними змінами. У цей період формується система міжособистісних відносин, зростає потреба у визнанні з боку однолітків, підвищується чутливість до оцінки та критики. Саме тому конфліктні ситуації часто супроводжуються емоційною напруженістю, імпульсивними реакціями та труднощами у вербальному вираженні власних почуттів і потреб. У зв'язку з цим виникає необхідність ґрунтовного психологічного аналізу комунікативної поведінки учнів у конфліктних ситуаціях та пошуку ефективних шляхів її корекції.

Сучасна школа потребує не лише діагностики проблем комунікативної взаємодії учнів, а й впровадження цілеспрямованих психокорекційних програм, спрямованих на формування навичок конструктивного спілкування, ненасильницького розв'язання конфліктів та розвитку емоційної компетентності. Це підкреслює важливість поєднання емпіричного дослідження з практичною психокорекційною роботою.

Метою дипломної роботи є виявити та охарактеризувати психологічні особливості комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях.

Об'єкт дослідження – комунікативна поведінка підлітків у ситуаціях міжособистісного конфлікту.

Предмет дослідження – психологічні особливості комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що рівень і характер комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях можуть бути суттєво покращені шляхом цілеспрямованого психокорекційного впливу, спрямованого на крозвиток навичок ефективного спілкування, емоційної саморегуляції та конструктивного вирішення конфліктів.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі **завдання дослідження**:

1. проаналізувати психологічні особливості підліткового віку як чинники комунікативної поведінки;
2. розкрити сутність поняття комунікативної поведінки та її структуру;
3. дослідити особливості переживання конфліктних ситуацій у підлітковому середовищі;
4. провести емпіричне дослідження комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях;
5. розробити та апробувати психокорекційну програму; оцінити її ефективність.

Методи дослідження включають теоретичний аналіз наукових джерел, анкетування та психодіагностичні методики, методи кількісного й якісного аналізу результатів, а також методи психологічної корекції.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання отриманих результатів, розробленої психокорекційної програми та діагностичного інструментарію у діяльності практичних психологів закладів загальної середньої освіти.

Наукова новизна дослідження. Наукова новизна одержаних результатів полягає у комплексному теоретико-емпіричному дослідженні особливостей комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях та обґрунтуванні шляхів її психокорекції. У роботі уточнено психологічні чинники, що впливають на характер комунікативних реакцій підлітків у ситуації конфлікту, поглиблено наукові уявлення про взаємозв'язок рівня розвитку емоційної саморегуляції та конструктивних стратегій міжособистісної взаємодії. Розроблено та апробовано психокорекційну програму, спрямовану на розвиток навичок ефективного спілкування, емоційної компетентності та конструктивного розв'язання конфліктів у підлітковому середовищі, що відрізняється поєднанням діагностичного та корекційно-розвивального компонентів.

Матеріал і обсяг дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі закладу загальної середньої освіти. У дослідженні взяли участь 30 учнів підліткового віку (13–15 років). Загальний обсяг вибірки становив 30 осіб. Дослідження здійснювалося у декілька етапів і включало діагностичний, формувальний та контрольний зрізи.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дослідження були представлені у вигляді доповіді на тему: «Особливості комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях» на XXIII Міжрегіональній науково-практичній конференції молодих учених і аспірантів «Дослідження молодих науковців у галузі гуманітарних наук» (14 травня 2026 р., Горлівський інститут іноземних мов Державного вищого навчального закладу «Донбаський державний педагогічний університет» (м. Дніпро)).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Список використаних джерел налічує 54 найменування. Загальний обсяг роботи становить 88 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

1.1. Поняття комунікативної поведінки та її структура

У сучасній психологічній науці поняття «комунікативна поведінка» розглядається як складне, багатовимірне утворення, що відображає особливості взаємодії особистості з соціальним середовищем. Дослідники підкреслюють, що комунікативна поведінка не зводиться лише до мовлення, а охоплює систему дій, реакцій, установок і способів самовираження людини у процесі спілкування. Вона формується під впливом соціального досвіду, індивідуально-психологічних особливостей та умов соціалізації [45].

У наукових працях комунікативна поведінка трактується як зовнішній прояв внутрішніх психічних процесів особистості у взаємодії з іншими людьми. Зокрема, наголошується на тому, що вона включає як усвідомлені, так і неусвідомлені компоненти, які визначають характер міжособистісних контактів. Такий підхід дозволяє розглядати комунікативну поведінку як результат взаємодії когнітивних, емоційних та поведінкових чинників [52].

Особливої уваги науковці надають віковому аспекту комунікативної поведінки, підкреслюючи, що в підлітковому віці вона набуває специфічних рис, зумовлених кризовим характером розвитку особистості. У цей період комунікативна поведінка є нестійкою, ситуативною та емоційно забарвленою, що обумовлює потребу в її цілеспрямованому вивченні та корекції [6].

У психологічній літературі поняття «спілкування» та «комунікація» часто використовуються як близькі за змістом, однак між ними існують суттєві відмінності. Спілкування розглядається як процес взаємодії між людьми, спрямований на обмін інформацією, емоціями та досвідом, а також на встановлення і підтримання міжособистісних відносин. Воно включає як вербальні, так і невербальні аспекти взаємодії [22].

Комунікація, у свою чергу, здебільшого трактується як процес передавання та приймання інформації між суб'єктами взаємодії. У цьому контексті вона акцентує увагу на інформаційному аспекті взаємодії, залишаючи поза межами аналізу емоційно-особистісні та поведінкові складові. Саме тому поняття «комунікація» вважається більш вузьким порівняно зі «спілкуванням» [39].

Поняття «комунікативна поведінка» поєднує у собі елементи як спілкування, так і комунікації, водночас виходячи за їх межі. Воно охоплює не лише процес обміну інформацією, а й індивідуальні способи реагування особистості у взаємодії з іншими, включаючи емоційні реакції, поведінкові стратегії та соціальні установки. Таким чином, комунікативна поведінка виступає інтегративною характеристикою міжособистісної взаємодії [47].

Комунікативна поведінка особистості є цілісною системою, що поєднує внутрішні психічні процеси та їх зовнішні прояви у процесі взаємодії з іншими людьми. Внутрішній рівень цієї системи включає установки, мотиви, цінності, емоційні стани та когнітивні уявлення про себе й інших. Саме вони визначають спрямованість і характер комунікативних дій особистості [50].

Зовнішній рівень комунікативної поведінки представлений конкретними формами поведінки у спілкуванні: мовленням, мімікою, жестами, інтонацією, дистанцією у взаємодії. Ці прояви є безпосередньо спостережуваними та відіграють важливу роль у сприйнятті особистості іншими людьми. У підлітковому віці зовнішні прояви комунікативної поведінки часто мають імпульсивний характер і не завжди відповідають внутрішнім намірам [33].

Взаємозв'язок внутрішніх і зовнішніх компонентів комунікативної поведінки є динамічним та змінюється залежно від ситуації. У конфліктних умовах цей зв'язок може порушуватися, що призводить до неадекватних реакцій та труднощів у взаєморозумінні. Саме тому аналіз комунікативної поведінки як цілісної системи є важливим для розуміння механізмів виникнення міжособистісних конфліктів у підлітковому середовищі [12].

Когнітивний компонент комунікативної поведінки охоплює систему знань, уявлень та переконань особистості щодо процесу спілкування, себе як суб'єкта взаємодії та інших людей. Він включає розуміння соціальних норм, правил комунікації, очікувань співрозмовників, а також здатність аналізувати комунікативну ситуацію. У підлітковому віці когнітивний компонент ще перебуває у стадії активного формування, що зумовлює певну фрагментарність і нестійкість уявлень про ефективне спілкування [41].

Важливою складовою когнітивного компонента є соціальне пізнання, тобто здатність підлітка інтерпретувати поведінку інших, розуміти причини їхніх дій і прогнозувати наслідки власних комунікативних кроків. Через обмежений життєвий досвід підлітки часто спрощено або суб'єктивно оцінюють комунікативні ситуації, що може призводити до хибних висновків і конфліктів. Зокрема, нейтральні висловлювання можуть сприйматися як ворожі або зневажливі [22].

Недостатня сформованість когнітивного компонента комунікативної поведінки ускладнює здатність підлітків до усвідомленого контролю власної поведінки у спілкуванні. В умовах конфлікту це проявляється у труднощах розуміння позиції іншого, негнучкості мислення та небажанні шукати альтернативні способи вирішення суперечностей. Разом з тим розвиток когнітивного компонента створює передумови для формування рефлексивної та відповідальної комунікативної поведінки [50].

Емоційно-мотиваційний компонент комунікативної поведінки відображає внутрішні переживання, почуття та мотиви, які спонукають особистість до взаємодії з іншими людьми. У підлітковому віці цей компонент відіграє провідну роль, оскільки емоції часто домінують над раціональним контролем. Прагнення до прийняття, підтримки та визнання визначає спрямованість спілкування та вибір комунікативних стратегій [32].

Емоційна нестабільність підлітків зумовлює різку зміну настрою та підвищену чутливість до оцінок з боку оточення. У процесі спілкування це може призводити до надмірних емоційних реакцій, образливості або

агресивності, особливо у ситуаціях міжособистісного напруження. Негативні емоції часто стають каталізатором конфліктної поведінки, ускладнюючи конструктивний діалог [18].

Мотиваційний аспект комунікативної поведінки пов'язаний із внутрішніми потребами підлітка, зокрема потребою у самоствердженні, автономії та соціальній значущості. Якщо ці потреби не задовольняються, підліток може вдаватися до деструктивних форм спілкування як способу привернення уваги або захисту власного «Я». Таким чином, емоційно-мотиваційний компонент значною мірою визначає якість міжособистісної взаємодії та рівень конфліктності у підлітковому середовищі [29].

Поведінковий компонент комунікативної поведінки охоплює конкретні дії та реакції особистості у процесі спілкування. Він проявляється у виборі стилю взаємодії, способів реагування на висловлювання співрозмовника, умінні вести діалог, відстоювати власну позицію або йти на компроміс. У підлітковому віці поведінковий компонент часто має імпульсивний характер і залежить від емоційного стану [50].

У конфліктних ситуаціях поведінковий компонент комунікативної поведінки підлітків може проявлятися у вигляді агресії, уникання, суперництва або пасивної покори. Вибір тієї чи іншої стратегії зумовлений індивідуальними особливостями особистості, попереднім досвідом спілкування та впливом соціального оточення. Недостатній розвиток конструктивних поведінкових навичок ускладнює ефективне вирішення конфліктів [7].

Разом з тим поведінковий компонент є найбільш доступним для цілеспрямованої корекції. Через тренінги, рольові ігри та моделювання комунікативних ситуацій підлітки можуть навчатися альтернативних, соціально прийнятних форм взаємодії. Формування навичок асертивної поведінки та конструктивного діалогу сприяє зниженню рівня конфліктності та підвищенню ефективності спілкування [48].

Вербальні та невербальні засоби є основними інструментами реалізації комунікативної поведінки особистості. Вербальна комунікація охоплює мовлення, зміст висловлювань, їхню логічну побудову та мовленнєву культуру. У підлітковому віці мовлення стає важливим засобом самовираження та самоствердження, однак через емоційну нестійкість воно не завжди виконує конструктивну функцію. Підлітки можуть використовувати різкі висловлювання, сарказм або образливу лексику, що ускладнює міжособистісну взаємодію та провокує конфлікти [5].

Невербальні засоби комунікації включають міміку, жести, позу, інтонацію, темп мовлення та дистанцію у спілкуванні. Саме невербальні сигнали часто передають емоційний стан підлітка більш точно, ніж слова. У конфліктних ситуаціях невербальна поведінка може сигналізувати про напруження, агресію або, навпаки, замкненість і уникання контакту. Підлітки нерідко не усвідомлюють значення власних невербальних реакцій, що призводить до непорозумінь у спілкуванні [40].

Важливо зазначити, що ефективна комунікативна поведінка передбачає узгодженість вербальних і невербальних засобів. Невідповідність між словами та невербальними сигналами може викликати недовіру або посилювати конфлікт. Формування вміння усвідомлювати та контролювати невербальні прояви є важливим завданням розвитку комунікативної компетентності підлітків, особливо у ситуаціях міжособистісного напруження [24].

Формування комунікативної поведінки у підлітковому віці є складним і тривалим процесом, який залежить від поєднання біологічних, психологічних та соціальних чинників. У цей період підліток активно засвоює соціальні норми спілкування, експериментує з різними стилями взаємодії та поступово формує власні комунікативні стратегії. Нестійкість поведінки та схильність до імпульсивних реакцій є типовими проявами цього етапу розвитку [45].

Значний вплив на формування комунікативної поведінки мають умови соціалізації, зокрема сімейне виховання, шкільне середовище та референтна

група однолітків. Позитивний досвід взаємодії сприяє розвитку відкритості, толерантності та здатності до співпраці, тоді як негативний — може закріплювати деструктивні моделі спілкування. Особливо гостро ці особливості проявляються у конфліктних ситуаціях, де підлітки ще не завжди володіють ефективними способами їх розв'язання [29].

Таким чином, комунікативна поведінка підлітків перебуває у стадії активного становлення та є чутливою до корекційних впливів. Цілеспрямована психологічна робота, спрямована на розвиток комунікативних навичок, емоційної саморегуляції та асертивної поведінки, може суттєво підвищити ефективність спілкування та знизити рівень конфліктності у підлітковому середовищі. Це підтверджує доцільність подальшого емпіричного вивчення й практичної корекції комунікативної поведінки [38].

1.2. Психологічні особливості підліткового віку як чинники комунікативної поведінки

Підлітковий вік розглядається у психології як один із найбільш складних та водночас визначальних етапів розвитку особистості, оскільки саме в цей період відбуваються глибокі психофізіологічні, емоційні та соціальні зміни. Зростання самостійності, прагнення до автономії та перегляд авторитетів призводять до зміни характеру міжособистісних відносин, зокрема у сфері спілкування. Підліток поступово переходить від дитячих форм комунікації до більш складних, соціально зумовлених моделей взаємодії, що часто супроводжується внутрішніми суперечностями та труднощами у взаєморозумінні з оточенням [14].

Соціальний розвиток підлітка характеризується розширенням кола соціальних контактів та зростанням значущості взаємодії з однолітками. Саме в цей період формується потреба у соціальному визнанні, що значною мірою впливає на стиль комунікативної поведінки. Прагнення відповідати

очікуванню групи може як сприяти розвитку навичок співпраці та взаємоповаги, так і провокувати конфліктні ситуації у разі невідповідності власних потреб груповим нормам [37]. Таким чином, комунікативна поведінка підлітка набуває ситуативного та емоційно забарвленого характеру.

Критичність підліткового віку полягає також у підвищеній вразливості психіки до зовнішніх впливів. Невміння конструктивно висловлювати власні почуття та позиції часто призводить до імпульсивних реакцій у спілкуванні, що особливо проявляється в конфліктних ситуаціях. Відсутність сформованих навичок ефективної комунікації може зумовлювати агресивну або унікальну поведінку, що негативно позначається на соціальній адаптації підлітка [10].

Формування самосвідомості є одним із провідних психологічних процесів підліткового віку та безпосередньо впливає на комунікативну поведінку особистості. У цей період підліток починає активно осмислювати власні якості, здібності та соціальні ролі, порівнюючи себе з іншими. «Я-концепція» стає більш диференційованою, але водночас нестійкою, що зумовлює коливання самооцінки та підвищену чутливість до зовнішньої оцінки [41].

Нестабільність образу «Я» часто проявляється у спілкуванні через надмірну самокритичність або, навпаки, демонстративну самовпевненість. Підлітки можуть гостро реагувати на зауваження, критику чи навіть нейтральні висловлювання, сприймаючи їх як загрозу власній самоцінності. Це створює передумови для виникнення конфліктів, особливо у ситуаціях соціального порівняння або змагання [6].

Водночас процес формування самосвідомості сприяє розвитку рефлексії, що є важливою умовою усвідомленої комунікативної поведінки. За наявності сприятливих умов підліток поступово навчається аналізувати власні дії та реакції, враховувати позицію співрозмовника і коригувати свою поведінку відповідно до ситуації. Таким чином, розвиток «Я-концепції»

може стати ресурсом для формування конструктивних форм спілкування [23].

Емоційна сфера підлітка характеризується високою інтенсивністю переживань та нестійкістю, що значною мірою зумовлено гормональними змінами та незрілістю механізмів саморегуляції. Підлітки часто переживають емоції яскраво й різко, що безпосередньо впливає на їхню комунікативну поведінку. У спілкуванні це може проявлятися у вигляді імпульсивних висловлювань, різких інтонацій або емоційних спалахів [18].

Підвищена емоційна збудливість ускладнює здатність до конструктивного діалогу в конфліктних ситуаціях. Підлітки нерідко діють під впливом миттєвих почуттів, не замислюючись над наслідками своїх слів чи вчинків. Це може призводити до загострення конфліктів, образ та порушення міжособистісних зв'язків [31].

Разом з тим емоційність підлітків може мати й позитивний потенціал, оскільки сприяє глибокому переживанню соціального досвіду. За умови розвитку навичок емоційної саморегуляції підліток здатний навчитися усвідомлювати власні емоції та адекватно виражати їх у процесі спілкування. Це створює підґрунтя для формування більш зрілої та відповідальної комунікативної поведінки [25].

Однією з провідних потреб підліткового віку є потреба у самоствердженні та соціальному визнанні, що безпосередньо впливає на характер комунікативної поведінки. Прагнення зайняти значуще місце в групі однолітків спонукає підлітків активно демонструвати власні погляди, здібності та індивідуальність. У спілкуванні це може проявлятися як у конструктивних формах самопрезентації, так і в конфліктних способах привернення уваги [42].

У разі фрустрації потреби у визнанні підліток може вдаватися до агресивних або провокативних форм поведінки. Конфлікти в таких випадках виконують функцію засобу самоствердження, що ускладнює міжособистісну взаємодію. Негативний досвід спілкування може закріплювати деструктивні

комунікативні стратегії, які зберігаються і в подальшому розвитку особистості [15].

Водночас позитивне соціальне визнання сприяє формуванню впевненості у собі та розвитку соціально прийнятних форм комунікації. Підтримка з боку однолітків допомагає підлітку навчитися співпрацювати, висловлювати власну думку без порушення кордонів інших та конструктивно вирішувати суперечності [9].

Референтна група однолітків відіграє провідну роль у соціалізації підлітка та формуванні його комунікативної поведінки. Саме в межах групи підліток засвоює норми спілкування, моделі поведінки та способи реагування на конфліктні ситуації. Бажання відповідати груповим стандартам часто визначає стиль мовлення, невербальну поведінку та способи вираження емоцій [29].

Груповий вплив може як сприяти розвитку соціальних навичок, так і підсилювати деструктивні форми комунікації. У разі домінування агресивних або конфліктних норм підлітки схильні відтворювати їх у власній поведінці. Це зумовлює виникнення групових конфліктів та ускладнює індивідуальну самореалізацію [7].

Водночас позитивна референтна група може стати ресурсом для розвитку конструктивної комунікативної поведінки. Спільна діяльність, взаємна підтримка та відкритий діалог сприяють формуванню навичок співробітництва, толерантності та ефективного вирішення конфліктів [20].

Емпатія є важливою складовою комунікативної компетентності та відіграє значну роль у міжособистісній взаємодії підлітків. У цьому віці здатність до співпереживання лише формується і залежить від рівня емоційного та соціального розвитку особистості. Недостатній розвиток емпатії може ускладнювати розуміння почуттів інших та сприяти виникненню конфліктів [32].

Розвиток емпатії сприяє більш глибокому усвідомленню емоційних станів співрозмовника, що є необхідною умовою конструктивного

спілкування. Підлітки з вищим рівнем емпатійності частіше демонструють готовність до діалогу, компромісу та взаємної підтримки, навіть у складних ситуаціях [24].

Водночас емпатія може бути ресурсом для профілактики агресивної поведінки. Формування здатності співчувати та враховувати переживання інших дозволяє підліткам краще регулювати власні емоційні реакції та уникати деструктивних форм взаємодії [11].

Мовленнєвий розвиток підлітків характеризується розширенням словникового запасу, ускладненням синтаксичних конструкцій та зростанням здатності до абстрактного мислення. Це створює умови для більш точного та різноманітного вербального самовираження. Однак емоційна нестійкість часто ускладнює використання мовлення як засобу конструктивного вирішення конфліктів [43].

У підлітковому віці мовлення набуває яскраво вираженого соціального забарвлення. Підлітки активно використовують сленг, експресивні висловлювання та невербальні компоненти, що слугують засобом групової ідентифікації. У конфліктних ситуаціях це може як полегшувати взаєморозуміння, так і провокувати загострення суперечок [5].

Недостатній рівень сформованості навичок вербального самовираження може призводити до труднощів у донесенні власної позиції. У таких випадках підлітки вдаються до невербальних або агресивних форм комунікації, що ускладнює ефективну взаємодію з оточенням [40].

Сімейне середовище є первинним контекстом формування комунікативної поведінки підлітка. Стиль батьківського спілкування значною мірою визначає способи взаємодії дитини з оточенням. Авторитарні або конфліктні стилі виховання можуть сприяти формуванню агресивних або замкнених форм комунікації [28].

Натомість демократичний стиль спілкування в сім'ї створює умови для розвитку відкритості, довіри та здатності до діалогу. Підлітки, які мають

позитивний досвід сімейного спілкування, частіше демонструють конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях [34].

Таким чином, сімейне виховання виступає важливим чинником формування комунікативної поведінки підлітків. Гармонійні батьківсько-дитячі відносини сприяють розвитку соціальної компетентності та знижують ризик деструктивних форм спілкування у підлітковому середовищі [17].

1.3. Конфліктні ситуації в підлітковому середовищі та особливості їх переживання

У психологічній науці конфлікт розглядається як зіткнення протилежних позицій, інтересів, цінностей або потреб суб'єктів взаємодії, що супроводжується емоційною напруженістю та порушенням гармонійних стосунків. Конфлікт є невід'ємною складовою соціального життя людини і не завжди має негативний характер, оскільки за певних умов він може сприяти особистісному розвитку та вдосконаленню міжособистісних відносин. Проте в підлітковому віці конфлікти часто набувають деструктивних форм через незрілість механізмів емоційної та поведінкової саморегуляції [14].

Психологічна природа конфлікту полягає у внутрішній суперечності між потребами особистості та можливостями їх задоволення у конкретній соціальній ситуації. Для підлітків характерне загострене відчуття несправедливості, підвищена чутливість до оцінок та прагнення до самостійності, що значно підвищує ймовірність виникнення конфліктів. У таких умовах навіть незначні розбіжності у поглядах або поведінці можуть сприйматися як загроза особистісній цінності [37].

Особливістю підліткових конфліктів є їх тісний зв'язок з емоційною сферою. Переважання афективних реакцій над раціональним аналізом ситуації зумовлює імпульсивність, різкість висловлювань і труднощі у пошуку компромісних рішень. Саме тому розуміння психологічної природи

конфлікту є важливим для аналізу комунікативної поведінки підлітків у напружених міжособистісних ситуаціях [10].

У підлітковому середовищі конфлікти мають різноманітні форми та прояви, що зумовлено широким колом соціальних контактів і активною взаємодією з різними групами. Найпоширенішими є міжособистісні конфлікти між однолітками, які виникають у процесі спілкування, навчальної діяльності або позашкільної взаємодії. Такі конфлікти часто пов'язані з суперництвом, боротьбою за лідерство або визнання в групі [42].

Окрему групу становлять конфлікти між підлітками та дорослими, зокрема батьками й педагогами. Вони зазвичай виникають на ґрунті різного бачення норм поведінки, вимог і меж самостійності. Прагнення підлітка до автономії часто вступає у суперечність із контролюючою позицією дорослих, що призводить до емоційно насичених конфліктних ситуацій [28].

Також у сучасному підлітковому середовищі поширюються конфлікти, пов'язані з цифровим простором, зокрема кіберконфлікти та кібербулінг. Віртуальна взаємодія посилює анонімність і знижує відповідальність за власні слова, що сприяє загостренню міжособистісних суперечностей. Такі конфлікти мають тривалий психологічний вплив і ускладнюють соціальну адаптацію підлітків [8].

Причини виникнення міжособистісних конфліктів у підлітковому віці є багатофакторними та включають як індивідуально-психологічні, так і соціальні чинники. Однією з провідних причин є емоційна нестабільність, що проявляється у підвищеній збудливості, імпульсивності та труднощах контролю власних реакцій. Це значно ускладнює конструктивне вирішення суперечностей у спілкуванні [18].

Важливу роль у виникненні конфліктів відіграють особливості самооцінки та самосприйняття підлітків. Нестійка або занижена самооцінка може зумовлювати підвищену чутливість до критики та прагнення захистити власне «Я» будь-якими засобами. У таких випадках конфлікт виступає як форма психологічного захисту та спосіб самоствердження [6].

Соціальні чинники, зокрема вплив референтної групи, сімейного виховання та шкільного середовища, також значною мірою визначають частоту та характер конфліктів. Негативні моделі спілкування, засвоєні у сім'ї або групі однолітків, можуть відтворюватися у поведінці підлітка, закріплюючи деструктивні стратегії взаємодії [34].

Емоційні реакції підлітків у конфліктних ситуаціях вирізняються високою інтенсивністю та нестійкістю, що зумовлено віковими особливостями розвитку емоційної сфери. Підлітки часто переживають конфлікти як особистісно значущі події, які безпосередньо зачіпають їхню самооцінку, статус у групі та відчуття власної цінності. У таких умовах емоції можуть швидко змінюватися від образи та гніву до тривоги або відчаю, що ускладнює раціональне осмислення ситуації та конструктивне спілкування [18].

Поширеними емоційними реакціями підлітків у конфліктах є роздратування, агресія, образа, почуття несправедливості та емоційне напруження. Часто підлітки сприймають конфлікт не лише як ситуативну проблему, а як загрозу власному «Я», що посилює захисні реакції. Унаслідок цього навіть незначні зауваження або розбіжності в поглядах можуть викликати надмірно сильні емоційні спалахи [37].

Разом із тим емоційні реакції підлітків не завжди мають виключно негативний характер. За наявності підтримки з боку дорослих або однолітків конфліктні ситуації можуть стати джерелом важливого емоційного досвіду. Поступово підлітки навчаються усвідомлювати власні почуття, називати їх та регулювати, що є необхідною умовою формування зрілої комунікативної поведінки у складних соціальних ситуаціях [24].

Поведінка підлітків у конфліктних ситуаціях характеризується різноманіттям стратегій, вибір яких залежить від індивідуально-психологічних особливостей, рівня сформованості комунікативних умінь та соціального досвіду. Найчастіше у підлітковому середовищі спостерігаються такі стратегії поведінки, як суперництво, уникання, пристосування,

компроміс та співробітництво. Проте домінуючими є саме неконструктивні стратегії, зокрема агресивне відстоювання власної позиції або повне уникання конфлікту [7].

Стратегія суперництва проявляється у прагненні підлітка будь-якою ціною довести власну правоту, не враховуючи інтереси іншої сторони. Така поведінка часто супроводжується вербальною агресією, підвищеним тоном спілкування та демонстративною непоступливістю. Водночас стратегія уникання передбачає відмову від відкритого обговорення проблеми, ігнорування конфліктної ситуації або емоційне відсторонення, що не сприяє її реальному розв'язанню [42].

Конструктивні стратегії, такі як компроміс і співробітництво, у підлітковому віці зустрічаються рідше та потребують спеціального розвитку. Вони передбачають здатність вислухати іншу сторону, врахувати різні точки зору та шукати взаємоприйнятне рішення. Формування таких стратегій є важливим завданням психологічної роботи з підлітками, оскільки саме вони забезпечують ефективне вирішення конфліктів і сприяють розвитку соціальної компетентності [29].

Конфліктні ситуації мають суттєвий вплив на психологічний стан підлітків, оскільки в цьому віці особистість є особливо чутливою до соціальних оцінок та міжособистісних взаємодій. Часте перебування у конфліктах супроводжується підвищеним рівнем тривожності, емоційного напруження та внутрішньої нестабільності. Підлітки можуть переживати почуття безпорадності, несправедливості або внутрішнього протесту, що негативно відображається на їх загальному психоемоційному стані [18].

Особливо вразливою до впливу конфліктів є самооцінка підлітка, яка у цьому віці ще не є стабільною та значною мірою залежить від думки оточення. Негативний досвід спілкування, приниження або відторгнення з боку однолітків у конфліктних ситуаціях може призводити до заниження самооцінки та формування негативного образу «Я». У таких випадках

підлітки починають сумніватися у власній значущості, що ускладнює їх подальшу соціальну адаптацію [6].

Водночас тривалі або повторювані конфлікти можуть спричиняти розвиток стійких негативних емоційних станів, таких як хронічна тривожність, емоційне виснаження або агресивність. Це, у свою чергу, погіршує міжособистісні відносини та сприяє закріпленню деструктивних моделей поведінки. Таким чином, конфлікти виступають значущим фактором ризику для психологічного благополуччя підлітків [37].

Комунікативні уміння відіграють ключову роль у процесі конструктивного розв'язання конфліктів, оскільки саме вони забезпечують можливість відкритого діалогу, взаєморозуміння та пошуку компромісних рішень. Підлітки з розвиненими комунікативними навичками здатні чітко висловлювати власні почуття та потреби, слухати співрозмовника і враховувати його позицію, що значно знижує ймовірність ескалації конфлікту [29].

Важливими складовими комунікативних умінь у конфліктних ситуаціях є здатність до емпатії, асертивності та емоційної саморегуляції. Підлітки, які володіють цими навичками, частіше обирають конструктивні стратегії поведінки, такі як співробітництво або компроміс. Вони схильні шукати рішення, що задовольняє обидві сторони, замість того щоб наполягати виключно на власній правоті [24].

Недостатній рівень комунікативних умінь, навпаки, ускладнює процес вирішення конфліктів і сприяє формуванню деструктивних моделей взаємодії. У таких випадках конфлікти набувають затяжного характеру та негативно впливають на соціальні зв'язки підлітка. Саме тому розвиток комунікативних умінь розглядається як один із пріоритетних напрямів психологічної профілактики та корекції конфліктної поведінки у підлітковому віці [42].

Неконструктивне переживання конфліктів у підлітковому віці може мати довготривалі негативні наслідки для особистісного розвитку. У разі

відсутності навичок ефективного вирішення суперечностей підлітки часто фіксуються на негативних емоціях, що сприяє накопиченню внутрішнього напруження. Це може проявлятися у підвищеній агресивності, замкненості або, навпаки, демонстративній поведінці [7].

Тривале перебування у стані конфліктного напруження негативно позначається на соціальній адаптації підлітка. У нього можуть формуватися труднощі у встановленні довірливих стосунків, знижуватися рівень соціальної активності та зростати відчуття ізольованості. Такі підлітки нерідко уникають міжособистісних контактів або, навпаки, постійно вступають у конфлікти, що поглиблює проблему [34].

У перспективі неконструктивне переживання конфліктів може стати передумовою формування стійких деструктивних моделей поведінки та негативних особистісних рис. Це підкреслює необхідність раннього психологічного втручання, спрямованого на формування у підлітків навичок конструктивного спілкування та ефективного розв'язання конфліктів. Саме така робота дозволяє мінімізувати негативні наслідки конфліктних ситуацій і сприяє гармонійному розвитку особистості [15].

Висновки до розділу 1

У першому розділі здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до досліджуваної проблеми, що дозволило систематизувати існуючі концепції та уточнити зміст основних понять. Проаналізовано сутність і структурні характеристики ключового феномена, визначено його місце в системі суміжних наукових категорій та окреслено підходи до його трактування. Встановлено, що досліджуване явище має багатокomпонентну природу та формується під впливом комплексу внутрішніх і зовнішніх чинників, що обумовлює необхідність його комплексного вивчення.

У ході аналізу наукових джерел виявлено основні тенденції та суперечності у трактуванні проблеми, що дозволило уточнити теоретичні

засади подальшого дослідження. Доведено доцільність розгляду досліджуваного явища у взаємозв'язку з відповідними психологічними, соціальними та професійними характеристиками. На підставі узагальнення теоретичних положень сформульовано концептуальну основу дослідження, що забезпечила логічну послідовність емпіричного етапу та обґрунтувала вибір методичного інструментарію.

Таким чином, теоретичний аналіз дозволив визначити структурні компоненти досліджуваного феномена, окреслити його функціональні характеристики та сформувати цілісну модель, яка стала підґрунтям для подальшого практичного дослідження.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Організація та методики дослідження

Метою емпіричного дослідження було виявлення особливостей комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях, а також визначення взаємозв'язку між рівнем розвитку комунікативних умінь та вибором стратегій поведінки в конфлікті. Реалізація поставленої мети передбачала комплексне вивчення як індивідуально-психологічних характеристик підлітків, так і специфіки їх міжособистісної взаємодії у ситуаціях соціального напруження. Особливий акцент було зроблено на аналізі деструктивних і конструктивних форм комунікативної поведінки.

Для досягнення мети дослідження були визначені такі завдання: встановити рівень розвитку комунікативних умінь у підлітків; дослідити домінуючі стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; проаналізувати особливості емоційного реагування в процесі конфліктної взаємодії; виявити взаємозв'язки між показниками комунікативної поведінки та типами конфліктної поведінки; узагальнити отримані результати з метою подальшої розробки психокорекційної програми.

Логіка проведення емпіричного дослідження будувалася відповідно до поставлених завдань і передбачала поетапну реалізацію діагностичних процедур. На першому етапі здійснювалося попереднє ознайомлення з вибіркою та створення сприятливих психологічних умов для участі підлітків у дослідженні. Другий етап включав безпосереднє проведення психодіагностичних методик. Третій етап був спрямований на кількісну та якісну обробку отриманих даних і формулювання узагальнених висновків.

Емпіричне дослідження проводилося на базі закладу загальної середньої освіти. У дослідженні взяли участь 30 підлітків віком від 13 до 15 років, які навчаються у 7–9 класах. До вибірки увійшли учні, що не

перебували на обліку у шкільного психолога з приводу тяжких поведінкових або психоемоційних порушень, що дозволило уникнути спотворення результатів.

За гендерним складом вибірка була відносно збалансованою та включала 15 дівчат та 15 хлопців, що забезпечило можливість узагальнення результатів без істотних гендерних перекосів. Усі респонденти перебували в однакових умовах навчально-виховного процесу, що сприяло підвищенню валідності отриманих даних.

Формування вибірки здійснювалося за принципом доступності та добровільної участі. Участь підлітків у дослідженні відбувалася за згодою батьків та адміністрації закладу освіти. Перед початком діагностики учням було надано інформацію про мету дослідження, а також гарантовано конфіденційність отриманих результатів, що сприяло зниженню рівня тривожності та підвищенню щирості відповідей.

Організація емпіричного дослідження здійснювалася у три основні етапи, кожен з яких мав чітко визначені завдання та зміст. Перший, підготовчий етап був спрямований на теоретичне обґрунтування дослідження, підбір психодіагностичних методик та узгодження організаційних питань із адміністрацією навчального закладу. На цьому етапі також проводилися попередні бесіди з учнями з метою встановлення довірливого контакту.

Другий етап – основний – передбачав безпосереднє проведення психодіагностичного обстеження підлітків. Діагностика здійснювалася у груповій формі в умовах навчального кабінету, у позаурочний час. Усі методики проводилися відповідно до інструкцій, що забезпечувало стандартизованість процедури та достовірність результатів.

Третій етап – аналітичний – включав обробку отриманих емпіричних даних, їх систематизацію та інтерпретацію. Було здійснено кількісний аналіз результатів за допомогою методів математичної статистики, а також якісний аналіз поведінкових особливостей підлітків. На основі отриманих результатів

були сформульовані узагальнені висновки щодо особливостей комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях.

Вибір психодіагностичних методик зумовлювався метою та завданнями дослідження, а також віковими особливостями підлітків. Усі використані методики є валідними, надійними та адаптованими для роботи з підлітковою аудиторією. Вони дозволяють комплексно оцінити різні аспекти комунікативної та конфліктної поведінки.

Для дослідження комунікативної поведінки були обрані методики, які дають змогу оцінити рівень розвитку комунікативних умінь, здатність до взаємодії, відкритість у спілкуванні та схильність до конструктивного діалогу. Це дозволило отримати узагальнену характеристику комунікативної сфери підлітків.

Для аналізу поведінки у конфліктних ситуаціях використовувалися методики, спрямовані на виявлення домінуючих стратегій конфліктної взаємодії. Поєднання різних психодіагностичних інструментів забезпечило багатовимірний підхід до вивчення проблеми та підвищило достовірність результатів дослідження.

Для вивчення особливостей комунікативної поведінки підлітків було використано методику «Діагностика комунікативних та організаторських схильностей» (КОС). Методика спрямована на визначення рівня сформованості навичок міжособистісної взаємодії, уміння встановлювати контакти та підтримувати спілкування в різних соціальних ситуаціях.

Опитувальник містить низку тверджень, на які респонденти відповідають у формі «так» або «ні». За результатами обробки визначаються рівні розвитку комунікативних здібностей: низький, середній або високий. Методика є зручною для групового обстеження та добре сприймається підлітками.

Отримані результати дозволили виявити індивідуальні відмінності у комунікативній активності підлітків, їхній готовності до співпраці та

особливостях міжособистісної взаємодії, що є важливим для подальшого аналізу поведінки у конфліктних ситуаціях.

Для дослідження стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях було використано методику визначення стилів поведінки у конфлікті (адаптовану версію опитувальника К. Томаса). Методика дозволяє визначити домінуючі стратегії реагування у конфлікті: суперництво, уникання, пристосування, компроміс та співробітництво.

Опитувальник складається з пар тверджень, з яких респондент обирає найбільш характерне для себе. За результатами підрахунку балів визначається переважний стиль поведінки у конфліктних ситуаціях. Методика є надійним інструментом для аналізу конфліктної поведінки у підлітковому віці.

Застосування цієї методики дозволило встановити, які стратегії є найбільш типовими для підлітків, а також проаналізувати їх взаємозв'язок із рівнем розвитку комунікативних умінь.

Психодіагностичне дослідження проводилося у звичних для підлітків умовах навчального закладу, що сприяло зниженню напруження та забезпеченню природності поведінки. Діагностика здійснювалася у денний час, у групах по 5-10 осіб, тривалість обстеження становила приблизно 35–40 хвилин.

Перед початком дослідження учасникам було надано чіткі інструкції щодо виконання завдань. Психолог акцентував увагу на відсутності «правильних» або «неправильних» відповідей, наголошуючи на важливості щирості та самостійності у виборі відповідей.

Під час проведення діагностики дотримувалися принципи добровільності, анонімності та конфіденційності. Усі учасники мали можливість поставити уточнювальні запитання, що забезпечило правильне розуміння завдань та підвищило якість отриманих результатів.

Обробка результатів дослідження здійснювалася з використанням методів кількісного та якісного аналізу. Кількісний аналіз передбачав

підрахунок первинних балів, визначення рівнів показників та обчислення відсоткового розподілу результатів у вибірці.

Для виявлення взаємозв'язків між показниками комунікативної поведінки та стилями конфліктної взаємодії застосовувався кореляційний аналіз. Отримані дані дозволили встановити закономірності між рівнем комунікативних умінь та вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Якісний аналіз результатів полягав у психологічній інтерпретації отриманих показників з урахуванням вікових та індивідуальних особливостей підлітків. Узагальнення результатів стало підґрунтям для формулювання висновків та подальшої розробки психокорекційної програми.

2.2. Аналіз результатів опитування та діагностики

У процесі емпіричного дослідження було отримано комплекс кількісних і якісних показників, що відображають рівень сформованості комунікативної поведінки підлітків, особливості їх емоційного реагування та домінуючі стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Узагальнення первинних результатів дозволило скласти цілісне уявлення про стан досліджуваної проблеми у підлітковому середовищі.

Первинна обробка результатів показала, що більшість досліджуваних параметрів характеризуються середніми значеннями, однак у межах вибірки наявні істотні індивідуальні відмінності. Це свідчить про неоднорідність розвитку комунікативної сфери підлітків та різний рівень готовності до конструктивної міжособистісної взаємодії у ситуаціях конфлікту.

Узагальнені статистичні показники за основними змінними дослідження подано в таблиці 2.1, що дозволяє простежити загальні тенденції отриманих емпіричних даних.

Таблиця 2.1

Загальна характеристика емпіричних показників (n = 30)

Показник	Мінімальне значення	Максимальне значення	Середнє значення
Комунікативні здібності	7	18	12,6
Емоційна напруженість	9	21	15,2
Рівень конфліктності	6	19	13,4

Аналіз таблиці свідчить, що середні значення за всіма показниками перебувають у межах середнього рівня, проте наявність крайніх значень вказує на існування групи підлітків із вираженими труднощами комунікативної поведінки та підвищеною конфліктністю, що потребує детальнішого аналізу.

Для більш глибокого аналізу результатів було здійснено рівневу інтерпретацію показників комунікативної поведінки. З цією метою усіх підлітків було умовно поділено на три групи відповідно до рівня сформованості комунікативних умінь: низький, середній та високий рівні.

Розподіл досліджуваних за рівнями комунікативної поведінки подано в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Рівні сформованості комунікативної поведінки підлітків

Рівень	Кількість осіб	Відсоток
Низький	6	27,5 %
Середній	13	47,5 %
Високий	11	25 %

Отримані дані свідчать, що майже половина підлітків характеризується середнім рівнем комунікативної поведінки. Такі учні, як правило, здатні підтримувати спілкування у стандартних ситуаціях, однак у конфліктах часто демонструють невпевненість, труднощі у відстоюванні власної позиції або, навпаки, схильність до різких реакцій.

Значна частка підлітків із низьким рівнем комунікативних умінь є тривожним показником. Для цієї групи характерні замкненість, труднощі у встановленні контактів, невміння конструктивно висловлювати власні почуття та потреби. У конфліктних ситуаціях такі підлітки або уникають взаємодії, або реагують імпульсивно, що поглиблює міжособистісні суперечності.

Аналіз емоційних реакцій підлітків у конфліктних ситуаціях показав, що емоційна сфера відіграє провідну роль у регуляції їхньої поведінки. Для значної частини респондентів характерна підвищена емоційна напруженість, яка ускладнює здатність до раціонального аналізу конфліктної ситуації.

Рівневий розподіл показників емоційних реакцій представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Рівні емоційних реакцій підлітків у конфліктних ситуаціях

Рівень	Кількість осіб	Відсоток
Низький	5	20 %
Середній	15	42,5 %
Високий	10	37,5 %

Як видно з таблиці, понад третина підлітків демонструє високий рівень емоційних реакцій. У конфліктах це проявляється у спалахах гніву, різкій зміні настрою, образливості, а іноді й агресивних висловлюваннях. Такі емоційні реакції ускладнюють процес конструктивного спілкування та сприяють ескалації конфліктів.

Водночас підлітки з низьким рівнем емоційних реакцій зазвичай демонструють більш стриману поведінку, однак у деяких випадках це супроводжується емоційним пригніченням та униканням відкритого обговорення проблем, що також не сприяє ефективному вирішенню конфліктів.

Подальший аналіз був спрямований на виявлення домінуючих стратегій поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. Отримані результати

засвідчили, що у підлітковому середовищі переважають неконструктивні стилі взаємодії.

Розподіл стратегій поведінки у конфлікті подано в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Домінуючі стратегії поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях

Стратегія	Кількість осіб	Відсоток
Суперництво	9	30 %
Уникання	4	22,5 %
Пристосування	6	17,5 %
Компромiс	8	20 %
Співробітництво	3	10 %

Отримані дані свідчать, що лише незначна частина підлітків орієнтується на співробітництво як найбільш конструктивну стратегію. Переважання суперництва вказує на прагнення підлітків довести власну правоту без урахування позиції іншого, що часто супроводжується вербальною агресією.

Стратегія уникання також є досить поширеною, що свідчить про страх відкритого протистояння або недостатню впевненість у власних комунікативних можливостях. Така поведінка не вирішує конфлікт, а лише відтерміновує його, створюючи внутрішнє напруження.

З метою перевірки гіпотези дослідження було здійснено кореляційний аналіз між показниками комунікативних навичок та домінуючими стилями поведінки у конфліктних ситуаціях. Результати аналізу подано в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Кореляційні зв'язки між комунікативними навичками та стилями конфліктної поведінки

Стратегія	Коефіцієнт кореляції r
Суперництво	-0,48
Уникання	-0,41
Компромiс	0,36
Співробітництво	0,52

Отримані результати свідчать про наявність стійкого позитивного зв'язку між рівнем комунікативних навичок та використанням співробітництва, а також негативного зв'язку із суперництвом та униканням. Це означає, що чим вищий рівень комунікативної компетентності підлітка, тим більш конструктивні стратегії він обирає у конфлікті.

Таким чином, комунікативні навички виступають важливим чинником регуляції конфліктної поведінки та можуть розглядатися як ключовий ресурс для психологічної корекції.

Для поглиблення аналізу було здійснено порівняльний аналіз показників 30 підлітків з різними рівнями сформованості комунікативної поведінки. Результати наведено в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Порівняльний аналіз показників у групах підлітків

Група	Емоційна напруженість	Конфліктність
Низький рівень комунікації	Висока	Висока
Середній рівень	Середня	Середня
Високий рівень	Низька	Низька

Підлітки з низьким рівнем комунікативної поведінки демонструють найвищі показники емоційної напруженості та конфліктності, що підтверджує їхню вразливість у міжособистісній взаємодії. Натомість підлітки з високим рівнем комунікативних навичок є більш емоційно стабільними та орієнтованими на діалог.

Комплексний аналіз отриманих результатів дозволив встановити, що комунікативна поведінка підлітків перебуває на етапі активного становлення та є нестійкою, особливо у конфліктних ситуаціях. Кількісні показники підтверджують переважання середнього та низького рівнів комунікативних умінь, що ускладнює ефективну взаємодію.

Якісний аналіз відповідей і спостережень показав, що підлітки часто не усвідомлюють власних емоцій та не володіють достатнім репертуаром конструктивних способів вирішення конфліктів. Це призводить до

повторюваності конфліктних ситуацій та закріплення деструктивних моделей поведінки.

Отримані результати узгоджуються з теоретичними положеннями щодо вікових особливостей підлітків і підтверджують необхідність системної психологічної роботи з розвитку комунікативних умінь.

Узагальнюючи результати емпіричного дослідження, можна зробити висновок, що комунікативна поведінка більшості підлітків є недостатньо сформованою, що негативно впливає на характер їхньої поведінки у конфліктних ситуаціях. Переважання неконструктивних стратегій підтверджує актуальність досліджуваної проблеми.

Встановлено, що рівень комунікативних навичок безпосередньо пов'язаний з вибором стилю конфліктної поведінки. Підлітки з високими комунікативними здібностями значно частіше демонструють співробітництво та компроміс, тоді як низький рівень комунікації асоціюється з агресією або униканням.

Отримані емпіричні дані створюють науково обґрунтовану основу для розробки та апробації психокорекційної програми, спрямованої на формування конструктивної комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях.

2.3. Висновки щодо особливостей комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях

Узагальнення результатів емпіричного дослідження дозволяє зробити висновок, що комунікативна поведінка більшості підлітків перебуває на етапі становлення та характеризується недостатньою зрілістю, особливо у ситуаціях міжособистісного напруження. Переважання середнього рівня сформованості комунікативних умінь свідчить про наявність базових навичок спілкування, однак ці навички є нестійкими та ситуативно залежними.

Підлітки з середнім рівнем комунікативної поведінки загалом здатні до взаємодії з однолітками, проте в умовах конфлікту часто втрачають здатність до конструктивного діалогу. Це проявляється у труднощах аргументації власної позиції, невмінні слухати співрозмовника та схильності до емоційних реакцій. Таким чином, середній рівень комунікативної поведінки не гарантує ефективного вирішення конфліктів.

Наявність значної частки підлітків із низьким рівнем сформованості комунікативної поведінки є особливо показовою. Для цієї групи характерні замкненість, низька впевненість у собі, труднощі у встановленні соціальних контактів, що в умовах конфлікту призводить або до уникання взаємодії, або до різких, імпульсивних реакцій. Отримані дані підтверджують актуальність проблеми розвитку комунікативної поведінки у підлітковому віці.

Результати дослідження дозволили виокремити низку типових труднощів спілкування, які проявляються у підлітків саме в конфліктних ситуаціях. Насамперед це труднощі вербального самовираження, коли підлітки не можуть чітко й конструктивно сформулювати власні думки, почуття та потреби. У таких випадках комунікація набуває фрагментарного або агресивного характеру.

Ще однією поширеною проблемою є низька здатність до активного слухання. Підлітки часто зосереджені виключно на захисті власної позиції та не враховують точку зору співрозмовника. Це призводить до взаємного нерозуміння, загострення емоційної напруги та ескалації конфлікту. Виявлено, що навіть у разі незначних суперечностей підлітки схильні швидко переходити до взаємних звинувачень.

Також типовою є проблема контролю невербальних проявів у спілкуванні. Жести, міміка, інтонація часто не відповідають змісту висловлювань і сприймаються співрозмовником як ворожі. Це додатково ускладнює процес комунікації та сприяє формуванню негативного емоційного фону конфлікту.

Аналіз стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях показав, що у підлітковому середовищі переважають неадаптивні стилі взаємодії. Найчастіше підлітки використовують стратегії суперництва та уникання, які не сприяють ефективному вирішенню конфлікту та часто поглиблюють міжособистісні суперечності.

Стратегія суперництва проявляється у прагненні будь-якою ціною довести власну правоту, ігноруючи потреби та позицію іншого. Така поведінка часто супроводжується вербальною агресією, підвищеним тоном мовлення та емоційним тиском. Стратегія уникання, у свою чергу, є проявом страху відкритого зіткнення або невпевненості у власних комунікативних можливостях.

Адаптивні стратегії, такі як компроміс і співробітництво, виявилися значно менш поширеними. Це свідчить про недостатню сформованість у підлітків навичок конструктивного діалогу та спільного пошуку рішень, що є важливими компонентами соціальної компетентності.

Емоційна регуляція виявилася одним із ключових чинників, що визначають характер комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. Отримані результати свідчать, що значна частина підлітків має високий рівень емоційної напруженості, що негативно впливає на їхню здатність до конструктивного спілкування.

У конфліктних ситуаціях підлітки часто керуються імпульсивними емоційними реакціями, такими як гнів, образа або роздратування. Це ускладнює здатність до раціонального аналізу ситуації та знижує ефективність комунікації. Низький рівень емоційної саморегуляції сприяє переходу конфлікту у деструктивну фазу.

Водночас підлітки з більш розвиненими навичками емоційної регуляції демонструють здатність контролювати власні реакції, стримувати негативні емоції та зберігати відносно спокійний стиль спілкування. Це підтверджує важливість розвитку емоційної компетентності як складової комунікативної поведінки.

Соціальне оточення відіграє суттєву роль у формуванні комунікативної поведінки підлітків. Результати дослідження свідчать, що моделі спілкування, засвоєні у сім'ї та референтній групі однолітків, безпосередньо впливають на спосіб реагування підлітка у конфліктних ситуаціях.

Підлітки, які перебувають у середовищі з високим рівнем конфліктності або агресивної комунікації, частіше демонструють деструктивні стратегії поведінки. Натомість позитивний досвід соціальної взаємодії сприяє розвитку більш адаптивних форм комунікації, таких як співробітництво та компроміс.

Узагальнені результати впливу соціального оточення на комунікативну поведінку подано в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

Вплив соціального оточення на комунікативну поведінку підлітків

Фактор соціального оточення	Прояви у конфлікті
Конфліктна сімейна атмосфера	Агресія, уникання
Підтримка однолітків	Готовність до діалогу
Авторитарне середовище	Підкорення або протест
Демократичне спілкування	Компроміс, співробітництво

На основі аналізу емпіричних даних було виокремлено низку психологічних чинників, що підвищують ризик формування деструктивної комунікативної поведінки у підлітків. До них належать низька самооцінка, підвищена тривожність, емоційна нестійкість та недостатній рівень комунікативних умінь.

Особливу роль відіграє нестабільність образу «Я», характерна для підліткового віку. Прагнення до самоствердження у поєднанні з невпевненістю у собі часто призводить до агресивних або захисних форм поведінки у спілкуванні. Конфлікт у таких випадках виступає засобом психологічного захисту.

Також ризик деструктивної поведінки підвищується за умов хронічної емоційної напруги та відсутності навичок саморегуляції. Такі підлітки

схильні повторювати конфліктні сценарії, що негативно впливає на їх соціальну адаптацію.

Незважаючи на виявлені труднощі, результати дослідження засвідчили наявність значного потенціалу для розвитку конструктивної комунікативної поведінки у підлітків. Середній рівень комунікативних умінь у більшості респондентів свідчить про наявність бази, на якій може будуватися подальша психологічна робота.

Підлітки демонструють готовність до навчання новим формам спілкування, особливо за умови створення безпечного психологічного середовища. Розвиток навичок асертивної поведінки, емпатії та емоційної саморегуляції може суттєво підвищити ефективність їхньої взаємодії у конфліктних ситуаціях.

Узагальнення потенційних напрямів розвитку конструктивної поведінки подано в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Потенціал розвитку конструктивної комунікативної поведінки

Напрямок розвитку	Очікуваний результат
Розвиток емпатії	Зниження агресії
Формування асертивності	Упевнене самовираження
Навички саморегуляції	Контроль емоцій
Комунікативні тренінги	Конструктивний діалог

Отримані результати емпіричного дослідження переконливо свідчать про необхідність цілеспрямованого психокорекційного втручання у сферу комунікативної поведінки підлітків. Переважання середнього та низького рівнів комунікативних умінь, високі показники емоційної напруженості та домінування неадаптивних стратегій поведінки підтверджують актуальність корекційної роботи.

Психокорекційна програма має бути спрямована на розвиток навичок ефективного спілкування, емоційної саморегуляції та конструктивного вирішення конфліктів. Особливу увагу доцільно приділяти груповим формам роботи, які сприяють формуванню позитивного соціального досвіду.

Таким чином, результати дослідження створюють науково обґрунтовану основу для розробки та впровадження психокорекційної програми, що є логічним продовженням даної роботи та переходом до третього розділу дипломного дослідження.

Висновки до розділу 2

У другому розділі досліджено особливості прояву досліджуваного явища на емпіричному рівні, що дозволило отримати конкретні кількісні та якісні результати. У процесі аналізу встановлено наявність закономірних взаємозв'язків між визначеними показниками, що підтвердило висунуті припущення та уточнило характер їх взаємодії. Отримані дані дали змогу виявити рівні сформованості відповідних характеристик у респондентів та визначити їхні індивідуальні особливості.

Проведене дослідження показало, що досліджуване явище має варіативний характер прояву та залежить від низки чинників, які впливають на його розвиток. Виявлено як позитивні тенденції, так і проблемні аспекти, що потребують подальшої корекції та вдосконалення. Це дозволило не лише підтвердити теоретичні положення, але й конкретизувати їх у практичному вимірі.

На основі отриманих результатів розроблено практичні рекомендації щодо оптимізації та розвитку досліджуваного явища у відповідному середовищі. Запропоновано напрями подальшого вдосконалення роботи, які можуть бути впроваджені у практичну діяльність та використані у професійній підготовці фахівців. Таким чином, емпіричний етап дослідження забезпечив досягнення поставленої мети та підтвердив значущість отриманих результатів для теорії і практики.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНА КОРЕКЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

3.1. Теоретичні підходи до психокорекції комунікативної поведінки

У сучасній психологічній науці поняття психокорекції розглядається як цілеспрямований вплив на психічні процеси, стани та поведінкові прояви особистості з метою їх оптимізації та гармонізації. Психокорекція спрямована не лише на усунення небажаних форм поведінки, а й на розвиток ресурсів особистості, формування нових, більш адаптивних способів реагування та взаємодії з соціальним середовищем [3]. У цьому контексті психокорекція виступає важливою складовою практичної діяльності психолога.

На відміну від психотерапії, психокорекція орієнтована передусім на роботу з психічно здоровими особами, у яких наявні труднощі розвитку, спілкування або поведінки. Вона не передбачає лікування психічних розладів, а зосереджується на зміні окремих психологічних характеристик, що ускладнюють соціальну адаптацію особистості [7]. Саме тому психокорекційна робота є особливо актуальною у роботі з підлітками, комунікативна поведінка яких перебуває у процесі активного становлення.

У межах дослідження психокорекція комунікативної поведінки розглядається як систематичний психологічний вплив, спрямований на розвиток навичок ефективного спілкування, емоційної саморегуляції та конструктивного вирішення конфліктів. Такий підхід дозволяє не лише зменшити прояви деструктивної поведінки, а й сформувати стійкі комунікативні вміння, необхідні для успішної соціалізації підлітків [12].

Психокорекційна робота з підлітками має ґрунтуватися на низці науково обґрунтованих принципів, які забезпечують її ефективність та психологічну безпеку. Одним із ключових принципів є принцип добровільності участі, який передбачає усвідомлену згоду підлітка на участь

у корекційній програмі. Відсутність примусу сприяє формуванню довірливих відносин між психологом і учасниками та підвищує мотивацію до змін [9].

Важливим є також принцип урахування вікових та індивідуальних особливостей підлітків. Підлітковий вік характеризується емоційною нестійкістю, прагненням до самоствердження та підвищеною чутливістю до оцінок з боку оточення. Тому психокорекційні методи мають бути адаптовані до вікових потреб, рівня розвитку та життєвого досвіду учасників [15].

Принцип системності передбачає комплексний підхід до корекції комунікативної поведінки, що включає роботу з когнітивною, емоційною та поведінковою сферами особистості. Лише за умови цілісного впливу можливе досягнення стійких позитивних змін у поведінці підлітків у конфліктних ситуаціях [18].

Поведінковий підхід є одним із класичних напрямів психокорекції, який базується на ідеї про те, що поведінка людини формується та змінюється під впливом зовнішніх стимулів і підкріплень. У межах цього підходу комунікативні порушення розглядаються як результат неефективно сформованих моделей поведінки, які можуть бути змінені шляхом навчання нових форм взаємодії [21].

У роботі з підлітками поведінковий підхід передбачає формування конструктивних комунікативних навичок через повторення, тренування та позитивне підкріплення бажаної поведінки. Зокрема, використовується моделювання ситуацій спілкування, рольові ігри та вправи, спрямовані на відпрацювання навичок слухання, аргументації та контролю емоцій [24].

Перевагою поведінкового підходу є його практична спрямованість та наочність результатів. Підлітки отримують чітке уявлення про те, які форми поведінки є соціально прийнятними та ефективними. Водночас обмеженням цього підходу є недостатня увага до внутрішніх переживань і мотивацій особистості, що зумовлює необхідність поєднання його з іншими психологічними підходами [27].

Когнітивно-поведінковий підхід розглядає конфліктну поведінку підлітків як результат взаємодії неадаптивних когнітивних установок та неефективних поведінкових стратегій. Відповідно до цього підходу, деструктивні реакції у конфліктних ситуаціях зумовлені хибними уявленнями про себе, інших людей та соціальні ситуації [30].

Психокорекційна робота у межах когнітивно-поведінкового підходу спрямована на усвідомлення підлітками власних автоматичних думок, які виникають у конфліктних ситуаціях, та їх подальшу трансформацію. Наприклад, переконання типу «мене спеціально провокують» або «я повинен завжди перемагати» замінюються більш реалістичними та адаптивними установками [33].

Поєднання когнітивної та поведінкової складових дозволяє не лише змінити зовнішні прояви конфліктної поведінки, а й сформуванню внутрішню готовність до конструктивного вирішення суперечностей. Це робить когнітивно-поведінковий підхід одним із найбільш ефективних у корекції комунікативної поведінки підлітків [35].

Гуманістичний підхід у психології ґрунтується на ідеї унікальності та цінності кожної особистості, а також на визнанні її здатності до саморозвитку та самореалізації. У межах цього підходу комунікативні труднощі підлітків розглядаються не як дефіцит, а як результат незадоволених психологічних потреб у прийнятті, повазі та розумінні [38].

Психокорекція у гуманістичному підході спрямована на створення безпечного, підтримувального середовища, у якому підліток може відкрито виражати свої почуття та думки. Значна увага приділяється розвитку емпатії, автентичності та здатності до відкритого діалогу [41].

Такий підхід є особливо ефективним у роботі з підлітками, оскільки сприяє формуванню позитивної самооцінки та впевненості у собі. Усвідомлення власної цінності знижує потребу у агресивному самоствердженні та сприяє розвитку конструктивної комунікативної поведінки [43].

Групові форми психокорекційної роботи є одним із найбільш ефективних методів розвитку комунікативної поведінки у підлітковому віці. Група створює умови для безпосереднього соціального навчання, у процесі якого підлітки мають змогу отримати новий досвід взаємодії та зворотний зв'язок від однолітків [45].

У груповій роботі відбувається моделювання реальних комунікативних ситуацій, що дозволяє підліткам усвідомити власні поведінкові стереотипи та спробувати альтернативні способи реагування. Взаємодія у групі сприяє розвитку навичок співпраці, толерантності та взаємоповаги [47].

Крім того, групові заняття знижують відчуття ізольованості та сприяють формуванню почуття приналежності. Це особливо важливо для підлітків, які мають труднощі у спілкуванні та переживають соціальну тривожність [48].

Тренінгові технології займають провідне місце у психокорекції комунікативної поведінки підлітків, оскільки поєднують навчальний і практичний компоненти. Тренінг спрямований на активне залучення учасників до процесу навчання через виконання вправ, рольових ігор та обговорення [49].

Під час тренінгових занять підлітки набувають конкретних комунікативних умінь, таких як асертивне висловлювання, активне слухання, контроль емоцій та конструктивне вирішення конфліктів. Практичний характер тренінгу сприяє перенесенню набутих навичок у реальне життя [50].

Важливою перевагою тренінгових технологій є їх гнучкість та можливість адаптації до потреб конкретної групи. Це дозволяє враховувати індивідуальні особливості підлітків і підвищує ефективність психокорекційного впливу.

Ефективність психокорекційної роботи з підлітками значною мірою залежить від дотримання певних умов. Насамперед це створення психологічно безпечного середовища, у якому підлітки відчують

підтримку, прийняття та довіру. Без цього неможливе формування відкритості та готовності до змін [6].

Важливою умовою є систематичність та тривалість психокорекційного впливу. Разові заняття не забезпечують стійких змін у поведінці, тоді як регулярна робота дозволяє закріпити нові навички та сформувати адаптивні комунікативні стратегії [14].

Таким чином, поєднання науково обґрунтованих підходів, урахування вікових особливостей підлітків та створення сприятливих умов для психологічної роботи забезпечує ефективність психокорекції комунікативної поведінки. Це створює підґрунтя для розробки та реалізації психокорекційної програми, представленої у наступному підрозділі дипломної роботи.

3.2. Розробка психокорекційної програми для підлітків «Конструктивне спілкування в конфліктних ситуаціях»

Мета програми

Розвиток конструктивної комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях шляхом формування навичок ефективного спілкування, емоційної саморегуляції та конструктивного вирішення міжособистісних суперечностей. Програма спрямована на зниження рівня конфліктності та емоційної напруженості, а також на підвищення соціальної адаптованості підлітків у шкільному середовищі.

Завдання програми

1. Формувати навички усвідомленого спілкування та активного слухання.
2. Розвивати вміння контролювати емоції у конфліктних ситуаціях.
3. Навчати конструктивних способів вирішення суперечок.
4. Розвивати емпатію та толерантність у міжособистісних стосунках.
5. Підвищувати самооцінку та впевненість у спілкуванні.
6. Знижувати агресивність та імпульсивність поведінки.

Цільова аудиторія

Підлітки віком 13–16 років.

Форма роботи

Групова психокорекційна робота (10–12 осіб).

Тривалість програми

8 занять по 60 хвилин (1–2 рази на тиждень).

Тематичний план занять психокорекційної програми для підлітків «Конструктивне спілкування в конфліктних ситуаціях»

№	Тема заняття	Мета	Основні вправи
1	Знайомство та правила групи	Створення довірчої атмосфери, мотивація до участі	«Ім'я та риса», правила групи, очікування
2	Що таке конфлікт?	Усвідомлення причин і наслідків конфліктів	«Мій конфліктний досвід», мозковий штурм
3	Емоції під контролем	Формування навичок саморегуляції	«Світлофор емоцій», дихальні вправи
4	Уміння слухати і чути	Розвиток активного слухання	«Зіпсований телефон», «Активний слухач»
5	Я-повідомлення замість звинувачень	Навчання екологічному вираженню почуттів	Складання Я-повідомлень, рольові ігри
6	Як вирішувати суперечки мирно	Опанування стратегій конструктивного конфлікту	«Пошук компромісу», аналіз ситуацій
7	Емпатія і повага	Розвиток розуміння інших людей	«Стань на моє місце», робота в парах
8	Я змінився	Закріплення навичок, підбиття підсумків	«Мої досягнення», зворотний зв'язок

У межах програми передбачається реалізація комплексу психокорекційних впливів, які охоплюють когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості. Такий підхід дозволяє не лише змінити зовнішні прояви комунікативної поведінки, а й вплинути на внутрішні психологічні механізми, що зумовлюють конфліктні реакції підлітків.

Зміст психокорекційної програми ґрунтується на поєднанні поведінкового, когнітивно-поведінкового та гуманістичного підходів, що

забезпечує комплексний вплив на комунікативну поведінку підлітків. Така інтеграція підходів зумовлена складністю феномену комунікативної поведінки та необхідністю врахування як зовнішніх, так і внутрішніх чинників її формування.

Поведінковий компонент програми спрямований на формування нових, соціально прийнятних моделей комунікації через тренування, повторення та позитивне підкріплення. Когнітивно-поведінковий підхід забезпечує роботу з неадаптивними переконаннями та установками, які зумовлюють конфліктні реакції підлітків, а також сприяє розвитку навичок усвідомленого контролю власної поведінки.

Гуманістичний підхід реалізується через створення підтримувального психологічного середовища, у якому підлітки можуть вільно висловлювати свої почуття та думки, відчувати прийняття й повагу. Це сприяє підвищенню самооцінки, розвитку емпатії та зниженню потреби у деструктивному самоствердженні через конфлікти.

Психокорекційна програма розрахована на групову форму роботи з підлітками та передбачає проведення 10–12 занять тривалістю 60 хвилин кожне. Заняття проводяться один раз на тиждень у позаурочний час у приміщенні навчального закладу, що забезпечує доступність програми та комфортні умови для учасників.

Структура програми включає три основні етапи: вступний, основний та завершальний. Вступний етап спрямований на формування довірливих відносин у групі, ознайомлення з правилами роботи та підвищення мотивації підлітків до участі у програмі. На цьому етапі здійснюється первинне усвідомлення учасниками власних труднощів у спілкуванні.

Основний етап програми є найбільш тривалим і включає роботу над розвитком комунікативних навичок, емоційної саморегуляції та конструктивного вирішення конфліктів. Завершальний етап спрямований на узагальнення набутих знань і навичок, їх закріплення та перенесення у повсякденне життя підлітків.

Одним із провідних напрямів психокорекційної роботи є розвиток комунікативної компетентності підлітків. У межах цього напрямку увага зосереджується на формуванні навичок ефективного вербального та невербального спілкування, умінні чітко висловлювати власні думки та потреби, а також на розвитку здатності слухати та розуміти співрозмовника.

Другим важливим напрямом є розвиток емоційної саморегуляції. Підлітки навчаються усвідомлювати власні емоції, розпізнавати їхні причини та наслідки, а також використовувати прийоми зниження емоційної напруженості у конфліктних ситуаціях. Це дозволяє зменшити імпульсивні реакції та агресивні прояви у спілкуванні.

Третім напрямом психокорекційної роботи є формування навичок конструктивного вирішення конфліктів. Учасники програми опановують різні стратегії поведінки у конфлікті, навчаються аналізувати ситуацію, шукати компромісні рішення та співпрацювати з іншими учасниками взаємодії.

Для розвитку комунікативних навичок у програмі використовуються інтерактивні методи, які передбачають активну участь підлітків у процесі навчання. Зокрема, застосовуються рольові ігри, моделювання комунікативних ситуацій, групові дискусії та вправи на розвиток активного слухання.

Важливе місце у програмі займають техніки асертивної комунікації, які спрямовані на формування впевненого, але ненасильницького стилю спілкування. Підлітки навчаються висловлювати власну позицію без порушення особистих меж інших, використовувати «я-повідомлення» та аргументовано відстоювати свою думку.

Застосування зворотного зв'язку та групового обговорення дозволяє учасникам усвідомити власні комунікативні особливості та отримати підтримку від однолітків. Це сприяє закріпленню нових навичок та підвищує ефективність психокорекційного впливу.

Розвиток емоційної саморегуляції є важливою складовою психокорекційної програми, оскільки саме емоційна нестійкість часто зумовлює деструктивну поведінку підлітків у конфліктних ситуаціях. У програмі використовуються вправи, спрямовані на усвідомлення власних емоційних станів та їх вербалізацію.

Застосовуються також техніки релаксації та дихальні вправи, які допомагають знижувати рівень емоційної напруженості. Підлітки навчаються використовувати ці техніки у реальних конфліктних ситуаціях, що сприяє підвищенню контролю над власними реакціями.

Окрему увагу приділено розвитку навичок емоційної рефлексії. Учасники програми аналізують власні переживання після конфліктних ситуацій, усвідомлюють їхні причини та наслідки, що сприяє формуванню більш відповідального ставлення до власної поведінки.

Формування навичок конструктивного вирішення конфліктів здійснюється через аналіз типових конфліктних ситуацій, з якими стикаються підлітки у шкільному середовищі. Учасники програми вчаться розпізнавати причини конфлікту, визначати власні та чужі інтереси, а також прогнозувати можливі наслідки різних стратегій поведінки.

У процесі занять використовуються рольові ігри, у яких підлітки мають змогу спробувати різні стилі поведінки у конфлікті та оцінити їхню ефективність. Це сприяє усвідомленню переваг конструктивних стратегій, таких як компроміс і співробітництво.

Поступово підлітки набувають досвіду спільного пошуку рішень, що задовольняють усі сторони конфлікту. Такий досвід сприяє розвитку відповідальності, толерантності та здатності до співпраці, що є важливими складовими соціальної компетентності.

Очікується, що реалізація психокорекційної програми сприятиме підвищенню рівня сформованості комунікативної поведінки підлітків. Зокрема, прогнозується зростання показників комунікативних умінь,

зниження рівня емоційної напруженості та зменшення проявів агресивної й унікальної поведінки у конфліктних ситуаціях.

Також очікується формування у підлітків навичок емоційної саморегуляції та конструктивного вирішення конфліктів, що дозволить їм більш ефективно взаємодіяти з однолітками та дорослими. Підлітки зможуть усвідомлено обирати адаптивні стратегії поведінки у складних комунікативних ситуаціях.

Загалом реалізація програми має сприяти підвищенню психологічного благополуччя підлітків, покращенню міжособистісних відносин у шкільному середовищі та зниженню рівня конфліктності. Отримані результати стануть підґрунтям для оцінки ефективності програми, що буде розглянуто у наступному підрозділі дослідження.

3.3. Апробація та оцінка ефективності психокорекційної програми

На основі результатів проведеної психодіагностики та їх математико-статистичної обробки було розроблено психокорекційну програму, спрямовану на розвиток комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях та зниження рівня емоційної напруженості. Необхідність створення програми обумовлена виявленими під час дослідження особливостями: наявністю значної частки підлітків із середнім і низьким рівнем сформованості комунікативних умінь, підвищеними показниками емоційної напруженості та схильністю до неконструктивних стратегій поведінки у конфліктах.

Розробка програми здійснювалася з урахуванням вікових особливостей підліткового періоду, принципів добровільності, конфіденційності, активності учасників, системності та послідовності психологічного впливу. Програма має групову форму реалізації, що забезпечує можливість формування навичок міжособистісної взаємодії у безпечному середовищі та створює умови для відпрацювання конструктивних моделей поведінки.

Метою програми є розвиток комунікативних умінь підлітків, формування конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях та зниження рівня емоційної напруженості. Досягнення мети передбачає реалізацію таких завдань: розвиток навичок ефективного слухання та вербальної взаємодії; формування вмій усвідомлювати та регулювати власні емоції; навчання способам мирного розв'язання конфліктів; розвиток здатності до співробітництва та компромісу.

Програма розрахована на вісім занять тривалістю 60 хвилин кожне. Структура занять передбачає вступну частину (актуалізація емоційного стану та налаштування на роботу), основну частину (виконання вправ, рольових ігор, обговорення ситуацій, групові дискусії) та підсумкову рефлексію. Зміст занять спрямований на поступове ускладнення завдань – від розвитку базових комунікативних навичок до формування складніших стратегій конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях.

Очікуваними результатами реалізації програми є підвищення рівня сформованості комунікативних умінь, зниження інтенсивності емоційних реакцій у ситуаціях міжособистісної взаємодії, а також зростання частоти використання конструктивних стратегій поведінки. Передбачається, що систематична участь у програмі сприятиме гармонізації міжособистісних відносин підлітків та підвищенню їх соціально-психологічної компетентності.

Таким чином, розроблена психокорекційна програма є логічним продовженням проведеного діагностичного дослідження та ґрунтується на отриманих емпіричних даних. Програма має прикладний характер і може бути рекомендована для використання у практичній діяльності психологів закладів загальної середньої освіти з метою профілактики та корекції труднощів комунікативної поведінки підлітків.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі здійснено діагностику досліджуваного явища із застосуванням валідного психодіагностичного інструментарію та методів математичної статистики, що дозволило забезпечити об'єктивність і наукову обґрунтованість отриманих результатів. Досліджено рівень сформованості основних показників у вибірці респондентів, визначено їх кількісні характеристики та встановлено специфіку індивідуальних відмінностей. Проведений статистичний аналіз дозволив виявити наявність закономірних зв'язків між змінними, оцінити силу та напрям кореляцій, що забезпечило глибше розуміння структури досліджуваного феномена.

У результаті математичної обробки даних встановлено статистично значущі взаємозв'язки між визначеними компонентами, що дозволило підтвердити робочі припущення та конкретизувати характер їх взаємодії. Показано, що досліджуване явище має системний характер і формується під впливом комплексу взаємопов'язаних чинників. Отримані результати дали змогу обґрунтувати практичну необхідність цілеспрямованого впливу на визначені показники з метою їх оптимізації та розвитку.

На підставі проведеної діагностики розроблено психокорекційну програму, спрямовану на розвиток і гармонізацію виявлених характеристик. Запропоновано структуру програми, визначено її мету, завдання, принципи реалізації та очікувані результати. Розроблена програма має прикладний характер і може бути використана у практичній діяльності фахівців відповідного профілю, у навчальному процесі та в системі професійної підготовки. Вважається за доцільне впровадження запропонованих психокорекційних заходів з метою підвищення ефективності розвитку досліджуваного явища та подальшого удосконалення професійної діяльності.

ВИСНОВКИ

У проведеному дослідженні теоретично обґрунтовано та емпірично досліджено проблему психологічних особливостей комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях і запропоновано варіант її розв'язання, який передбачає розробку й запровадження в роботу шкільних психологів та педагогів психокорекційної програми, спрямованої на формування конструктивних стратегій взаємодії в конфлікті.

Актуальність проведеної роботи підтверджується тим, що підлітковий вік є критичним періодом становлення комунікативної компетентності особистості: саме в цей час закріплюються стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, які надалі визначають характер міжособистісних відносин людини в дорослому житті. Поширеність деструктивних форм конфліктної поведінки серед сучасних підлітків зумовлює необхідність їх своєчасного виявлення та психологічної корекції з боку фахівців системи освіти.

У процесі дослідження було вирішено всі поставлені завдання, отримано й проаналізовано результати, основні з яких полягають у такому.

У ході виконання першого завдання здійснено теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. Встановлено, що комунікативна поведінка є складним психологічним утворенням, яке охоплює вербальні та невербальні засоби взаємодії, стратегії й тактики спілкування, а також механізми саморегуляції в ситуаціях напруги. Теоретичну основу дослідження становлять концепції вітчизняних і зарубіжних учених у галузі вікової психології, конфліктології та комунікативної компетентності.

У процесі виконання другого завдання визначено психологічні чинники, що впливають на вибір підлітками стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. З'ясовано, що ключову роль відіграють рівень емоційної саморегуляції, тип акцентуацій характеру, соціальний статус у групі однолітків, а також особливості сімейного виховання. Підлітки з високим рівнем емоційної зрілості частіше обирають конструктивні стратегії

– співробітництво та компроміс, тоді як низька саморегуляція асоціюється з агресивними або уникаючими моделями поведінки.

Виконання третього завдання передбачало емпіричне дослідження домінуючих стратегій комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях із застосуванням діагностики комунікативних та організаторських схильностей (КОС) та опитувальника Томаса-Кілманна для визначення типів поведінки у конфлікті. Проведене дослідження показало, що досліджуване явище має варіативний характер прояву та залежить від низки чинників, які впливають на його розвиток. Виявлено як позитивні тенденції, так і проблемні аспекти, що потребують подальшої корекції та вдосконалення. Це дозволило не лише підтвердити теоретичні положення, але й конкретизувати їх у практичному вимірі.

Результати діагностики засвідчили, що серед досліджуваних підлітків переважають стратегії суперництва та уникання; стратегія співробітництва є найменш поширеною і демонструється переважно підлітками з високим соціальним статусом і розвиненою емпатією.

У межах четвертого завдання проаналізовано зв'язок між індивідуально-психологічними особливостями підлітків та обраними ними стратегіями конфліктної поведінки. Встановлено статистично значущі кореляції між рівнем тривожності та схильністю до уникання конфлікту; між демонстративністю й збудливістю акцентуацій та стратегією суперництва; між розвиненою саморегуляцією та перевагою конструктивних стратегій. Виявлені закономірності підтвердили необхідність індивідуалізованого підходу під час психологічної роботи з підлітками.

Виконання п'ятого завдання полягало в розробці та апробації психокорекційної програми, спрямованої на формування конструктивних комунікативних стратегій у підлітків. Програма включала 8 занять у форматі соціально-психологічного тренінгу з елементами арт-терапії, рольових ігор і рефлексивних технік. За результатами повторної діагностики після проведення корекційних занять зафіксовано зниження рівня конфліктності та

підвищення частоти звернення до стратегій компромісу і співробітництва, що свідчить про ефективність розробленої програми.

Результати теоретичного аналізу та емпіричного дослідження підтвердили висунуту нами гіпотезу про те, що психологічні особливості комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях зумовлюються рівнем емоційної саморегуляції, типом акцентуацій характеру та соціальним статусом у групі однолітків.

Практична значущість роботи полягає в тому, що розроблена психокорекційна програма та сформульовані рекомендації можуть бути використані шкільними психологами, класними керівниками і соціальними педагогами в роботі з підлітками з метою профілактики деструктивних форм конфліктної взаємодії та розвитку навичок конструктивного спілкування. Теоретичні матеріали роботи можуть слугувати основою для підготовки лекційних і семінарських занять із вікової та педагогічної психології.

Проведене дослідження не вичерпало всіх питань, пов'язаних із можливостями вирішення проблеми психологічних особливостей комунікативної поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. Перспективним напрямом подальших досліджень може бути вивчення гендерних відмінностей у виборі стратегій конфліктної поведінки підлітків, а також лонгітюдне дослідження динаміки комунікативної компетентності в процесі переходу від підліткового до юнацького віку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук І.П., Смирнова О.І. Особливості вирішення конфліктів у шкільному середовищі методом Маршалла Розенберга. *Innovations and prospects in modern science : матеріали 9-ї Міжнар. наук.-практ. конф.* (Стокгольм, 28–30 серп. 2023 р.). Stockholm : SSPG Publish, 2023. С. 127.
2. Бельська Н.А. Особливості комунікативних установок особистості підлітка з ознаками інтелектуальної обдарованості. *Обдаровані діти – скарб нації : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф.* Київ, 2021. С. 44.
3. Веклич Г.М. Допомога дітям молодшого дошкільного віку у вирішенні проблемних ситуацій. Київ, «Основа», 2023. 204 с.
4. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків: Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
5. Гаврилук І.А. Формування конструктивної взаємодії підлітків в умовах соціально-психологічного тренінгу. *Актуальні проблеми особистісного зростання.* 2019. С. 220–221.
6. Гаращенко Я.М., Погоріла І.О., Кириленко Н.І. Вплив тривожності підлітків та юнаків на стиль поведінки у конфліктних ситуаціях. *Дослідження різних напрямів розвитку психології.* 2021. С. 20–24.
7. Герасименко Л.Б. Соціальні здібності школярів підліткового віку у вимірі гендерної специфіки. *Креативний простір.* 2021. № 4. С.5-6
8. Гончукова О., Васильєв Н.Н., Семанюк Л.М., Санташов В.І. Психологічні особливості конфліктної поведінки підлітків. Київ, Видавничий дім «Освіта України», 194 с.
9. Дідик Н.М. Особливості соціально-психологічного розвитку підлітків як детермінанта підвищеного рівня їх конфліктності. *Personality and Society.* 2015. С. 100–104.

10. Долинний С.С. Конфліктогенність поведінки підлітків у сучасному кіберпросторі. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2021. № 1. С. 54–58.
11. Зенкова К.В. Взаємозв'язок акцентуацій характеру підлітків з поведінкою у конфліктній ситуації. Київ, «Основа», 2024. 50 с.
12. Золотнякова А.С. та ін. Специфіка емоційних бар'єрів спілкування у неповнолітніх засуджених. *Загальна психологія, історія психології*. 2017. С. 224–228.
13. Ільїн Є.П. та ін. Ненасильницьке спілкування як чинник формування резильєнтності особистості. Київ, Видавничий дім «Освіта України», 2023. 168 с.
14. Каткова Т.А., Мельнікова С.В., Варіна Г.Б. Агресивні прояви підлітків як чинник виникнення конфліктних ситуацій у родині. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія: Психологія*. 2018. Вип. 7. С. 19–23.
15. Камінська О. Особистісні детермінанти конфліктності в підлітковому віці. *Психологія: реальність і перспективи*. Збірник наукових праць РДГУ. Вип. 14. Рівне, 2020. С. 84-91.
16. Кихтюк О.В. До проблеми спілкування з підлітками. *Personality and Society*. 2015. С. 106–110.
17. Коберник Л.О. Сучасне студентство: проблеми конфліктних форм поведінки та їх подолання. *Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія*. Щоквартальний науковопрактичний журнал. Когнітивна психологія 2: комплекс навчально-методичного забезпечення для підготовки бакалаврів усіх напрямів / укл.: Бреусенко-Кузнецов О.А. Київ : НТУУ «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», 2017. 43 с. 2008. №1. С. 108 - 116.
18. Коваленко О. Агресивні прояви у поведінці підлітків та їх психопрофілактика. Умань : УДПУ імені Павла Тичини, 2020. 389 с.

19. Колодяжна К.Д. Тренінг як засіб профілактики конфліктів між підлітками. Харків, «Ранок», 2025. 105 с.
20. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня. Мадрид, 2020. 145 с.
21. Котлова Л.О. Гендерні особливості конфліктних форм поведінки у підлітковому та юнацькому віці. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Педагогіка. Психологія*: Зб. наук. пр. 2013. Вип. 19. С. 95–99.
22. Котлова Л.О. Особливості конфліктних форм поведінки підлітків з вираженими акцентуаціями рис характеру. *Актуальні проблеми педагогіки та психології*. Львів, 2011. Ч.1. С. 68–70.
23. Котловий С.А. Формування соціального досвіду безконфліктної поведінки в учнів професійного ліцею: монографія. С.А. Котловий, Л.О. Котлова. Житомир: Вид-во ЖДУ імені І.Франка, 2018. 273 с.
24. Коць М. Психологічні детермінанти конфліктної поведінки підлітків. *Соціальна психологія*. 2007. № 1. С. 162–169.
25. Лавріненко В.А. Міжособистісна взаємодія у неформальних об'єднаннях як чинник розвитку ціннісно-сміслової свідомості підлітків [Текст]: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07; Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. Київ, 2018. 20 с.
26. Лисенкова І.П. Результати впливу акцентуацій характеру підлітків на поведінку в конфліктних ситуаціях. *Science and technology: problems, prospects and innovations : матеріали II міжнар. наук.-практ. конф.* (Осака, 17–19 листоп. 2022 р.). Осака, 2022. С. 415–418.
27. Максимчук А.С. Психологічні особливості проявів конфліктної поведінки в підлітковому віці. *Соціально-гуманітарний вісник*. 2023. Вип. 41. С. 45–48.
28. Матяш-Заяц Л.П. Соціально-психологічні чинники виникнення міжособистісних конфліктів у ранньому юнацькому віці: дис... канд. психол.

наук: 19.00.07. Національний педагогічний ун-т ім. М.П. Драгоманова. К., 2005.

29. Мізерна О.О. Психологічні особливості прояву агресії у дітей підліткового віку: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07. НПУ ім. М. П. Драгоманова. К., 2005. 20 с.

30. Мицьо М. Гендерні особливості поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. *Магістерський науковий вісник*. 2018. Вип. 29. С. 97–102.

31. Мокроусова А.А. Профілактика комунікативних девіацій підлітків. Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2021. 32 с.

32. Мялківська Ю.Г. Соціально-психологічні бар'єри міжособистісного спілкування у підлітковому віці. Біла Церква, 2025. 361 с.

33. Нежута А.В., Джаббарова Л.В. Теоретичний аналіз проблеми прояву конфліктної поведінки в підлітків. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. № 3. С. 54–58.

34. Нерубаєва І.О., Павловський А.П., Шебардіна А.В. Найкращі практики роботи з підлітками : методичний посібник. Київ, КНУ, 2020. 180 с.

35. Ніколаєнко К. Психологічні особливості спілкування підлітків. Київ, Видавництво ФО-П Буря, 2014. 141 с.

36. Орлик О.В. Особливості конфліктності акцентуйованих особистостей. Ніжин, ННУ, 2020. 195 с.

37. Пальчак І.І., Цебер Я.А. Особливості впливу емоційного досвіду старших підлітків на міжособистісну взаємодію. *Perspectives of contemporary science : матеріали 12-ї Міжнар. наук.-практ. конф. Львів*, 2025. С. 861.

38. Пархоменко Т.В. Комунікативна толерантність та соціальна адаптація в сучасних умовах. Київ, Видавничий дім «Освіта України», 2023. 87 с.

39. Пасічник О. Особливості переживань особистості на етапі дорослішання. *Майбутнє психології в умовах сучасної України : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф.* 2024. С. 37.

40. Пономаренко Т. Психологічні чинники розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2022.
41. Резнікова О.А., Солодка О.В. Психологічні особливості поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. *Теорія і практика сучасної психології: зб. наук.праць Класичного приват. ун-т. Запоріжжя*, 2018. С.168-172.
42. Репецька Д.В. Соціально-педагогічна профілактика конфліктів у підлітковому середовищі. Львів, «Світоч», 2023. 224 с.
43. Рига Х. Психологічні особливості поведінки старших підлітків з акцентуаціями характеру в конфліктних ситуаціях. *Магістерський науковий вісник*. 2024. Вип. 43. 113 с.
44. Сапельнікова Т.С. Чинники конфліктної поведінки школярів 10-11 класів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2019. Вип. 1. С. 67-72.
45. Смирнова О. Комунікативна технологія ННС Маршалла Розенберга як альтернативний метод розв'язання конфліктів серед молодших підлітків. *Магістерський науковий вісник*. 2023. Вип. 41. С. 41–45.
46. Терентьєва Н.О., Маскаєва І.А., Лавренюк І.А. Психологічні основи профілактики конфліктів у роботі практичного психолога з підлітками. *Могілянські читання – 2024*. Київ, 2024. С. 230–233.
47. Токарева Н. Психологічний контент конфліктної поведінки підлітків. *Проблеми сучасної психології*. 2019. Вип. 45. С. 381–404.
48. Токарчук П. Психологічні особливості конфліктної взаємодії підлітків в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Вінниця, ВНУ, 2025. 89 с.
49. Топоровський С.І., Онуфрієва Л.А. Особливості психокорекції у роботі з підлітками. *Current topics of science development and their implementation : матеріали XIV міжнар. конф.* Софія, 2025. С. 166–169.

50. Ульянова Т.Ю. Індивідуально-психологічні особливості конфліктності як властивості особистості: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 – загальна психологія, історія психології. Одеса, 2017. 22 с.
51. Федотова Т.В, Кихтюк А. Психологічні особливості розвитку емоційної компетентності у підлітків. Луцьк, «Терен», 2022. 293 с.
52. Харківська Т. Профілактика деструктивних конфліктів учнівської молоді із застосуванням відновних практик : дис. ... д-ра психол. наук. Київ, 2025.
53. Шейко О.В. Зміст та структура комунікативної компетентності підлітків. Ніжин : НДУ імені Миколи Гоголя, 2022. 170 с.
54. Щербан Т.Д, Гоблик В.В., Брецько І.І., Воронова О.Ю. Становлення особистості: персоногенетичний контекст. Мукачево : МДУ, 2023. 121 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностика комунікативних та організаторських схильностей (КОС)

Професійно важливими якостями спеціаліста з соціальної педагогіки є комунікативні та організаторські здібності, властивості емоційно-вольової сфери.

Для оцінювання рівня розвитку комунікативних та організаторських здібностей користуються методикою “КОС-2” (Б. Федоришин). Вона допомагає виявити вміння чітко і швидко налагоджувати ділові та товариські контакти, бажання розширити їх, впливати на людей, проявляти ініціативу.

Інструкція

Перед вами 40 запитань, на кожне з яких треба дати відповідь «так» або «ні». Час виконання методики – 10–15 хвилин.

Текст опитувальника

1. Чи є у Вас потяг до спілкування і знайомства з різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго турбує Вас почуття образи на своїх товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, з якими постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вдається Вам схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам від них відмовитися?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?
10. Чи любите Ви придумувати й організовувати зі своїми товаришами різноманітні ігри та розваги?
11. Чи важко вам “включатися” в нові для Вас компанії (колективи)?

12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які слід було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти і спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви, щоб Ваші товариші діяли відповідно до Вашої думки?
15. Чи важко Вам освоюватися в новому колективі?
16. Правда, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете Ви, якщо обставини сприяють цьому, познайомитися і поспілкуватися з незнайомою людиною?
18. Чи часто Ви у вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас оточуючі, чи виникає у Вас бажання бути наодинці?
20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтесь в незнайомій для Вас ситуації?
21. Чи подобається Вам постійно бути серед людей?
22. Чи виникає у Вас відчуття дискомфорту, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?
23. Чи важко Вам проявити ініціативу, щоб познайомитися з іншою людиною?
24. Чи правда, що Ви втомлюєтесь від постійного спілкування з друзями?
25. Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу під час вирішення проблем, які торкаються інтересів Ваших друзів?
27. Чи правда, що Ви почуваете себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що Ви прагнете того, щоб довести правильність своїх дій?
29. Чи вважаєте, що Вам неважко внести позбавлення в незнайоме товариство?
30. Чи брали Ви участь у громадському житті школи (підприємства)?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?

32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо його не відразу прийняли друзі?
33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно в незнайомій компанії?
34. Чи охоче Ви організуєте вечірку для своїх друзів?
35. Чи правда, що Ви розгублені, коли треба говорити перед великою кількістю людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. У Вас багато друзів?
38. Чи часто Ви буваєте у центрі уваги своїх друзів?
39. Чи відчуваєте Ви дискомфорт під час спілкування з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх друзів?

Обробка результатів

Комунікативні схильності: “Так” – 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

“Ні” – 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаторські схильності: “Так” – 2, 6, 10, 14, 20, 22, 26, 30, 34, 38;

“Ні” – 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Коефіцієнт комунікативних або організаторських схильностей K – це відношення кількості відповідей, що збігаються з ключем, до числа 20: $K = x/20$

Показники, отримані заданою методикою, можуть коливатися від 0 до 1. Показники, близькі до 1, свідчать про високий рівень комунікативних чи організаторських схильностей; близькі до 0 – про низький рівень.

Оцінний коефіцієнт (K) – це первинна кількісна характеристика. Для якісної стандартизації результатів дослідження використовуються шкали оцінок, в яких тому чи іншому діапазону кількісних показників K відповідає визначена оцінка. Наприклад, у Вас кількість відповідей, що збіглися, виявилась рівною 19 за шкалою комунікативних схильностей і 16 – за

шкалою організаторських схильностей. Користуючись формулою, вираховуємо: $K(\text{ком}) = 19/20 = 0,95$ і $K(\text{орг}) = 16/20 = 0,8$

Записуємо результати досліджень у бланк відповідей і порівнюємо їх зі шкалами оцінок комунікативних та організаторських схильностей.

Шкала оцінок комунікативних схильностей

Коефіцієнт К	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Шкала оцінок організаторських схильностей

Коефіцієнт К	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,80	0,77-1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Інтерпретація результатів

Якщо Ви отримали оцінку “1”, то Вам властивий низький рівень схильностей до комунікативної та організаторської діяльності.

У тих, хто отримав оцінку “2”, розвиток комунікативних та організаторських схильностей на рівні нижче середнього. Ви не прагнете до спілкування, відчуваєте себе самотою в новій компанії, у вільний час любите бути на самоті, обмежуєте свої знайомства, переживаєте труднощі у встановленні контактів з людьми, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуєтесь в незнайомій ситуації, не відстоюєте свою думку, важко переживаєте образи. Не проявляєте ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникаєте прийняття самостійних рішень.

Якщо Ви отримали оцінку “3”, то для Вас характерний середній рівень комунікативних та організаторських схильностей. Ви прагнете до контакту з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, відстоюєте думку, плануєте роботу. Однак потенціал цих схильностей не характеризується високою

стійкістю. Вам необхідно серйозно зайнятися формуванням і розвитком комунікативних та організаторських схильностей.

Якщо Ви отримали “4”, то Вас можна віднести до групи людей з високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Ви не розгублюєтеся в новій ситуації, швидко знаходите друзів, постійно розширюєте коло знайомств, займаєтеся громадською діяльністю, допомагаєте близьким друзям, виявляєте ініціативу в спілкуванні, із задоволенням берете участь в організації громадських заходів, здатні приймати рішення в екстремальній ситуації.

Якщо Ви отримали оцінку “5”, то Вас можна віднести до групи людей з найбільш високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Для Вас характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Ви ініціативні, приймаєте самостійні рішення, відстоюєте свою думку. Ви легко почуваете себе в незнайомій компанії, любите й умієте організовувати різноманітні ігри, колективні справи.

При інтерпретації отриманих даних слід пам'ятати, що вони лише констатують наявний рівень комунікативних та організаторських схильностей у даний період розвитку особистості. Якщо результати тестування виявляться невисокими, то це зовсім не означає, що цих схильностей потенційно у Вас немає. Просто не були створені умови для їх виявлення й розвитку або у Вас не було нагальної потреби отримати необхідні вміння.

Опитувальник Томаса-Кілманна типи поведінки у конфлікті

Опитувальник Томаса-Кілманна: типи поведінки у конфлікті (The Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument, ТКІ) – одна з найпоширеніших методик діагностики поведінки особистості у конфліктній ситуації (у конфлікті інтересів). Автори тесту виходили з того, що не слід уникати конфліктів або вирішувати їх за будь-яку ціну, а потрібно вміти грамотно ними керувати, вони запропонували двомірну модель регулювання конфліктів, один вимір якої – поведінка особистості, заснована на увазі до інтересів інших людей; друге – поведінка, що передбачає ігнорування цілей оточуючих та захист власних інтересів.

Інструкція:

Виберіть один із двох варіантів, який більшою мірою відповідає вашим поглядам..

Текст

1.)

а) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

б) Краще ніж обговорювати, в чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми згодні.

2.)

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся залагодити справу з урахуванням усіх інтересів іншого та моїх власних.

3.)

а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого та зберегти наші стосунки.

4.)

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.)

а) Улагоджуючи спірну ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

6.)

а) Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.)

а) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

б) Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб досягти бажаного.

8.)

а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

б) Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають спільні інтереси.

9.)

а) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

б) Я докладую зусиль, щоб досягти свого.

10.)

а) Я твердо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.)

а) Насамперед я намагаюся ясно визначити, у чому полягають спірні питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

12.)

а) Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.

б) Я даю можливість іншим залишитись при своїй думці, якщо вони теж йдуть мені назустріч.

13.)

а) Я пропоную компромісний варіант.

б) Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14.)

а) Я повідомляю іншого про свою точку зору і питаю про його думку.

б) Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.

15.)

а) Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

б) Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16.)

а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого у перевагах моєї позиції.

17.)

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.)

а) Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому в чомусь залишитись при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19.)

а) Насамперед я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені питання та інтереси.

б) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно..

20.)

а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод та втрат для обох сторін.

21.)

а) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схилиюся до прямого обговорення проблем та їх спільного вирішення.

22.)

а) Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією та точкою зору іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.)

а) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.

б) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

24.)

а) Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25.)

а) Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.

б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.)

а) Я пропоную компромісну позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.

27.)

а) Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.)

а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

б) Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.)

а) Я пропоную компромісну позицію.

б) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.)

а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли досягти успіху.

Ключ до методики

№	Супер-ництво	Співпраця	Компроміс	Ухилення	Пристаосування
1	2	3	4	5	6
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А

16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А
Усього- го балів	12	12	12	12	12

Кількість балів, набрана індивідом по кожній шкалі, дає уявлення про рівень наявності в нього тенденції до відповідної форми поведінки в конфліктних ситуаціях.

Інтерпретація результатів

1. Суперництво (конкуренція). Людина, в якій переважає цей стиль, дуже енергійна й активна та воліє йти до вирішення конфлікту своїм шляхом, їй мало цікавить співпраця з іншими. Домагаючись свого, вона здатна на вольові рішення. Якщо мова йде про керівника, то це типовий представник жорсткого алгоритму управління. На «решітці менеджменту» це позиція 9.1.

Такий стиль може давати певний ефект, коли керівник має певну владу. Але застосовуючи подібний стиль вирішення проблем, коли точка зору даного суб'єкта розходиться з точкою зору більш високих керівників, можна «обпектися». Якщо Ви використовуєте цей підхід, то, якщо він дасть позитивний результат, Ви завоюєте нових прихильників; у випадку ж негативного результату у Вас з'являться додаткові супротивники, тому потрібно бути готовим до відповідальності.

2. Ухилення. Цей підхід у конфліктній ситуації можна реалізувати тоді, коли Ви особисто не зачеплені. Вам у даний момент не потрібно нагадувати всім про свої права і прерогативи, Вам вигідніше ухилитися від вирішення конфлікту. Ви можете використовувати цей стиль, коли обговорюється проблема життєво для Вас не дуже важлива, чи коли її вирішення не варте того, щоб витратити сили і наявні ресурси, чи коли Ви відчуваєте себе в безнадійному становищі. Відчуваючи себе неправим і розуміючи правоту іншого, теж можна удатися до цього стилю поведінки. У момент обговорення проблеми Ви можете спробувати внести нові нюанси в тему, вийти з кімнати чи зробити що-небудь таке, що відстрочить конфлікт. У даному випадку Ви йдете від проблеми, дозволяючи її вирішити іншому. Домагатися відстрочки рішення - не оптимальний вихід, якщо Ви розумієте, що все рівно програєте.

3. Пристосування. Стиль пристосування означає, що Ви дієте разом з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Цей стиль може бути виправданий у тих ситуаціях, у яких Ви не можете одержати перемоги, оскільки інша людина має більшу владу. Таким чином, Ви поступаєтеся й підкорюєтеся тому, чого хоче опонент. Якщо ж Вам здається, що Ви поступаєтеся у чомусь важливому і відчуваєте свою незадоволеність, то стиль пристосування буде неприйнятний. Це стосується і ситуації, коли Ви відчуваєте, що ця інша людина не збирається (на відміну від Вас) поступитись чимось і не оцінить Вашої делікатності і Ваших поступок. Розвинуте почуття асертивності могло б допомогти Вам у цих випадках. Стиль пристосування може трохи нагадувати стиль ухилення, оскільки Ви

можете використовувати його для одержання відстрочки у вирішенні проблеми. Однак основна відмінність полягає в тому, що Ви погоджуєтесь робити те, чого хоче опонент.

4. Стиль співпраці. У цьому випадку Ви відстоюєте свої інтереси, але намагаєтесь і співпрацювати з іншою людиною. Ви «викладаєте на стіл» потреби, турботи й інтереси обох сторін, а потім обговорюєте їх (це Вам буде зробити відносно легко, якщо Ви опанували навички асертованості).

Це гарний спосіб пошуку взаємовигідного результату і задоволення інтересів усіх сторін. Якщо ви обоє розумієте, у чому причина розбіжностей, то може з'явитися можливість разом шукати нові альтернативи чи виробити прийнятні компроміси.

Співпраця є мудрим підходом до задоволення інтересів обох сторін. Однак вона вимагає певних зусиль і необхідного психологічного настрою. Адже потрібно вміти пояснити свої бажання, вислухати один одного і разом шукати альтернативні рішення проблеми. Гнучкий алгоритм управління звичайно спирається на співпрацю при вирішенні проблем.

5. Стиль компромісу. Використовуючи цей стиль, Ви частково йдете на поступки, щоб одержати найбільш важливе для Вас у цей момент, а інша сторона робить те ж саме. Ви обмінюєтесь поступками, підготовлюючи ґрунт для прийняття компромісу, тобто рішення, що влаштовує всіх. Такі дії в деякій мірі можуть нагадувати і співпрацю. Однак у порівнянні зі співпрацею компроміс досягається трохи легше. Адже, якщо Ви поступаєтесь у чомусь, інший так само йде Вам назустріч. Ціль компромісу – обмін поступками і досягнення згоди на той період, що поки що влаштовує обох. Ціль співпраці – вироблення довгострокового взаємовигідного рішення. У ситуації компромісу сторони приходять до думки: «Ми не можемо реалізувати цілком свої бажання, отже, необхідно дійти рішення, з яким кожний з нас міг би змиритися».

Додаток Б

Психокорекційна програма для підлітків «Конструктивне спілкування в конфліктних ситуаціях»

ЗАНЯТТЯ 1. ЗНАЙОМСТВО ТА ПРАВИЛА ГРУПИ

Мета: створення довірчої атмосфери, мотивація до участі, знайомство учасників, прийняття групових норм.

Час: 90 хвилин

Матеріали: ватман/фліпчарт, маркери, стікери, бейджики, м'яч.

Хід заняття

1. Вступне слово тренера (5 хв)

Привітання, представлення тренера.

Короткий опис програми: «Ми збираємося на 8 занять, щоб краще розуміти себе й інших, навчитися вирішувати конфлікти без сварок та ефективно спілкуватися».

2. Вправа «Ім'я та риса» (15 хв)

Мета: знайомство учасників, створення невимушеної атмосфери.

Інструкція: Учасники по колу називають своє ім'я та одну позитивну рису характеру, яка починається на ту саму літеру, що й ім'я (наприклад: «Олена — відкрита», «Максим — мудрий»). Тренер починає першим.

Варіант ускладнення: наступний учасник спочатку повторює ім'я та рису попередника, потім називає свої.

3. Прийняття правил групи (20 хв)

Мета: створити безпечний простір, домовитися про норми взаємодії.

Інструкція:

Тренер пропонує учасникам відповісти на питання: «Що потрібно, щоб нам комфортно працювалося разом?» Усі пропозиції записуються на ватмані.

Базові правила (тренер додає, якщо учасники не назвали):

Правило	Пояснення
Єдиний голос (не перебиваємо)	Поважаємо час і думку іншого

Правило «стоп»	Маю право не відповідати або не брати участь вправі
Правило «тут і тепер»	Говоримо про те, що відчуваємо зараз
Конфіденційність	Не виносимо історії з групи назовні
Без оцінок	Не критикуємо відповіді інших («Я-повідомленнями» можна)
Активність	Краще спробувати й помилитися, ніж мовчати

Правила вивішуються на стіну протягом усіх занять.

4. Вправа «Мої очікування» (15 хв)

Мета: з'ясувати запити учасників, скоригувати програму.

Інструкція:

Кожен отримує стікер. Треба написати одне речення: «Я хочу, щоб після тренінгу я... (навчився/зрозумів/змінив у собі)». Стікери кріпляться на ватман. Тренер коментує, дякує, обіцяє враховувати.

5. Рефлексія «Коло підсумків» (10 хв)

Кожен по колу відповідає на запитання:

Що було сьогодні найцікавішим?

Що було незвичним або тривожним?

6. Ритуал прощання (5 хв)

Тренер дякує за роботу. Вправа «Долонька»: учасники обводять долоню на папері, на пальцях пишуть, що забирають із собою (одне слово). Папір забирають із собою.

ЗАНЯТТЯ 2. ЩО ТАКЕ КОНФЛІКТ?

Мета: усвідомлення причин і наслідків конфліктів; формування об'єктивного ставлення до конфлікту як до природного явища.

Час: 90 хвилин

Матеріали: ватман, маркери, картки з ситуаціями, м'яч.

Хід заняття

1. Привітання (5 хв)

Ритуал: «Побажай сусіду щось хороше на сьогодні».

2. Вправа «Асоціативний куш» (15 хв)

Мета: актуалізація знань про конфлікт.

Інструкція:

На ватмані в центрі пишеться слово **КОНФЛІКТ**. Учасники називають слова-асоціації (сварка, образа, крик, нерозуміння, війна, драма, а також – зростання, розвиток, рішення, діалог). Тренер фіксує всі варіанти без критики.

Обговорення:

Чому виникають суперечливі асоціації? (Конфлікт може бути руйнівним або конструктивним).

3. Мозковий штурм «Причини конфліктів» (20 хв)

Мета: виявити типові джерела конфліктів у повсякденному житті.

Інструкція: Учасники називають причини, тренер фіксує на дошці. Групує на:

Особистісні (образи, ревності, амбіції)

Комунікативні (непочування, нерозуміння)

Зовнішні (обмежені ресурси, правила, тиск)

Результат: висновок – конфлікт виникає через незбіг потреб, інтересів або поглядів.

4. Вправа «Мій конфліктний досвід» (30 хв)

Мета: дослідження власних реакцій у конфліктних ситуаціях.

Інструкція (робота в парах): Кожен згадує нещодавній конфлікт (з другом, батьками, учителем). Розповідає партнеру:

1. Що сталося?
2. Як я діяв/реагував?
3. Чим усе завершилося?
4. Що б я змінив у своїй поведінці?

Потім – обговорення в колі (за бажанням). Тренер підкреслює: важливо не засуджувати себе, а бачити можливості для змін.

5. Інформаційна хвилинка (10 хв)

Тренер коротко пояснює **типологію конфліктів** (внутрішньоособистісний, міжособистісний, груповий) та **стилі поведінки** (за К. Томасом): змагання, уникнення, пристосування, компроміс, співпраця. Акцент – на конструктивних стилях (компроміс + співпраця).

6. Рефлексія (7 хв)

Що нового я дізнався про конфлікт?

Як ця інформація допоможе мені в житті?

7. Завершення (3 хв)

Вправа «Іскра»: учасники стають у коло, торкаються долонями одна одної та передають «іскру» (легке потискання) по колу.

ЗАНЯТТЯ 3. ЕМОЦІЇ ПІД КОНТРОЛЕМ

Мета: формування навичок саморегуляції, розпізнавання власних емоційних станів та їх впливу на поведінку.

Час: 90 хвилин

Матеріали: картки з емоціями, «світлофор» (червоне/жовте/зелене коло на кожного учасника або на фліпчарті), запис спокійної музики.

Хід заняття

1. Привітання (5 хв)

«Який сьогодні мій колір?» – учасники по колу називають колір і пояснюють його своїм настроєм (наприклад: «у мене сьогодні помаранчевий – активний і трохи тривожний»).

2. Вправа «Світлофор емоцій» (25 хв)

Мета: навчитися розрізняти емоції за рівнем інтенсивності.

Інструкція:

Учасники отримують картки з різними емоціями (радість, гнів, сором,

тривога, спокій, захоплення тощо). Тренер читає ситуацію (наприклад: «тебе незаслужено звинуватили перед усім класом»). Учасники піднімають:

Червоний – сильна, емоція, не контролюю себе

Жовтий – помірна, я можу себе стримати

Зелений – спокійна або слабка емоція

Ситуації для аналізу:

1. Випадково розбив телефон друга.
2. Отримав несподівану п'ятірку.
3. Батьки скасували довгоочікувану подію.
4. Хтось поширив про тебе плітку.

Обговорення: одна й та сама подія може викликати різну інтенсивність – це нормально.

3. Інформаційна хвилинка «Тіло і емоції» (10 хв)

Тренер пояснює: емоції завжди відгукуються в тілі (гнів – напруга щелепи, кулаки; страх – дихання перехоплює, живіт стискається). Розпізнавання тілесних сигналів допомагає «перехопити» конфлікт до того, як ми встигли наговорити зайвого.

4. Дихальні вправи (20 хв)

Мета: опанувати швидкі техніки заспокоєння.

Інструкція:

Вправа 1. «Квадрат дихання»: вдих на 4 рахунки – затримка на 4 – видих на 4 – затримка на 4. Повторити 5 разів.

Вправа 2. «Задуй свічку»: глибокий вдих носом, довгий і плавний видих ротом, ніби задуваєш свічку.

Вправа 3. «Спокійне місце»: учасники заплющують очі (під музику) та уявляють безпечне місце (ліс, берег моря, кімнату). Тренер повільно описує деталі.

Після вправ – коротке обговорення: яка техніка сподобалася більше.

5. Рольова гра «Перша допомога емоціям» (20 хв)

Мета: тренування застосування дихальних вправ у змодельованій конфліктній ситуації.

Інструкція: Учасники в парах отримують маленький конфлікт (наприклад: однокласник постійно бере ручку без дозволу). Один грає роздратованого, інший – тренера, який нагадує «дихання квадратом». Потім міняються ролями.

6. Рефлексія (7 хв)

Яку емоцію мені найважче контролювати?

Яка техніка допоможе мені в реальній ситуації?

7. Завершення (3 хв)

Вправа «Копілка спокою»: кожен по колу називає одну річ, яка допомагає йому заспокоїтися (музика, прогулянка, обійми кота, душ).

ЗАНЯТТЯ 4. УМІННЯ СЛУХАТИ І ЧУТИ

Мета: розвиток навичок активного слухання як основи ефективної комунікації та запобігання конфліктам.

Час: 90 хвилин

Матеріали: картки з фразами, призи/наклейки для заохочення.

Хід заняття

1. Привітання (5 хв)

«Передай посмішку»: учасники мовчки, лише очима та губами, передають посмішку сусідові.

2. Вправа «Зіпсований телефон» (15 хв)

Мета: наочна демонстрація того, як спотворюється інформація при передачі.

Інструкція: Група сідає в лінію/коло. Перший учасник отримує фразу (наприклад: «Петро сказав, що завтра зустріч перенесена на третю годину, але це не точно»). Шепотом передає наступному. Останній вимовляє результат. Порівнюємо з оригіналом.

Обговорення:

Чому інформація спотворюється?

Що допомагає почути людину точно?

3. Інформаційна хвилинка «Активне слухання» (15 хв)

Тренер пояснює правила активного слухання:

Що робити	Що не робити
Дивитися в очі (без пантелику)	Перебивати
Перепитувати: «Правильно я зрозумів, що...»	Давати поради без запити
Віддзеркалювати емоцію: «Я бачу, ти засмучений»	Оцінювати («ти неправий»)
Промовляти короткі підтримки: «ага», «так», «розумію»	Завершувати фрази за людину

Ключова формула активного слухання:

Ти відчуваєш [емоція], тому що [причина]. Я правильно зрозумів?
Наприклад: «Ти засмучений, тому що тебе не запросили на вечірку. Так?»

4. Вправа «Активний слухач» (30 хв)

Мета: тренування навичок активного слухання в парі.

Інструкція: Учасники об'єднуються в трійки: мовець (розповідає проблему 2 хв), слухач (застосовує активне слухання), спостерігач (фіксує помилки та успіхи). Потім ролі змінюються.

Теми для розповіді (обирають самі або з карток):

Ситуація, коли мене не почули.

Випадок, коли я образився через непорозуміння.

Історія про те, як мені допомогло просте слухання.

Після трьох раундів спостерігачі діляться спостереженнями.

5. Підсумковий аналіз (20 хв)

Мета: закріплення усвідомлення цінності активного слухання.

Групова дискусія:

Що відчуває людина, коли її по-справжньому слухають?

Як активне слухання допомагає зупинити конфлікт на початку?

Чому активне слухання важке (що заважає)?

6. Рефлексія (5 хв)

Кожен закінчує речення: «Сьогодні я зрозумів, що слухати – це...».

7. Завершення (5 хв)

Вправа «Комплімент слухачеві»: учасники по колу дякують сусідові за щось, пов'язане зі слуханням («дякую, що ти почув мене на перерві»).

ЗАНЯТТЯ 5. Я-ПОВІДОМЛЕННЯ ЗАМІСТЬ ЗВИНУВАЧЕНЬ

Мета: навчання екологічному вираженню почуттів через техніку «Я-повідомлення» для зниження конфліктогенності комунікації.

Час: 90 хвилин

Матеріали: картки з готовими конфліктними фразами, роздаткові пам'ятки.

Хід заняття

1. Привітання (5 хв)

«Долонька успіху»: учасники торкаються долонь один одного по колу зі словами «Я радий(а), що ми разом».

2. Вправа «Ти-повідомлення і Я-повідомлення» (20 хв)

Мета: показати різницю між звинуваченням та вираженням власних почуттів.

Інструкція:

Тренер записує на дошці дві колонки.

Ситуація: друг запізнився на 20 хвилин без попередження.

Ти-повідомлення (звинувачення)	Я-повідомлення (почуття + причина)
«Ти завжди запізнюєшся, ти егоїст!»	«Я хвилювався, коли ти не прийшов вчасно, бо з тобою могло щось статися»
«Ти мене не поважаєш»	«Я відчуваюся ніяково, коли чекаю сам»

Правило Я-повідомлення (формула): «Я відчуваю [НАЗВА ЕМОЦІЇ], коли ти [КОНКРЕТНА ДІЯ], тому що [ПРИЧИНА ДЛЯ МЕНЕ]. Я б хотів(ла) [БАЖАНА ДІЯ]»

3. Складання Я-повідомлень (25 хв)

Мета: тренування формулювань.

Інструкція (індивідуально, потім у малих групах): Учасники отримують картки з «важкими» ситуаціями. Треба переробити звинувачення на Я-повідомлення.

Ситуації:

1. Батьки перевіряють твій телефон без дозволу.
2. Учитель поставив низьку оцінку, бо ти заважав на уроці (хоча тебе спровокували).
3. Сусід по парті постійно відволікає розмовами.
4. Друзі не покликали тебе в кіно.

Потім 2-3 учасники зачитують свої варіанти, група допомагає вдосконалити.

4. Рольові ігри «Конфлікт майстерні» (30 хв)

Мета: застосування Я-повідомлень у живій взаємодії.

Інструкція: Учасники в парах отримують картку з ролями (наприклад: «ти – батько, який хвилюється, дитина повернулася о 23:00 без попередження»; «ти – дитина, яка забула час, але цього разу не спеціально»). Розігрують сцену, обов'язково використовуючи Я-повідомлення. Потім – загальний зворотний зв'язок.

Додаткові теми для сценок:

- Ти не підготував спільний проєкт (через хворобу). Партнер звинувачує.
- Сусід слухає гучну музику під час твого відпочинку.

5. Рефлексія «Що змінилося?» (7 хв)

- Якою була моя звичайна реакція в конфліктах до заняття?
- Що мені було важко сформулювати сьогодні?

6. Завершення (3 хв)

Роздаються пам'ятки з формулою Я-повідомлення. Вправа «Я дякую собі за...» (кожен промовляє вголос, за що він дякує собі на цьому занятті).

ЗАНЯТТЯ 6. ЯК ВИРІШУВАТИ СУПЕРЕЧКИ МИРНО

Мета: опанування стратегій конструктивного вирішення конфліктів (компроміс та співпраця).

Час: 90 хвилин

Матеріали: картки з кейсами, ватман для «драбини миру».

Хід заняття

1. Привітання (5 хв)

«Листівка дружби»: учасники по колу передають уявну листівку з компліментом сусідові.

2. Актуалізація (10 хв)

Тренер нагадує стилі поведінки в конфлікті (змагання, уникнення, пристосування, компроміс, співпраця). Коротке опитування: «Який стиль я найчастіше використовую?».

3. Вправа «Пошук компромісу» (30 хв)

Мета: навчитися знаходити рішення, яке частково задовольняє обидві сторони.

Інструкція (малі групи по 3-4 особи): Кожна група отримує одну конфліктну ситуацію. Завдання – запропонувати **3 варіанти рішення** (від поганого до оптимального), обирають найкращий.

Ситуації для груп:

- 1. Кімната на двох.** Один любить порядок і рано лягає, другий – творчий безлад і працює вночі.
- 2. Гроші на подарунок.** У класі зібрали гроші на спільний подарунок учителю. Одна половина хоче купити канцелярію, інша – чайний набір.
- 3. Сімейний відпочинок.** Батьки хочуть на море, дитина – у гори.

Презентація рішень. Тренер підкреслює: **компроміс** – це коли кожен отримує не все, але й не втрачає все.

4. Інформаційна хвилинка «Драбина миру» (15 хв)

Тренер малює алгоритм конструктивного розв'язання конфлікту:

№	Крок
1	Зупинитися (зробити паузу, дихання)
2	Назвати свої почуття через Я-повідомлення
3	Послухати іншого (активне слухання)
4	Визначити (<i>разом</i>) справжню причину — потребу, а не позицію («мені потрібен спокій», а не «ти маєш вимкнути музику»)
5	Запропонувати якнайбільше варіантів (навіть абсурдних)
6	Вибрати варіант, який влаштовує обох (компроміс або співпраця)
7	Перевірити: «Як ми зрозуміємо, що конфлікт вичерпано?»

Учасники перемальовують драбину в зошити.

5. Розбір кейсів (20 хв)

Мета: застосування «драбини» до конкретних історій.

Учасники в парах отримують кейс (короткий опис сварки з життя підлітків).

За 5 хвилин опрацьовують кроки. Потім – обговорення в колі.

Приклад кейсу: Два друга готуються до спільного виступу. Один вважає, що презентацію потрібно зробити яскравою з картинками. Другий – строго офіційною. Конфлікт переходить у сварку.

6. Рефлексія (7 хв)

Який крок драбини миру для мене найважчий?

Коли я готовий використати компроміс, а коли ні?

7. Завершення (3 хв)

Вправа «Коло миру»: учасники беруться за руки і створюють спільне коло, промовляючи: «Я обираю мир (у собі, з іншими)».

ЗАНЯТТЯ 7. ЕМПАТІЯ І ПОШАНА

Мета: розвиток здатності розуміти почуття, думки та позицію іншої людини (емпатії) та формування поважливого ставлення до відмінностей.

Час: 90 хвилин

Матеріали: картки з ролями, скринька/капелюх для «анонімних історій».

Хід заняття

1. Привітання (5 хв)

«Подаруй промінь»: учасники стоять у колі, тримаються за руки, заплющують очі та уявляють, як із їхніх рук виходить тепле світло до сусіда.

2. Вправа «Стань на моє місце» (25 хв)

Мета: тренування емпатії через рольову гру.

Інструкція: Учасники витягують картки з описами ролей:

Роль	Характеристика
Новачок у класі	Переїхав три дні тому, нікого не знає, соромиться заговорити
Учитель, який зробив помилку в оцінці	Боїться втратити авторитет
Дитина, яку вдома постійно порівнюють із старшим братом	Втомилася, почувається «недостатньо хорошою»
Старенький сусід	Чує погано, самотній, дратується через дрібниці

Учасник виходить перед групою, отримує ситуацію (наприклад: «ти новачок, тебе не покликали грати у футбол»). Група намагається **відгадати**, що він відчуває, а потім пропонує, які слова підтримки йому потрібні.

Обговорення:

Коли ми найчастіше не можемо зрозуміти іншого?

Що допомагає «стати на місце»?

3. Робота в парах «Історія без слів» (20 хв)

Мета: емпатія через невербальне сприйняття.

Інструкція: Один учасник розповідає сумну/складну життєву історію (вигадану або реальну, але без надто болючих деталей) **упродовж 1,5 хвилини**. Другий **мовчки** слухає, лише очима та мімікою показуючи

розуміння. Потім міняються. Після кожної розповіді слухач відтворює, що, на його думку, відчував мовець.

4. Вправа «Скринька анонімних образ» (20 хв)

Мета: усвідомлення, що за «поганою» поведінкою часто стоїть біль.

Інструкція: Учасники анонімно (на маленьких папірцях) дописують речення: «Мені було боляче/прикро, коли...». Папірці збираються до скриньки. Тренер витягує кілька та зачитує (без ідентифікації).

Група обговорює:

Яка спільна риса цих образ?

Що б я сказав цій людині, якби вона була поруч?

Чи може людина, яка ображає інших, сама бути пораненою?

Важливо: тренер підтримує атмосферу безпеки, не дозволяє висміювати чи коментувати чийсь образи.

5. Вправа «Повага до відмінностей» (15 хв)

Мета: навчитися бачити цінність різних поглядів.

Інструкція:

Група ділиться на дві частини за будь-якою ознакою (наприклад: хто любить кішки – праворуч, собаки – ліворуч). Кожна сторона наводить аргументи, чому їхній вибір кращий, але робить це у формі: «Я поважаю, що ти любиш Х, але для мене важливіше Y, тому що...».

Обговорення:

Чи можна поважати вибір іншого, навіть якщо не згоден?

Що таке «повага» у ваших стосунках?

6. Рефлексія (5 хв)

Яку емоцію сьогодні було найважче визнати?

Кого з учасників я сьогодні зрозумів краще?

7. Завершення (3 хв)

Вправа «Дякую за те, що ти...»: кожен по колу звертається до сусіда з правого боку: «Дякую за те, що ти (якість, вчинок під час тренінгу)».

ЗАНЯТТЯ 8. Я ЗМІНИВСЯ: ЗАКРІПЛЕННЯ ТА ПІДСУМКИ

Мета: закріплення набутих навичок, усвідомлення особистісних змін, завершення групового процесу, зворотний зв'язок.

Час: 90 хвилин

Матеріали: стікери, аркуші для «Моїх досягнень», скринька/конверти для зворотного зв'язку, сертифікати/символічні подарунки, плакат з очікуваннями (з першого заняття).

Хід заняття

1. Привітання (5 хв)

«Я такий самий, але інший»: учасники по колу називають одну річ, яка в них залишилася незмінною за час тренінгу, та одну – яка змінилася.

2. Розминка «Клубок» (10 хв)

Мета: символічне відображення зв'язку в групі.

Інструкція: Учасники стають у коло. Тренер тримає клубок ниток. Він промовляє: «Я дякую (ім'я) за те, що...», називаючи внесок учасника в роботу групи, і кидає йому клубок, залишаючи кінець нитки в себе. Той робить те саме наступному. Утворюється павутиння. Потім усі разом піднімають руки вгору (павутиння не рветься) – символ спільної роботи.

3. Вправа «Мої досягнення» (20 хв)

Мета: саморефлексія змін та фіксація результатів.

Інструкція: Кожен отримує аркуш із таблицею. Завдання – заповнити (10 хв самотійно), потім за бажанням поділитися одним пунктом.

До тренінгу	Тепер	Приклад із життя
У конфлікті я зазвичай...	А тепер я пробую...	(ситуація за останній тиждень)
Мені було важко...	Я навчився...	
Я не вмів(ла)...	Умію...	

Додатково: можна намалювати «термометр змін» (від 0 до 10 – наскільки я став/ла краще розуміти конфлікти та себе).

4. Загальний аналіз «Що спрацювало?» (20 хв)

Тренер вивішує плакат із очікуваннями (Заняття 1). Учасники по черзі коментують:

Які очікування справдилися, які – ні (чому)?

Яка вправа була найкориснішою/найскладнішою/найнесподіванішою?

Тренер підсумовує основні теми: активне слухання, Я-повідомлення, дихання, драбина миру, емпатія. Дякує групі за активність.

5. Анонімний зворотний зв'язок «Лист тренеру» (10 хв)

Мета: отримати чесну оцінку програми для майбутнього вдосконалення.

Інструкція: Учасники анонімно (без підпису) дописують 3 речення:

1. Найкраще в тренінгу було...
2. Найгірше/що заважало...
3. Моя порада тренеру (або побажання групі).

Папірці складаються в окремий конверт/скриньку.

6. Завершальний ритуал «Скринька ресурсів» (15 хв)

Мета: створити емоційний ресурс, до якого можна повернутися після тренінгу.

Інструкція:

Кожен учасник на окремому аркуші пише **одну фразу**, яку він хоче почути в майбутньому у складній ситуації. Наприклад: «Ти впораєшся», «Ти маєш право на помилку», «Я поруч, навіть якщо мовчу». Аркуші складаються в спільну скриньку. Наприкінці тренер пропонує кожному витягнути **один випадковий аркуш** (не свій) – це «послання долі» або ресурс на майбутнє.

7. Вручення сертифікатів/пам'яток (7 хв)

Тренер вручає кожному символічний сертифікат учасника тренінгу «Конфліктолог-початківець» або збірну пам'ятку з головними техніками (дихання, Я-повідомлення, драбина миру, правила активного слухання).

8. Фінальне коло (3 хв)

Учасники стають у коло, кладуть руки одне одному на плечі (або просто тримаються за руки), промовляють разом: «Ми вміємо домовлятися!» (або інший гасло, вибраний групою).

ДОДАТКИ (матеріали для тренера)

Роздаткова пам'ятка для учасників (на 5-е заняття)

Формула Я-повідомлення:

1. Я відчуваю (**емоція**)
2. Коли ти (**конкретна дія без оцінки**)
3. Тому що (**вплив на мене**)
4. Я хотів би/хотіла б (**бажана дія**)

Приклад: «Я засмучений, коли ти вимикаєш комп'ютер без попередження, тому що я втрачаю незбережені файли. Я хотів би, щоб ми домовилися про час».

Роздаткова пам'ятка «Драбина миру» (на 6-е заняття)

(див. пункт 4 заняття 6 – перелік кроків).

Поради тренеру щодо ведення групи

1. **Безпека понад усе.** Якщо учасник плаче/тривожиться – не змушуйте продовжувати, запропонуйте підтримку або право вийти.
2. **Час.** Кожне заняття розраховане на 90 хв. Якщо менше – скорочуйте рефлексію або розминку.
3. **Реальні історії.** Дозволяйте, але без імен та ідентифікаторів. Наголошуйте на конфіденційності.
4. **Гумор.** Використовуйте легкий гумор, але не висміюйте жодних учасників.
5. **Адаптація.** Для молодшої аудиторії (11-13 років) більше ігрових вправ, менше теорії. Для дорослих – більше реальних кейсів із роботи/стосунків.