

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту (ФЕМ)

(повна назва факультету)

Кафедра психології

(повна назва кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

бакалавр

(назва освітнього ступеня)

на тему: "Дослідження зв'язку розвитку комунікативних навичок і рівня
конфліктності підлітків"

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу, групи БП-41
спеціальності 053 психологія

(шифр і назва спеціальності)


(підпис)

УПИРЕНКО Ю.С
(прізвище та ініціали)

Керівник


(підпис)

Періг І. М
(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль


(підпис)

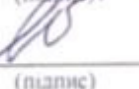
Періг І. М
(прізвище та ініціали)

В. о. зав. кафедри


(підпис)

Чорна І. М
(прізвище та ініціали)

Рецензент


(підпис)

Рудакевич М. І
(прізвище та ініціали)

Тернопіль
2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОНФЛІКТНОСТІ У ПІДЛІТКОВОМУ ВІЦІ.....	9
1.1.Психологічні особливості підліткового віку та їх прояв у міжособистісній взаємодії.....	9
1.2.Поняття та структура комунікативних навичок у сучасній психології.....	12
1.3.Природа, види та детермінанти конфліктної поведінки в підлітковому середовищі.....	13
1.4.Взаємозв'язок між рівнем сформованості навичок спілкування та стратегіями поведінки в конфлікті.....	16
Висновок до розділу I.....	19
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СПІЛКУВАННЯ ТА КОНФЛІКТНОСТІ СУЧАСНИХ ПІДЛІТКІВ.....	21
2.1.Обґрунтування програми та методів діагностики комунікативної та конфліктної сфер особистості.....	21
2.2.Аналіз результатів діагностики рівня розвитку комунікативних здібностей підлітків.....	23
2.3.Дослідження домінуючих стратегій поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях.....	26
2.4.Кореляційний аналіз зв'язку між показниками комунікативної компетентності та рівнем конфліктності.....	29
Висновок до розділу II.....	32

РОЗДІЛ ІІІ. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ЗАСІБ ЗНИЖЕННЯ КОНФЛІКТНОСТІ ПІДЛІТКІВ.....	34
3.1.Психолого-педагогічні умови формування конструктивної комунікації у підлітків.....	34
3.2.Розробка програми психологічного тренінгу з розвитку комунікативних навичок та комунікативної компетентності.....	37
3.3.Методичні рекомендації для педагогів та батьків щодо профілактики конфліктності підлітків засобами конструктивної взаємодії.....	52
Висновок до розділу ІІІ.....	55
РОЗДІЛ ІV. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ	57
4.1.Нормативно-правові вимоги та санітарно-гігієнічні умови організації роботи психолога в закладі освіти.....	57
4.2.Психологічна безпека учасників, профілактика травматизму та дії у надзвичайних ситуаціях.....	60
Висновок до розділу ІV.....	64
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	68
ДОДАТКИ.....	75

ВСТУП

Актуальність теми. Період підліткового віку характеризується інтенсивними психологічними та соціальними змінами, що безпосередньо впливають на формування системи міжособистісних відносин. У цей час відбувається активний розвиток самосвідомості, формування особистісної ідентичності, переоцінка цінностей та розширення кола соціальної взаємодії. Підлітки все частіше вступають у різноманітні комунікативні ситуації, що вимагають уміння ефективно висловлювати власні думки, враховувати позицію співрозмовника, регулювати емоційні реакції та конструктивно вирішувати суперечності.

Разом із тим у підлітковому середовищі спостерігається підвищений рівень конфліктності. Причинами цього можуть виступати емоційна нестабільність, недостатній розвиток навичок конструктивного спілкування, труднощі у саморегуляції та низький рівень сформованості соціально-комунікативної компетентності. Унаслідок цього конфлікти між підлітками, а також у взаємодії з дорослими можуть набувати деструктивного характеру, що негативно позначається на психологічному кліматі в учнівських колективах та процесі соціалізації особистості.

Перед науковцями-психологами, педагогами, конфліктологами вже давно гостро постала проблема конфліктності та комунікативності у міжособистісних взаємовідносинах осіб підліткового віку.

Дослідження природи конфлікту та комунікативних процесів першими почали розробляти закордонні вчені, зокрема Р. Дарендорф, Л. Козер, Г. Зіммель, К. Левін, Т. Шибутані, Дж. Мід, Е. Берн.

В межах загального психолого-педагогічного напрямку цю проблему вивчали такі українські науковці як Т. Титаренко, Н. Грішина, О. Донченко, В. Воронкова, А.

Ішмуратов, М. Пірен, Н. Чепелева. Питання вирішення конфліктів у системі освіти висвітлювали Г. Ложкін, Н. Пов'якель, М. Цюрупа.

Дослідження комунікативних стратегій та тактик у міжособистісному спілкуванні здійснювали Ф. Бацевич, Л. Білоконенко, Н. Білоус.

В. Абрамова, В. Андрєєва, Ф. Бородкін, Ф. Василюк, А. Гусєва, Є. Зайцева, І. Зимня, А. Кармін, М. Лебедева у своїх спеціальних дослідженнях присвятили увагу вивченню різних видів конфліктів, конфліктних ситуацій, рівнів і стадій розвитку конфліктів.

Останні дослідження акцентують увагу на вивченні питань конфліктного дискурсу та комунікативної толерантності в умовах сучасного соціокультурного середовища (психологічний аналіз конфліктних комунікативних ситуацій, бар'єри спілкування, типологія конфліктних ситуацій).

У сучасних умовах освітнього середовища питання розвитку комунікативних навичок підлітків набуває особливої ваги. Формування здатності до ефективного діалогу, емпатійного розуміння, конструктивного розв'язання суперечностей розглядається як важлива передумова гармонійної міжособистісної взаємодії. Саме тому дослідження взаємозв'язку між рівнем розвитку комунікативних навичок і проявами конфліктної поведінки підлітків має не лише теоретичне, а й практичне значення, оскільки дозволяє визначити психологічні механізми зниження конфліктності та розробити ефективні програми формування культури спілкування.

З огляду на зазначене, проблема вивчення зв'язку розвитку комунікативних навичок і рівня конфліктності підлітків є актуальною як для сучасної психологічної науки, так і для практики психолого-педагогічної роботи з учнівською молоддю.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування та емпіричне вивчення взаємозв'язку між рівнем розвитку комунікативних навичок і рівнем конфліктності підлітків, а також визначення шляхів формування конструктивної комунікації як засобу зниження конфліктної поведінки.

Згідно з метою нашого дослідження запропоновано такі **завдання:**

1. Визначити теоретичні підходи до дослідження взаємозв'язку між рівнем розвитку комунікативних навичок та стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях;
2. Обґрунтувати програму емпіричного дослідження та підібрати методики діагностики комунікативних здібностей і конфліктності підлітків;
3. Дослідити домінуючі стратегії поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях та встановити взаємозв'язок між показниками комунікативної компетентності й рівнем конфліктності.
4. Розробити програму психологічного тренінгу, спрямовану на розвиток комунікативних навичок, комунікативної гнучкості та асертивної поведінки підлітків.
5. Сформулювати методичні рекомендації для педагогів і батьків щодо профілактики конфліктності підлітків засобами конструктивної взаємодії;

Об'єктом дослідження є комунікативна та конфліктна сфера особистості підлітків.

Предметом дослідження виступає взаємозв'язок між рівнем розвитку комунікативних навичок та проявами конфліктності у підлітковому віці.

Гіпотеза дослідження: припускається, що рівень розвитку комунікативних навичок у підлітків пов'язаний із рівнем їхньої конфліктності. Чим вищою є комунікативна компетентність, тим нижчим є рівень конфліктності та більш конструктивними є стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз, порівняння, узагальнення, систематизація та синтез наукової літератури з проблеми розвитку комунікативних навичок і конфліктності підлітків;

- емпіричні: тест комунікативної толерантності В.В. Бойка, методика «Оцінка рівня конфліктності особистості», опитувальник Томаса-Кілманна (в адаптації Н.В. Гришиної), спостереження, анкетування;

- методи математичної статистики: описова статистика (обчислення середніх значень, стандартних відхилень, частотного розподілу), кореляційний аналіз за Пірсоном для визначення взаємозв'язків між досліджуваними показниками, Т-критерій Вілкоксона для залежних вибірок з метою оцінки ефективності формувального впливу.

Експериментальна база дослідження: у вибірку дослідження увійшло 36 підлітків віком 13-17 років (18 дівчат, 18 хлопців). Основний масив становили учні загальноосвітньої школи №13 ім. Андрія Юркевича (22 особи), решту – студенти коледжів м.Тернопіль.

Теоретична і практична значимість роботи: у роботі систематизовано та поглиблено уявлення про зв'язок комунікативних навичок із конфліктністю в підлітковому віці. Виявлено поєднання високої комунікативної інтолерантності з пасивно-приспосувальними й унікаючими стратегіями поведінки в конфлікті. Обґрунтовано чотири психолого-педагогічні умови формування конструктивної комунікації (суб'єкт-суб'єктна взаємодія, психологічна безпека, просвітництво, інтеграція інтерактивних форм), які становлять цілісну систему впливу. Уточнено роль асертивності як психологічної альтернативи як агресивному суперництву, так і пасивному пристосуванню. Розроблено авторську тренінгову програму: «Конструктивна комунікація: шлях до порозуміння» (8 занять, 12 год). Запропоновано диференційовані методичні рекомендації для вчителів (алгоритм реагування на гострий конфлікт, елементи шкільної медіації) та для батьків (техніки «Я-висловлювань», правила поведінки під час сімейних суперечок).

Структура та обсяг роботи. Робота складається з вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що налічує 62 найменування та 3 додатків. Загальний обсяг роботи становить 74 сторінки, вміщує 10 таблиць та 2 рисунки.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОНФЛІКТНОСТІ У ПІДЛІТКОВОМУ ВІЦІ

1.1. Психологічні особливості підліткового віку та їх прояв у міжособистісній взаємодії

Підлітковий вік традиційно розглядається як один із найскладніших і найдинамічніших періодів онтогенезу, коли відбувається кардинальна перебудова всіх сфер особистості – від фізіологічних змін до соціально-психологічних трансформацій. “Вік” є тим показником, який вказує на ступінь потенційної можливості реалізації особистістю життєвих планів. Це критерій реального освоєння певних соціальних ролей, причому цей зв’язок може бути прямим і опосередкованим. Вік пов’язує між собою фізичний час існування, біологічні зміни та психологічні реакції; об’єднує хронологічні та змістові властивості часу – саму тривалість існування та конкретну фазу життя. У кожному віці людина має унікальне, характерне для неї поєднання психологічних і поведінкових особливостей, яке за його межами не повторюється [36, с. 677].

У вітчизняній і зарубіжній психології вікові межі цього етапу варіюються залежно від підходу: за Л. С. Виготським, це період від 13 до 17-18 років із чітко виокремленою «кризою 13 років», за Д. Б. Ельконіним – підлітковий вік (10-11 – 14-15 років) і рання юність (13-14 – 16-17 років).

На кожній стадії індивід має зробити життєво важливий вибір між прогресом і регресом, інтеграцією і затримкою. Людина має навчитися розрізняти ситуації, в яких слід адекватно проявляти елементи того й іншого, наприклад довіри й недовіри. Відчуття ідентичності завжди містить в собі позитивні й негативні елементи, в нього входить те, чим людина хоче стати, і чим вона стати на бажане [8, с. 3].

Провідною діяльністю підліткового віку стає інтимно-особистісне спілкування з однолітками. Саме в ньому підліток практично освоює моральні норми, цінності та способи взаємодії, формує особистісну рефлексію та самосвідомість. Спілкування з однолітками дає можливість підлітку реалізувати потребу в самоствердженні, перевірити власні якості в реальних соціальних ситуаціях і отримати підтримку, якої часто бракує в родині.

О. М. Леонт'єв виділяє три ознаки провідної діяльності. По-перше, в межах провідної діяльності виникають і диференціюються нові види діяльності. По-друге, у процесі провідної діяльності формуються і перебудовуються окремі психічні функції. По-третє, від неї залежить центральне новоутворення розвитку. Будь-яка діяльність робить свій внесок у психічний розвиток. Провідною є не та діяльність, на яку витрачається більше часу, а діяльність, яка дає можливість найбільш інтенсивного розвитку у певний віковий період [25, с. 27].

Вагоме психологічне новоутворення віку – почуття дорослості. Воно представляє собою новий рівень домагань, що передбачає майбутнє становище, якого підліток ще не досяг. Підлітковий вік має новий рівень розвитку нервової діяльності, тому протягом цього періоду відбуваються зміни в психіці. В дівчат спостерігається виражена тенденція до порушень емоційного плану – підвищена образливість, плаксивість, безпричинна зміна настрою, у хлопців – зміна поведінки і рухових реакцій. Бути «своїм» серед однолітків важливо для підлітка. Іншими словами, це почуття належності. Саме мода, є засобом самовираження, комунікації, ідентифікації. Характерні риси цього віку – чутливість, часта різка зміна настрою, острах глузувань, зниження самооцінки. У цей час індивід має підвищену збудливість, імпульсивність. Провідна діяльність в підлітковому віці – це інтимно-особистісне спілкування з однолітками. Основні психологічні потреби підлітка – бути приналежним до групи, прагнення до спілкування з однолітками, прагнення до самостійності і незалежності, до «емансипації» від дорослих, до визнання своїх прав з боку інших людей [1, с. 456].

Емоційна сфера підлітка характеризується значними акцентуаціями характеру, підлітковим егоцентризмом і емоційною лабільністю. Егоцентризм проявляється в переконанні, що власні переживання унікальні та зрозумілі лише йому, що ускладнює сприйняття іншої людини як рівноправного партнера [6, с. 33]. Різкі зміни настрою – від ейфорії до апатії – призводять до непередбачуваності реакцій у спілкуванні: сьогодні підліток може бути відкритим і щирим, а завтра – замкненим або агресивним. Акцентуації характеру посилюють ці прояви: гіпертимний тип шукає яскравих емоцій у групі, шизоїдний – уникає поверхневих контактів, демонстративний – прагне уваги будь-якою ціною. В підлітковому віці від типу акцентуацій характеру, в значній мірі, залежать особливості поведінки в різноманітних умовах і під впливом різних ситуацій. Опираючись на знання того чи іншого типу, можна прогнозувати поведінку в певних ситуаціях. Можна передбачити ті психологічні фактори, які швидше всього здатні призвести до саморуйнування поведінки, а також ті форми, в які вона може перевтілитися [53, с.736].

Реакції емансипації та групування є одним із найяскравіших проявів підліткових змін у міжособистісній взаємодії. Підліток особливо потребує бути частиною групи, адже саме в ній він отримує визнання, підтримку та можливість самореалізації. Група однолітків стає референтною: її норми часто важливіші за батьківські. Це змінює манеру спілкування – від індивідуальних контактів до колективних норм, жаргону, спільних ритуалів. Водночас групування посилює конформізм: страх бути «не таким» може призводити до копіювання поведінки лідерів групи, навіть якщо вона суперечить внутрішнім переконанням.

Таким чином, внутрішні психологічні зміни підлітка – криза, провідна діяльність, новоутворення, емоційна нестабільність – безпосередньо визначають специфіку його зовнішніх контактів, роблячи їх одночасно джерелом розвитку і потенційних конфліктів.

1.2. Поняття та структура комунікативних навичок у сучасній психології

Комунікативні навички в сучасній психології визначаються як інтегрована здатність особистості ефективно передавати та сприймати інформацію, встановлювати та підтримувати контакт, регулювати власну поведінку в процесі взаємодії. Це не просто технічні вміння, а комплекс психологічних процесів, що забезпечують соціальну адаптацію та особистісний розвиток. У широкому розумінні комунікативні навички – це здатність до конструктивного діалогу, де враховуються інтереси обох сторін, емоційний фон і контекст ситуації [22, с. 113].

Структура спілкування включає три взаємопов'язані сторони: комунікативну, інтерактивну та перцептивну. Комунікативна сторона полягає в обміні інформацією – вербальними (мова, текст) та невербальними (міміка, жести, інтонація) засобами. Інтерактивна сторона охоплює організацію спільної діяльності: координацію дій, розподіл ролей, досягнення спільної мети. Перцептивна сторона – це процес взаємного сприйняття та розуміння, коли учасники спілкування інтерпретують один одного крізь призму власних установок, стереотипів і емоцій. Цілісність цих трьох сторін зумовлює сприйняття спілкування як нелінійного процесу, а динамічної системи, у якій порушення однієї зі складових неминуче впливає на інші.

Комунікативні здібності – це поєднання навичок і вмінь, необхідних для ефективного спілкування. Якщо говорити про здатність людини розв'язувати міжособистісні конфлікти, то помічаємо, що для успішного їх розв'язання вона повинна мати відповідний набір умінь і навичок, що можна визначити як частину комунікативної культури та комунікативної компетенції – конфліктну компетенцію. Б.І Хасан говорить, що при визнанні розбіжного характеру процесу розвитку необхідно враховувати таку важливу особливість ефективної продуктивнокомунікаційної діяльності, як конфліктні компетентності. Він вважає, що напрям і результати процесу міжособистісного спілкування залежать від

здатності індивідів конфліктувати один з одним. Тому конфліктна компетентність є складовою загальної комунікативної компетентності, яка включає розуміння про потенційних стратегій поведінки в конфлікті та вміння повноцінно реалізувати ці стратегії в конкретних життєвих ситуаціях. На його думку, конфліктна компетентність – це здатність утримувати суперечності в продуктивній формі конфлікту, що сприятиме його розв'язанню [31, с. 46].

Соціальні мережі, месенджери та онлайн-спілкування сприяють розвитку навичок письмового спілкування, швидкого обміну інформацією та налагодження контактів з людьми з усього світу. Однак, надмірне використання цифрових технологій здатне призвести до втрати навичок живої комунікації, розвитку соціальної ізоляції та залежності від віртуального простору. Результати досліджень підтверджують ці тенденції. Зокрема, у дослідженні С. Поплавської зазначено, що надмірне використання цифрових медіа може призвести до деформації ціннісних орієнтирів підлітків та зниження якості їхнього реального спілкування. Також, у роботі А. Бабія та Т. Браніцької підкреслюється, що соціальні мережі можуть сприяти розвитку комунікативних навичок, але водночас існують ризики, пов'язані з недостатнім розвитком невербальних елементів комунікації, таких як міміка та інтонація, що може впливати на емпатію та розуміння емоційних станів інших людей [38, с. 12].

Таким чином, комунікативні навички постають як динамічна, багатокomпонентна система, специфіка якої в підлітковому віці визначається незбалансованістю її складових і впливом сучасних соціальних факторів, що робить їх центральним об'єктом як теоретичного аналізу, так і емпіричного вивчення.

1.3. Природа, види та детермінанти конфліктної поведінки в підлітковому середовищі

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних між собою тенденцій в свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних відносинах індивідів або груп людей, що пов'язане з гострими негативними емоційними переживаннями. Конфліктність підлітків відрізняється низкою особливостей, які пов'язані з недостатністю їхнього життєвого досвіду, низьким рівнем самокритики, нездатністю до адекватної оцінки життєвих обставин, підвищеною емоційною збудливістю, імпульсивністю, руховою й вербальною активністю, загостреним почуттям залежності, прагненням до набуття певного статусу у референтній групі, негативізмом, неврівноваженістю збудження й гальмування. Підлітковому віку притаманні переважно особистісні конфліктні форми поведінки, що пов'язане з прагненням до самовираження, реалізації власних особистісних прагнень. Конфліктність підлітків пов'язана з постійною переоцінкою цінностей, яка відбувається в процесі спілкування з найближчим соціальним оточенням. Встановлено, що у підлітків конфліктність особистості зумовлюється суперечностями взаємовідносин з дорослими, які ігнорують прагнення підлітка "бути дорослим" та є несправедливими у відносинах з ним [23].

Види конфліктів у підлітковому середовищі традиційно поділяються на дві великі групи – міжособистісні та внутрішньоособистісні. Міжособистісні конфлікти виникають між двома або більше учасниками і найчастіше проявляються у формі:

- конкуренції за статус у референтній групі однолітків;
- ревнощів або суперництва в романтичних стосунках;
- непорозумінь через різне тлумачення норм і правил поведінки.

Серед них найпоширенішими є конфлікти «учень-учень», «учень-учитель» і «підліток-батьки». Внутрішньоособистісні конфлікти, навпаки, розгортаються всередині самої особистості й полягають у боротьбі протилежних мотивів, амбівалентності почуттів чи суперечності між бажанням незалежності та страхом покарання. Такі конфлікти часто залишаються невидимими для оточення, але саме

вони створюють ґрунт для зовнішніх зіткнень, коли внутрішня напруга виливається у вигляді агресивних реакцій або замкненості [22, с. 56].

Для наочності можна представити основні види конфліктів у такій формі:

Таблиця 1.1

Класифікація видів конфліктів у підлітковому середовищі

Вид конфлікту	Характеристика	Типові приклади в підлітковому віці
Міжособистісний	Зіткнення між двома чи більше особами	Суперництво за лідерство в класі, ревності в дружбі
Внутрішньоособистісний	Суперечність усередині особистості	Боротьба між «хочу бути незалежним» і «боюся втратити підтримку батьків»

Детермінанти конфліктної поведінки мають чітко виражений поліфакторний характер і поділяються на зовнішні та внутрішні. Зовнішні детермінанти зумовлені соціальним оточенням і включають:

- сімейне виховання (характер взаємин з батьками: гіперопіка, надмірний контроль і тд);
- вплив соціальних мереж (кібербулінг, постійне порівняння себе з «ідеальними» образами, що посилює заздрість і невпевненість);
- шкільне середовище (конкуренція за оцінки та жорстка ієрархія класного колективу) [15, с.19].

Внутрішні детермінанти пов'язані з психологічними особливостями самого підлітка:

- низький рівень самоконтролю та імпульсивність;
- підвищена агресивність як наслідок емоційної лабільності;
- завищена або, навпаки, занижена самооцінка, що призводить до гіперкомпенсації чи уникання;

Д. І. Фельдштейн стверджує про те, що якщо потреба підлітка в інтимно-особистісному спілкуванні задовольняється, то розвиток особистості здійснюється в позитивному напрямку, але коли потреба підлітка в соціальноорієнтованій формі

спілкування залишається незадоволеною і обумовлює перевагу стихійно-групового спілкування, то призводить до негативного напрямку розвитку особистості підлітка. Ось чому необхідне цілеспрямоване включення підлітка в систему багатопланової діяльності, що забезпечує успішну форму поведінки, корекцію занедбаності, конфліктності, агресивності чи пасивності [27, с. 16].

Специфічними підлітковими проявами конфліктної поведінки є булінг, мобінг та протестна поведінка. Булінг – це систематичне фізичне, психологічне, економічне, сексуальне насильство (у тому числі з використанням електронних комунікацій), що вчиняється щодо дитини або групи дітей стосовно іншої дитини. Мобінг – це форма психологічного насильства, яка зазвичай має місце в трудових або освітніх колективах, проявляється в приниженні, цькуванні, ізоляції та дискримінації дитини. Протестна поведінка проявляється у формі відкритої відмови від правил, демонстративного неслухняння чи ігнорування авторитетів [4].

Таким чином, конфліктна поведінка в підлітковому середовищі виникає не спонтанно, а є закономірним результатом взаємодії вікових психологічних особливостей і зовнішніх соціальних умов. Саме тому її вивчення вимагає комплексного підходу, що враховує як індивідуальні риси підлітка, так і контекст його повсякденного спілкування.

1.4. Взаємозв'язок між рівнем сформованості навичок спілкування та стратегіями поведінки в конфлікті

Класифікація стратегій поведінки в конфлікті, розроблена К. Томасом і Р. Кілманном ще в 1974 році, залишається одним із найпоширеніших і найбільш операціональних інструментів у сучасній конфліктології. Вона виділяє п'ять основних стилів: суперництво (конкуренція), співпраця, компроміс, уникання та пристосування. Кожен із цих стилів визначається двома ключовими параметрами – рівнем наполегливості в задоволенні власних інтересів і ступенем готовності

враховувати інтереси іншої сторони. Така двовимірна модель дозволяє не тільки описувати поведінку людини в конфліктній ситуації, а й прогнозувати її наслідки для міжособистісних відносин. У підлітковому середовищі, де емоційна лабільність і потреба в самоствердженні особливо гострі, вибір тієї чи іншої стратегії часто відбувається імпульсивно і безпосередньо залежить від того, наскільки сформовані в підлітка комунікативні навички [19, с. 33].

Існує чітко простежувана кореляція між рівнем комунікативної компетентності та перевагою певних стратегій. Низький рівень сформованості навичок спілкування – насамперед невміння чітко й без образ висловити власну думку, брак емпатії та слабка здатність до рефлексії – майже неминуче штовхає підлітка до деструктивних варіантів поведінки. Найчастіше це суперництво, яке проявляється у формі відкритої агресії, спроби домінувати за будь-яку ціну, або уникання – коли підліток просто замикається в собі, ігнорує проблему й накопичує внутрішню напругу. Навпаки, добре розвинені навички активного слухання, рефлексії та саморегуляції емоцій відкривають шлях до конструктивних стратегій – співпраці та компромісу. Емпатія тут відіграє роль своєрідного «містка»: вона дозволяє підлітку не просто бачити емоційний стан опонента, а й реально переживати його, що значно знижує ймовірність ескалації конфлікту. Рефлексія, у свою чергу, допомагає проаналізувати власну роль у виникненні суперечки, побачити альтернативні шляхи вирішення й перейти від позиції «я проти тебе» до позиції «ми разом шукаємо рішення» [12, с. 91].

Для наочності взаємозв'язок між рівнем комунікативних навичок і вибором стратегій можна представити в узагальненому вигляді:

Таблиця 1.2

Взаємозв'язок рівня сформованості комунікативних навичок та стратегій поведінки в конфлікті (адаптовано за Томасом-Кілманном)

Рівень комунікативних навичок	Домінуючі стратегії	Типові прояви в підлітковому середовищі	Наслідки для відносин
-------------------------------	---------------------	---	-----------------------

Продовження табл. 1.2

Низький	Суперництво, уникання	Агресія, образи, мовчанка, ігнорування	Ескалація конфлікту, розрив контактів
Середній	Пристосування, компроміс	Поступки «задня миру», часткові домовленості	Тимчасова стабілізація, але накопичення незадоволення
Високий	Співпраця, компроміс	Активне слухання, пошук спільного рішення, емпатійний діалог	Конструктивне вирішення, зміцнення відносин

Стиль поведінки в конфліктній ситуації має вирішальне значення для подальшого розвитку та завершення конфлікту. К. Томас визначає умови продуктивного завершення конфліктної взаємодії:

- 1) адекватна оцінка заходу, завдяки якому особистість прагне задовольнити власні інтереси й інтереси іншої сторони;
- 2) усвідомлення доцільності обраного способу поведінки відповідно до конкретної ситуації;
- 3) урахування сили опонента, влади, яку він має;
- 4) правильне визначення джерела конфлікту;
- 5) об'єктивне встановлення характеру взаємин з іншою стороною;
- 6) урахування власних особистісних властивостей та особливостей опонента.

Дотримання цих умов, на думку К. Томаса, сприяє вияву позитивних аспектів конфлікту: учасники отримують інформацію про навколишнє соціальне середовище, підтримується баланс влади та соціального контролю, встановлюються нормативні та фізичні межі груп [46].

Розвиток комунікативних навичок у цьому контексті набуває значення не просто як один із напрямків виховної роботи, а як головний профілактичний інструмент конфліктності в підлітковому середовищі. Саме через цілеспрямоване формування вміння слухати, розуміти емоції іншого, регулювати власні імпульси й рефлексувати власну поведінку потенційно руйнівні ситуації перетворюються на можливості для особистісного зростання, зміцнення довірливих відносин і

поступового формування соціальної зрілості. У сучасних умовах, коли соціальні мережі часто заміняють живе спілкування й посилюють тенденцію до поверхневих контактів, така робота набуває додаткової актуальності [3, с. 116].

Таким чином, рівень сформованості комунікативних навичок виступає визначальним чинником вибору стратегій поведінки в конфлікті, а їх цілеспрямований розвиток перетворює потенційно руйнівні міжособистісні зіткнення на конструктивний ресурс особистісного й соціального зростання підлітка.

Висновок до розділу I

Актуальність дослідження полягає в тому, що підлітковий вік є складним і суперечливим етапом розвитку особистості, коли інтенсивні вікові зміни істотно впливають на спілкування з однолітками. Інтимно-особистісне спілкування стає провідною потребою, однак водночас підвищена емоційна чутливість, прагнення до самоствердження та значущості в групі нерідко призводять до конфліктів. Таким чином, між комунікативністю та конфліктністю підлітків існує тісний взаємозв'язок, який є важливим для розуміння особливостей їхнього соціального розвитку.

Аналіз природи конфліктної поведінки показав її поліфакторний характер. Конфлікт у підлітковому середовищі постає не як відхилення від норми, а як невід'ємний елемент процесу емансипації та пошуку ідентичності. Його форми – від булінгу й мобінгу до протестної поведінки й боротьби за лідерство – зумовлені як зовнішніми (сім'я, школа, соціальні мережі), так і внутрішніми (самооцінка, самоконтроль, емоційна нестабільність) детермінантами.

Обґрунтовано прямий взаємозв'язок між рівнем сформованості комунікативних навичок і вибором стратегій поведінки в конфлікті. Низька комунікативна компетентність закономірно веде до суперництва чи уникання, тоді

як розвинені емпатія, рефлексія та здатність до саморегуляції відкривають шлях до співпраці й компромісу. Таким чином, комунікативні навички виступають не лише психологічним інструментом, а й ключовим фактором профілактики деструктивних конфліктів у підлітковому середовищі.

Отже, розвиток комунікативної компетентності підлітків є ключовою умовою їхньої успішної соціалізації. Саме тому подальша емпірична частина роботи буде спрямована на вивчення реального стану комунікативних навичок у сучасних підлітків і пошук ефективних шляхів їх формування з метою зниження рівня конфліктності у шкільному середовищі.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СПІЛКУВАННЯ ТА КОНФЛІКТНОСТІ СУЧАСНИХ ПІДЛІТКІВ

2.1. Обґрунтування програми та методів діагностики комунікативної та конфліктної сфер особистості

Метою даного етапу роботи став вибір методологічного підґрунтя для вивчення особливостей комунікативної толерантності та домінуючих стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях серед сучасних підлітків. Розділ присвячено опису вибірки, обґрунтуванню обраного діагностичного інструментарію, процедури проведення обстеження та методам математико-статистичного аналізу.

Емпіричну базу дослідження склали 36 осіб віком від 13 до 17 років, які навчаються в загальноосвітній школі №13 ім. Андрія Юркевича та коледжах м. Тернопіль. Розподіл за статтю виявився рівномірним: 18 осіб жіночої статі (50 %) та 18 осіб чоловічої статі (50 %). За типом навчального закладу вибірка розподілилася таким чином: 22 учні загальноосвітньої школи (61,1 %) та 14 студентів коледжів (38,9 %). Таким чином, основу вибірки склали школярі підліткового віку, що відповідає віковому фокусу роботи.

Дослідження проводилося у три етапи. На підготовчому етапі здійснювався відбір валідних та надійних психодіагностичних методик, які б сприяли комплексному вивченню комунікативної толерантності, рівню конфліктності та типовим стратегіям поведінки в конфлікті. Формувалася вибірка з урахуванням принципу добровільної згоди. Другий етап – проведення діагностики – було реалізовано в онлайн-форматі за допомогою Google Forms, що дозволило забезпечити анонімність відповідей та мінімізувати вплив соціальної бажаності. Учасники отримували стандартизовану інструкцію до кожного опитувальника; час

виконання не обмежувався. На третьому етапі здійснювалася статистична обробка даних, їх якісний та кількісний аналіз.

Для реалізації дослідницьких завдань було сформовано діагностичний комплекс, до якого увійшли такі методики:

1. Тест комунікативної толерантності В.В. Бойка (Додаток А). Методика спрямована на діагностику загального рівня комунікативної толерантності особистості та її окремих компонентів. Опитувальник містить 45 тверджень, кожне з яких оцінюється за 4-бальною шкалою (від 0 до 3 балів). Сумарний показник може коливатися в діапазоні від 0 до 135 балів: низькі значення свідчать про високу толерантність у спілкуванні, високі – про виражену інтолерантність. Автор виокремлює дев'ять поведінкових ознак комунікативної толерантності, що дає змогу провести не лише загальний, а й профільний аналіз [55].

2. Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Додаток Б). Інструмент складається з 14 запитань, кожне з яких передбачає три варіанти відповіді, оцінювані за трибальною шкалою відповідно до ключа. Сумарний показник дозволяє визначити загальний рівень конфліктності респондента: 14-20 балів – низький рівень, 21-27 – середній, 28-34 – високий, 35-42 – дуже високий. Методика дає інтегральну оцінку схильності до конфліктної взаємодії, що добре узгоджується із завданням вивчення конфліктного потенціалу підлітків [11, с. 48].

3. Опитувальник Томаса-Кілманна (ТКІ) в адаптації Н.В. Гришиної (Додаток В). Методика містить 30 пар тверджень, у кожній із яких респондент обирає те, що найточніше описує його типову поведінку. Підрахунок балів здійснюється за п'ятьма шкалами: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення, пристосування. Опитувальник дозволяє не лише визначити провідний стиль, а й проаналізувати весь профіль поведінки в конфлікті [62].

Для кількісного опрацювання отриманих даних використовувалися методи описової статистики (підрахунок середніх арифметичних, стандартних відхилень, частот та відсотків), а також кореляційний аналіз за Пірсоном для встановлення

взаємозв'язків між показниками комунікативної толерантності, рівня конфліктності та стратегій поведінки в конфлікті. Статистичну обробку виконано за допомогою програми MS Excel.

2.2. Аналіз результатів діагностики рівня розвитку комунікативних здібностей підлітків

На першому етапі аналізу було встановлено загальний рівень комунікативної толерантності (за сумарним показником тесту В.В. Бойка) в досліджуваній вибірці. Оскільки тест побудований таким чином, що вищі бали відповідають високому рівню інтолерантності (нездатності приймати індивідуальність інших, схильності до категоричних оцінок, нетерпимості до дискомфорту тощо), інтерпретація результатів вимагає обережності. В основу інтерпретації результатів покладено стандартні норми, запропоновані автором: 0-30 балів – низький рівень інтолерантності (висока толерантність); 31-60 балів – середній рівень; 61-90 балів – високий рівень інтолерантності; 91-135 балів – дуже високий рівень.

Середній показник комунікативної інтолерантності в цілому по вибірці дорівнює 59,78 бала ($SD = 20,24$), тобто знаходиться на верхній межі середнього діапазону, практично сягаючи зони високої інтолерантності. Такий результат свідчить про те, що в середовищі сучасних підлітків спостерігається радше помірний рівень терпимості у спілкуванні, що може виявлятися в труднощах у прийнятті відмінних точок зору, схильності до повчальних реакцій тощо.

Розподіл респондентів за рівнями комунікативної толерантності представлено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Розподіл підлітків за рівнями комунікативної толерантності (n = 36)

Рівень (за сумарним балом)	Кількість осіб	Відносна частка, %
Низький (0-30)	4	11,1

Продовження табл. 2.1

Середній (31-60)	17	47,2
Високий (61-90)	15	41,7

Згідно з даними таблиці, майже половина учасників (47,2 %) демонструє середній рівень комунікативної інтолерантності. Домінуючою є категорія, для якої характерне епізодичне виникнення бар'єрів у спілкуванні, проте загалом такі підлітки здатні до гнучкої взаємодії, якщо ситуація не вимагає від них надмірного пристосування до незвичних або некомфортних моделей поведінки оточуючих.

Водночас суттєву частку (41,7 %) становлять респонденти з високим рівнем інтолерантності. У повсякденному житті це може проявлятися в швидкому емоційному реагуванні на повільність або метушливість інших, дратівливості під час спілкування з людьми іншого інтелектуального чи культурного рівня, а також у схильності робити зауваження, повчати та наполягати на своєму навіть тоді, коли партнер має рацію. Це узгоджується з класичними уявленнями про підліткову егоцентричність, емоційну нестабільність та недостатню сформованість рефлексивних механізмів.

Чотири респонденти (11,1 %) продемонстрували низький рівень інтолерантності, тобто високу комунікативну толерантність. Для цієї групи підлітків характерна гнучкість, прийняття індивідуальності інших, відсутність звички оцінювати оточуючих за власними жорсткими стандартами та здатність вибачати партнерам їхні помилки.

Для наочності представимо розподіл у вигляді діаграми (рис. 2.1).

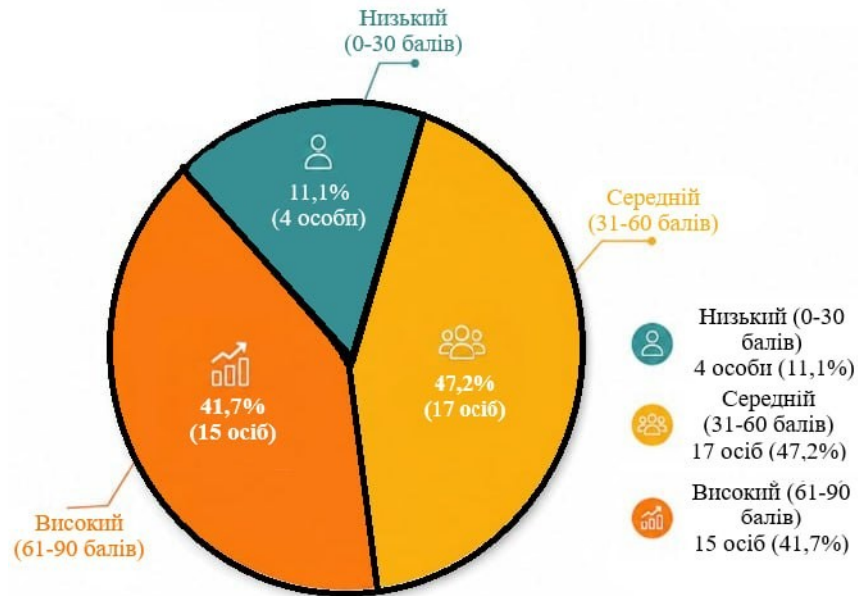


Рис. 2.1 Розподіл підлітків за рівнями комунікативної толерантності ($n = 36$)

Аналіз гендерних відмінностей показав, що середній бал комунікативної інтолерантності в дівчат ($M = 57,61$; $SD = 21,82$) виявився дещо нижчим, ніж у хлопців ($M = 62,00$; $SD = 18,76$), однак ця різниця не досягає статистичної значущості ($t = 0,64$; $p > 0,05$). Іншими словами, на даній вибірці не виявлено виражених гендерних особливостей загальної комунікативної толерантності. Варто, однак, зауважити, що дисперсія в жіночій частині вибірки є дещо більшою, що може вказувати на більшу варіативність комунікативних патернів серед дівчат – від дуже толерантних до високоінтолерантних.

Таким чином, результати діагностики засвідчили, що переважна більшість досліджуваних підлітків (89 %) перебувають у зоні середньої та високої комунікативної інтолерантності. Отримані дані формують підстави для поглибленого аналізу зв'язку комунікативних характеристик із типовими стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях.

2.3. Дослідження домінуючих стратегій поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях

Другим ключовим напрямом емпіричного аналізу стало вивчення стилів поведінки в конфлікті за допомогою опитувальника Томаса-Кілманна. Методика дозволяє кількісно оцінити п'ять базових стратегій: суперництво (конкуренція), співпраця, компроміс, уникнення та пристосування. Отримані профілі дають змогу не лише визначити найтипівіший для підлітка спосіб реагування на конфлікт, а й проаналізувати загальні тенденції в досліджуваній групі.

Середні показники вираженості кожної з п'яти стратегій у вибірці подано в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Середні значення стратегій поведінки в конфлікті в підлітковій вибірці (n = 36)

Стратегія	M	SD	Мінімум	Максимум
Суперництво	4,50	3,03	0	11
Співпраця	6,11	1,41	4	9
Компроміс	6,44	1,59	3	10
Уникнення	6,03	1,56	3	10
Пристосування	6,92	2,32	2	11

Як свідчать дані, найбільш вираженою стратегією в цілому по вибірці є пристосування (M = 6,92), за нею з невеликим відривом ідуть компроміс (M = 6,44), співпраця (M = 6,11) та уникнення (M = 6,03). Найменші значення зафіксовано за шкалою суперництва (M = 4,50). Така ієрархія вказує на те, що сучасні підлітки в ситуаціях розбіжностей частіше схиляються до м'яких, підтримувальних або компромісних форм поведінки, ніж до жорсткого відстоювання власних інтересів.

Проте середні показники дещо маскують індивідуальні відмінності. Тому більш інформативним є аналіз домінуючої стратегії кожного респондента (стиль, що отримав найвищий бал; у випадку однакових балів фіксувалися всі лідери). Частотний розподіл домінуючих стилів відображено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Домінуючі стратегії поведінки в конфлікті (n = 36)

Стратегія	Кількість випадків домінування*	Відносна частота, %
Пристосування	20	55,6
Компроміс	7	19,4
Співпраця	5	13,9
Суперництво	5	13,9
Уникнення	4	11,1

Примітка. За наявності двох або трьох рівнозначних максимальних балів враховувалася кожна стратегія, тому загальна кількість перевищує 36.

Пристосування є абсолютним лідером серед домінуючих стратегій: цей стиль взаємодії вийшов на перше місце у 55,6 % випадків. Іншими словами, більше половини підлітків у конфліктній ситуації готові поступитися власними інтересами заради збереження стосунків, уникнути загострення, піти назустріч бажанням іншого. У контексті вікової психології це можна пояснити високою значущістю належності до групи, страхом відторгнення та несформованістю навичок асертивного відстоювання власних кордонів.

Друге місце посідає компроміс (19,4 %), що свідчить про наявність у частини підлітків здатності шукати взаємоприйнятні рішення через взаємні поступки. Співпраця та суперництво представлені однаково (по 13,9 %). Це означає, що орієнтація на повне задоволення інтересів обох сторін або ж, навпаки, на жорстке просування власної позиції зустрічається в підлітковому середовищі рідше. Уникнення як основний стиль притаманне 11,1 % респондентів – ті підлітки, які намагаються виходити з конфліктної взаємодії, не вирішуючи проблеми по суті.

Окрему увагу варто звернути на полярні групи: 5 підлітків (13,9 %) із домінуючим суперництвом – це ті, хто в конфлікті здатний виявляти тиск, зневажати інтереси опонента, що за умови їх частого прояву може створювати ризики для мікроклімату в класі чи компанії. Водночас 4 учні (11,1 %) з домінуючим уникненням потенційно залишають проблемні ситуації нерозв’язаними, накопичуючи напруження.

Наочно співвідношення домінуючих стратегій ілюструє діаграма (рис. 2.2).



Рис. 2.2 Домінуючі стратегії поведінки в конфлікті (n = 36)

Слід також відзначити, що в поодиноких випадках (2 особи) спостерігався рівномірний профіль, коли всі п’ять стратегій отримали однакову кількість балів. Такі респонденти, ймовірно, не мають чітко сформованого стилю і діють ситуативно, що теж є характерним для періоду дорослішання.

Аналіз гендерних відмінностей показав, що розподіл домінуючих стратегій поведінки в конфлікті має певні особливості залежно від статі підлітків. Серед дівчат (n = 18) прийняття як основна стратегія зустрічається частіше (61,1 %),

ніж серед хлопців (50,0 %). Натомість суперництво серед хлопців фіксується втричі частіше (22,2 % проти 5,6 % у дівчат). Співпраця та компроміс розподілилися майже рівномірно: співпрацю обрали 16,7 % дівчат і 11,1 % хлопців, компроміс – 22,2 % та 16,7 % відповідно. Уникнення частіше трапляється в дівчат (13,9 %), ніж у хлопців (8,3 %). Отримані дані свідчать про те, що дівчата більш схильні до пасивних і пристосувальних стратегій, тоді як хлопці частіше обирають активне суперництво. Різниця між групами за показниками суперництва наближається до статистичної значущості ($\chi^2 = 3,12$, $p = 0,077$), однак через невеликий обсяг вибірки остаточних висновків робити не можна.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що в досліджуваній вибірці переважають неконфронтаційні стилі поведінки – пристосування та компроміс. Суперництво хоч і присутнє, але не є домінуючим стилем. Отримані результати добре узгоджуються з виявленим раніше помірним та високим рівнями комунікативної інтолерантності: адже пристосування часто є несвідомою тактикою, а вимушеним способом уникнути відкритого зіткнення через невміння конструктивно відстоювати власну думку.

2.4. Кореляційний аналіз зв'язку між показниками комунікативної компетентності та рівнем конфліктності

Для перевірки гіпотези про наявність взаємозв'язків між комунікативною толерантністю, загальною конфліктністю особистості та вибором стратегій поведінки в конфлікті було проведено кореляційний аналіз за методом Пірсона. Попередньо було висунуто припущення, що нижчий рівень комунікативної інтолерантності (тобто вища толерантність) пов'язаний із наданням переваги конструктивним стратегіям – співпраці та компромісу, тоді як висока інтолерантність – із деструктивним суперництвом або пасивним уникненням. Відповідно до цього припускалося, що підвищений рівень особистісної

конфліктності співвідноситиметься з конкурентними, а не партнерськими моделями поведінки.

Для реалізації кореляційного аналізу попередньо було враховано також загальний показник конфліктності за методикою «Оцінка рівня конфліктності особистості». Середнє значення за цією шкалою становить 27,53 бала ($SD = 2,84$), що відповідає верхній межі середнього рівня з тенденцією до високого. Розподіл виявився зміщеним праворуч: середній рівень конфліктності діагностовано в 19 осіб (52,8 %), високий – у 17 осіб (47,2 %). Низького та дуже високого рівнів не зафіксовано.

Матрицю інтеркореляцій між основними досліджуваними змінними подано в табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Коефіцієнти кореляції (r-Пірсона) між показниками комунікативної толерантності, рівня конфліктності та стратегіями поведінки (n = 36)

Змінні	1	2	3	4	5	6	7
1. Комунікативна інтолерантність (ТОЛ)	–	0,13	0,05	-0,15	-0,02	0,15	-0,04
2. Рівень конфліктності (КОН)		–	0,14	-0,15	0,09	-0,14	-0,06
3. Суперництво			–	-	-	-	-
4. Співпраця				–	-	-	-
5. Компроміс					–	-	-
6. Уникнення						–	-
7. Пристосування							–

Примітка. Усі коефіцієнти не досягають рівня статистичної значущості ($p > 0,05$).

Аналіз отриманих коефіцієнтів не виявив статистично значущих зв'язків між досліджуваними параметрами. Однак сам характер виявлених слабких тенденцій потребує фахової уваги, оскільки він частково узгоджується з теоретично очікуваними результатами.

По-перше, між комунікативною інтолерантністю та співпрацею простежується незначна негативна кореляція ($r = -0,15$): чим вищою є нетерпимість

у спілкуванні, тим рідше підліток обирає стратегію, орієнтовану на повне врахування інтересів обох сторін. І навпаки, толерантніші учні дещо частіше схиляються до співпраці. Хоча сила зв'язку незначна, вона збігається з логікою: співпраця потребує відкритості до чужої позиції, здатності вислухати й прийняти відмінні погляди, що важко реалізувати за високої комунікативної ригідності.

По-друге, помітна незначна позитивна кореляція між комунікативною інтолерантністю та уникненням ($r = 0,15$). Це може свідчити про те, що підлітки, які відчують труднощі у взаємодії з партнерами, що сприймаються як незручні або відмінні від них, у конфліктних ситуаціях частіше обирають уникнення замість пошуку конструктивного вирішення. Така комбінація є досить прогнозованою: уникнення в цьому випадку виступає захисним механізмом, що допомагає зберегти внутрішній комфорт без необхідності змінювати власні установки.

По-третє, зв'язок між рівнем конфліктності та суперництвом ($r = 0,14$) та, відповідно, негативний зв'язок зі співпрацею ($r = -0,15$) та пристосуванням ($r = -0,06$) окреслюють очікуваний вектор: вища особистісна конфліктність дещо частіше поєднується з конкурентним, наполегливим стилем, тоді як нижча – з готовністю до кооперації та поступок. Проте жоден із цих коефіцієнтів не досягає критичних значень, що вказує на більш складний, нелінійний характер зв'язку між особистісними диспозиціями та конкретними поведінковими патернами.

Статистична незначущість результатів може бути зумовлена обмеженим обсягом вибірки ($n = 36$), а також тим, що методика Томаса-Кілманна оцінює усвідомлювані тактики поведінки, які можуть суттєво змінюватися залежно від контексту (зокрема, від того, з ким саме виник конфлікт – із другом, учителем, батьками). Крім того, комунікативна толерантність є багатовимірним конструктом, і її зв'язок із конфліктною поведінкою може бути опосередкований іншими чинниками – емоційним інтелектом, самооцінкою, рівнем тривожності тощо, що виходить за межі даного дослідження.

Таким чином, кореляційний аналіз не виявив статистично достовірних лінійних зв'язків між показниками, однак зафіксовані слабкі тенденції не суперечать загальному припущенню про те, що комунікативно толерантніші підлітки більш схильні до конструктивних стилів поведінки в конфлікті, а особи з підвищеною конфліктністю – до конкурентних дій. Подальші дослідження на розширених вибірках із залученням додаткових змінних дозволили б перевірити ці тенденції більш надійно.

Висновок до розділу II

Отже, у цьому розділі сформовано комплекс психодіагностичних методик, до якого увійшли: тест комунікативної толерантності В.В. Бойка, методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» та опитувальник Томаса-Кілманна (адаптація Н.В. Гришиної).

Встановлено, що переважна більшість респондентів (88,9 %) має середній (47,2 %) та високий (41,7 %) рівні комунікативної інтолерантності. Лише 2,8 % обстежених демонструють високу толерантність у спілкуванні. Середній бал інтолерантності (59,78) знаходиться на межі середнього та високого діапазонів, що свідчить про досить виражену схильність сучасних підлітків до категоричних оцінок, нетерпимості до індивідуальних відмінностей партнерів та епізодичної конфронтаційності в комунікації.

Виявлено, що домінуючою стратегією поведінки в конфлікті в підлітковому середовищі є пристосування (55,6 % випадків). Друге місце посідає компроміс (19,4 %). Суперництво та співпраця як основні стилі зустрічаються рідше (по 13,9 %). Отримані результати свідчать про те, що підлітки переважно орієнтовані на уникнення відкритої конфронтації через поступки або взаємні компроміси, що може бути пов'язане з високою значущістю міжособистісних стосунків у цьому віці.

Кореляційний аналіз за Пірсоном не виявив статистично значущих зв'язків між комунікативною толерантністю, рівнем конфліктності та стратегіями поведінки в конфлікті. Водночас зафіксовано слабкі тенденції до негативного зв'язку між інтолерантністю та співпрацею ($r = -0,15$) і позитивного зв'язку між інтолерантністю та уникненням ($r = 0,15$), що не суперечить теоретичним припущенням, але потребує подальшої верифікації на більших вибірках.

Отримані емпіричні дані загалом підтверджують необхідність розроблення та впровадження корекційно-розвивальних заходів, спрямованих на підвищення комунікативної толерантності та формування більш конструктивних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях у підлітковому віці. Високий відсоток інтолерантних реакцій у поєднанні з домінуванням пасивно-приспосувальних або уникаючих стратегій актуалізує завдання створення тренінгової програми, орієнтованої на розвиток навичок асертивної комунікації, емпатійного слухання та партнерського вирішення конфліктів.

РОЗДІЛ III. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ЗАСІБ ЗНИЖЕННЯ КОНФЛІКТНОСТІ ПІДЛІТКІВ

3.1. Психолого-педагогічні умови формування конструктивної комунікації у підлітків

Результати емпіричного дослідження, подані в попередньому розділі, окреслили низку суперечностей, характерних для комунікативної сфери сучасних підлітків. Перевага середнього та високого рівнів комунікативної інтолерантності (47,2 % та 41,7 % відповідно), поєднане з домінуванням пасивно-приспосувальних стратегій поведінки в конфлікті (55,6 % випадків), свідчить не лише про недостатню сформованість навичок конструктивного діалогу, а й про хронічне уникання підлітками відкритого обговорення проблем. Таке становище актуалізує завдання цілеспрямованого психолого-педагогічного втручання [2, с.16].

Поняття «психолого-педагогічні умови» в контексті цього дослідження тлумачиться як сукупність спеціально створених обставин освітнього середовища, які забезпечують ефективний розвиток комунікативної компетентності підлітків, сприяють зниженню комунікативної інтолерантності та переорієнтації з деструктивних або пасивних моделей конфліктної поведінки на партнерські форми взаємодії. Йдеться не про окремі заходи, а про системне перетворення міжособистісного простору, в якому перебуває підліток: урок, перерва, виховна година, сімейне спілкування. Водночас формування культури толерантної взаємодії виступає важливим чинником інтеграції підростаючого покоління в сучасну європейську систему загальнолюдських і гуманістичних цінностей [20, с. 48].

Спираючись на положення гуманістичної психології (К. Роджерс, А. Маслоу), концепцію розвивального навчання (Л. Виготський, В. Давидов) та сучасні дослідження підліткової конфліктності (І. Бех, Н. Максимова, Т. Яценко), ми виокремлюємо чотири взаємопов'язані умови, дотримання яких уможливорює реальні зрушення в комунікативній сфері школяра [59].

Перша умова – перехід до суб'єкт-суб'єктної взаємодії між дорослими (педагогами, батьками) та підлітками. Традиційна педагогічна модель, у якій учитель транслює знання, а учень пасивно сприймає, закономірно формує в підлітка або конформну позицію, або прихований опір. Суб'єкт-суб'єктна парадигма передбачає, що дорослий сприймає підлітка як рівноправного учасника комунікації, з власною думкою, яка може бути відмінною, але заслуговує на повагу. На практиці це означає, що вчитель не оцінює учня за його переконання, а пропонує аргументувати позицію; батько не забороняє певну музику або стиль одягу категоричним «не можна», а пояснює свої почуття і домовляється про прийнятні межі. Результатом такої взаємодії стає поступове формування у підлітка внутрішньої готовності до діалогу, яка, згідно з отриманими нами даними, є дефіцитарною: при низькій толерантності до інших підліток уникає співпраці, обираючи пристосування або уникнення. Суб'єкт-суб'єктний формат дає змогу розірвати це замкнене коло [51, с. 20].

Друга умова – створення безпечного психологічного клімату в класному колективі. Численні дослідження шкільного булінгу, соціальної тривожності й підліткової самооцінки переконливо свідчать: підліток наважується на відкрите обговорення суперечностей тільки тоді, коли не боїться глузування, знецінення або осуду.

У нашій вибірці високий відсоток уникаючих і пристосувальних стратегій підтверджує, що багато підлітків відчують дефіцит психологічної безпеки, тому обирають найменш ризиковану модель поведінки – поступитися або втекти. Створення безпечного клімату передбачає системну роботу класного керівника й

психолога: формулювання спільних правил групи (наприклад, «ми не перебиваємо», «ми не даємо образливих оцінок») та використання прийомів позитивного підкріплення за прояви підтримки, а не лише за академічні успіхи. Лише в атмосфері прийняття підліток починає бути щирим, а отже, з'являється ґрунт для тренування навичок аргументації, активного слухання та пошуку компромісу [32, с. 159].

Третя умова – систематичне психологічне просвітництво. Для багатьох учнів характерною є відсутність базових понять, що ускладнює рефлексію власної поведінки у конфліктних ситуаціях. Вони не розрізняють емпатію та співчуття, не знають, що таке «Я-висловлювання», не усвідомлюють різниці між асертивною поведінкою та агресією. Тому важливою умовою є включення в позаурочну та урочну діяльність елементів психологічного лікнепу: доступне пояснення механізмів виникнення конфлікту, ознайомлення з базовими емоційними станами та їх впливом на сприйняття співрозмовника, розбір конкретних життєвих ситуацій із використанням вивчених понять. У підсумку підліток отримує не тільки поведінкові алгоритми, а й когнітивну схему, яка допомагає йому свідомо обирати лінію поведінки замість автоматичного емоційного реагування [61, с. 136].

Четверта умова – інтеграція комунікативно-розвивальних форм роботи в освітній процес. Навіть найкращий тренінг, проведений у відриві від щоденного навчання, швидко втрачає ефект, якщо на уроках панує монологічний стиль. Необхідно, щоб навички, які формуються під час спеціальних занять, мали можливість закріплюватися в природному середовищі. Для цього доцільно систематично використовувати інтерактивні методи навчання: дискусії з неоднозначних питань, метод кейсів, групові проекти, взаємооцінювання [49].

Отже, ефективне формування конструктивної комунікації неможливе без одночасного дотримання всіх чотирьох умов: партнерської позиції дорослого, психологічно безпечного середовища та постійної практики. Кожна з них створює

передумови для реалізації наступної, а їх комплексне поєднання відкриває шлях до запровадження цілеспрямованої тренінгової програми.

3.2. Розробка програми психологічного тренінгу з розвитку комунікативних навичок та комунікативної компетентності

З огляду на виявлені в ході констатувального експерименту особливості (високий рівень комунікативної інтолерантності, схильність до пристосування та уникнення в конфлікті), основним практичним інструментом корекції обрано психологічний тренінг. Тренінгова форма роботи дає змогу в безпечному, структурованому просторі моделювати реальні комунікативні ситуації та відпрацьовувати нові моделі поведінки [50, с. 5].

Пояснювальна записка до програми тренінгу «Конструктивна комунікація: шлях до порозуміння»

Мета тренінгу – розвиток комунікативної компетентності підлітків, зниження рівня комунікативної інтолерантності та формування вмінь обирати конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях (співпраця, компроміс, асертивна поведінка).

Завдання:

1. Розширення знань учасників про сутність, види та функції спілкування, бар'єри комунікації.
2. Розвиток навичок активного слухання, безоцінного прийняття співрозмовника, формулювання «Я-висловлювань».
3. Підвищення рівня усвідомлення власних емоційних станів у конфлікті та опанування прийомів саморегуляції.
4. Ознайомлення з альтернативними стратегіями поведінки в конфлікті, відпрацювання навичок співпраці та компромісу в ігрових і рольових ситуаціях.

5. Сприяння згуртуванню класного колективу та формуванню безпечної атмосфери довіри.

Цільова група – учні 8-11 класів (14-17 років). Оптимальна кількість учасників – 12-15 осіб, що дозволяє зберегти інтимність групової динаміки й водночас забезпечити достатню різноманітність ролевих позицій. Програма може реалізовуватися як у межах одного класу, так і у формі різновікової групи за бажанням учнів.

Структура та тривалість. Програма складається з 8 занять тривалістю 1,5 години кожне (загальний обсяг – 12 академічних годин). Заняття проводяться один раз на тиждень у позаурочний час у приміщенні, яке дозволяє вільно рухатися, розташовувати стільці по колу та використовувати фліпчарт.

Принципи роботи групи:

- добровільність участі на всіх етапах;
- конфіденційність особистої інформації, отриманої в групі;
- правило «тут і тепер» – обговорення актуальних переживань без заглиблення в минуле;
- безоцінне ставлення до висловлювань і дій інших учасників.

Узагальнений план тренінгу наведено в табл. 3.1. Змістове наповнення кожного заняття побудоване таким чином, щоб забезпечити поступове просування від створення безпечного простору й усвідомлення власних комунікативних труднощів до відпрацювання конкретних навичок і перенесення їх у реальне життя.

Таблиця 3.1

Тематичний план тренінгу «Конструктивна комунікація: шлях до порозуміння»

№	Тема	Мета	Вправи
1	Знайомство. Створення атмосфери довіри	Знайомство учасників, вироблення правил групи, первинне згуртування, діагностика очікувань.	«Сніжна куля», «Плутанина», «Правила групи», «Очікування та побоювання» «Інтерв'ю», «Мій настрій зараз», «Долоньки».
2	Що таке спілкування	Усвідомлення власного стилю спілкування, виявлення	«Передай рух», «Зіпсований телефон», «Активне слухання в парах»,

	? Бар'єри в комунікації	індивідуальних бар'єрів, розуміння ролі невербальної комунікації.	«Долоньки».
--	-------------------------	---	-------------

Продовження табл. 3.1

3	Емоційний інтелект та емпатія у спілкуванні	Розвиток емоційного інтелекту, формування навичок емпатійного слухання, вправи на розпізнавання емоцій іншого, зворотний зв'язок.	«Картки емоцій», «Де живе емоція?», «Коли мене зрозуміли», «Словник емоцій».
4	«Я-висловлювання»: говоримо про себе без звинувачень	Ознайомлення з технікою «Я-висловлювань», відпрацювання заміни «Ти-повідомлень» на конструктивні формулювання.	«Переформулюй» (картки з Ти-фразами), робота в трійках (скарга – відповідь – спостерігач).
5	Прийняття критики без самознищення	Розрізнення конструктивної та деструктивної критики та тренування спокійного реагування.	«Який я сьогодні на критику?», «Комплімент чи критика?», «Часткова згода», «Рольова гра: неприємна розмова», «Мій щит».
6	Стратегії поведінки в конфлікті: від суперництва до співпраці	Ознайомлення з двовимірною моделлю Томаса-Кілманна, рольове відпрацювання стратегій співпраці та компромісу, пошук взаємовигідних рішень у модельованих конфліктах.	«Кейси шкільних конфліктів», самодіагностика за опитувальником Томаса-Кілманна (коротка версія), «Торгівля» (вправа на компроміс), «Мій улюблений спосіб» (рефлексія в колі).
7	Саморегуляція в конфлікті: як не «зірватися»	Ознайомлення з техніками дихання, заземлення, «стоп-крана», складання індивідуального алгоритму самозаспокоєння в конфлікті.	«Помічай тривожний дзвіночок» (визначення тілесних сигналів гніву), дихальна техніка «Квадрат», вправа «П'ять відчуттів» (заземлення), «Стоп-кран» (уявне гальмування), створення пам'ятки «Що робити, коли злюся».
8	Підсумкове заняття. Мій комунікативний ресурс	Рефлексія отриманого досвіду, побудова індивідуального плану розвитку комунікативних навичок, завершення роботи групи.	«Валіза у дорогу», «Коло досягнень», «Свічка по колу».

Тематичний план (табл. 3.1) відображає послідовність реалізації програми: від формування сприятливого психологічного клімату до розвитку навичок конструктивної взаємодії. Опис кожного заняття наведено нижче.

Заняття №1. Знайомство. Створення атмосфери довіри

Мета: знайомство учасників, вироблення правил групи, первинне згуртування та діагностика очікувань.

Тривалість: 1,5 год.

Хід заняття:

1. Вступна частина (20 хв)

Ритуал привітання «Сніжна куля» (10 хв). Учасники сидять у колі. Перший називає своє ім'я та прикметник на першу літеру імені, що позитивно його характеризує (наприклад, «Я – Наталя, надійна»). Кожен наступний повторює всі попередні імена з прикметниками й додає своє.

Розминка «Плутанина» (10 хв). Учасники стають у коло, простягають руки в центр і хаотично беруться за руки з різними людьми (не з сусідами). Потім, не рознімаючи рук, мають розплутатися в одне спільне коло.

2. Основна частина (50 хв)

Вправа «Правила групи» (15 хв). Ведучий пропонує учасникам самим сформулювати правила, за якими комфортно працювати. Правила записуються на фліпчарті. Типові правила, які виробляє група:

- «тут і тепер» (говоримо про те, що відчуваємо зараз);
- конфіденційність (особисті історії не виносимо за межі групи);
- безоцінність (не критикуємо, не даємо порад без запити);
- «стоп» (маю право не відповідати або не виконувати вправу);
- активність (кожен пробує, навіть якщо ніяково).

Ведучий додає правило «один мікрофон» (не перебиваємо). Усі голосують за правила.

Вправа «Очікування та побоювання» (15 хв). Кожен отримує два кольорові стікери: зелений – «Чого я чекаю від тренінгу?», червоний – «Чого побоююся?». Учасники записують по 1-2 пункти на кожен стікер і наклеюють на плакат «Наші очікування». Ведучий коментує, пояснює, які очікування будуть реалізовані, а побоювання – спростовує.

Вправа «Інтерв'ю» (20 хв). Учасники розділяються на пари. Упродовж 5 хвилин кожен бере інтерв'ю в партнера: дізнається ім'я, хобі, улюблений фільм або книгу, одну цікаву подію з життя. Потім кожен представляє партнера групі в довільній формі (від першої особи або від себе).

3. Заключна частина (20 хв)

Рефлексія «Мій настрій зараз» (15 хв). Коло: кожен одним реченням описує свій стан після заняття. Ведучий дякує учасникам за співпрацю.

Ритуал прощання «Долоньки» (5 хв). Кожен кладе свою долоню на долоню сусіда, утворюючи спільне коло, промовляє своє ім'я й одне слово-побажання групі (наприклад, «Наталя: натхнення»). Ведучий завершує: «Група – єдина долоня, разом ми зможемо».

Заняття №2. Що таке спілкування? Бар'єри в комунікації

Мета: ознайомлення з поняттям комунікативних бар'єрів, ознайомлення з поняттям і видами бар'єрів у спілкуванні, розвиток навичок активного слухання та техніки перефразування.

Тривалість: 1,5 год.

Хід заняття:

1. Вступна частина (15 хв)

Ритуал привітання (5 хв). Учасники сідають у коло, кожен називає своє ім'я та одним словом описує свій настрій «тут і зараз» (наприклад, «веселий», «зацікавлений», «сумний»).

Розминка – «Передай рух» (10 хв). Учасники стають у коло. Один учасник показує якийсь рух, решта повторюють.

2. Основна частина (60 хвилин)

Інформаційне повідомлення «Природа комунікативних бар'єрів» (10 хв).

Ведучий робить коротке повідомлення про бар'єри: фонетичний (нерозбірливе мовлення), семантичний (різне розуміння слів), логічний (неприйняття логіки співрозмовника), емоційний (стереотипи, упередження, негативні емоції). На конкретних прикладах із життя підлітків ілюструється, як працюють ці бар'єри (наприклад, конфлікт з батьками через невиконане підлітком домашнє завдання).

Вправа «Зіпсований телефон» (20 хв). Група ділиться на дві команди. Перші учасники отримують від ведучого картку з текстовим повідомленням, яке потрібно швидко передати ланцюжком пошепки один одному. Фінальний варіант, який почує останній учасник, зачитується вголос і порівнюється з оригіналом. На обговорення виділяється 5 хвилин: аналізується, на яких етапах інформація спотворювалася і які саме бар'єри спрацювали.

Вправа «Активне слухання в парах» (30 хв). Учасники діляться на пари; перший партнер упродовж трьох хвилин розповідає про ситуацію, яка викликала в нього роздратування протягом останнього тижня. Другий партнер застосовує техніки активного слухання: кивання, підтримка поглядом, перефразування («Чи правильно я зрозумів, що...»), уточнення. По завершенні відбувається зміна ролей. Під час загального обговорення ведучий запитує: «Що було найважчим – слухати чи говорити? Які фрази слухача допомагали вам розкритися, а які, навпаки, викликали бажання закритися?».

3. Заключна частина (15 хв)

Рефлексія (10 хв). Учасники діляться відповідями на запитання: «Сьогодні я зрозумів(ла), що в спілкуванні мені заважає...», «Найцікавішим для мене сьогодні було...», «Щоб краще розуміти інших, я...»

Ритуал прощання «Долоньки» (5 хв). Кожен кладе свою долоню на долоню сусіда, утворюючи спільне коло, промовляє своє ім'я й одне слово-побажання групі

(наприклад, «Наталя: натхнення»). Ведучий завершує: «Група – єдина долоня, разом ми зможемо».

Заняття №3. Емоційний інтелект та емпатія у спілкуванні

Мета: розвиток емоційного інтелекту, формування навичок емпатійного слухання, вправи на розпізнавання емоцій іншого, зворотний зв'язок.

Тривалість: 1,5 год.

Хід заняття:

1. Вступна частина (15 хв)

Ритуал привітання «Колір настрою» (5 хв). Учасники по колу називають свій настрій у вигляді кольору (наприклад, «жовтий – сонячний, трішки тривожний»).

Вправа «Картки емоцій» (10 хв). Ведучий демонструє групі картки з фотографічними чи схематичними зображеннями людських облич, що виражають різні емоційні стани (зокрема змішані або складні почуття). Завдання підлітків – правильно розпізнати емоцію, назвати її та вказати, за якими саме маркерами (міміка, очі, губи) вони це визначили.

2. Основна частина (60 хв)

Вправа «Де живе емоція?» (20 хв). Учасники отримують контур тіла людини (заготовка А4). Ведучий називає емоцію (наприклад, «тривога»), учасники зафарбовують ту частину тіла, де вони її відчують. Потім діляться в парах. Обговорення: чи збігаються тілесні відчуття в різних людей? Чи допомагають тілесні відчуття вчасно розпізнати емоційний стан?

Вправа «Словник емоцій» (20 хв). Учасникам роздають аркуші з переліком базових емоцій (радість, гнів, смуток, страх, здивування, огида). Завдання – дописати до кожної щонайменше 5 синонімів або відтінків (наприклад, гнів: роздратування, обурення, лють, злість, обурення). Потім групове обговорення: чи легко було підібрати слова? Чому важливо точно називати емоції?

Вправа «Емоційна фотографія» (20 хв). Учасники діляться на четвірки. Один – «фотограф», решта – «моделі». Фотограф дає завдання зобразити певну емоцію

(наприклад, «розпач»). Моделі створюють живу картину, фотограф «робить знімок» – запам'ятовує позу та міміку. Потім ролі змінюються. Після кожної сцени – коротке обговорення: за якими деталями ми впізнали емоцію?

3. Заключна частина (15 хв)

Рефлексія «Три емоції сьогодні» (10 хв). Кожен називає три емоції, які переживав протягом заняття (наприклад, «цікавість, ніяковість під час вправи, задоволення»). Ведучий дякує за щирість.

Ритуал прощання (5 хв). Спільний видих із заплющеними очима (вдих – руки вгору, видих – руки опускають).

Заняття № 4 «"Я-висловлювання": говоримо про себе без звинувачень»

Мета: ознайомлення з технікою «Я-висловлювань», відпрацювання заміни «Ти-повідомлень» на конструктивні формулювання.

Тривалість: 1,5 год.

Хід заняття:

1. Вступна частина (15 хв).

Ритуал привітання (5 хв). Учасники називають ім'я та згадують одну ситуацію з минулого тижня, коли вони змогли успішно порозумітися з кимось (або навпаки, не змогли, але усвідомили причину).

Розминка: вправа «Міняються місцями ті, хто...» (10 хв). Ведучий називає ознаку (наприклад, «ті, хто сьогодні снідав», «ті, хто любить дощ»), учасники з цією ознакою швидко міняються місцями.

2. Основна частина (60 хв).

Міні-лекція присвячується порівнянню «Ти-повідомлень» і «Я-висловлювань» (20 хв). На прикладі типових для підліткового середовища фраз («Ти знову не прибрав у кімнаті!», «Ти ніколи мене не слухаєш!») демонструється, як звинувачувальна форма викликає захисну реакцію і запускає ескалацію конфлікту. Далі вводиться чотирикомпонентна модель «Я-висловлювання»: факт (опис ситуації без оцінок), почуття (яку емоцію це викликало), пояснення (чому

саме це важливо) і побажання (що б я хотів змінити). Наприклад: «Коли я бачу речі розкиданими по всій кімнаті (факт), я відчуваю роздратування (почуття), тому що для мене важливо, щоб у просторі був порядок (пояснення), і мені б хотілося, щоб ми разом виділили 10 хвилин на прибирання (побажання)».

Вправа «Переформулюй» (20 хв). Кожен учасник отримує картку із записаним «Ти-повідомленням» і має перетворити його на «Я-висловлювання», використовуючи всі чотири компоненти. Група обговорює вдалі варіанти, за потреби допомагаючи відкоригувати формулювання.

Робота в трійках (20 хв). Один учасник виконує роль того, хто висловлює незадоволення, другий – адресата, третій спостерігає. Після короткої рольової гри ведучий дає зворотний зв'язок: чи вдалося уникнути звинувачень, чи було сформульовано прохання. Потім учасники міняються ролями.

3. Заключна частина (15 хв).

Рефлексія (10 хв). «Які труднощі виникали під час формулювання "Я-висловлювань"? яких реальних ситуаціях ви б спробували її застосувати?».

Ритуал прощання (5 хв). Аплодисменти по колу з поступовим наростанням.

Заняття №5. Прийняття критики без самознищення.

Мета: розрізнення конструктивної та деструктивної критики та тренування спокійного реагування.

Тривалість: 1,5 год.

Хід заняття:

1. Вступна частина (15 хв)

Ритуал привітання: «Як я ставлюся до критики сьогодні?» (7 хв). Учасники обирають один із трьох жестів: долоня вгору – «відкритий до критики», кулак – «не чіпайте, буду захищатися», долоня горизонтально – «нейтрально».

Розминка: «Комплімент чи критика?» (8 хв). Ведучий називає фрази, учасники плескають, якщо це конструктивна критика, тупають – якщо деструктивна. Приклади: «Твоя доповідь мені не сподобалася, ти нічого не

зрозумів» (тупають); «У твоїй доповіді було багато цікавих фактів, але я не почув висновків – можна додати наступного разу» (плескають);

2. Основна частина (60 хв)

Міні-лекція «Види критики» (20 хв). Ведучий пояснює: критика буває конструктивною (стосується дії, конкретна, пропонує зміни) і деструктивною (оцінює особу, узагальнює, звинувачує). Асертивна людина може прийняти конструктив, а на деструктив – відповісти технікою «затуманення» (знайти часткову згоду, не виправдовуючись). Приклад: «Ти ніколи не слухаєш!» – «Можливо, зараз я тебе не дочув, розкажи ще раз». Або «Твоя робота жахлива» – «Я згоден, що є моменти для покращення, наприклад...».

Вправа «Часткова згода» (20 хв). Учасники отримують картки з деструктивними фразами. Завдання – відповісти технікою затуманення (знайти в критиці крихту правди, але не виправдовуватися). Наприклад:

– Фраза: «Ти вічно спізнюєшся!» Відповідь: «Так, сьогодні я справді запізнився на 5 хвилин, вибач. Наступного разу постараюся вийти раніше».

– Фраза: «Ти нічого не вмієш робити нормально». Відповідь: «Я згоден, що деякі речі в мене виходять не відразу, але я вчуся». Потім робота в парах – один говорить критику, другий тренує затуманення.

Вправа «Рольова гра: неприємна розмова» (20 хв). Ситуація: учитель (або батько) каже підлітку: «Твої останні результати впали, ти став ледачим. Якщо так триватиме, ти нікуди не вступиш». Учасники по черзі відіграють роль підлітка. Завдання: не виправдовуватися, не нападати у відповідь, а застосувати техніку затуманення й перевести розмову в конструктивне русло («Я розумію ваше занепокоєння, дійсно результати знизилися. Можна поговорити, що я можу зробити?»).

3. Заключна частина (15 хв)

Рефлексія (10 хв). «Найважче в прийнятті критики – це...» (кожен завершує фразу). Ведучий підсумовує: приймати критику без болю складно, але можна тренуватися. Головне – відокремлювати факт від оцінки особистості.

Домашнє завдання: протягом тижня під час неприємних зауважень хоча б один раз свідомо застосувати техніку часткової згоди й записати, як змінилася розмова.

Ритуал прощання: вправа «Мій щит» (5 хв). Кожен піднімає уявний щит, промовляючи: «Я не ідеальний, але я маю право на помилку, і критика – це не вирок».

Заняття №6. Стратегії поведінки в конфлікті: від суперництва до співпраці.

Мета: ознайомлення з двовимірною моделлю Томаса-Кілманна, рольове відпрацювання стратегій співпраці та компромісу, пошук взаємовигідних рішень у модельованих конфліктах.

Тривалість: 1,5 год.

Хід заняття:

1. Вступна частина (15 хв)

Ритуал привітання: вправа «Незакінчені речення про конфлікт» (5 хв). Учасники сідають у коло. Ведучий пропонує кожному по черзі продовжити фразу: «Коли між мною та близьким другом виникає суперечка, я зазвичай...».

Розминка: вправа «Торгівля» (10 хв). Учасники об'єднуються в пари й виступають представниками двох відділів, які претендують на один обмежений ресурс (бюджет або час доступу до обладнання). Кожна сторона отримує приховану від партнера шкалу цінностей: для одного важливі перші 30% ресурсу, для іншого – останні 40%. Завдання – через обмін пропозиціями знайти такий розподіл, який максимізує сукупну вигоду. Прямий поділ навпіл не є оптимальним, але виявити це можна лише через переговори й аналіз пріоритетів.

2. Основна частина (60 хв)

Самодіагностика за опитувальником Томаса-Кілманна (коротна версія) (30 хв). Учасники отримують скорочену версію опитувальника (15 пар тверджень). Кожен обирає варіант, що відповідає його реальній поведінці. Бали за 5 шкалами (суперництво, співпраця, компроміс, уникання, пристосування) підраховуються одразу.

«Кейси шкільних конфліктів» (розбір у малих групах) (30 хв). Група ділиться на малі команди, які отримують по одному кейсу та завдання: спираючись на модель Томаса-Кілманна, визначити, які стратегії використовують сторони зараз, а потім розробити план дій, який відповідав би стратегії співпраці (або, якщо це об'єктивно неможливо, компромісу). Потрібно прописати: хто, що, коли і в якій формі робить. Після представлення напрацювань інші групи виконують роль експертів, що оцінюють запропонований план за критеріями реалістичності, врахування інтересів обох сторін та мінімізації ризику ескалації.

3. Заключна частина (15 хв)

Рефлексія «Мій улюблений спосіб» (15 хв). Учасники стають у коло. Ведучий пропонує бажаним назвати ту стратегію, яка, за результатами самодіагностики або за власними спостереженнями, є для них найбільш звичною або ж «улюбленою». Кожен, хто висловлюється, наводить конкретний приклад із життя, коли він діяв саме так, і ділиться роздумами про те, що ця стратегія дає (відчуття контролю, збереження стосунків, економію енергії) і чого позбавляє (можливості бути почутим, шансу знайти краще рішення, самоповаги).

Ритуал прощання (5 хв). Учасники стають у коло. Кожен відповідає на запитання: «У наступному конфлікті я спробую...» (наприклад: «...уважніше слухати», «...шукати компроміс», «...чути», «...не перебивати»).

Заняття №7. Саморегуляція в конфлікті: як не «зірватися»

Мета: ознайомлення з техніками дихання, заземлення, «стоп-крана», складання індивідуального алгоритму самозаспокоєння в конфлікті.

Тривалість: 1,5 год.

Хід заняття:

1. Вступна частина (15 хв)

Ритуал привітання – вправа «Шкала напруги» (5 хв). Учасники сідають у коло, кожен називає своє ім'я та описує свій рівень внутрішньої психоемоційної напруги за шкалою від 1 до 10.

Розминка – вправа «Помічай тривожний дзвіночок» (10 хв). Учасникам пропонується заплющити очі й подумки відтворити нещодавню ситуацію, у якій вони відчували роздратування або гнів. Ведучий повільно проводить їх через сканування тіла: «Де саме в тілі ви відчували перший імпульс? Стискання щелеп? Напруження в плечах?». Кожен фіксує та записує свій «тривожний дзвіночок» на аркуш (наприклад, «кам'яна щелепа», «вузол у животі»).

2. Основна частина (60 хвилин)

Вправа-дихання «Заспокійливий квадрат» (10 хв). Ведучий показує техніку: вдих на 4 рахунки (уявляємо лінію вгору), затримка на 4 (лінія вправо), видих на 4 (лінія вниз), затримка на 4 (лінія вліво). Повторюємо 3-4 рази. Група тренується разом.

Вправа «П'ять відчуттів» (20 хв). Ведучий пропонує учасникам зайняти зручне положення й послідовно, із паузами, виконати п'ять кроків: знайти поглядом і мовчки назвати п'ять предметів, які вони бачать навколо; зосередитися на чотирьох тактильних відчуттях (тканина одягу на шкірі, поверхня стільця, ступні на підлозі, температура повітря); виокремити три звуки, які вдається почути в цей момент; відчути два запахи; і, нарешті, зосередитися на одному смаковому відчутті.

Техніка «Стоп-кран» (уявне гальмування) (20 хв). Учасникам пропонується уявити собі яскравий, особистісно значущий образ гальмування, який можна миттєво викликати у свідомості. Для одних це червоний сигнал світлофора або знак «STOP», для інших – натискання кнопки «пауза» на пульті, для третіх – образ гірського краєвиду, що асоціюється зі спокоєм, або навіть жартівливий образ великого гальмівного крана, який опускається на плече. Ключова вимога: образ має

бути візуально насиченим, емоційно нейтральним або позитивним і легко відтворюваним. Учасники впродовж кількох хвилин у тиші формують і закріплюють свій індивідуальний «стоп-кран», після чого в парах тренуються: один промовляє провокативну фразу, інший – подумки активує свій образ, робить паузу й лише після цього відповідає.

Створення пам'ятки «Що робити, коли злюся» (10 хв). Учасники створюють персональну кишенькову пам'ятку з маркером. Вона має містити: власний «тривожний дзвіночок» (тілесний сигнал), «стоп-кран» (назва або символ), дихання «квадрат» (4-4-4-4) та 1-2 нагадування про заземлення. Охочі презентують пам'ятки групі.

4. Заключна частина (15 хв)

Рефлексія (15 хв). Обговорення за запитаннями: «Яка з технік (дихання, заземлення чи ментальний образ) здалася вам найпростішою у виконанні?»

Ритуал прощання (5 хв). Учасники стають у коло. Ведучий пропонує кожному по черзі назвати слово або коротку фразу, яка допомагатиме йому зупинитися та заспокоїтися в конфліктній ситуації (наприклад: «зупинись», «слухаю», «пауза»).

Заняття №8. Підсумкове заняття. Мій комунікативний ресурс

Мета: рефлексія отриманого досвіду, побудова індивідуального плану розвитку комунікативних навичок, завершення роботи групи.

Тривалість: 1,5 год.

Хід заняття:

1. Вступна частина (15 хв)

Ритуал привітання – вправа «Мій стан сьогодні» (5 хв).

Учасники сідають у коло. Кожен по черзі називає своє ім'я та одним словом або короткою фразою описує свій настрій і стан перед завершальним заняттям.

Розминка – вправа «Три кроки» (10 хв).

Учасникам пропонується пригадати початок тренінгу та проаналізувати, які саме зміни відбулися протягом усіх занять. На аркуші кожен малює три символічні

кроки або сходинки та коротко записує: що він умів до тренінгу, чого навчився під час занять і що хоче розвивати надалі. Бажаючі діляться результатами.

2. Основна частина (60 хв)

Вправа «Валіза у дорогу» (30 хв).

Ведучий пропонує учасникам уявити, що вони завершують подорож тренінгом і збирають валізу для подальшого життя. Кожен отримує аркуш, складений навпіл у формі відкритої валізи, та письмово заповнює його. Для роботи пропонуються такі пункти: «Інструменти» – техніки та навички, які хочеться використовувати надалі (Я-висловлювання, активне слухання, квадратне дихання, стоп-кран тощо); «Усвідомлення» – найважливіші відкриття про себе; «Слова» – фрази чи думки, які хочеться пам'ятати; «Питання до себе» – теми для подальших роздумів і розвитку. Після індивідуальної роботи кожен за бажанням озвучує один найцінніший пункт зі своєї «валізи».

Вправа «Коло досягнень» (30 хв). Учасники по черзі завершують фразу: «Мое головне відкриття під час тренінгу – це...». Правило вправи: говорити лише про себе, використовуючи «Я»-повідомлення. Висловлювання можуть стосуватися нових навичок, змін у поведінці, емоційних відкриттів або усвідомлення власних сильних сторін.

3. Заключна частина (15 хв)

Рефлексія (5 хв). Обговорення за запитаннями: Яка вправа сподобалася найбільше? Що з отриманого досвіду ви плануєте використовувати найчастіше? На завершення ведучий дякує учасникам за відкритість, активність та внесок у спільну роботу групи.

Ритуал прощання «Свічка по колу» (10 хв). Учасники стають або сідають у коло. Світло в приміщенні приглушується. Після цього свічка запалюється і передається по колу. Кожен учасник може сказати побажання, слова вдячності або просто мовчки передати свічку далі. Коли свічка повертається до ведучого, він дякує групі за спільну роботу та символічно завершує цикл занять.

3.3. Методичні рекомендації для педагогів та батьків щодо профілактики конфліктності підлітків засобами конструктивної взаємодії

У цьому підрозділі представлено диференційовані рекомендації для двох основних агентів соціалізації – педагогів та батьків.

Учителі та класні керівники щодня стикаються з ситуаціями, які мають конфліктогенність. За результатами дослідження, значна частина підлітків (47,2 %) має високий особистісний рівень конфліктності, і саме на уроці часто відбуваються перші ескалації напруження. Пропоновані нижче рекомендації спрямовані на перетворення вчителя з мимовільного каталізатора конфліктів на фасилітатора конструктивної комунікації [23].

Алгоритм швидкого реагування на гострий конфлікт у класі:

1. Зупинити ескалацію – спокійним, але твердим голосом попросити припинити суперечку, без визначення винного («Я бачу, що зараз дуже емоційний момент. Давайте візьмемо паузу на дві хвилини»).
2. Нормалізувати фізіологічний стан – запропонувати учням глибоко подихати, вийти до дошки випити води. У стані гострого стресу когнітивна обробка інформації неможлива.
3. Розвести сторони в просторі, але не ізолювати – попросити пересісти на сусідні місця, а не відсторонювати від заняття, щоб учень не відчував себе покараним до з'ясування обставин.
4. Після відновлення спокійного тону – вислухати обох без перебивань із застосуванням техніки активного слухання, спочатку одного, потім другого, перефразовуючи сказане.
5. Сформулювати суть розбіжності в термінах потреб («Ти хочеш, щоб..., а ти потребуєш...»), а не позицій («Він сказав неправду, а я – ні»).

6. Запропонувати сторонам самим знайти прийнятний вихід, за потреби – відкласти обговорення після завершення уроку, але з чіткою домовленістю про час.

У закладі освіти доцільно створити групу підлітків-медіаторів, які після відповідного навчання допомагатимуть одноліткам вирішувати незначні суперечки. Це не лише розвантажує дорослих, а й дає самим підліткам досвід відповідальної комунікації. Класний керівник може використовувати коло примирення – структуровану процедуру, в якій конфлікт обговорюється за участю нейтрального ведучого з дотриманням правил: говорить один, інші слухають; говоримо про свої почуття, а не оцінюємо особистість; разом шукаємо рішення [60].

Підлітки, які демонструють високий рівень суперництва або регулярну вербальну агресію, зазвичай діють не з бажання нашкодити, а через дефіцит соціально прийнятних способів самоствердження. Рекомендується: вести розмову наодинці, починаючи з «Я-повідомлення» («Мені прикро, що урок був перерваний...»); разом з учнем проаналізувати, яку потребу він намагався задовольнити за допомогою конфлікту, і запропонувати альтернативні способи (наприклад, доручити бути відповідальним за технічне забезпечення уроку, що дасть позитивну увагу без порушення дисципліни). У табл. 3.2 систематизовано типові помилки вчителів та конструктивні альтернативи [57, с. 20].

Таблиця 3.2

Типові реакції педагога на конфлікт та їх конструктивні альтернативи

Типова деструктивна реакція	Конструктивна альтернатива
Публічне звинувачення учня в присутності класу	Індивідуальна розмова після уроку з використанням «Я-висловлювань»
Ігнорування конфлікту в надії, що «само минеться»	Своєчасне обговорення ситуації без оцінювання особистості
Порівняння з іншими учнями («Подивись на Марійку...»)	Фіксація конкретного вчинку та його наслідків без порівнянь
Погрози санкціями без пояснення причин	Спокійне обговорення правил і спільне прийняття відповідальності
Прийняття позиції однієї сторони без вислуховування	Вислуховування всіх учасників, перефразування, пошук спільного рішення

Сім'я залишається провідним інститутом соціалізації, однак саме в підлітковий період між батьками та дітьми часто виникають хронічні конфлікти. Наші дані демонструють, що 55,6 % підлітків у конфліктних ситуаціях схильні до пристосування, що може свідчити про набуту в сім'ї модель: простіше погодитися, ніж відстоювати власну думку, бо це викликає гнів дорослих. Пропоновані рекомендації мають на меті допомогти батькам перебудувати спілкування з дитиною з вертикально-контрольного на партнерське [52, с. 40].

Техніки побудови довірливих стосунків. По-перше, варто запровадити правило «10 хвилин без критики»: щодня знаходити час, коли батько або мати просто слухають дитину, не даючи порад, не оцінюючи та не дорікаючи. По-друге, важливо визнавати право підлітка на негативні емоції («Я бачу, ти засмучений через оцінку, це справді прикро») замість їх знецінення («Не перебільшуй, нічого страшного не сталося»). По-третє, спільна діяльність (похід, ремонт, приготування їжі) створює природний контекст для невимушених розмов, під час яких підліток більш схильний відкриватися.

Навчання батьків методу «Я-висловлювань». У сімейних конфліктах домінують звинувачувальні «Ти-повідомлення», які викликають в підлітка захисну реакцію. У табл. 3.3 наведено приклади переформулювання типових батьківських фраз [45, с. 43].

Таблиця 3.3

Заміна «Ти-повідомлень» на «Я-висловлювання» в сімейному спілкуванні

«Ти-повідомлення» (звинувачення)	«Я-висловлювання» (конструктивний діалог)
«Ти вічно сидиш у телефоні, нічого не чуєш!»	«Мені прикро, коли я звертаюся до тебе, а ти не відповідаєш, бо я хвилююся, чи все гаразд, і хотіла б домовитися про час для розмови.»
«Ти знову не прибрав у кімнаті! Скільки можна повторювати?»	«Коли я заходжу в кімнату й бачу розкидані речі, я відчуваю втому, бо мені важливо, щоб ми підтримували спільний простір охайним. Можливо, домовимося про зручний для тебе час прибирання?»
«Ти спеціально робиш мені наперекір!»	«Я розгубилася, коли ти вчинив по-своєму, хоча ми домовлялися про інше. Мені важливо розуміти, чому ти змінив плани.»

Правила поведінки батьків під час сімейних суперечок. По-перше, уникати обговорення серйозних питань у стані сильного гніву – краще взяти паузу, чітко повідомивши про це: «Я зараз дуже зла, мені потрібно 15 хвилин, щоб заспокоїтися, потім ми продовжимо». По-друге, демонструвати особистий приклад: якщо батько в сварці переходить на крик, але вимагає від підлітка стриманості, така подвійна мораль негайно знецінює всі виховні зусилля. По-третє, після вирішення конфлікту варто обговорити не тільки результат, а й процес: «Як ти вважаєш, чи все ми робили правильно під час суперечки? Що б ти хотів змінити наступного разу?». Такий аналіз сприяє рефлексії та формує в підлітка метакогнітивний контроль над власною поведінкою в конфліктах [58].

Таким чином, системне впровадження цих рекомендацій – у школі та вдома – здатне суттєво знизити рівень міжособистісної конфліктності підлітків. Лише узгоджені дії педагогів і батьків, які спираються на єдині принципи (повага до суб'єктності дитини, відмова від звинувачень, моделювання конструктивного діалогу), можуть забезпечити тривалий позитивний ефект.

Висновок до розділу III

Теоретично обґрунтовано чотири психолого-педагогічні умови, що становлять фундамент успішного формування конструктивної комунікації в підлітковому середовищі: перехід до суб'єкт-суб'єктної взаємодії дорослих із підлітками, створення безпечного психологічного клімату, системне психологічне просвітництво та інтеграція інтерактивних форм роботи в освітній процес. Доведено, що тільки комплексне дотримання цих умов забезпечує передумови для переорієнтації підлітків із деструктивних і пасивних комунікативних стратегій на партнерські.

Основним інструментом практичного впровадження визначених умов виступає авторська тренінгова програма «Конструктивна комунікація: шлях до

порозуміння», розрахована на 12 годин (8 занять по 1,5 години). Програма структурована за принципом поступового ускладнення – від усвідомлення бар'єрів у спілкуванні до цілеспрямованого відпрацювання навичок активного слухання, емпатійного реагування, «Я-висловлювань» та конструктивних стратегій поведінки в конфлікті. Зміст занять спроектовано з урахуванням емпірично виявлених дефіцитів: високої комунікативної інтолерантності та схильності до пристосування й уникнення.

Розроблено диференційовані методичні рекомендації для вчителів та батьків, які дозволяють продовжити формування конструктивних комунікативних моделей за межами тренінгової групи. Для педагогів запропоновано алгоритм швидкого реагування на гострі конфлікти, елементи шкільної медіації та прийоми взаємодії з конфліктними учнями; для батьків – техніки побудови довірливих стосунків, метод «Я-висловлювань» і правила конструктивного вирішення сімейних суперечок.

Реалізація запропонованого комплексу заходів – тренінгу в поєднанні зі змінами у взаємодії з боку дорослих – створює цілісну психолого-педагогічну систему, здатну забезпечити підвищення рівня комунікативної толерантності підлітків, сформувати в них збалансований набір стратегій поведінки в конфлікті з пріоритетом співпраці та компромісу та, як наслідок, знизити загальний рівень конфліктності в міжособистісних стосунках.

РОЗДІЛ IV. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

4.1. Нормативно-правові вимоги та санітарно-гігієнічні умови організації роботи психолога в закладі освіти

Діяльність практичного психолога в загальноосвітньому закладі підпадає під дію низки законодавчих актів. Основними серед них є Закон України «Про охорону праці» (зі змінами та доповненнями) [44], Кодекс законів про працю України [21], Закон «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» [39], а також Державні санітарні правила і норми влаштування, утримання загальноосвітніх навчальних закладів (ДСанПіН 2.2.2.2.2-056-2013) [41]. Крім того, безпосереднє проведення психодіагностичної та корекційної роботи регулюється Положенням про психологічну службу системи освіти України [42] та Етичним кодексом психолога [16].

Психолог, який проводить діагностичне обстеження або групові заняття з підлітками, зобов'язаний дотримуватися цих норм нарівні з педагогічними працівниками. Відповідальність за створення безпечних умов праці покладається на керівника закладу освіти (директора), а безпосередню відповідальність за дотримання правил безпеки під час конкретних заходів несе сам працівник згідно з посадовою інструкцією. Перед початком роботи з групою підлітків психолог зобов'язаний провести вступний інструктаж з охорони праці, про що робиться відповідний запис у журналі реєстрації інструктажів.

Приміщення, в якому відбуваються психодіагностичні процедури та групова робота, має відповідати встановленим санітарним нормам. Для кабінету психолога рекомендована площа не менше 18-20 м² на групу з 10-12 осіб. Якщо дослідження охоплює більшу кількість учасників (до 15 підлітків), площу збільшують до 30-35 м². Це потрібно не лише для зручності розміщення стільців по колу, а й для

забезпечення вільного пересування під час виконання окремих вправ, організації роботи в підгрупах та зниження ризику випадкових травм через тісняву. Вимоги до площі узагальнено в табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Нормативні вимоги до площі кабінету психолога залежно від кількості учасників

Кількість учасників групи	Мінімальна площа, м²	Рекомендована площа, м²	Примітки
до 6 осіб	12	15	індивідуальна робота, малі групи
7-10 осіб	18	20	стандартна тренінгова група
11-15 осіб	25	30-35	потребує додаткового простору для рухливих вправ
понад 15 осіб	35	40	не рекомендується для тренінгової роботи

Освітлення в кабінеті має бути комбінованим. Природне освітлення забезпечується вікнами, які бажано орієнтувати на північ або північний схід – це запобігає засліпленню прямими сонячними променями. Коефіцієнт природної освітленості (КПО) повинен становити не менше 1,5 % для більшості зон кабінету. Штучне освітлення створюється люмінесцентними або світлодіодними лампами з індексом кольоропередачі не нижче 80. Нормативний рівень освітленості на робочому столі психолога – не менше 300 люкс, на рівні підлоги в зоні активності групи – не менше 150 люкс. Комп'ютерне місце психолога обладнується додатковим місцевим світлом з регульованою яскравістю для запобігання відблискам на екрані монітора.

Температура повітря в приміщенні протягом занять підтримується в межах 19-21 °С. Відносна вологість становить 40-60 %. Швидкість руху повітря не повинна перевищувати 0,2-0,3 м/с. Ці показники контролюються за допомогою психрометра або автоматичних систем клімат-контролю. Перед початком роботи приміщення обов'язково провітрюють не менше 10 хвилин. У холодну пору року провітрювання проводять через кватирки, уникаючи протягів. Після завершення

циклу занять виконують вологе прибирання поверхонь із використанням дезінфікувальних засобів, дозволених для застосування в дитячих установах.

Окремо варто зупинитися на вимогах до меблів та обладнання. Стільці та столи добирають відповідно до зросту підлітків з урахуванням їхніх антропометричних даних. Висота сидіння має забезпечувати кут згину в колінах приблизно 90 градусів при повному контакті стопи з підлогою. Гострі кути конструкцій заокруглюють або закривають м'якими накладками – це знижує ризик травмування під час рухливих вправ. Перелік основних вимог до меблів наведено нижче:

- стільці повинні мати жорстку спинку для підтримки правильної постави;
- висота столу – регульована або відповідає зростовій групі;
- матеріали меблів – нетоксичні, з гігієнічним сертифікатом;
- розташування стільців у колі забезпечує відстань між учасниками не менше 0,5 м [5].

Електричні прилади (ноутбук, проектор, принтер) підключають до справних розеток із захисним заземленням. Кабелі не прокладають через проходи; їх збирають у спеціальні коробки або фіксують вздовж плінтусів. Переносні електричні подовжувачі використовують лише за умови їх повної справності та наявності заземлення. Користуватися електроприладами з пошкодженою ізоляцією або вилкою суворо забороняється. Щорічно проводять перевірку опору ізоляції електромережі та заземлення.

У кабінеті психолога також мають бути в наявності:

- план евакуації на випадок пожежі (розміщується на видному місці біля дверей);
- вогнегасник (порошковий або вуглекислотний) з терміном придатності, що не минув;

- аптечка для надання першої домедичної допомоги (склад – згідно з чинним наказом МОЗ);
- журнал інструктажів з охорони праці для працівників.

Отже, нормативно-правова база регулює діяльність психолога в закладі освіти, а також санітарно-гігієнічні вимоги до приміщення, де проводяться дослідження з підлітками. Встановлено, що дотримання Закону України «Про охорону праці», ДСанПіН 2.2.2.2.2-056-2013 та інших нормативних актів є обов'язковим для створення безпечних умов роботи. Визначено мінімальні параметри площі кабінету залежно від кількості учасників (від 12 до 35 м²), норми освітлення (не менше 300 люкс на робочому столі), температури (19-21 °С) та вологості (40-60 %). Окреслено вимоги до меблів, електрообладнання та наявності засобів пожежогасіння. Таким чином, організація робочого простору психолога має відповідати чинним санітарним і технічним нормам, що є першою та необхідною умовою безпечного проведення психодіагностичних і корекційних заходів.

4.2. Психологічна безпека учасників, профілактика травматизму та дії у надзвичайних ситуаціях

Психологічна безпека учасників дослідження є не менш важливою, ніж фізична. Вона забезпечується дотриманням етичних принципів психологічної діяльності та внутрішніх правил групи. На початку роботи психолог знайомить підлітків із цими правилами, і група приймає їх спільним рішенням. До основних правил належать:

- добровільність участі – учасник має право пропустити будь-яку вправу без пояснення причин;
- конфіденційність – особиста інформація, розкрита під час занять, не виноситься за межі групи;
- заборона агресії – фізичне або вербальне насильство неприпустиме;

- активне слухання – не перебивати того, хто говорить;
- тут і тепер – обговорюються актуальні почуття та події, а не минулий досвід.

Порушення правил фіксується ведучим. У разі одноразового порушення робиться попередження. Повторне грубе порушення (наприклад, образа учасника) може призвести до тимчасового відсторонення від заняття з подальшим обговоренням ситуації в індивідуальному порядку.

Перед початком дослідження кожен учасник та його батьки (або законні представники) підписують інформовану згоду. У цьому документі зазначаються:

- мета та завдання дослідження;
- тривалість участі;
- можливі ризики (наприклад, мінімальний емоційний дискомфорт під час обговорення конфліктних тем);
- право відмовитися від участі на будь-якому етапі без пояснення причин;
- гарантії конфіденційності отриманих даних.

Проведення дослідження без такої згоди є порушенням етичних норм та законодавства про захист персональних даних (Закон України «Про захист персональних даних») [40]. Батьки мають право ознайомитися з результатами обстеження своєї дитини в індивідуальному порядку.

Ведучий групових занять повинен мати підготовку з надання першої домедичної допомоги. У кабінеті наявна аптечка, укомплектована згідно з наказом МОЗ України № 123 «Про затвердження складу аптечок для надання домедичної допомоги» [43]. До її складу входять:

- перев'язувальні матеріали (бинти стерильні та нестерильні, марлеві серветки, лейкопластир);
- засоби для зупинки кровотечі (джгут, гемостатичні серветки);
- нашатирний спирт (ампули);

- розчин йоду або брильянтового зеленого для обробки ран;
- гіпотермічні пакети (холодоагент);
- ножиці для розрізання одягу;
- рукавички медичні одноразові;
- інструкція з надання першої допомоги.

Терміни придатності медикаментів перевіряють щокварталу. Психолог має знати, де розташована аптечка, і вміти нею користуватися. У разі потреби викликається швидка медична допомога (телефон 103).

Основні травми, які можливі під час групових занять, пов'язані з необережними рухами: спотикання, падіння, удари об меблі. Рідше трапляються порізи канцелярськими ножами або ножицями. Для профілактики таких випадків перед циклом занять проводять короткий інструктаж. Учасникам нагадують, що в кабінеті не можна:

- бігати та штовхатися;
- розмахувати гострими предметами (ручками, олівцями, ножицями);
- сидіти на підвіконнях або підлозі в проходах;
- залишати сумки та інші предмети в проходах.

Якщо в роботі використовують ножиці або різак для паперу, їх видають лише під наглядом психолога й одразу забирають після завершення завдання. Кількість гострих предметів обмежують мінімумом. За можливості використовують безпечні інструменти (ножиці із закругленими кінцями).

Окрему увагу приділяють ризику погіршення самопочуття підлітка через емоційне навантаження. У підлітковому віці можливі раптові вегетативні реакції – запаморочення, нудота, непритомність, а також психогенний біль у животі або голові. Психолог повинен вчасно помітити такі стани та вжити заходів:

- запропонувати учаснику сісти (або прилягти, якщо це можливо);
- вивести з кімнати на свіже повітря;
- дати випити води (кімнатної температури);

- виміряти пульс та артеріальний тиск (за наявності тонометра);
- за потреби – перервати заняття.

Якщо стан не поліпшується протягом 10-15 хвилин, слід викликати швидку допомогу та повідомити батьків підлітка. Про кожен випадок погіршення самопочуття складають акт довільної форми та роблять запис у журналі обліку роботи психолога.

У разі виникнення надзвичайної ситуації (пожежа, повітряна тривога, руйнування будівлі, техногенна аварія) групова робота припиняється негайно. Психолог діє згідно з планом евакуації, прийнятим у навчальному закладі. Порядок дій у таких ситуаціях включає такі кроки:

1. Голосно та чітко віддається команда «Увага всім! Заняття припинено. Покиньте приміщення згідно з планом евакуації».
2. Психолог переконується, що всі учасники почули команду.
3. Відчиняються двері, і група організовано, без паніки, рухається до найближчого евакуаційного виходу.
4. Психолог замикає групу (йде останнім), перевіряючи, чи ніхто не залишився в кімнаті.
5. Після прибуття до місця збору проводиться перекличка учасників.

Підлітків заздалегідь ознайомлюють із маршрутами виходу та місцем збору. На стіні кабінету розміщено план евакуації із позначенням первинних засобів пожежогасіння. Раз на пів року проводять тренувальну евакуацію за участю всіх працівників закладу.

В умовах воєнного стану (що є актуальним для України з 2022 року) проведення очних групових занять дозволяється лише в приміщеннях, які мають найпростіше укриття – підвал, цокольний поверх або спеціально обладнане бомбосховище з окремим виходом. Кабінет психолога в такому разі обладнується засобами оповіщення (гучномовець, радіотрансляційна точка) та аптечкою з розширеним складом (додаються кровоспинні засоби, турнікети). Якщо такої

можливості немає, групову роботу переносять у дистанційний формат (через Zoom, Google Meet або інші платформи). У дистанційному форматі додатково контролюють психологічний стан учасників, оскільки тривале перебування перед екраном може спричинити втому та емоційне виснаження.

Отже, у підрозділі розглянуто питання психологічної безпеки учасників дослідження, профілактики травматизму та алгоритми дій у надзвичайних ситуаціях. Показано, що психологічна безпека забезпечується через прийняття групових правил (добровільність, конфіденційність, заборона агресії) та обов'язкове підписання інформованої згоди батьками й підлітками. Окреслено склад аптечки для надання першої домедичної допомоги згідно з наказом МОЗ № 123, а також основні заходи профілактики травматизму під час групових занять. Описано порядок дій при погіршенні самопочуття учасника та при надзвичайних ситуаціях (пожежа, повітряна тривога), включаючи евакуацію та особливості роботи в умовах воєнного стану. Отже, комплексне застосування цих заходів мінімізує ризики для здоров'я підлітків та психолога, що є завершальним елементом системи охорони праці в межах даного дослідження.

Висновок до розділу IV

Отже, розглянуто нормативно-правову базу організації роботи психолога в закладі освіти, а також санітарно-гігієнічні вимоги до приміщення, освітлення, температурного режиму, меблів та електрообладнання. Визначено правила забезпечення психологічної безпеки учасників дослідження – процедуру отримання інформованої згоди, прийняття групових правил, моніторинг емоційного стану підлітків. Наведено класифікацію можливих травм, заходи профілактики та склад аптечки. Описано алгоритми дій у надзвичайних ситуаціях (пожежа, повітряна тривога) та особливості роботи в умовах воєнного стану. Дотримання викладених

норм є обов'язковою передумовою проведення психологічних досліджень із підлітками та забезпечує безпеку як учасників, так і самого дослідника.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що в сучасних умовах рівень напруги та конфліктності серед підлітків значно зріс, що зумовлює потребу у вивченні їхньої комунікативної толерантності, рівня конфліктності та домінуючих стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у підлітковому віці, а також розробленню системи психолого-педагогічних заходів, спрямованих на формування конструктивної міжособистісної взаємодії.

Сучасні дослідники розглядають комунікативну компетентність як інтегральну характеристику особистості, що визначає здатність приймати індивідуальність партнера, утримуватися від імпульсивних негативних реакцій та гнучко адаптувати власну поведінку до вимог ситуації.

На констатувальному етапі дослідження, проведеному на вибірці з 36 підлітків віком 13-17 років за допомогою тесту комунікативної толерантності В.В. Бойка, методики оцінки рівня конфліктності особистості та опитувальника Томаса-Кілманна, було виявлено низку тривожних тенденцій. Середній показник комунікативної інтолерантності сягнув 59,78 бала, що знаходиться на межі середнього та високого діапазонів; при цьому 41,7 % респондентів продемонстрували високий, а 8,3 % – дуже високий рівень інтолерантності. Водночас майже половина учасників (47,2 %) виявили високий рівень особистісної конфліктності. Аналіз домінуючих стратегій поведінки в конфлікті засвідчив парадоксальне поєднання: попри виражену нетерпимість до відмінностей інших, переважна кількість підлітків (55,6 %) надавала перевагу пристосуванню як провідному стилю, що вказує на страх відкритого відстоювання власних кордонів. Отримані дані окреслили глибоку суперечність між потребою підлітків у самовираженні та браком асертивних і конструктивних комунікативних інструментів.

Було теоретично обґрунтовано чотири психолого-педагогічні умови, що становлять фундамент формування конструктивної комунікації: суб'єкт-суб'єктна

взаємодія дорослих із підлітками, створення безпечного психологічного клімату, систематичне психологічне просвітництво та інтеграція інтерактивних форм роботи в освітній процес. На цій теоретичній основі розроблено базову тренінгову програму «Конструктивна комунікація: шлях до порозуміння» (8 занять, 12 годин), яка охоплює розвиток навичок активного слухання, емпатійного реагування, техніки «Я-висловлювань», аналіз власного стилю поведінки в конфлікті та відпрацювання стратегій співпраці й компромісу. Додатково розроблено диференційовані методичні рекомендації для вчителів та батьків, які забезпечують підтримку сформованих навичок поза межами тренінгового простору.

Розроблений комплекс тренінгових програм і методичних рекомендацій може бути рекомендований до впровадження в діяльність шкільних психологів, соціальних педагогів та класних керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Перспективи подальших наукових досліджень полягають у розширенні вибірки, включенні додаткових особистісних змінних (емоційний інтелект, локус контролю, тривожність) до аналізу чинників конфліктної поведінки, а також у лонгітюдній перевірці стійкості досягнутих ефектів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Белякова С. М., Шовкова К. О. Соціально-психологічні особливості розвитку особистості сучасного підлітка. *Молодий вчений*. 2018. № 5 (57). С. 454-458.
2. Білик В. Формування комунікативних властивостей лідера у студентів-психологів. *Професійна освіта*. 2019. № 3 (84). С. 16-18.
3. Бочелюк В. Й. Психологічні особливості комунікативних здібностей підлітків. *Магістерський науковий вісник Тернопільського національного педагогічного університету імені В. Гнатюка*. 2021. № 1. С. 112-118.
4. Булінг, мобінг та інші форми цькування серед дітей: проблема, яку не можна ігнорувати. *Новокальчевська територіальна громада : офіційний сайт*. 2024. URL: <https://novokalchev-gromada.gov.ua/news/1747657549/>
5. Вимоги до кабінету практичного психолога (згідно з листом МОН України «Про кабінет практичного психолога»). Освітній портал «Вікно в освіту». URL: <http://www.317school.kiev.ua/psihologa/>
6. Гейко Є. В. Егоцентризм як форма псевдоцілісності особистості підліткового віку. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2008. Т. 7, вип. 16. С. 32-36.
7. Гранде К. Концептуальна модель розвитку асертивності підлітків в умовах інокультурного середовища. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2024. Вип. 21. С. 58-66. DOI: <https://doi.org/10.30970/PS.2024.21.8>
8. Гузенко С. М. Життєві кризи в концепціях Л. С. Виготського та Е. Г. Еріксона. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. Серія: Філософія. Психологія. Педагогіка : зб. наук. праць. 2007. № 2 (20). Ч. 1. С. 1-5.
9. Гурлева Т. С. Психолого-педагогічні умови становлення відповідальності у підлітковому віці. *Проблеми сучасної психології* : зб. наук. пр. Кам'янець-Поділ. нац. ун-ту ім. Івана Огієнка, Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України.

Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2015. Вип. 28. DOI: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2015-28.%25p>

10. Дзідзоєва А. С. Психолого-педагогічний супровід конфліктних школярів підліткового віку. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2024. № 1. С. 67-74.

11. Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава : ПОШПО, 2005. С. 48-52.

12. Днись Л. С. *Психолого-педагогічна профілактика конфліктності у підлітковому віці* : робота на здобуття кваліф. ступеня магістра : 053 Психологія / наук. кер. І. М. Чорна. Тернопіль : ТНТУ, 2025. 92 с. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/50638>

13. Донченко Є. А. Психологічні особливості поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. *Теоретичні і прикладні проблеми психології* : зб. наук. пр. Східноукр. нац. ун-ту ім. Володимира Даля. 2018. № 3. С. 84-93.

14. Дорошенко А., Кихтюк О. Тренінг як інструмент формування комунікативної толерантності у підлітків. *Актуальні проблеми розвитку природничих та гуманітарних наук* : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., м. Луцьк, 5 листоп. 2021 р. Луцьк, 2021. С. 149-152.

15. Дужій К. І. Психологічні особливості прояву конфліктності у підлітковому віці : кваліфікаційна робота бакалавра : 053 Психологія. Умань : УДПУ ім. Павла Тичини, 2025. 60 с.

16. Етичний кодекс психолога. Прийнятий на I Установчому з'їзді Товариства психологів України 20.12.1990. Національна психологічна асоціація. URL: <https://nsj.gov.ua/files/2019/1/ЕТИЧНИЙ%20КОДЕКС%20ПСИХОЛОГА.pdf>

17. Запорожець Ю. І. Особливості прояву конкуренції у стосунках з однолітками у підлітковому віці. *Психологія і соціум*. 2020. № 6. С. 42-48.

18. Калмиков Г., Доброскок С., Чижма Д., Ендеберя І., Кихтюк О. Комуникативна толерантність vs комуникативна інтолерантність як генеративна проблема. *Psycholinguistics*. 2021. Т. 30, № 1. С. 26-58. DOI: <https://doi.org/10.31470/2309-1797-2021-30-1-26-58>

19. Карлик Н. О. Психологічні особливості соціалізації підлітків у позашкільній діяльності. *Психологічний журнал*. 2021. Т. 2, № 3. С. 25-38.

20. Ковальська Н. М. Комуникативна толерантність у публічному управлінні як чинник інтеграції в європейську систему гуманістичних цінностей. *Науковий вісник : державне управління*. 2021. № 1. С. 46-56.

21. Кодекс законів про працю України : Закон України від 10.12.1971 № 322-VIII. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text>

22. Колкер К. Л. *Вплив комуникативної компетентності на конфліктність особистості* : випускна кваліф. робота ... магістра : 053 Психологія. Умань : УДПУ ім. Павла Тичини, 2023. 73 с.

23. Кордунова Н. В., Ричко Ю. М. Особливості прояву конфліктності в підлітковому віці. Соціальна адаптація особистості в сучасному суспільстві, ортобіоз та паліативна допомога : матеріали VI Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 2013 р.

24. Кулаківська Б. В. Психологічні проблеми спілкування підлітків та юнаків. *Збірник наукових праць Київського національного лінгвістичного університету*. 2023. С. 13-20.

25. Лук'янць І. І. Психологічні детермінанти конфліктності особистості в підлітків : кваліфікаційна робота бакалавра : 053 Психологія / наук. кер. А. М. Гірник. Київ : НаУКМА, 2020. С.27-30.

26. Лукіна Л. Комуникативна компетентність як важлива складова професійної підготовки майбутніх фахівців. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота*. 2025. Вип. 1. С. 112-118.

- 27.Лукомська С. О. *Сучасні тренінгові технології розвитку особистості в освіті* : навч. посіб. Київ : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2022. 156 с.
- 28.Маковецька К. М. Зв'язок комунікативної толерантності з ціннісними орієнтаціями особистості. *Наука і освіта*. 2011. № 1. С. 42-45.
- 29.Марценюк М. О. Розвиток асертивної поведінки у підлітків засобами соціально-психологічного тренінгу. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія : Педагогіка та психологія*. 2016. Вип. 2. С. 132-136.
- 30.Михайлишин У. Б. Вплив самооцінки на конфліктну поведінку підлітків. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Психологія*. 2021. № 3. С. 86-92.
- 31.Михайлова Т. Л. Ш. Психологічні особливості поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. *Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка*. 2021. № 2. 129 с.
- 32.Нечерда В. Б. Виховання толерантності підлітків уразливих категорій. *Сучасний виховний процес: сутність та інноваційний потенціал* : матеріали звіт. наук.-практ. конф. Ін-ту проблем виховання НАПН України. Київ, 2017. С. 156-160.
- 33.Новгородський Р., Пилипенко Д. Шкільна медіація як технологія розв'язання конфліктів у закладах середньої освіти. *Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2022. № 1. С. 61-68. DOI: <https://doi.org/10.31654/2663-4902-2022-PP-1-61-68>
- 34.Новоян Л. А. Становлення почуття дорослості у підлітковому віці. *Вісник Ужгородського національного університету. Серія : Психологія*. 2022. № 3. С. 93-99.
- 35.Панькіна З. О. Вплив соціальних мереж на формування особистості та комунікативну поведінку підлітків. *Проблеми та перспективи соціальної роботи та психології в умовах війни*. 2023. С. 45-48.

36. Поліщук В. М. Криза 13 років як феномен вікового розвитку. *Проблеми сучасної психології* : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2011. Вип. 11. С. 675-684.

37. Поліщук С. П. Психологічні чинники та особливості прояву конфліктності в підлітковому віці : монографія. Суми : Вид-во СДПУ ім. А. С. Макаренка, 2018. 136 с.

38. Потай А. А. Психологічні особливості розвитку комунікативних навичок у підлітковому віці : кваліфікаційна робота бакалавра / наук. кер. О. В. Христюк. Кривий Ріг : КДПУ, 2024. 58 с.

39. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 № 4004-XII. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12#Text>

40. Про затвердження Державних санітарних правил і норм влаштування, утримання загальноосвітніх навчальних закладів та організації навчально-виховного процесу (ДСанПіН 5.5.2.008-01). База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0082488-01#Text>

41. Про затвердження Положення про психологічну службу у системі освіти України : Наказ МОН України від 22.05.2018 № 509. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0885-18#Text>

42. Про затвердження Примірного переліку медичних виробів, лікарських засобів та інших матеріалів, які повинні бути у складі медичної укладки для надання екстреної медичної допомоги : Наказ МОЗ України від 06.04.2021 № 637. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0539-21#Text>

43. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

44. Про охорону праці : Закон України від 14.10.1992 № 2694-ХІІ. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12#Text>

45. Рисинець Т. П., Лойко Л. С., Шатайло Н. В. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування навичок конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів у підлітковому віці. *Гуманітарний форум*. 2025. Т. 3, № 2. С. 36-44. DOI: [https://doi.org/10.60022/3\(2\)-5-GF](https://doi.org/10.60022/3(2)-5-GF)

46. Романенко О. В., Лукашенко М. Ю. Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях осіб із різним рівнем тривожності. *Юридична психологія*. 2021. № 1 (28). С. 45-53.

47. Сердюк А. А. Психологічні особливості життєстійкості осіб підліткового віку в умовах воєнного конфлікту. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2024. № 2. С. 185-192.

48. Степанець Л. О. Соціально-психологічні особливості спілкування підлітків. *Наукові записки Таврійського національного університету*. 2025. № 1. С. 10-30.

49. *Сучасний підліток у системі психолого-педагогічного супроводу* : монографія / Н. М. Токарева, А. В. Шамне, Н. М. Макаренко. Кривий Ріг : КПІ ДВНЗ «КНУ», 2014. 312 с.

50. Тарасенко О. А. Розвиток гнучких навичок підлітків засобами тренінгу. *Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2024. С. 1-6.

51. Халітова М. Е. Соціально-психологічні особливості спілкування підлітків. *Вісник наукових конференцій*. 2023. № 1. С. 15-22.

52. Хараджи М. В. Соціально-психологічні аспекти розвитку емоційного інтелекту підлітків. *Педагогічний вісник*. 2020. № 4. С. 34-41.

53. Чайковська О. М. Гендерні особливості прояву акцентуацій характеру у підлітків з девіантною поведінкою. *Проблеми сучасної психології : Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2011. Вип. 14. С. 730-739.

54. Яновська Т. Порівняльний аналіз особливостей конфліктної поведінки у старшому та молодшому підлітковому віці. *Молодий вчений*. 2020. № 4. С. 112-117. DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-4-80-23>
55. Boiko V. V. *Test of Communicative Tolerance*. 2019.
56. Green A. L., Ferrante S., Boaz T. L., Kutash K. Promoting Personal and Social Skills in Youth with Disruptive Behaviors: A Systematic Review of Tertiary Programs. *Children and Youth Services Review*. 2026. Vol. 163. Article 107933. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2026.107933>
57. Hormozi-Nejad F., Shokri O., Fathabadi J., Pakdaman S. Effectiveness of Victims' Assertiveness Training Program on Health Promoting Behaviors of Bullying Victim Adolescents. *Journal of Counseling and Psychotherapy*. 2024. Vol. 15, No. 2. P. 1-22.
58. Jordán Buenaño J. E., Jiménez-Sánchez Á., Poaquiza Poaquiza P., Vayas Castro S. G., López Paredes M. A. Implementation of School Mediation Programs as a Tool for Conflict Resolution in Ecuadorian Adolescents. *EDULEARN22 Proceedings*. Palma, Spain, 2022. P. 1356-1364.
59. Le Messurier M., Nawana Parker M. *What's the Buzz with Teenagers? A Universal Social and Emotional Literacy Resource*. Abingdon : Routledge, 2019. 294 p.
60. Nichols T. R., Graber J. A., Brooks-Gunn J., Botvin G. J. Sixth Graders' Conflict Resolution in Role Plays with a Peer, Parent, and Teacher. *Journal of Youth and Adolescence*. 2005. Vol. 34, No. 4. P. 279-291. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10964-005-5751-8>
61. Rittenour C. E., Myers S. A. The Impact of Adolescents' Perceptions of Interparental Conflict on Adolescents' Aggressive Communication Traits. *Iowa Journal of Communication*. 2005. Vol. 37, No. 2. P. 123-138.
62. Thomas K. W., Kilmann R. H. *Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)* : adapted by N. V. Grishina. URL: https://www.eztests.xyz/tests/social_thomas/

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Тест комунікативної толерантності (В. В. Бойко)

Тест комунікативної толерантності розроблений доктором психологічних наук, професором Віктором Васильовичем Бойком і вперше опублікований у його монографії «Енергія емоцій у спілкуванні: погляд на себе та інших» (1996). Методика призначена для діагностики толерантних та інтолерантних установок особистості, які виявляються в процесі міжособистісного спілкування. В основу тесту покладено авторську концепцію, згідно з якою комунікативна толерантність являє собою характеристику ставлення особистості до людей, що демонструє ступінь здатності переносити неприємні або неприйнятні, на її думку, психічні стани, якості та вчинки партнерів із взаємодії.

Автор виокремлює чотири рівні комунікативної толерантності: ситуативну (ставлення до конкретної людини), типологічну (ставлення до збірних типів особистостей), професійну (вияв толерантності в робочих стосунках) та загальну (зумовлену життєвим досвідом, властивостями характеру й моральними принципами). Загальна комунікативна толерантність значною мірою визначає інші її форми, тому саме вона є предметом діагностики в цій методиці.

Методика набула широкого застосування в психологічній практиці завдяки надійності, простоті проведення та можливості отримання як інтегрального показника, так і профілю за дев'ятьма окремими аспектами толерантності. Опитувальник використовується для обстеження осіб підліткового та дорослого віку.

Інструкція для досліджуваного:

«У Вас є нагода здійснити екскурс у розмаїття людських стосунків. Із цією метою Вам пропонується оцінити себе в дев'ятьох запропонованих нескладних ситуаціях взаємодії з іншими людьми. При відповіді важлива перша реакція.

Пам'ятайте, що немає поганих або гарних відповідей. Відповідати треба, довго не роздумуючи і не пропускаючи питання.

До кожної ситуації наведено судження, які треба оцінити залежно від того, наскільки вони правильні щодо Вас особисто:

- 0 балів – зовсім неправильно;
- 1 бал – в чомусь правильно;
- 2 бали – правильно значною мірою;
- 3 бали – найправильніше.

Текст опитувальника:

Опитувальник складається з 45 тверджень, згрупованих у 9 блоків (аспектів комунікативної толерантності), по 5 тверджень у кожному. Нижче наведено повний перелік тверджень із зазначенням їх належності до відповідних аспектів.

Блок 1. Неприйняття або нерозуміння індивідуальності іншої людини

- 1.1. Повільні люди зазвичай діють мені на нерви.
- 1.2. Мене дратують метушливі, непосидливі люди.
- 1.3. Гучні дитячі ігри важко сприймаю.
- 1.4. Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості звичайно діють на мене негативно.
- 1.5. Бездоганна у всьому людина насторожила б мене.

Блок 2. Використання себе як еталона під час оцінювання поведінки та способу мислення інших людей

- 2.1. Мене звичайно виводить з рівноваги некмітливий співрозмовник.
- 2.2. Мене дратують любителі поговорити.
- 2.3. Мені обтяжлива розмова в поїзді або літаку з байдужим для мене попутником, якщо він сам виявив ініціативу.
- 2.4. Мене б гнітили розмови випадкового попутника, що поступається мені за рівнем знань і культури.

2.5. Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене.

Блок 3. Категоричність або консерватизм в оцінках інших людей

3.1. Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіска, косметика, одяг).

3.2. Так звані «нові українці» звичайно справляють неприємне враження або безкультур'ям, або рвацтвом.

3.3. Представники деяких національностей у моєму оточенні відверто несимпатичні мені.

3.4. Є тип чоловіків (жінок), який я не терплю.

3.5. Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем.

Блок 4. Невміння приховувати або згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некоммунікбельними якостями партнерів

4.1. Вважаю, що на брутальність треба відповідати тим самим.

4.2. Мені важко приховати, якщо людина чимось неприємна.

4.3. Мене дратують люди, які прагнуть у суперечці настояти на своєму.

4.4. Мені неприємні самовпевнені люди.

4.5. Звичайно мені важко втриматися від зауваження на адресу розгніваної або знервованої людини, яка штовхається в транспорті.

Блок 5. Прагнення переробити, перевиховати партнера

5.1. Я маю звичку повчати інших.

5.2. Невиховані люди обурюють мене.

5.3. Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся виховувати когось.

5.4. Я за звичкою постійно роблю кому-небудь зауваження.

5.5. Я люблю командувати близькими.

Блок 6. Прагнення підігнати партнера під себе, зробити його «зручним»

6.1. Мене дратують люди похилого віку, коли вони в годину пік з'являються в міському транспорті або в магазинах.

- 6.2. Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто катування.
- 6.3. Коли партнер не погоджується в чомусь з моєю правильною позицією, то це звичайно дратує мене.
- 6.4. Я виявляю нетерплячість, коли мені заперечують.
- 6.5. Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені того хочеться.

Блок 7. Невміння прощати іншому помилки, незграбність, ненавмисно завдані неприємності

- 7.1. Звичайно я сподіваюся, що моїм кривдникам дістанеться по заслугах.
- 7.2. Мені часто дорікають у буркотливості.
- 7.3. Я довго пам'ятаю образи, заподіяні мені тими, кого я ціную або поважаю.
- 7.4. Не можна прощати товаришам по службі (навчанні) безтактні жарти.
- 7.5. Якщо діловий партнер ненавмисно зачепить моє самолюбство, то я на нього ображуся.

Блок 8. Нетерпимість до фізичного або психічного дискомфорту, в якому опинився партнер

- 8.1. Я осуджую людей, які бідкаються іншим.
- 8.2. Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які при нагоді розповідають про свої хвороби.
- 8.3. Я намагаюся уникати розмови, коли хтось починає скаржитися на своє сімейне життя.
- 8.4. Звичайно я без особливої уваги вислуховую сповіді друзів (подруг).
- 8.5. Іноді мені подобається подратувати кого-небудь з рідних і друзів.

Блок 9. Невміння пристосовуватися до характеру, звичок, установок або домагань інших

- 9.1. Звичайно мені важко йти на поступки партнерам по роботі.
- 9.2. Мені важко жити у злагоді з людьми, у яких поганий характер.
- 9.3. Зазвичай я з трудом пристосовуюся до нових партнерів по спільній діяльності.

9.4. Я уникаю підтримувати стосунки з дещо дивними людьми.

9.5. Звичайно я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер має рацію.

Обробка та аналіз результатів.

Підраховується загальна сума балів, отримана досліджуваним за всіма 45 твердженнями. Додатково обчислюються суми за кожним із дев'яти блоків, що дозволяє визначити, які саме аспекти комунікативної толерантності є найбільш проблемними.

Максимально можлива кількість балів становить 135, по 15 балів за кожним блоком. Мінімальна кількість – 0 балів. За даними автора, нульовий показник практично не зустрічається, так само як і максимальний (135 балів), що свідчило б про абсолютну нетерпимість до всіх типів партнерів у будь-яких ситуаціях.

Ключ до опитувальника.

На відміну від деяких інших тестів, дана методика не передбачає спеціального ключа з «правильними» або «неправильними» відповідями. Кожне твердження оцінюється досліджуваним за чотирибальною шкалою (0-3 бали), після чого всі отримані бали підсумовуються. Чим вищим є сумарний показник, тим нижчим є рівень комунікативної толерантності.

Структура блоків (відповідність номерів тверджень аспектам толерантності):

- Блок 1 (неприйняття індивідуальності): твердження 1.1-1.5;
- Блок 2 (використання себе як еталона): твердження 2.1-2.5;
- Блок 3 (категоричність в оцінках): твердження 3.1-3.5;
- Блок 4 (невміння приховувати неприємні почуття): твердження 4.1-4.5;
- Блок 5 (прагнення перевиховати партнера): твердження 5.1-5.5;
- Блок 6 (прагнення підігнати партнера під себе): твердження 6.1-6.5;
- Блок 7 (невміння прощати помилки): твердження 7.1-7.5;
- Блок 8 (нетерпимість до дискомфорту партнера): твердження 8.1-8.5;
- Блок 9 (невміння пристосовуватися): твердження 9.1-9.5.

Інтерпретація результатів:

Для оцінювання загального рівня комунікативної толерантності використовуються такі нормативні діапазони:

- 0-45 балів – високий рівень комунікативної толерантності. Досліджуваний виявляє терпимість до індивідуальних особливостей інших людей, гнучкість у спілкуванні, здатність приймати відмінні точки зору та прощати партнерам їхні помилки;
- 46-90 балів – середній рівень комунікативної толерантності. Характерне поєднання толерантних та інтолерантних реакцій: в одних ситуаціях досліджуваний виявляє терпимість і гнучкість, в інших – схильний до роздратування, категоричних оцінок або уникання контактів;
- 91-135 балів – низький рівень комунікативної толерантності (високий рівень інтолерантності). Досліджуваний демонструє абсолютну нетерпимість до оточуючих, схильність до конфліктів, виражену ригідність у спілкуванні та нездатність приймати індивідуальні відмінності партнерів.

Окрім загального показника, доцільно проаналізувати результати за кожним із дев'яти блоків, оскільки максимальна сума за одним блоком (15 балів) вказує на конкретну зону комунікативної інтолерантності:

Блок 1. Неприйняття або нерозуміння індивідуальності іншої людини. Високі бали свідчать про те, що досліджуваний не вміє або не хоче розуміти й приймати індивідуальні особливості інших людей. Він сприймає повільність, метушливість, гучну поведінку або нестандартність оточуючих як подразники, що заважають комфортному спілкуванню.

Блок 2. Використання себе як еталона під час оцінювання інших. Високі бали означають, що, оцінюючи поведінку, спосіб мислення або окремі характеристики людей, досліджуваний розглядає як еталон самого себе. Він відмовляє партнеру в праві на індивідуальність, якщо той не відповідає його власним стандартам.

Блок 3. Категоричність або консерватизм в оцінках інших. Високі бали вказують на те, що досліджуваний є категоричним або консервативним в оцінках людей, йому бракує гнучкості та широти кругозору. Він схильний до стереотипного сприйняття соціальних груп і негативних узагальнень.

Блок 4. Невміння приховувати або згладжувати неприємні почуття. Високі бали свідчать про те, що досліджуваний не вміє приховувати або хоча б згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями партнерів. Емоційна реакція виявляється безпосередньо й часто в деструктивній формі.

Блок 5. Прагнення переробити, перевиховати партнера. Високі бали означають, що досліджуваний прагне переробити, перевиховати, змінити за своїм бажанням співрозмовника. Він схильний до повчань, зауважень і командування близькими.

Блок 6. Прагнення підігнати партнера під себе. Високі бали вказують на те, що досліджуваному хочеться підігнати інших до свого характеру, звичок, домагань. Він болісно реагує на ситуації, в яких партнер діє всупереч його очікуванням.

Блок 7. Невміння прощати іншому помилки. Високі бали свідчать про те, що досліджуваний не вміє прощати іншому його помилки, незграбність, ненавмисно завдані неприємності. Він схильний накопичувати образи та прагнути відплати.

Блок 8. Нетерпимість до дискомфортних станів партнера. Високі бали означають, що досліджуваний не терпимий до фізичного або психічного дискомфорту, в якому опинився інший. Скарги, розповіді про хвороби чи сімейні проблеми викликають у нього роздратування або бажання уникнути контакту.

Блок 9. Невміння пристосовуватися до інших учасників спілкування. Високі бали вказують на те, що досліджуваний погано пристосовується до характерів, звичок або домагань інших. Він уникає контактів із людьми, які здаються йому «незручними», і наполягає на своєму навіть тоді, коли розуміє, що партнер має рацію.

ДОДАТОК Б**Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості»**

Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» є скринінговим інструментом, що дозволяє визначити загальний рівень схильності особи до конфліктної поведінки в міжособистісних стосунках. Опитувальник розроблений в межах практичної психодіагностики та широко застосовується в роботі шкільних психологів, соціальних педагогів, а також у наукових дослідженнях, присвячених вивченню конфліктологічної компетентності.

Методика складається з 14 запитань, кожне з яких моделює певний аспект ставлення особистості до себе, інших людей, роботи та життєвих труднощів. Кожне запитання передбачає три варіанти відповіді, що диференціюють респондентів за ступенем вираженості конфліктогенних установок. Сумарний показник дає змогу віднести досліджуваного до однієї з чотирьох категорій: від низького (конструктивного) до дуже високого (деструктивного) рівня конфліктності. Простота застосовування процедури обстеження, компактність та зрозумілість формулювань роблять методику придатною для обстеження осіб підліткового та дорослого віку як в індивідуальному, так і в груповому форматі.

Інструкція для досліджуваного:

«Уважно прочитайте кожне запитання та запропоновані варіанти відповідей. Оберіть той варіант, який найточніше відображає Вашу звичну поведінку, думки або почуття в зазначених ситуаціях. Намагайтеся відповідати щиро, довго не розмірковуючи над кожним пунктом. Пам'ятайте, що правильних або неправильних відповідей не існує».

Текст опитувальника:

1. Чи притаманне Вам прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?
 - А. Ні.
 - Б. Іноді.

- В. Так.
2. Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо, ненавидять?
- А. Так.
 - Б. Важко відповісти.
 - В. Ні.
3. Хто Ви в більшій мірі?
- А. Миротворець.
 - Б. Принциповий.
 - В. Енергійний, діловий.
4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями?
- А. Часто.
 - Б. Періодично.
 - В. Рідко.
5. Якби Вам випала нагода очолити колектив, щоб для Вас стало пріоритетом?
- А. Розробив би програму розвитку колективу на рік і переконав би колектив у доцільності її впровадження.
 - Б. Вивчив би, хто є хто, й встановив би контакт з лідерами.
 - В. Частіше б радився з колективом.
6. У випадку невдач який стан для Вас найбільш характерний?
- А. Песимізм.
 - Б. Поганий настрій.
 - В. Образа на самого себе.
7. Чи притаманне Вам прагнення відстоювати й дотримуватися традицій Вашого колективу?
- А. Так.
 - Б. Швидше, що так.
 - В. Ні.

8. Чи належите Ви до категорії людей, які готові почути гірку правду про себе, сказану в вічі?
- А. Так.
 - Б. Швидше, що так.
 - В. Ні.
9. Які якості Ви намагаєтеся викоринити в собі?
- А. Дратівливість.
 - Б. Образливість.
 - В. Нетерпимість до критики на свою адресу.
10. Хто Ви з професійної точки зору?
- А. Незалежний.
 - Б. Лідер.
 - В. Генератор ідей.
11. На думку Ваших друзів Ви людина?
- А. Екстравагантна.
 - Б. Оптиміст.
 - В. Наполеглива.
12. З ким Вам найчастіше доводиться боротися?
- А. З несправедливістю.
 - Б. Бюрократизмом.
 - В. Егоїзмом.
13. Що для Вас найбільше притаманне?
- А. Недооцінка власних здібностей.
 - Б. Об'єктивна оцінка власних здібностей.
 - В. Переоцінка власних здібностей.
14. Що найчастіше за все стає причиною для конфліктів з людьми?
- А. Надмірна ініціативність.
 - Б. Надмірна критичність.

- В. Надмірна прямолінійність.

Обробка результатів:

Кожному варіанту відповіді присвоюється певна кількість балів відповідно до наведеного нижче ключа (табл. Б.1). Бали за всіма 14 запитаннями підсумовуються. Максимально можлива сума становить 42 бали, мінімальна – 14 балів.

№ запитання	А (бали)	Б (бали)	В (бали)
1	1	2	3
2	3	2	1
3	1	3	2
4	3	2	1
5	3	2	1
6	2	3	1
7	3	2	1
8	1	2	3
9	2	3	1
10	3	2	1
11	2	1	3
12	3	2	1
13	1	2	3

№ запитання	А (бали)	Б (бали)	В (бали)
14	1	2	3

Залежно від набраної суми балів визначається загальний рівень конфліктності особистості:

- 14-20 балів – низький рівень конфліктності. Досліджуваний виявляє тактовність, миролюбність, схильність уникати гострих ситуацій та знаходити компроміси. У колективі така людина виконує стабілізаційну роль.
- 21-27 балів – середній рівень конфліктності. Конфлікти виникають лише за наявності серйозних розбіжностей із принципових питань; у повсякденному спілкуванні досліджуваний достатньо гнучкий і здатний відстоювати свою позицію без зайвої агресії.
- 28-34 бали – високий рівень конфліктності. Досліджуваний схильний активно ініціювати конфлікти або легко втягуватися в них, наполегливо відстоювати власну думку, нерідко нехтуючи інтересами інших. У колективі може сприйматися як «важка» в спілкуванні людина.
- 35-42 бали – дуже високий рівень конфліктності. Конфліктність виступає стійкою рисою характеру. Досліджуваний провокує суперечки навіть там, де для цього немає об'єктивних підстав, важко контролює емоції та схильний до деструктивних форм взаємодії. Такий рівень часто поєднується з низькою саморефлексією та імпульсивністю.

Опитувальник Томаса-Кілманна: типи поведінки в конфлікті (адаптація Н.В. Гришиної)

Опитувальник Томаса-Кілманна (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, ТКІ) є одним із найпоширеніших у світовій психологічній практиці інструментів для діагностики поведінки особистості в конфліктних ситуаціях. Методику розробили на початку 1970-х років професори менеджменту Піттсбурзького університету Кеннет Томас і Ральф Кілманн. В основу опитувальника покладено двовимірну модель регулювання конфліктів, де один вимір становить поведінка, заснована на увазі до інтересів інших людей (кооперація), а другий – поведінка, що передбачає захист власних інтересів (наполегливість).

Комбінація цих двох вимірів утворює п'ять основних стилів поведінки в конфлікті:

- Суперництво (конкуренція) – висока наполегливість і низька кооперація; прагнення досягти власних інтересів за рахунок іншого.
- Співпраця – висока наполегливість і висока кооперація; пошук альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.
- Компроміс – середні показники за обома вимірами; угода на основі взаємних поступок.
- Уникнення – низька наполегливість і низька кооперація; відсутність прагнення як до власних цілей, так і до співпраці.
- Пристосування – низька наполегливість і висока кооперація; принесення в жертву власних інтересів заради іншого.

В Україні найбільш відомою є адаптація методики, здійснена Н.В. Гришиною, яка зберегла оригінальну структуру опитувальника та ключі для підрахунку балів. Методика застосовується для обстеження осіб підліткового та дорослого віку, використовується в індивідуальному консультуванні, профорієнтаційній діагностиці, роботі з колективами та в наукових дослідженнях.

Інструкція для досліджуваного:

«У кожній із 30 пар тверджень оберіть те (або «а», або «б»), яке найточніше описує Вашу звичну поведінку в ситуаціях розбіжностей і суперечок. Намагайтеся відповідати щиро, не розмірковуючи довго над кожним пунктом. Пам'ятайте, що правильних або неправильних відповідей не існує».

Текст опитувальника

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 владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

5.

а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

а) Я намагаюся уникнути прикроців.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.

- а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.
- б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.
- 8.
- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.
- 9.
- а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
- б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.
- 10.
- а) Я наполегливо прагну досягти свого.
- б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- 11.
- а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.
- б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
- 12.
- а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.
- б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.
- 13.
- а) Я пропоную серединну позицію.
- б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.
- 14.
- а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.
- б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.

- а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
- б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

- а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
- б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі 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, я дам йому можливість наполягти на своєму.
- б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

- а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.
- б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.

- а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
- б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

- а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
- б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22.

а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.

а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

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

26.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

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

28.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

а) Я пропоную серединну позицію.

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

30.

а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Обробка результатів

Відповіді досліджуваного звіряються з ключем (табл. В.1). Кожен збіг із ключем оцінюється в 1 бал. Бали підсумовуються за кожною з п'яти шкал окремо. Максимальна кількість балів за однією шкалою може становити 12, мінімальна – 0. Загальна сума балів за всіма п'ятьма шкалами завжди дорівнює 30.

Інтерпретація результатів

Оптимальною стратегією поведінки в конфлікті вважається така, за якої застосовуються всі п'ять тактик, і кожна з них має значення в інтервалі від 5 до 7 балів. Результат оптимальної стратегії на графіку потрапляє в «коридор», обмежений цими значеннями. Якщо показники відхиляються від оптимального діапазону, одні тактики мають значення нижче 5 балів, інші – вище 7 балів (сума балів завжди дорівнює 30). Для оптимізації поведінки в конфлікті рекомендується приводити значення всіх п'яти тактик до інтервалу 5-7 балів, тобто рідше вдаватися до тактик із завищеними значеннями та частіше використовувати тактики із заниженими.

Характеристика стилів поведінки:

- Суперництво (конкуренція) – наполеглива й несхильна до співпраці поведінка. Особа переслідує власні інтереси за рахунок інтересів інших, використовує силові методи, здатність переконувати, службове становище. Може означати захист своїх прав, відстоювання позиції, яку особа вважає єдино правильною, або просте намагання отримати перемогу.

- Співпраця – наполеглива й схильна до співпраці поведінка. Учасники приходять до альтернативи, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін. Може набувати форми вивчення розбіжностей для отримання користі від думок один одного або спроби знайти творче вирішення міжособистісної проблеми.
- Компроміс – угода з урахуванням взаємних поступок. Мета полягає в тому, щоб знайти доцільне, взаємоприйнятне рішення, яке частково задовольняє обидві сторони. Компроміс займає проміжне положення між конкуренцією та пристосуванням.
- Уникнення – ненаполеглива й несхильна до співпраці поведінка. Особа не прагне ані до власних цілей, ані до кооперації. Може виявлятися у формі дипломатичного обходу проблеми, відкладення питання до кращого часу або просто відходу від загрозової ситуації.
- Пристосування – ненаполеглива й схильна до співпраці поведінка, протилежна конкуренції. Особа нехтує власними інтересами, щоб задовольнити інтереси іншої людини; присутній елемент самопожертви. Може набувати форми безкорисливої щедрості, виконання наказів інших навіть усупереч власній волі або погодження з точкою зору опонента.

Фахівці наголошують, що ефективне регулювання конфліктів потребує застосування всіх п'яти тактик залежно від конкретних умов ситуації. Жоден зі стилів не є універсально добрим чи поганим; вибір стратегії має визначатися специфікою конфлікту, стосунками з опонентом, значущістю предмета суперечки та можливими наслідками.