

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ**

**ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

**на тему: «Психологічні умови конструктивного впливу у
конфліктних ситуаціях»**

Виконала:

Студентка 4 –го курсу

Групи ПС20-1

Напрямку підготовки 053

Психологія

Пайос Єлизавета Сергіївна

Науковий керівник:

Доктор біологічних наук,

професор

Лихолат Олена Анатоліївна

**ДНІПРО,
2024**

АНОТАЦІЯ

Пайос Є.С. Психологічні умови конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях.

Робота присвячена аналізу проблеми поведінки осіб юнацького віку в конфліктних ситуаціях. Під час написання роботи було здійснено теоретичний аналіз різних аспектів проблеми конфлікту; теоретично обґрунтовано психологічні умови конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях (асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях); емпірично досліджено особливості поведінки досліджуваних в конфлікті та психологічні умови конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях. За результатами дослідження робочу гіпотезу було підтверджено.

Ключові слова: конфлікт, конфліктність, конструктивний вплив, асертивність, емоційний інтелект, копінг-стратегії, юнацький вік.

SUMMARY

Payos E.S. Psychological conditions of constructive influence in conflict situations.

The work is devoted to the analysis of the problem of the behavior of youth in conflict situations. During the writing of the paper, a theoretical analysis of various aspects of the conflict problem was carried out; the psychological conditions of constructive influence in conflict situations were theoretically substantiated (personal assertiveness, emotional intelligence development, use of constructive coping strategies in conflict situations); the peculiarities of the behavior of the respondents in the conflict and the psychological conditions of constructive influence in conflict situations were empirically investigated. As the result of the study, the working hypothesis was confirmed.

Key words: conflict, conflictness, constructive influence, assertiveness, emotional intelligence, coping strategies, youth.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ.....	8
1.1. Теоретичні засади дослідження конфліктів.....	8
1.2. Структура та динаміка конфлікту.....	13
1.3. Психологічні умови конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях	18
Висновки до 1 розділу.....	27
РОЗДІЛ II. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ	29
2.1. Організація дослідження та характеристика дослідної вибірки.....	29
2.2. Методики дослідження.....	31
Висновки до 2 розділу.....	34
РОЗДІЛ III. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ ЮНАКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.....	36
3.1. Стили поведінки досліджуваних в конфлікті	36
3.2. Вивчення рівня асертивності.....	40
3.3. Діагностика емоційного інтелекту.....	42
3.4. Дослідження застосування копінг-стратегій.....	44
Висновки до 3 розділу.....	48
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52

ВСТУП

Актуальність дослідження випливає з політичних, економічних і соціальних змін, які відбуваються в суспільстві і охоплюють всі аспекти життя людини. Результати цих перетворень неоднозначні, оскільки вони призводять не лише до демократизації суспільства та збільшення ступеня свободи особистості, але й до підсилення негативних проявів гострих проблем, пов'язаних із зростанням насильства, конфліктів та напруженості між людьми. Перевантаженість особистості негативними емоціями логічно призводить до конфліктів, які можуть виникати у різних сферах життя, починаючи від особистих відносин і закінчуючи професійним середовищем і політичними дискусіями. За сутністю, конфлікти виникають через різницю у поглядах, цінностях, інтересах та потребах різних осіб або груп.

В зв'язку з цим особливої значущості набуває проблема наявності конфліктів у різних аспектах життя і їхнього впливу на якість міжособистісних відносин, результати навчальної діяльності в осіб юнацького віку.

Ефективне вирішення конфліктів виступає як ключовий фактор для збереження здорових міжособистісних відносин і досягнення успіху в різних сферах життя, включаючи професійну сферу, освіту та соціальну діяльність. Юнацький вік – період інтенсивного особистісного та соціального розвитку. Участь у конфліктах може впливати на формування соціальних навичок, розвиток емпатії та здатності розв'язувати проблеми. Ефективне вирішення конфліктів виступає як ключовий фактор для збереження здорових міжособистісних відносин і досягнення успіху в різних сферах життя, включаючи сферу міжособистісних відносин, освіту та соціальну діяльність.

Дослідження конфлікту та конфліктної поведінки представлено у працях багатьох зарубіжних та українських вчених, в яких висвітлено основні особливості конфлікту як соціально-психологічного явища (І. Ващенко, М. Кляп, А. Гірник, С. Максименко, К. Лоренц та ін.). Зокрема,

йдеться про його структурні та динамічні характеристики (І. Матійків, М. Пірен, Н. Пов'якель та ін.), стратегії (М. Дойч, Р. Кілмен, Дж. Скотт, К. Томас та ін.) чинники та ознаки (І. Ващенко, А. Берлач, В. Орлов, О. Отич, О. Фурса, Т. Титаренко та ін.), типи конфліктної особистості та поведінки (В. Бортун, О. Мельник, Г. Захарчин, Л. Кіржнер, Дж. Скотт та ін.).

Водночас, в дослідженнях недостатньо уваги приділяється вивченню психологічних умов конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях. Важливою складовою успішного вирішення конфліктів є здатність до ефективного управління цими конфліктами, а саме – досягнення конструктивного впливу, що сприяє розв'язанню конфлікту без погіршення відносин і завдає менше шкоди всім сторонам. Зазначене визначило необхідність поглибленого вивчення психологічних аспектів конфлікту, обґрунтування та емпіричного дослідження психологічних умов, які, на наш погляд, можуть сприяти досягненню конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях в юнацькому віці.

Отже, соціальна значущість проблеми та її недостатнє вивчення зумовили вибір теми дипломної роботи: «Психологічні умови конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях».

Мета роботи: теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження психологічних умов конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях.

Об'єкт дослідження: конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях.

Предмет дослідження: психологічні умови конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях в осіб раннього юнацького віку.

В основу дослідження покладено **припущення** про те, що конструктивний вплив у конфліктних ситуаціях може визначатися комплексом психологічних умов (асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях).

З метою досягнення мети поставлені такі **завдання:**

1. Здійснити теоретичний аналіз різних аспектів проблеми конфлікту: його види, фази та динаміку перебігу, функції.

2. Визначити особливості стратегій та стилів поведінки в конфлікті, можливі позитивні та негативні наслідки;

3. Теоретично обґрунтувати психологічні умови конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях.

4. Емпірично дослідити особливості поведінки досліджуваних в конфлікті та психологічні умови конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях.

Методи дослідження: *теоретичні*: аналіз, класифікація, порівняння, систематизація, узагальнення теоретичних та емпіричних даних з проблематики дослідження. *Емпіричні*: тестування за психодіагностичними методиками: «Стили поведінки в конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман), «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак), «Методика діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холл), «Стратегії подолання стресових ситуацій» (С. Хобфолл); *математико-статистичні методи* обробки експериментальних даних (IBM SPSS-20): кількісний і якісний аналіз результатів дослідження, описова статистика, метод кореляції за Пірсоном.

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилося на базі загальноосвітньої середньої школи №43, м. Дніпро. В дослідженні взяли участь 33 особи раннього юнацького віку – учні старших класів (16-17 років), з яких 19 юнок та 14 юнаків.

Теоретико-методологічну основу дослідження склали фундаментальні положення загальної психології та психології особистості (Л. Долинська, Г. Крайг, С. Максименко, Р. Павелків, Е. Фром, К. Хорні та ін.), педагогічної та вікової психології (М. Савчин, О. Сергеєнкова, О. Скрипченко, Г. Костюк, В. Моляко та ін.); концепція формування особистості юнацького віку (М. Боришевський, В. Татенко, Н. Чепелева Р. Павелків); теорії взаємозв'язку навчання та розвитку (Т. Піроженко,

С. Максименко, І. Булах, Л. Долинська); теорії конфлікту та конфліктної поведінки (С. Шпак, Н. Пов'якель, Т. Титаренко, К. Лоренц, К. Хорні, Е. Фромм, Л. Берковіц, Дж. Доллард).

Наукова новизна та теоретичне значення дослідження полягають у тому, що:

- *виокремлено та обґрунтовано* психологічні умови конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях;

- *емпірично досліджено* особливості поведінки досліджуваних в конфлікті та психологічні умови конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях;

- *поглиблено, розширено та доповнено* уявлення про конструктивну поведінку в конфліктах, асертивні стратегії поведінки;

- *набули подальшого розвитку* теоретичні уявлення про такі психологічні поняття: асертивність, копінг-стратегії, емоційний інтелект.

Практична значущість роботи полягає в тому, що отримані дані можуть бути використані для вдосконалення системи практичної психологічної роботи з особами юнацького віку щодо конструктивного вирішення конфліктних ситуацій і мінімізації негативних впливів на їхню поведінку в навчально-виховному середовищі.

Структура та обсяг роботи. Робота містить вступ, три розділи, висновки до кожного розділу, загальні висновки, бібліографічний список (63 найменування, 11 з яких іноземною мовою). Робота проілюстрована 5 рисунками, 2 таблицями. Обсяг роботи – 58 сторінок, з яких 51 сторінка основного тексту.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1. Теоретичні засади дослідження конфліктів

Концепція «конфлікту» є предметом вивчення різних наук, таких як психологія, педагогіка, філософія, антропологія, соціологія, політологія, історія, менеджмент і інші. Поняття «конфлікт» у науковому розумінні було введено англійським філософом і соціологом Г. Спенсером, який тлумачив його як процес боротьби і форму соціальної взаємодії. В рамках соціології і філософії конфлікт розглядається як явище в суспільстві, де взаємодіють різні соціальні групи [36, 37].

Конфлікти часто виникають через протиріччя між інтересами та думками людей, а психологічні фактори відіграють важливу роль у породженні, розвитку та розв'язанні конфліктів. У найзагальнішому вигляді конфлікт можна визначити як загострення протиріч, що виникають внаслідок розбіжностей у поглядах, інтересах і бажаннях людей, які сприймаються й оцінюються учасниками як несумісні з їхніми власними поглядами, інтересами та бажаннями. Відбувається спроба нав'язування своєї позиції, що призводить до психологічної напруги та конфронтації. Отже, конфлікт — це зіткнення протилежних інтересів, цілей, позицій, думок або точок зору учасників взаємодії [5, 7].

Поняття конфлікту трактується досить широко, внаслідок чого воно є еквівалентним філософському розумінню суперечності. Зазвичай у психології поняття «конфлікт» визначено як зіткнення протилежно спрямованих, взаємовиключних тенденцій окремо взятого епізоду в свідомості, у міжособистісних взаємодіях або міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями [1, 2].

Американський соціолог, педагог та міждисциплінарний філософ К. Боулдінг розглядав конфлікт як прояв особистісної поведінки. За його

переконанням, особистість має тенденцію до постійної боротьби з іншими людьми, але конфлікти слід загашати та суттєво обмежувати [50].

З. Фрейд першим висунув ідею внутрішньоособистісного конфлікту, вважаючи, що людина, за своєю природою, конфліктна. Його послідовник А. Адлер розробив теорію комплексу неповноцінності, вважаючи, що цей комплекс є причиною внутрішніх конфліктів особистості. Вирішення цих конфліктів, на думку вченого, може відбутися через розвиток «соціального почуття» або стимулювання власних здібностей [45].

К. Хорні та Е. Фромм [44] додали соціального аспекту до розуміння природи конфлікту, розширюючи його концепцію. На думку К. Хорні, конфліктна ситуація виникає внаслідок одночасних бажань людини бути першою та обмежувати себе в цьому прагненні. Е. Фромм зауважував, що причини конфліктів закладені в природі людини, яка сама породжує різноманітні проблеми.

Згідно з позицією вітчизняної дослідниці І. Сороки [38], конфлікт виникає внаслідок протиріч цінностей, інтересів і потреб, а також внутрішньоособистісних і міжособистісних суперечностей. Авторка описує конфлікт як зіткнення позицій та амбіцій різних індивідів.

У дослідженнях зарубіжних [53, 55] та українських [6, 10, 14] вчених досить детально охарактеризовано базові підстави класифікації конфліктів. В якості таких виокремлюють: склад і кількість сторін у конфлікті, проблемно-діяльнісну ознаку, час протікання конфліктів, зміст конфліктів, тенденцію до перетворень і варіативність, ступінь гостроти суперечностей, ступінь інтенсивності конфліктів. Конфлікти виступають одночасно і як причини, і як предмет, і, нарешті, як наслідок (як в позитивному, так і в негативному плані) різних критичних ситуацій у житті людини.

Основними ознаками конфлікту як психологічного явища є:

1) існування протиріччя (дійсне чи уявне, вигадане), яке оцінюється як непереборне і набуває публічної, демонстративної форми;

2) характер спілкування змінюється на конфронтаційний, негативний напрямок з однієї чи обох сторін;

3) збільшується активність усіх сторін, їхнє прагнення до перемоги, поступове розширення арсеналу використовуваних засобів – осуд, залякування, шантаж, погрози, фізичний вплив тощо;

4) підвищується емоційний фон і загострюються негативні емоції до втрати самоконтролю емоцій і поведінки.

Звернемося до аналізу поняття «конфліктність». За висновками В. Семиченко, процес спілкування завжди характеризується асиметрією: це означає, що кожна особа трансформує інформацію залежно від своїх поглядів, інтересів і цілей в конкретний момент часу. Для кожного учасника розмови його власна думка завжди має більше значення, ніж думка іншої особи. Це стає основою виникнення конфліктів. Щоб їх уникнути, необхідність у таких якостях, як діалогічність і ініціативність [40].

Розглядаючи конфліктність крізь призму «авторитарної особи», Т. Адорно описує її як результат надмірно суворого сімейного виховання та виділяє ряд основних її ознак: ригідність, стереотипність мислення; нетерпимість до подвійності та суперечностей; містична схильність; тяжіння до соціальних рангів та статусів; амбівалентність [20].

На думку А. Гірник [9], конфліктність за своєю психологічною природою є складним інтегральним утворенням, що позначено трьома складовими компонентами:

-екстраіндивідуальною (зовнішньою) характеристикою конфліктної людини зі сторони інших людей або представленістю конфліктності в метаіндивідуальному світі за рахунок різних показників соціальної перцепції;

-інтраіндивідуальними властивостями, симптомокомплекси яких сприяють прояву різних форм конфліктності;

-метаіндивідуальним впливом на інших людей або втілення конфліктності одного у внутрішньому світі інших суб'єктів.

Л. Мухіна трактує конфліктність як стійкі, повторювані особливості поведінки особистості в конфлікті, як конструктивні (конфліктостійкість), так і деструктивні (власне конфліктність) [27].

І. Савенкова проводила дослідження щодо взаємозв'язку рівня конфліктності та тривожності особистості із її психологічним та фізичним здоров'ям. У своїх наукових висновках вона стверджує, що реакція людей на загострення клінічних проявів залежить від їхнього типу темпераменту, що, в свою чергу, призводить до змін у фізіологічній та психологічній сферах особистості. У періоди погіршення стану здоров'я люди стають більш критичними до себе та свого оточення, а також характеризуються збільшеним рівнем тривожності та конфліктності. З цього погляду, важливо вміти конструктивно долати конфлікти (як міжособистісні, так і внутрішньоособистісні) під час критичних періодів життя для досягнення гармонійного розвитку особистості.

Ще одним важливим фактором, який визначає особливості поведінки учасників конфліктної взаємодії, є риси та властивості характеру. Наявність цих особливостей значно ускладнює міжособистісну взаємодію, підвищує рівень напруження та ускладнює можливість безконфліктного спілкування. Так, з позиції К. Леонгарда, який виокремив 12 основних типів акцентуацій характеру особистості (екстравертований, інтровертований, гіпертимний, дистимний, збудливий, застрягаючий, циклоїдний, педантичний, тривожний, емотивний, демонстративний, екзальтований), властивості кожної з акцентуацій можуть стати підґрунтям для виникнення конфліктних ситуацій в ході міжособистісної взаємодії.

В науковій літературі [29, 39, 47] розрізняють такі види конфлікту:

- За характером: внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові, міжособистісно-групові;
- В залежності від рівня вираження конфліктного протистояння: відкриті, закриті, прямі, опосередковані;

- В залежності від наявності об'єкта конфлікту: безоб'єктні, об'єктні;
- За тривалістю перебігу: короткочасні, затяжні;
- За наслідками – конструктивний, стабілізуючий, деструктивний.

Серед багатьох причин виникнення конфліктів в першу чергу виділяють так звані загальні причини, які проявляються певним чином у всіх конфліктах: соціально-політичні, соціально-економічні, соціально-демографічні, соціально-психологічні, індивідуально-психологічні.

Дослідження функцій конфліктів викладено у працях вітчизняних та зарубіжних науковців [20, 25, 33, 53, 62]. У загальному вигляді функції конфлікту наукові поділяють на позитивні та негативні.

Український вчений В. Орлянський до конструктивних функцій конфлікту відносить ситуації, коли:

- конфлікт стає джерелом розвитку й удосконалення процесу взаємних стосунків;
- конфлікт знімає напруженість, що існувала в міжособистісних стосунках;
- конфлікт виступає інструментом, за допомогою якого сторони намагаються вирішити протиріччя;
- конфлікт дозволяє оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, ціннісні орієнтації та мотиви;
- конфлікт виконує інформаційно-пізнавальну роль, щоб учасники могли краще розуміти один одного під час конфлікту;
- конфлікт зменшує «синдром поступливості» та мотивує людей;
- конфлікт стимулює розвиток особистості, розвиває почуття відповідальності людей і допомагає їм усвідомити власну значимість;
- конфлікт сприяє набуттю соціального досвіду, згуртованості групи, допомагає будувати соціальні групи, об'єднуючи однодумців.

До негативних функцій конфлікту науковець відносить ситуації, коли:

- стається руйнування існуючої системи взаємин;

- проявляється конфронтаційна поведінка у стосунках, яка спрямована більше на перемогу, ніж на вирішення проблем для обох сторін;
- порушується або припиняється спільна діяльність, погіршується мікроклімат колективу, знижується продуктивність праці;
- відбувається порушення психологічного стану учасників;
- марнуються ресурси та кошти.

1.2. Структура та динаміка конфлікту

Конфлікт – це тривалий процес, тому для його аналізу необхідно враховувати не лише статичний аспект, але й структуру, динаміку, фази та етапи перебігу. Структура конфлікту – це стійка сукупність суперечливих елементів, які утворюють цілісну систему. Дослідники [27, 36, 38, 49, 58] виділяють такі основні складові конфлікту:

1) Учасники (сторони) конфлікту – особи або групи, які безпосередньо беруть участь у конфлікті; прихильники суб'єкта конфлікту; провокатори (агітатори); фальсифікатори; консультанти або медіатори [леко].

2) Об'єкт конфлікту – це елемент у матеріальній чи духовній сфері, де сходяться інтереси обох сторін конфлікту.

3) Предмет конфлікту – протиріччя, яке виникає між взаємодіючими сторонами і прагне розв'язати через конфлікт.

4) Умови, в яких відбувається конфлікт;

5) Суб'єктивність сприйняття конфлікту (зображення конфліктної ситуації). Кожен учасник має свій погляд на конфліктну ситуацію. Сторони конфлікту бачать це по-різному – що, власне, і створило основу для їх конфлікту.

б) Конфліктна мотивація – це внутрішня мотивація конфлікту та протистояння, яка залежить від установки, потреб, інтересів, думок, ідей людини. Мотиви можуть бути усвідомленими і неусвідомленими, прихованими і явними.

7) Дії сторін конфлікту. Поведінка однієї сторони заважає іншій стороні досягти поставлених цілей – тому обидві сторони оцінюють її як негативну і неправильну [33, 39].

Л. Орбан-Лембрик вказує, що будь-який конфлікт розпочинається з конфліктної ситуації, яка має структуру з учасників конфлікту (опонентів) і об'єкта конфлікту – об'єктивної причини, через яку опоненти вступають у «боротьбу». Початком конфлікту є інцидент – дія, спрямована на виникнення конфлікту. Предметом конфлікту є внутрішня причина (наприклад, особиста неприязнь), яка мотивує кожного опонента, що вступає до цього процесу. Таким чином, в загальному вигляді структуру конфлікту можна зображати як: конфліктна ситуація – інцидент – конфлікт. Під час інциденту одна зі сторін починає діяти проти інтересів іншої. Якщо відповідь включає в себе подібні дії, конфлікт переходить з потенційного в стадію реального.

Розгортаючись у часі, конфлікт проходить кілька фаз, які різняться між собою за багатьма характеристиками [5, 12, 29, 31]:

1. Латентна фаза. У цій фазі конфлікт часто непомітний. Об'єктивна причина конфлікту може вже з'явитися, але конфліктна ситуація ще не склалася і приводу для розгортання суперечки немає. У деяких випадках (наприклад, подружній конфлікт) наявність передумов для конфлікту не усвідомлюється сторонами. Тривалість латентної фази може бути як зовсім короткою, так і дуже довгою. Деякі конфлікти в латентній фазі «згасають», ніколи не переходячи в наступну.

2. Інтрапсихічна фаза. Якщо конфлікт розгортається, то в якийсь момент його учасники починають відчувати істотне незадоволення своєю взаємодією. Вони рефлексують незадоволення і певним чином намагаються його собі пояснити (ці пояснення можуть цілком правильно відображати причину конфлікту, а часом, навпаки, призводити до неадекватної раціоналізації, що виникає внаслідок дії захисних механізмів). Як правило, ця фаза є порівняно короткою.

3. Інтерпсихічна фаза. У цій фазі сторони конфлікту обмінюються повідомленнями (висловлюваннями, діями), у яких каналізується пережите незадоволення. Нерідко вони бувають некоректними, недипломатичними і дають потужний емоційномотиваційний поштовх розвитку конфлікту. Далі він розгортається дуже швидко, за принципом «снігової кулі», що котиться з гори, обростаючи все новими і новими шарами снігу: збільшується кількість взаємних ворожих акцій, загострюються суперечності, непримиренність, увиразнюється мотивація подолати суперника. При цьому проявляються дві закономірності: зростає емоційна напруга ворожості, антагонізму; збільшується кількість учасників конфлікту: оточення не залишається байдужим, гострота конфлікту змушує його учасників визначатися, ставати на чиюсь сторону, втягуватися в боротьбу.

4. Кульмінація. Нарешті конфлікт досягає піку своєї емоційної напруги. У розпалі боротьби «вихлюпується» справжній шквал негативних емоцій, які втілюються як у словах, так і в діях. Стримати емоції в цій фазі практично неможливо. Поведінка учасників набуває максимально агресивних форм, нерідко переступаючи межі соціальних норм. При цьому проявляється специфічний феномен «звуження свідомості», коли раціональність розмивається і людину підхоплює вир агресії. Конфлікт привертає загальну увагу, стає найголовнішою, найважливішою подією.

5. Розв'язання або перехід до латентної фази. Після сильної експресії закономірно приходить емоційний спад, а також певний катарсис, вихід емоційної енергії назовні, що допомагає зняти напругу. Відчуття певної спустошеності дає змогу «перевести подих», дещо по-іншому поглянути на конфлікт. Тільки тепер усвідомлюється, що під час сутички було порушено норми етикету, моралі; це спричиняє відчуття незручності, жалю. Починає діяти соціальний контроль. Часто виникає несвідоме бажання забути про конфлікт, не повертатися до нього, тому люди можуть перенести свою увагу на якісь інші справи тощо. Цей період є сприятливим для залагодження конфлікту.

Фази конфлікту можуть періодично повторюватися. Наприклад, після фази спаду конфлікт може перейти знову в фазу зростання.

Отже, загальну схему динаміки конфлікту можна представити так:

- 1) передконфліктна ситуація (латентний період);
- 2) відкритий конфлікт (власне конфлікт): інцидент (початок конфлікту); ескалація (розвиток) конфлікту; завершення конфлікту;
- 3) постконфліктний період.

Врегулювання конфлікту є складним і тривалим процесом, ефективність якого значною мірою залежить від дієвості та адекватності методів вирішення конфлікту, які використовують учасники конфліктної взаємодії. Зазвичай, управління конфліктами спрямоване на врегулювання чи усунення джерела конфлікту. Усунення конфлікту – ослаблення гостроти конфлікту між сторонами, а не усунення причини конфлікту. Вирішення конфлікту означає припинення конфліктних дій і ворожнечі, тим самим зменшуючи значення джерела і причини конфлікту [3, 14].

Для аналізу та пошуків шляхів виходу з конфліктної ситуації фахівці [14, 27, 46] пропонують застосувати наступний алгоритм (рис. 1.1):

1. Оцінка інформації з наступних проблем:
 - Об'єкт конфлікту (матеріальний, соціальний, особистий; чи може бути вилучений або замінений; яка його доступність для кожної із сторін);
 - Опонент (загальні дані про нього, його психологічні особливості; цілі, інтереси, позиція; правові та моральні основи його вимог; попередні дії в конфлікті, допущені помилки; у чому інтереси збігаються, а в чому – ні та інша інформація);
 - Власна позиція (цілі, цінності, інтереси, дії в конфлікті; правова і моральна основи власних вимог, їх аргументованість і доказовість; допущені помилки і можливість їх визнання перед опонентом і ін.);
 - Причини і безпосередній привід, що призвели до конфлікту;

- Вторинна рефлексія (подання суб'єкта про те, як його опонент сприймає конфліктну ситуацію, «як він сприймає мене», «моє уявлення про конфлікт» і т.д.).

2. Прогноз варіантів вирішення конфлікту:

- Найбільш сприятливий розвиток подій;
- Найменш сприятливий розвиток подій;
- Найбільш реальний розвиток подій;
- Варіант вирішення протиріччя при припиненні активних дій у конфлікті.

3. Заходи щодо реалізації наміченого плану проводять відповідно до обраного способу вирішення конфлікту. Якщо необхідно, то проводиться корекція раніше наміченого плану (повернення до обговорення; висування альтернатив і нових аргументів; звернення до третіх осіб; обговорення додаткових поступок).



Рис. 1.1. Основні етапи пошуку виходів з конфлікту

4. Контроль ефективності власних дій передбачає критичні відповіді самому собі на питання: навіщо я це роблю? Чого хочу добитися? Що ускладнює реалізацію наміченого плану? Чи справедливі мої дії? Які необхідно вжити дії щодо усунення перешкод вирішення конфлікту?

5. По завершенні конфлікту доцільно:

- Проаналізувати помилки власної поведінки;
- Узагальнити отримані знання та досвід вирішення проблеми;
- Спробувати нормалізувати відносини з недавнім опонентом;
- Зняти дискомфорт (якщо він виник) у відносинах з оточуючими;
- Мінімізувати негативні наслідки конфлікту у власному стані, діяльності та поведінці.

Велике значення має стиль поведінки в ситуації конфлікту. Серед основних стилів виділяють компроміс та співробітництво, супірництво, пристосування, уникнення (ігнорування) – за К. Томасом. Іноді науковці додають такі моделі поведінки, як переговори та примирення. Детальна характеристика зазначених стилів поведінки буде розкрита в розділі III.

1.3. Психологічні умови конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях

Асертивність є досить новим поняттям в психології, яке походить від англійського слова «assert» (стверджувати, відстоювати, захищати). Асертивність вказує на уміння особи адаптуватись до нової ситуації, її волю, переконливість, настанови, цінності, які вона відстоює. Таким чином, асертивність характеризується як властивість особистості, яка є впевненою у собі, вміє відстоювати свою думку, демонструвати вольові якості та, водночас, терпимість до протилежної точки зору [24].

Асертивність, як здатність врешувати конфлітки, що виникають у процесі міжособистісної взаємодії, характеризує здатність партнера змінювати свою поведінку у спільній діяльності, спілкуванні і пізнанні в позитивному напрямку і виражається у відчутті внутрішньої сили, умінні

особистісного самовираження, емоційної стабільності, відповідальності за виконання прийнятих рішень. В ситуації конфлікту асертивна стратегія займає середнє становище між пасивністю і агресивністю – непродуктивними стратегіями поведінки [23].

Розглядаючи асертивну поведінку саме як «неконфліктну поведінку», Л. Марчук [24] виділяє такі її характеристики:

- 1) повага до себе, почуття власної гідності, чесність, протидія маніпуляції;
- 2) повага до інших, дружелюбність, визнання права іншого на власну точку зору, позицію, невикористання стосовно інших маніпулятивних технологій;
- 3) використання під час вирішення конфліктних ситуацій принципу співробітництва.

І. Козич [18] розглядає асертивність як компонент конфліктологічної компетентності, вважаючи, що обидва терміни мають на увазі гідну, правильну поведінку в конфліктах, рівень обізнаності індивіда у варіантах стратегій конфлікуючих сторін і здатність сприяти конструктивній взаємодії в конкретному конфлікті. Асертивна поведінка сприяє успішному вирішенню проблем у різних сферах життя, зокрема, в подружньому. Цю поведінку можна формувати шляхом тренування в розв'язанні конфліктних ситуацій, у розробці способів їх профілактики й подолання.

Одним із основних завдань технології асертивності І. Козич називає досягнення консенсусу, при якому обидві сторони не є в програті, що забезпечується завдяки компромісу. Такий стиль поведінки, як співробітництво, також можна назвати синонімом як асертивності, так і конфліктологічної компетентності.

В той час як конфлікти спричиняються агресивним і маніпулятивним стилями поведінки, саме асертивний стиль допомагає задовольняти свої потреби й бажання, не порушуючи прав інших і не викликаючи конфліктів. Отже, існує незаперечний зв'язок між асертивною поведінкою і

конфліктологічною компетентністю; асертивність як складова конфліктологічної компетентності сприяє попередженню й успішному вирішенню конфліктних ситуацій [18].

Вітчизняна долідниця О. Гречановська [10] розглядає асертивність як складову конфліктологічної культури, яку визначає як об'єднане знання про конфлікт і культуру, вміння його застосовувати, навички запобігання та вирішення конфліктів у різних ситуаціях, використовуючи культурно-суспільний досвід. Авторка вважає асертивний стиль взаємодії синонімом безконфліктної взаємодії.

Важливим для нашого дослідження стали погляди Т. Ульянової [42, 43], яка вивчала асертивні тенденції конфліктності. На її думку, конфліктність – це особистісна риса, що відображає частоту входження в міжособистісні конфлікти, рівень готовності до розвитку і розв'язання проблемних ситуацій через конфлікт. Дослідницею розробено психологічні портрети конфліктних і неконфлітних осіб з позиції їх асертивності. Представники групи неконфлітних осіб характеризуються відповідальністю, наполегливістю, самостійністю, відстоюванням своєї думки. Вони не схильні до пасивності чи неконструктивної агресивності, їм властива тривожність, брак нервово-психічної стійкості, спонтанність, почуття міри, прийняття себе та інших.

Представникам групи конфліктних осіб притаманна адекватна орієнтація в соціальній ситуації та соціальних очікуваннях, вміння передбачати результати своєї асертивної поведінки, дозвіл собі мати запити й вимоги, усвідомлена потреба досягти цілі. Вони діють, не порушуючи прав інших людей, можуть використовувати конструктивну агресивність, здатні відповідати за свою поведінку й за своє життя. Такі особи вміють адаптовуватися, коли змінюються умови, будувати стосунки з іншими на паритетній основі, бути незалежними від зовнішніх впливів, наполягати на своєму, самостійно регулювати свою поведінку [8].

У представників групи конфліктних осіб Т. Ульянова діагностувала вищі показники асертивності, ніж у неконфліктних, пояснюючи, що для конфліктним особам більш притаманні такі ознаки асертивної особистості, як здатність наполягати на своєму, впевненість у собі, конструктивна агресивність, ініціативність, готовність діяти для досягнення своєї цілі. Тобто, асертивність інколи може сприяти виникненню конфлікту, якщо він необхідний для досягнення мети [42].

Л. Мухіна [27] вважає, що особи, які використовують кілька стилів поведінки в конфліктній ситуації, можуть кваліфікуватися як особи із навичками асертивної поведінки, оскільки вони вміють бути гнучкими й підлаштовуватися під ситуацію, а також, знаходячи оптимальне рішення, вони прагнуть досягти своїх цілей, враховуючи інтереси інших.

Д. Еймс, Е. Лі і Е. Вацлавек у своєму дослідженні розглядають різні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, вважаючи, що вони відрізняються ступенем відстоювання своїх інтересів, який вони називають міжособистісною асертивністю [53].

Отже, дослідники вбачають тісний зв'язок між асертивністю і стилями поведінки в конфліктній ситуації. Низький рівень асертивності науковці пов'язують зі стилями уникнення і пристосування, високий – зі стилем суперництва, оптимальний – з компромісом і співробітництвом. Також дослідники наголошують на гнучкості поведінки асертивної особи, що дозволяє вибрати найдоречніший у конкретній ситуації стиль поведінки.

Таким чином, асертивність сприяє конструктивним діям при вирішенні конфліктів. Зазначене дозволяє визначити оптимальний рівень розвитку асертивності в якості психологічної умови конструктивного впливу в конфліктній ситуації.

На здатність особистості до конструктивного вирішення конфліктів може суттєво впливати розвиненість емоційного інтелекту особистості (EQ).

Професори психології Пітер Салоей, Джон Мейер і Девід Карузо визначають емоційний інтелект як здатність сприймати емоційні знання;

здатність одержувати доступ до почуттів або генерувати їх у тих випадках, коли вони сприяють мисленню; здатність регулювати емоції так, щоб вони допомагали думати [60]. Інакше кажучи, це – здатність сприймати свої й чужі емоції, уміння спілкуватися з людьми, читаючи їхні емоції й враховуючи власні, і здатність зберігати контроль над емоціями в повсякденному житті з усіма її складностями й безладдями.

Психолог-клініцист Рувен Бар-Он характеризує емоційний інтелект як набір емоційних, особистих і соціальних здібностей, що впливають на загальну здатність індивіда успішно справлятися з вимогами й впливом навколишнього середовища [54].

Відомий американський дослідник Д. Гоулман визначає емоційний інтелект як здатність розпізнавати власні й чужі почуття, щоб стимулювати себе й добре управляти емоціями – і власними, і у відносинах з іншими людьми [59].

Професори Малькольм Хіггс та Віктор Дулевич термін «Емоційний інтелект» визначають як «досягнення своїх цілей за допомогою здатності керувати своїми почуттями й емоціями, почувати настрої інших людей і впливати на них і врівноважувати свої мотиви й пориви совісною й етичною поведінкою» [56, с.341].

Отже, емоційний інтелект – відносно стійка ментальна здібність, частина великого класу ментальних здібностей; зокрема, він може розглядатися як підструктура соціального інтелекту. Як ментальна здібність, він є також частиною більш великої групи властивостей особистості. Це один з багатьох факторів індивідуальності, скоріше позитивних, чим негативних для міжособистісної взаємодії. До структури емоційного інтелекту входять здатності до усвідомленої регуляції емоцій; розуміння (осмислення) емоцій; асиміляції емоцій у мисленні; розрізнення й вираження емоцій.

Розвиненість емоційного інтелекту особистості може суттєво впливати на здатність особистості до конструктивного вирішення конфліктів завдяки таким своїм властивостям:

1. Емпатія. Особи з високим рівнем емпатії легше розуміють почуття та погляди інших людей. Це допомагає їм підходити до конфліктів з більшим розумінням та співчуттям, сприяючи покращенню комунікації та зменшенню ворожнечі.

2. Саморегуляція. Особи з високим рівнем саморегуляції можуть краще контролювати свої емоції під час конфліктних ситуацій. Вони здатні залишатися спокійними та обдуманими, що сприяє більш об'єктивному і розсудливому вирішенню суперечок.

3. Соціальні навички. Люди з високим EQ зазвичай мають розвинені соціальні навички, такі як активне слухання, вираження своїх думок чітко та повага до думок інших. Це сприяє конструктивній взаємодії в конфліктних ситуаціях.

4. Розуміння ситуації. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту здатні краще аналізувати причини конфлікту і виявляти способи розв'язання. Вони можуть легше визначити спільні інтереси та шукати компроміси.

5. Збалансоване вираження емоцій. Люди з високим EQ вміють виразити свої почуття так, щоб вони не загострили ситуацію конфлікту, але допомогли вирішити проблему.

Узагальнюючи, розвиненість емоційного інтелекту сприяє покращенню комунікації, зменшенню конфліктів і сприяє більш конструктивному вирішенню різних суперечок. Важливо пам'ятати, що емоційний інтелект може бути розвинений і покращений через навчання та практику. Зазначене дає підстави виділити емоційний інтелект в якості умови конструктивного впливу в конфліктах.

Копінг-стратегії – це психологічні механізми, які особистість використовує для вирішення стресових ситуацій, включаючи конфлікти. Копінг-стратегії можуть впливати на конфліктне вирішення, і вони можуть бути корисними для досягнення більш конструктивних результатів в таких ситуаціях.

Термін «копінг» походить від англійського «to cope» (справлятися, адаптуватися). Робертом Лазарусом було визначено поняття копінгу як сукупність психологічних та поведінкових зусиль, які індивід витрачає для зменшення впливу стресу (в тому числі в ході конфліктної ситуації) [57].

Способи, або «копінг-стратегії», змінюються відповідно до змін у конкретних умовах. Стиль подолання стресової, зокрема конфліктної, ситуації головним чином залежить від самої ситуації, ніж від особистісних особливостей індивіда. Стратегія подолання проявляється в різних динамічних реакціях на різні стресові ситуації.

Е. Хейм виділив 26 стратегій копінг-поведінки в сферах когнітивної, емоційної і поведінкової реакції. Важливим фактором є гнучкість і різноманітність методів подолання, які доступні для особи для успішного подолання хвороби. Автор розрізнив продуктивний та непродуктивний види копінгу.

Актуальність вивчення стратегій подолання у конфлікті пов'язана з тим, що в ході конфліктної ситуації людина може, як набути нового досвіду, розширити діапазон поведінкового репертуару, так і проявити неадекватність своєї поведінки, яка впливає на адаптивну здатність людини. Копінг-поведінка включає в себе всі навмисні спроби особистості впоратися зі стресом, змінити ситуацію на краще, а не тільки успішні зусилля. Дві основні функції копінгу полягають в наступному:

- рішення проблеми, що створює стрес, або спроби змінити стресор (проблемно-сфокусований копінг);
- регулювання емоцій, які викликаються стресором, наприклад, дистанціювання або самоконтроль (емоційно-сфокусований копінг).

Копінг володіє якостями наближення до стресора (агресія, пошук інформації, вирішення проблеми) або уникнення стресора (ігнорування, відволікання, догляд), що проявляються на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях.

За Р. Лазарусом, незважаючи на значну індивідуальну різноманітність реакцій на стресову ситуацію, існують два головних стилі реагування:

1. Проблемно-орієнтований стиль, який спрямований на раціональний аналіз проблеми і включає створення та виконання плану для вирішення складної ситуації. Цей стиль виражається в таких діях, як самостійний аналіз подій, звернення за допомогою до інших людей та пошук додаткової інформації.

2. Емоційно-орієнтований стиль виникає наслідком емоційної реакції на ситуацію, і він не завжди супроводжується конкретними діями. Цей стиль проявляється у спробах не задумуватися про проблему загалом, залучення інших до своїх емоцій, бажання забути про проблему в умовах сну, або вживання їжі та алкоголю для компенсації негативних емоцій.

Копінг-стратегії можуть впливати на конструктивне вирішення конфліктів, але ефективність їх впливу залежить від багатьох факторів, включаючи контекст конфлікту, індивідуальність особистості та самі обрані стратегії копіngu. Ось як копінг-стратегії можуть допомагати конструктивному вирішенню конфліктів:

1. Заспокійливий копінг. Ця стратегія включає в себе використання методів релаксації, медитації та інших технік для зниження стресу та підтримки емоційної стабільності під час конфлікту. Заспокійливий копінг допомагає особі залишатися спокійною і зосередженою під час розгляду конфлікту та пошуку конструктивних рішень.

2. Проблемне вирішення. Особистість може використовувати копінг-стратегії, які спрямовані на аналіз ситуації, ідентифікацію проблем та пошук раціональних рішень. Це може включати в себе раціональне обговорення причин конфлікту та розробку стратегій для його вирішення.

3. Адаптивна комунікація. Копінг-стратегії, спрямовані на покращення навичок комунікації, можуть допомогти особистості краще розуміти і виражати свої думки та почуття в контексті конфлікту. Ефективна

комунікація може сприяти зменшенню недорозумінь та сприяти спільному пошуку рішень.

4. Сприйняття позитивного в ситуаціях. Деякі копінг-стратегії спрямовані на підтримку оптимістичного підходу до життя та ситуацій. Це може допомогти особі бачити можливості в конфліктах та вірити в можливість досягнення позитивних результатів.

5. Підтримка соціальних зв'язків. Здатність включити в копінг-стратегії підтримку від родини, друзів або професійних радників може сприяти знаходженню підтримки та порад під час конфліктів.

Важливо враховувати, що ефективність копінг-стратегій може варіювати в залежності від ситуації та індивідуальних особливостей. Ключовою рисою є вміння адаптувати стратегії відповідно до конкретного конфлікту та вести до конструктивних рішень.



Рис. 2.1. Психологічні умови конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях

Вищезазначене дозволяє визначити використання конструктивних копінг-стратегій в якості психологічної умови конструктивного впливу в

конфліктних ситуаціях. На рис. 2.1 представлено модель психологічних умов конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях.

Отже, ми теоретично обґрунтували комплекс психологічних умов конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях. До зазначених умов ґрунтовно віднесено: асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях. Робочу гіпотезу можна вважати підтвердженою.

Перспективним напрямом розвитку наукової проблематики вважаємо емпіричне дослідження психологічних умов конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях в осіб юнацького віку.

Висновки до 1 розділу

1. В психології поняття «конфлікт» визначається як зіткнення протилежно спрямованих, взаємовиключних тенденцій окремо взятого епізоду в свідомості, у міжособистісних взаємодіях або міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями. В якості базових підстав класифікації конфліктів виокремлюють: склад і кількість сторін у конфлікті, проблемно-діяльнісну ознаку, час протікання конфліктів, їх зміст, тенденцію до перетворень і варіативність, ступінь гостроти суперечностей та інтенсивності.

2. Конфліктність за своєю психологічною природою є складним інтегральним утворенням, яке поєднує стійкі особливості поведінки особистості в конфлікті, як конструктивні, так і деструктивні. Важливим фактором, який визначає особливості поведінки учасників конфліктної взаємодії, є риси та властивості характеру, які можуть ускладнювати міжособистісну взаємодію та можливість безконфліктного спілкування: акцентуації характеру, жорсткість, суворість, незалежність, підозрілість, фрустрованість, емоційна нестійкість, низькі показники інтелектуальних здібностей, емоційне та професійне вигорання.

3. Структура конфлікту – це стійка сукупність суперечливих елементів, які утворюють цілісну систему. В науковій літературі виділяють такі основні складові конфлікту: учасники (сторони) конфлікту; об'єкт та предмет; умови, в яких відбувається конфлікт; суб'єктивність сприйняття конфлікту; конфліктна мотивація; дії сторін конфлікту.

4. Розгортаючись у часі, конфлікт проходить кілька фаз, які різняться між собою за багатьма характеристиками. загальну схему динаміки конфлікту можна представити так: передконфліктна ситуація (латентний період); відкритий конфлікт (власне конфлікт): інцидент (початок конфлікту); ескалація (розвиток) конфлікту; завершення конфлікту; постконфліктний період.

5. Асертивність грає важливу роль у конструктивному вирішенні конфліктів. Асертивність – це комунікативна навичка, яка дозволяє виражати свої думки, потреби та межі відкрито та впевнено, при цьому залишаючись поважним до думок та почуттів інших людей. Асертивність впливає на конструктивне вирішення конфліктів: покращує комунікацію, забезпечує взаєморозуміння, сприяє пошуку компромісів, зменшує агресію, підвищує самооцінку, сприяє ефективному вирішенню проблем.

7. Емоційний інтелект – відносно стійка ментальна здібність, до структури якої входять здатності до усвідомленої регуляції емоцій; розуміння (осмислення) емоцій; асиміляції емоцій у мисленні; розрізнення й вираження емоцій. Розвиненість емоційного інтелекту особистості може суттєво впливати на здатність особистості до конструктивного вирішення конфліктів завдяки таким своїм властивостям: емпатія, саморегуляція, соціальні навички, розуміння ситуації, збалансоване вираження емоцій.

8. Копінг-стратегії – це психологічні механізми, які особистість використовує для вирішення стресових ситуацій, включаючи конфлікти. Копінг-стратегії можуть впливати на конфліктне вирішення, і вони можуть бути корисними для досягнення більш конструктивних результатів в таких ситуаціях.

РОЗДІЛ II. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Організація дослідження та характеристика дослідної вибірки

Мета дослідження: емпіричне вивчення особливостей поведінки осіб юнацького віку в конфлікті та психологічних умов конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях.

В основу дослідження покладено *припущення* про те, що конструктивний вплив у конфліктних ситуаціях може визначатися комплексом психологічних умов (асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях).

Завдання дослідження:

1. Визначення мети та завдань емпіричного етапу дослідження;
2. Визначення процесуальності та послідовності збору емпіричних даних;
3. Формування дослідної вибірки;
4. Підбір пакету психодіагностичних методик;
5. Проведення емпіричного дослідження особливостей поведінки осіб юнацького віку в конфлікті та психологічних умов конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях.
6. Здійснення кількісної та якісної обробки емпіричних даних; інтерпретація отриманих результатів; визначення перспектив подальшої розробки обраної проблематики.

Дослідження проводилося на базі загальноосвітньої середньої школи №43, м. Дніпро. В дослідженні взяли участь 33 особи раннього юнацького віку – учні старших класів (16-17 років), з яких 19 юнок та 14 юнаків.

Дослідження проводилося в лютому – березні 2024 року в три етапи.

Перший етап (підготовчий): здійснення теоретичного аналізу психолого-педагогічної літератури з теми дослідження, вивчення стану розробки проблеми конфліктності та поведінки в конфлікті.

Другий етап (діагностичний): здійснення підбору надійного психодіагностичного інструментарію, формування дослідної вибірки, проведення емпіричного дослідження особливостей поведінки осіб юнацького віку в конфлікті та психологічних умов конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях.

Третій етап (аналітичний): кількісна обробка і якісний аналіз отриманих даних, здійснення інтерпретації результатів дослідження, визначення перспектив подальшої розробки обраної проблематики.

Методи дослідження:

- *теоретичні:* аналіз, класифікація, порівняння, систематизація, узагальнення теоретичних та емпіричних даних з проблематики дослідження.
- *емпіричні:* тестування за психодіагностичними методиками з метою дослідження особливостей поведінки юнаків у конфлікті та психологічних умов конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях;
- *математико-статистичні методи* обробки експериментальних даних на базі пакету статистичних програм IBM SPSS-20: кількісний і якісний аналіз результатів дослідження, описова статистика (обчислення середніх значень, стандартного відхилення, знаходження відсоткового розподілу), метод кореляції за К. Пірсоном.

Метод кореляції за К. Пірсоном – це статистичний метод, який використовується для визначення ступеня лінійного взаємозв'язку між двома змінними. Суть методу полягає в обчисленні кореляційного коефіцієнта Пірсона, який може приймати значення від -1 до 1. Значення +1 вказує на ідеальну позитивну лінійну залежність між змінними (тобто, коли одна змінна зростає, інша також зростає), -1 вказує на ідеальну негативну лінійну

залежність (одна змінна зростає, інша спадає), а 0 вказує на відсутність лінійного зв'язку між змінними.

Сила зв'язку визначається величиною кореляційного коефіцієнта. Звичайно, існують певні загальноприйняті рекомендації для інтерпретації сили зв'язку за кореляційним коефіцієнтом:

- 0,00–0,19: дуже слабкий зв'язок
- 0,20–0,39: слабкий зв'язок
- 0,40–0,59: помірний зв'язок
- 0,60–0,79: досить сильний зв'язок
- 0,80–1,00: дуже сильний зв'язок

2.2. Методики дослідження

Психодіагностичний інструментарій склали такі методики:

- «Стили поведінки в конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман) [4];
- «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак) [28];
- «Методика діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холл) [4];
- «Стратегії подолання стресових ситуацій» (С. Хобфолл) [24].

Вибір методик зумовлений метою та завданнями дослідження, їх валідністю та надійністю.

Розглянемо детальніше обрані методики.

Методика *«Стили поведінки в конфліктній ситуації»* (К. Томас, Р. Кілман) розроблена К. Томасом та Р. Кілманом в 1972 році. Автори виходили з того, що людям не слід уникати конфліктів або вирішувати їх за будь-яку ціну, а потрібно вміти грамотно ними керувати. Вони запропонували двовимірну модель регулювання конфліктів, один вимір якої – поведінка особистості, заснована на увазі до інтересів інших людей; другий – поведінка, що має на увазі ігнорування цілей оточуючих та захист власних інтересів.

Для опису типів поведінки людей у конфліктах автори використовують двомірну модель регулювання конфліктів, основними в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до ситуації, та напористість, на яку характерний акцент у своїх інтересах.

Виділяється п'ять способів регулювання конфліктів, позначені відповідно до двох основних вимірів (кооперація та напористість):

1. Змагання (конкуренція) – прагнення домогтися своїх інтересів на шкоду іншому.

2. Пристосування – принесення в жертву своїх інтересів заради іншого.

3. Компроміс – угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанта, що знімає виниклу суперечність.

4. Уникнення – відсутність прагнення до кооперації та відсутність тенденції до досягнення своїх цілей.

5. Співпраця – учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки автори описують кожен із п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями щодо поведінки індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респондентові пропонується вибрати те судження, яке є найбільш типовим для характеристики поведінки. Відповіді на запитання заносяться до бланку.

Методика *«Дослідження рівня асертивності»* (В. Каппоні, Т. Новак) [28] складається з 24 запитань, на кожне з яких є два можливих варіанти відповіді (позитивна і негативна). В опитувальнику автори виділили 3 шкали, одна з яких – шкала соціальної бажаності, друга – шкала незалежності та автономності, третя – шкала впевненості, рішучості, опори на власні сили.

Шкала А (незалежність, автономність).

- 7-8 балів – Надмірна незалежність. Не прислухається до слів інших. Егоїстичний, переоцінює себе. Спроби поводитися асертивно, часто виливаються в агресію.

- 4-6 балів – Досить незалежний, але у своїй незалежності все ж таки увагою та повагою ставиться до думок інших людей.

- 0-3 бали – Виражена залежність від навколишніх людей, несамостійність і невпевненість у собі.

Шкала Б (впевненість, рішучість, опора на свої сили).

- 7-8 балів – Точно знає чого хоче і йде до мети, спираючись на свої власні сили. При зіткненні інтересів здатний домовитися та знайти компромісне рішення, що задовольняє обидві сторони.

- 4-6 балів – Асертивність у типових ситуаціях, але найменша зміна обставин руйнує в нього почуття впевненості у собі.

- 0-3 бали – Страх перед непередбаченими ситуаціями настільки великий, що відчуває якісь сумніви, побоювання.

«Методика діагностики емоційного інтелекту» Н. Холла спрямована на виявлення здатності особистості розуміти стосунки, що репрезентуються в емоціях, та управляти емоційною сферою на основі прийняття рішень. Методика складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

- 1) емоційна обізнаність;
- 2) управління своїми емоціями (емоційна відхідливість, емоційна неригідність);
- 3) самомотивація (довільне управління своїми емоціями);
- 4) емпатія
- 5) розпізнавання емоцій інших людей (скоріш за все-це уміння впливати на емоційний стан інших людей).

Обробка та інтерпретація результатів здійснюється відповідно до ключа. Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше – високий; 8-13 – середній; 7 і менш – низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше – високий; 40-69 – середній; 39 і менше – низький.

Методика С. Хобфолла «*Стратегії подолання стресових ситуацій*» (Strategic Approach to Coping Scale, SACS) визначає дев'ять моделей копінг поведінки: асертивні дії, вступ у соціальний контакт, пошук соціальної підтримки, обережні дії, імпульсивні дії, уникнення, маніпулятивні (непрямі) дії, асоціація дії, і навіть обчислення загального індексу конструктивності. Методика містить 54 твердження, які досліджувані мають оцінити від 1 до 5. В дослідження ми використали *шкалу «загальний індекс конструктивності»*.

В основу методики С. Хобфолла покладено запропоновану автором багатовісьову модель «поведінки подолання». Така поведінка розглядається ним як стратегії, свого роду тенденції, а не як окремі типи поведінки. Розроблена С. Хобфоллом модель має дві основні вісі: просоціальну – асоціальну, активну – пасивну й одну додаткову: пряму – непряму. Дані вісі являють собою виміри загальних стратегій подолання. У результаті стратегії подолання й моделі поведінки (дії) можна співвіднести їх у такий спосіб: активна – асертивні дії; пасивна – така, що містить обережні дії й уникання; просоціальна – така, що передбачає входження в соціальний контакт і пошук соціальної підтримки; асоціальна – асоціальні й агресивні дії, пряма – імпульсивні дії, непряма – маніпулятивні дії.

Висновки до 2 розділу

1. Метою емпіричного етапу дослідження стало вивчення особливостей поведінки осіб юнацького віку в конфлікті та психологічних умов конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях.

2. Дослідження проводилося в лютому – березні 2024 року в три етапи. Перший етап (підготовчий): здійснення теоретичного аналізу психолого-педагогічної літератури з теми дослідження, вивчення стану розробки проблеми конфліктності та поведінки в конфлікті. Другий етап (діагностичний): здійснення підбору надійного психодіагностичного інструментарію, формування дослідної вибірки, проведення емпіричного дослідження особливостей поведінки осіб юнацького віку в конфлікті та

психологічних умов конструктивного впливу у конфліктних ситуаціях. Третій етап (аналітичний): кількісна обробка і якісний аналіз отриманих даних, здійснення інтерпретації результатів дослідження, визначення перспектив подальшої розробки обраної проблематики.

3. Психодіагностичний інструментарій склали такі методики: «Стили поведінки в конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман); «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак); «Методика діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холл); «Стратегії подолання стресових ситуацій» (С. Хобфолл).

РОЗДІЛ III. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ ЮНАКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

3.2. Стили поведінки досліджуваних в конфлікті

Першим етапом дослідження стало виявлення пріоритетних типів поведінки досліджуваних в ситуаціях конфлікту. Результати дослідження за методикою К. Томаса та Р. Кілмана подані на рис. 3.1.

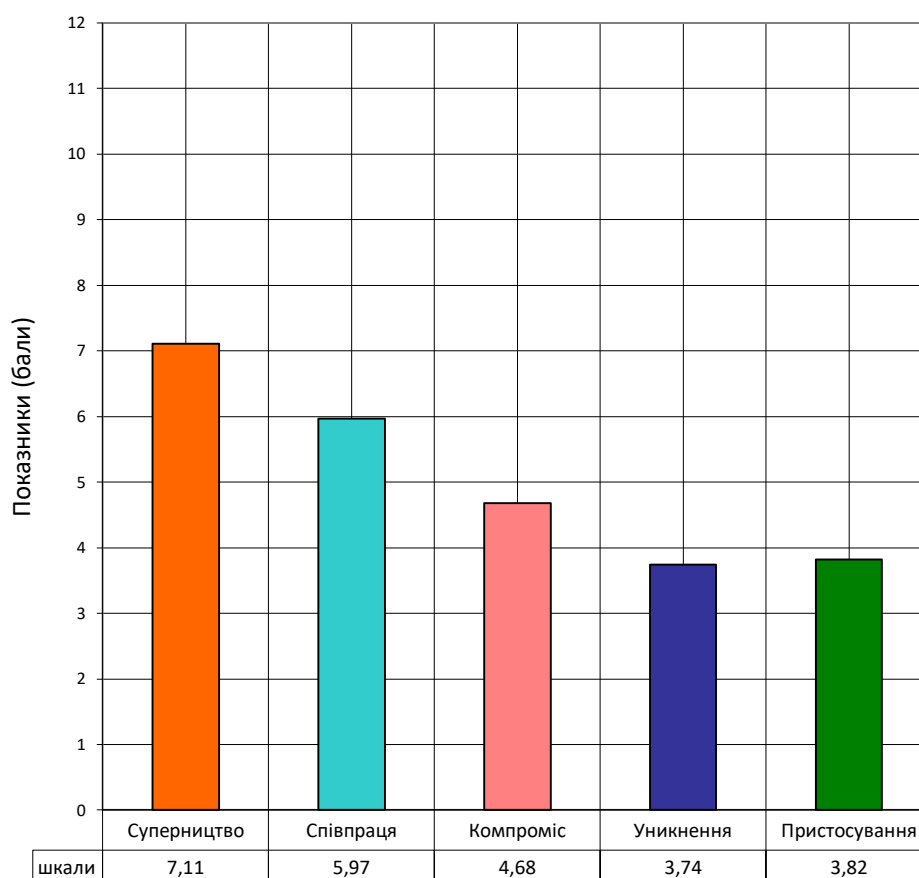


Рис. 3.1. Стили поведінки досліджуваних в конфліктних ситуаціях

Згідно з отриманими даними для більшості досліджуваних осіб юнацького віку характерний спосіб поведінки в конфлікті «Суперництво» ($M=7,11$ балів з 12 можливих). Людина, яка використовує стиль суперництва (конкуренції), дуже активна і воліє йти до вирішення конфлікту своїм власним шляхом. Такі особи зазвичай не дуже зацікавлені у співпраці з іншими людьми, проте здатні на вольові рішення. Згідно з позицією К. Томаса та Р. Кілмана, такі особи намагаються насамперед задовольнити власні інтереси на шкоду інтересам інших, змушуючи інших людей приймати

запропоноване вирішення проблеми. Стиль конкуренції є абсолютно непродуктивним в особистих стосунках.

Стиль поведінки в конфлікті «Суперництво» може бути ефективним в тому випадку, коли особа, що наполягає на своєму варіанті розв'язання проблеми має певну владу та впевнена у вірності рішення. Учасники конфлікту, які представляють опонента, часто не задоволені прийнятим рішенням, і вони можуть спробувати його підірвати або відмовитися від співпраці. Таким чином, суперництво часто виявляється неефективним і малопродуктивним. Зокрема, прийняте рішення у більшості випадків може бути неточним, оскільки інші точки зору не враховуються. Ефективна конкуренція в конфлікті може мати місце у таких випадках:

- Коли є авторитет і достатня влада, а запропоноване рішення вважається очевидним і правильним.

- Якщо немає альтернативних варіантів і немає чого втрачати.

- Коли учасники спілкування віддають перевагу авторитарному стилю взаємодії.

Досить розповсюдженим в досліджуваній вибірці є стиль поведінки «Співпраця» ($M=5,97$ балів з 12 можливих). Це найбільш ефективна та водночас складна модель поведінки, суть якої полягає в тому, щоб знайти рішення, яке враховує інтереси та потреби всіх учасників конфлікту. При цьому враховується думка кожного учасника, а всі запропоновані варіанти уважно розглядаються. Обговорення відбувається спокійно, без прояву негативних емоцій, у розмові використовуються пропозиції та аргументи. Такий стиль поведінки при вирішенні конфлікту базується на взаємній повазі, що сприяє утриманню міцних та тривалих відносин. Проте необхідно вміти контролювати емоції, чітко виражати свої інтереси і слухати іншу сторону. Відсутність хоча б одного з цих факторів робить цю модель поведінки неефективною. Ситуації, у яких цей стиль найбільш вдалий, включають:

- Коли компромісне рішення є неприйнятним для конфліктуючих сторін, але потрібно знайти спільне рішення.

- Якщо основною метою є спільний досвід роботи.

- Коли існують взаємозалежні та тривалі відносини з конфліктною стороною.

- Потрібно обмінятися точками зору та зміцнити особисту залученість опонентів до діяльності [43].

Наступною за проявом стратегією поведінки досліджуваних є «Компроміс» (M=4,68 балів з 12 можливих). Це вже менш конструктивний підхід у вирішенні конфлікту. Однак компроміс може бути корисним, коли необхідно швидко зменшити натиск та швидко розв'язати проблему. На відміну від «співробітництва» тут кожна сторона робить певні поступки, а інтереси опонентів задовольняються частково. Ефективний компроміс може бути виправданим у таких ситуаціях:

- Коли інтереси обох сторін не можуть бути повністю задоволені одночасно.

- Якщо важливіше щось виграти, ніж ризикувати і втратити все.

- Коли співрозмовники мають рівність влади та представляють однаково переконливі аргументи.

- Якщо потрібно тимчасове рішення, оскільки немає достатнього часу для пошуку інших альтернатив.

Стиль поведінки в конфлікті «Уникнення» проявляється в досліджуваних найменшою мірою (M=3,74 балів з 12 можливих). Особа, що обрала таку стратегію, намагається уникнути неприємних ситуацій, свідомо або несвідомо ухиляючись від вирішення проблеми. Зазвичай цей стиль характеризується несвідомим ігноруванням, що виступає захисним механізмом психіки. Водночас, ігнорування не завжди вказує на ухилення від відповідальності чи уникнення проблеми. У деяких випадках такий підхід може бути доцільним:

- Якщо відсутні час і сили для пошуку оптимального рішення, і можна повернутися до конфлікту пізніше або дочекатися його саморозв'язання.

- Якщо існує ризик виявлення небезпечних деталей під час обговорення, що може лише загострити розбіжності.

- Якщо відносини короточасні або безперспективні, і немає необхідності в їх подальшому підтриманні.

Стиль поведінки в конфлікті «Пристосування» проявляється в досліджуваних досить низькою мірою ($M=3,82$ балів з 12 можливих). Ця стратегія характеризується відмовою від активної боротьби та зміною власної позиції. Слід зазначити, що під час використання цього стилю поведінки конфлікт може тимчасово призупинитися, але пізніше може виникнути знову. Ситуації, у яких цей підхід може бути продуктивним включають:

- Коли потреби іншої людини вважаються більш важливими, а її емоційне становище є дуже вразливим.

- Якщо предмет конфлікту не має великого значення або мало шансів переконати співрозмовника в своїй правоті.

- Коли важливіше зберегти позитивні відносини, аніж утримати свої позиції.

Гендерний розподіл стилів поведінки в конфліктах у досліджуваних раннього юнацького віку представлений в табл. 3.1.

Отримані дані засвідчили, що в юнаків більш виражений стиль поведінки «Суперництво» ($M=7,45$ балів), а в юнок – «Співпраця» ($M=6,71$ балів), «Компроміс» ($M=5,32$ балів) та «Пристосування» ($M=4,36$ балів). Це може означати, що юнаки більш схильні до конкурентного підходу, де важливо визначити переможця, а юнки частіше виявляють бажання досягти компромісу та зберегти взаємини. Водночас, слід підкреслити, що в обох групах респондентів провідними стратегіями виступають «Суперництво» та «Співпраця».

Таблиця 3.1

Показники стилів поведінки в конфліктних ситуаціях в юнаків та юнок

Стиль поведінки	Показники (бали)	
	Юнаки (N=14)	Юнки (N=19)
Суперництво	7,45	6,77
Співпраця	5,23	6,71
Компроміс	4,04	5,32
Уникнення	3,69	3,79
Пристосування	3,28	4,36

Такі результати можна пояснити віковими особливостями досліджуваних. В юнацькому віці відбувається розвиток самосвідомості, розширюється коло соціальних відносин. На даному етапі важливо розвивати навички емоційної саморегуляції та вміння виражати свої почуття конструктивним способом, розуміння почуттів та точок зору інших. Юнацький вік – це період активного формування особистості, і вирішення конфліктів може впливати на соціальний і емоційний розвиток молоді.

3.2. Вивчення рівня асертивності

Першою умовою конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях визначено асертивність особистості. За допомогою методики «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак) [28] ми оцінили загальний рівень прояву асертивності осіб раннього юнацького віку. Результати подано у табл. 3.2.

Показники респондентів за шкалою А склали 5,01 балів. Такий числовий показник вказує на те, що досліджувані є досить незалежними, але у своїй незалежності все ж таки з увагою та повагою ставляться до думок

інших людей. Досліджувані – самостійні особи, досягають бажаної мети, не завдаючи шкоди оточуючим. Реалістично оцінюють себе, що необхідно при контактах з оточуючими.

Таблиця 3.2

Показники прояву асертивності в осіб раннього юнацького віку

Шкали методики	Показники (М, бали)
А: незалежність, автономність	5,01
Б: впевненість, рішучість, опора на свої сили	5,34
Соціальна бажаність	1,8

За шкалою Б середнє значення за вибіркою становить 5,34 балів. Це може означати, що досліджуваним властивий прояв асертивності у типових ситуаціях, але найменша зміна обставин може зруйнувати в них почуття впевненості у собі. Зазвичай такі особи добиваються свого, не маніпулюючи опонентами за допомогою почуття провини або яким-небудь іншим засобом емоційного шантажу. Респондентам властиво прийняття самих себе, але можуть відчувати певне коливання у вірі в свої здібності та компетентності. Такі особи можуть зіткнутися з сумнівами чи неспокоєм у певних ситуаціях.

За шкалою соціальної бажаності отриманий показник становить 1,8 балів, що свідчить про правдивість та щирість відповідей респондентів.

Отже, за даними діагностики досліджувані показали середній рівень розвитку асертивності, що виявляється в певному балансі між вираженням своїх потреб і думок та здатністю враховувати потреби та права інших; в здатності висловлювати свої думки, переконання та почуття відкрито, без великої агресії чи пасивності. Респонденти схильні слухати інших і враховувати їхні точки зору, не втрачаючи при цьому власних потреб; вони здатні визначати особисті границі та захищати їх, не зашкоджуючи при

цьому іншим; вони визнають свою цінність і мають адекватне розуміння власних здібностей та слабкостей; здатні управляти власними емоціями та реакціями в стресових ситуаціях.

З метою перевірки припущення про те, що конструктивний вплив у конфліктних ситуаціях може визначатися комплексом психологічних умов (асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях) було проведено кореляційний аналіз.

В ході математико-статистичного аналізу даних нами були розраховані коефіцієнти кореляції за Карлом Пірсоном (r) між стилями поведінки в конфліктній ситуації та показниками визначених нами психологічних умов.

Відповідно до отриманих даних, змінна «Співпраця» має позитивні кореляційні зв'язки зі змінними «А: незалежність, автономність» ($r=0,491$; $p \leq 0,01$; помірний зв'язок) та «Б: впевненість, рішучість, опора на свої сили» ($r=0,609$; $p \leq 0,01$; сильний зв'язок). Отже, активна участь у вирішенні конфлікту, відстоювання своїх інтересів та співпраця з партнерами по конфлікту пов'язана з асертивністю особистості, її автономністю, впевненістю, увагою та повагою до інших людей. Це підтверджує припущення про те, що асертивність особистості може виступати умовою конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях.

3.3. Діагностика емоційного інтелекту

Другою умовою конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях визначено розвиненість емоційного інтелекту. Дані, отримані за допомогою методики діагностики емоційного інтелекту Н. Холла, представлені на рис. 3.2.

За шкалою «Емоційна обізнаність» показники досліджуваних є високими – 14,11 балів. Це означає, що досліджувані особи раннього юнацького віку проявляють високий ступінь саморозуміння, усвідомлення та

розуміння власних емоцій, а також постійне розширення свого словника емоцій. Особи з високим рівнем емоційної обізнаності більше, ніж інші, здатні усвідомлювати та розуміти свій внутрішній стан.

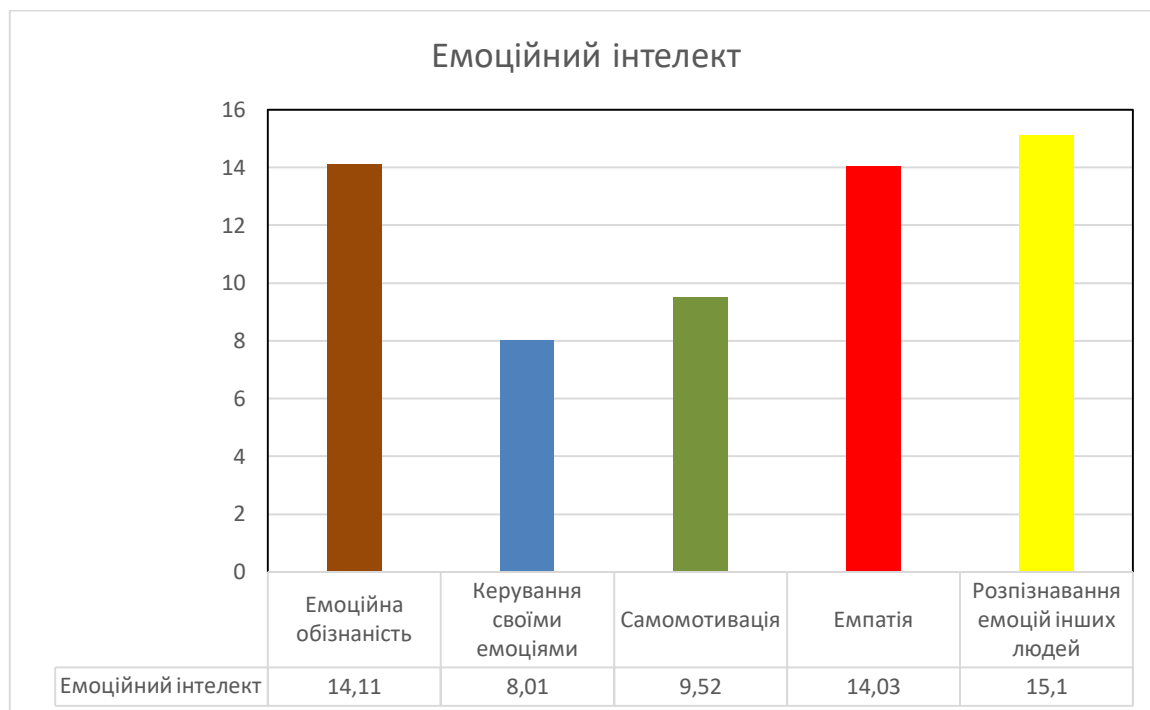


Рис.3.2. Дані діагностики емоційного інтелекту досліджуваних

За шкалою «Керування своїми емоціями» числові показники респондентів зафіксовано в діапазоні середнього рівня – 8,01 балів. Це може свідчити про те, що досліджувані не завжди і не у всіх обставинах можуть вільно керувати своїми емоціями. В той же час, вони виявляють емоційну відкритість та деяку гнучкість у виявленні емоцій.

Показники за шкалою «Самотивація» становлять 9,52 балів. Такі дані свідчать про те, що респонденти здатні впливати на свою поведінку шляхом контролю над емоціями, але це може залежати від конкретної ситуації. Вони володіють здатністю моделювати адекватні стратегії поведінки.

За шкалою «Емпатія» показники досліджуваних є високими (14,03 балів). Це свідчить про те, що учасники дослідження виявляють розуміння емоцій інших людей, мають навички співпереживання стосовно їхнього

поточного емоційного стану і готові надавати підтримку. Вони здатні розуміти емоційний стан іншої людини через спостереження за мімікою, жестами, відтінками мови та позами.

Числові показники за шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» становлять 15,10 балів. Це означає, що в досліджуваних юнаків і юнок це вміння дуже розвинене, вони вміють впливати на емоційний стан інших людей.

Відповідно до отриманих даних, змінна «співпраця» має позитивні кореляційні зв'язки зі змінними «емоційна обізнаність» ($r=0,501$; $p\leq 0,01$; помірний зв'язок), «керування емоціями» ($r=0,639$; $p\leq 0,01$; сильний зв'язок) та «емпатія» ($r=0,477$; $p\leq 0,01$; помірний зв'язок). Змінна «компроміс» має позитивні кореляційні зв'язки зі змінними «самотивація» ($r=0,305$; $p\leq 0,01$; слабкий зв'язок), «керування емоціями» ($r=0,569$; $p\leq 0,05$; помірний зв'язок) та «розпізнавання емоцій інших людей» ($r=0,293$; $p\leq 0,05$; слабкий зв'язок). Отже, активна взаємодія конфлікуючих сторін, узгодження та пошук взаємодопустимого рішення мають тісний зв'язок з розвитком складових емоційного інтелекту особистості. Зазначене підтверджує припущення про те, що розвиненість емоційного інтелекту може виступати умовою конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях.

3.4. Дослідження застосування копінг-стратегій

Третьою умовою конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях визначено використання конструктивних копінг-стратегій. Дані діагностики за методикою С. Хобфолла «Стратегії подолання стресових ситуацій» (Strategic Approach to Coping Scale, SACS) представлені на рис. 3.3.

1. Стратегія подолання: активна. Модель поведінки (дії): асертивні дії.

Згідно з отриманими даними, в досліджуваних юнаків *асертивна поведінка* розвинена на середньому рівні ($M=18,47$ балів), але з тенденцією до зростання показників. Тобто, для респондентів характерно

використовувати поведінкові стратегії, що враховують не лише власні, а й інтереси партнера по спілкуванню, але в залежності від певної соціально-психологічної ситуації, зокрема, в ситуації стресу, але в них не завжди вистачає навичок впевненої асертивної поведінки.

З позиції С. Хобфолла, така стратегія подолання є активною. Тобто, при асертивних діях особа активно і послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі та наміри, поважаючи при цьому інтереси оточуючих.

2. Стратегія подолання: набуття соціального контакту. Модель поведінки (дії): вступ до соціального контакту для того, щоб спільними зусиллями з іншими ефективніше вирішити критичну ситуацію. Ступінь прояву цієї моделі: висока (M=26,02 балів).

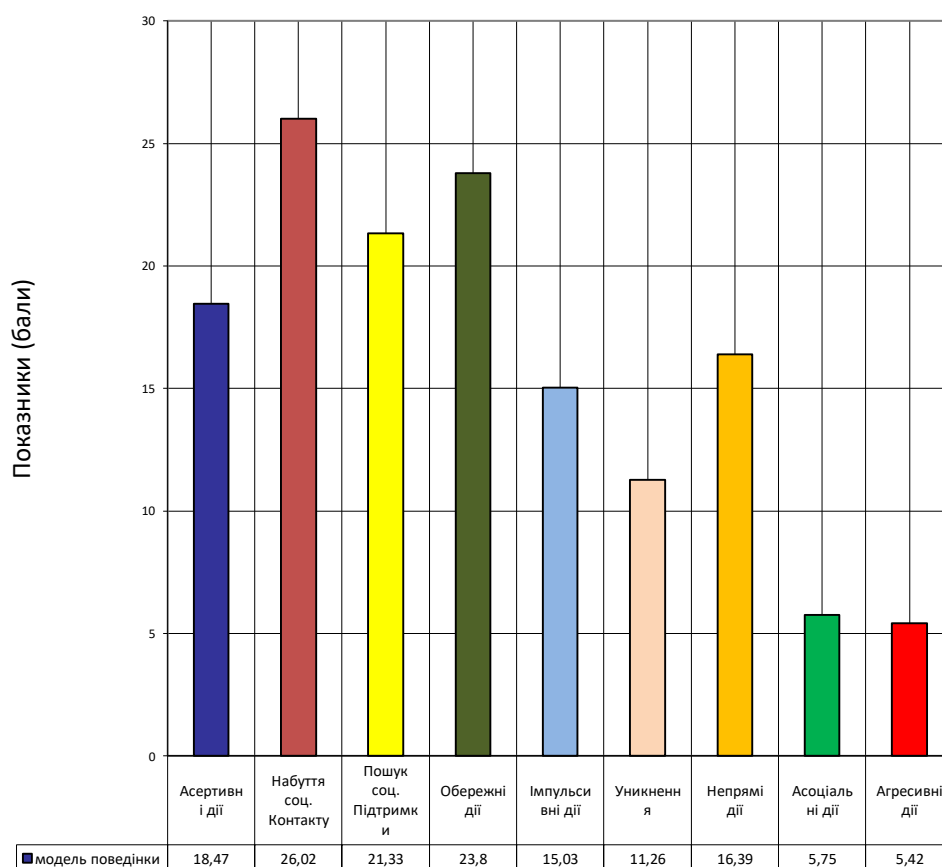


Рис. 3.3. Показники стратегій подолання стресових ситуацій досліджуваних

3. Стратегія подолання: просоціальна. Модель поведінки (дії): пошук соціальної підтримки у стресових ситуаціях, прагнення поділитися своїми переживаннями з іншими людьми, обговорити з ними ситуацію, знайти у них співчуття та розуміння. Ступінь прояву моделі: середня (M=21,33 бала).

4. Стратегія подолання: пасивна. Модель поведінки (дії): обережні дії – тривале обмірковування і ретельне зважування всіх можливих варіантів рішень, прагнення уникати ризику, нічого не приймати на віру, довго готуватися у скрутних ситуаціях, перш ніж діяти. Ступінь прояву: середня (M=23,8 балів).

5. Стратегія подолання: пряма. Модель поведінки (дії): імпульсивні дії, схильність діяти за першим спонуканням, під впливом зовнішніх обставин чи емоцій, без попереднього обмірковування своїх вчинків, зважування всіх «за» і «проти». Ступінь прояву моделі: середня (M=15,03 балів).

6. Стратегія подолання: пасивна. Модель поведінки (дії): уникнення рішучих дій, що вимагають великої напруженості та відповідальності за наслідки, прагнення віддалитися від конфліктної ситуації, відкладати рішення проблеми, думати про щось інше, відволікатися на інші заняття та види діяльності. Ступінь прояву моделі: низька (M=11,26 балів).

7. Стратегія подолання: непрямая. Модель поведінки (дії): маніпулятивні дії – навмисні та приховані спонукання іншої людини до переживання певних станів, прийняття рішень та виконання дій, необхідних задля досягнення ініціатором своїх власних цілей. Ступінь прояву: низька (M=16,39 балів).

8. Стратегія подолання: асоціальна. Модель поведінки (дії): асоціальні дії, які характеризуються тенденцією виходити за соціально допустимі рамки та обмеження, егоцентризмом, прагненням до задоволення власних бажань не зважаючи на обставини та інтереси інших людей. Ступінь прояву моделі: низька (M=5,75 балів).

9. Стратегія подолання: асоціальна. Модель поведінки (дії): агресивні дії, спрямовані на інших людей, які виявляються у тенденції відчувати

негативні почуття при невдачах та конфліктах з іншими людьми, звинувачувати оточуючих у чомусь, відчувати почуття, гніву, роздратування, внутрішньої напруженості, розчарування, незадоволеності. Ступінь прояву моделі: низька (5,42 балів).

Для визначення ступеня конструктивності стратегії поведінки ми розрахували загальний індекс конструктивності (ІК). $ІК = АП/ПА$, де АП – сума показників субшкал «асертивні дії», «вступ в соціальний контакт», «пошук соціальної підтримки»; ПА – сума показників субшкал «уникнення», «асоціальні дії», «агресивні дії».

За результатами підрахунків $ІК=2,93$, що вказує на високий ступінь конструктивності стратегії поведінки досліджуваних осіб раннього юнацького віку. Це може означати, що вони здатні адаптуватися до нових обставин та змінювати свої підходи відповідно до ситуації; активно діють та зосереджуються на пошуку конструктивних рішень та взаємовигідних компромісів; вони здатні відчувати та розуміти емоції інших людей, що сприяє покращенню міжособистісних відносин; усвідомлюють можливі наслідки своїх дій і вибір шляху, який призведе до позитивних результатів.

Не можна не помітити той факт, що за даними діагностики для осіб юнацького віку характерний спосіб поведінки в конфлікті «Суперництво», але, водночас, для них характерний високий рівень конструктивності стратегії поведінки в стресових ситуаціях. Це може здатися суперечливим, але насправді в цьому є певний зміст. Особи юнацького віку часто демонструють суперництво в конфліктних ситуаціях через недостатню здатність контролювати емоції, бажання стати кращим за інших, або просто через невпевненість у собі.

Однак, разом з тим, багато молодих людей навчаються конструктивно вирішувати конфлікти. Це може бути результатом виховання, навчання або саморозвитку. Вони можуть вивчати навички спілкування, емоційного інтелекту, вирішення проблем, тощо. Такі навички допомагають їм краще розуміти і керувати своїми емоціями та взаємодіяти з іншими людьми більш

конструктивно. Таким чином, хоча суперництво може бути поширеною реакцією на конфлікт у молодих людей, вони також можуть мати високий рівень конструктивності в стратегіях поведінки, особливо якщо вони навчаються та вдосконалюють навички вирішення конфліктів.

Згідно з даними кореляційного аналізу, змінна «індекс конструктивності» має позитивні кореляційні зв'язки зі змінними «співпраця» ($r=0,673$; $p \leq 0,01$; сильний зв'язок) та «компроміс» ($r=0,502$; $p \leq 0,01$; помірний зв'язок). Це означає, що конструктивна стратегія – «здорове» подолання (копінг) є і активним, і просоціальним. Активне подолання разом із позитивним використанням соціальних ресурсів (контактів) підвищує стресостійкість людини, сприяє конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій.

Отже, в ході кореляційного аналізу було підтверджено припущення про те, що конструктивний вплив у конфліктних ситуаціях може визначатися комплексом психологічних умов (асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях).

Висновки до 3 розділу

1. Дослідження пріоритетних типів поведінки в ситуаціях конфлікту показало, що для більшості досліджуваних осіб юнацького віку характерний спосіб поведінки в конфлікті «Суперництво». Такі особи зазвичай не дуже зацікавлені у співпраці з іншими людьми, проте здатні на вольові рішення. Гендерний розподіл стилів поведінки в конфліктах у досліджуваних раннього юнацького віку показав, що юнаки більш схильні до конкурентного підходу, де важливо визначити переможця, а юнки частіше виявляють бажання досягти компромісу та зберегти взаємини. Водночас, в обох групах респондентів провідною стратегією виступає «Суперництво» та на другому місці – «Співпраця».

2. Досліджено психологічні умови конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях. За даними діагностики досліджувані показали середній рівень розвитку асертивності, що виявляється в певному балансі між вираженням своїх потреб і думок та здатністю враховувати потреби та права інших; в здатності висловлювати свої думки, переконання та почуття відкрито, без великої агресії чи пасивності.

3. Дані діагностики емоційного інтелекту засвідчили, що за шкалами «Емоційна обізнаність» та «Емпатія» показники досліджуваних є високими. За шкалами «Керування своїми емоціями» та «Самотивація» числові показники виявлено середнього рівня. Найвищі показники зафіксовано за шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей», тобто в досліджуваних добре розвинене вміння впливати на емоційний стан інших людей.

4. Аналіз результатів діагностики копінг-стратегій у стресових ситуаціях показав високий ступінь конструктивності стратегії поведінки досліджуваних осіб раннього юнацького віку. Вони здатні адаптуватися до нових обставин та змінювати свої підходи відповідно до ситуації; активно діють та зосереджуються на пошуку конструктивних рішень та взаємовигідних компромісів; вони здатні відчувати та розуміти емоції інших людей, що сприяє покращенню міжособистісних відносин; усвідомлюють можливі наслідки своїх дій і вибір шляху, який призведе до позитивних результатів.

5. Кореляційний аналіз дозволив підтвердити припущення про те, що конструктивний вплив у конфліктних ситуаціях може визначатися комплексом психологічних умов (асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях).

ВИСНОВКИ

1. Поняття «конфлікт» визначається як зіткнення протилежно спрямованих, взаємовиключних тенденцій окремо взятого епізоду в свідомості, у міжособистісних взаємодіях або міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями. Конфліктність за своєю психологічною природою є складним інтегральним утворенням, яке поєднує стійкі особливості поведінки особистості в конфлікті, як конструктивні (конфліктостійкість), так і деструктивні (власне конфліктність).

2. На основі теоретичного аналізу обґрунтовано комплекс психологічних умов конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях. До зазначених умов ґрунтовно віднесено: асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях.

3. Дослідження пріоритетних типів поведінки в ситуаціях конфлікту показало, що для більшості досліджуваних осіб юнацького віку характерний спосіб поведінки в конфлікті «Суперництво». Такі особи зазвичай не дуже зацікавлені у співпраці з іншими людьми, вони здатні на вольові рішення та намагаються задовольнити власні інтереси.

6. Досліджено психологічні умови конструктивного впливу в конфліктних ситуаціях. За даними діагностики досліджувані показали середній рівень розвитку асертивності, що виявляється в певному балансі між вираженням своїх потреб і думок та здатністю враховувати потреби та права інших; в здатності висловлювати свої думки, переконання та почуття відкрито, без великої агресії чи пасивності.

7. Дані діагностики емоційного інтелекту засвідчили, що респондентам властивий високий ступінь усвідомлення та розуміння власних емоцій, однак вони не завжди і не у всіх обставинах можуть вільно керувати своїми емоціями. Вони здатні розуміти емоційний стан іншої людини через спостереження за мімікою, жестами, відтінками мови та позами.

8. Аналіз результатів діагностики копінг-стратегій у стресових ситуаціях показав високий ступінь конструктивності стратегії поведінки досліджуваних осіб раннього юнацького віку. Вони здатні адаптуватися до нових обставин та змінювати свої підходи відповідно до ситуації; вони здатні відчувати та розуміти емоції інших людей, що сприяє покращенню міжособистісних відносин; усвідомлюють можливі наслідки своїх дій і вибір шляху, який призведе до позитивних результатів.

7. Кореляційний аналіз дозволив підтвердити припущення про те, що конструктивний вплив у конфліктних ситуаціях може визначатися комплексом психологічних умов (асертивність особистості, розвиненість емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій в конфліктних ситуаціях).

Перспективним напрямом наукової проблематики вважаємо розробку та апробацію програми з розвитку конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб юнацького віку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук І. П. Психологічні особливості конфліктів у державних та приватних організаціях. *Актуальні проблеми управління закладами освіти в контексті стратегії модернізації освітньої галузі* : колективна монографія / за заг. ред. В.П. Кравця, Г.М. Мешко. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2020. С.128-143.
2. Андрійчук І. Технології управління соціально-психологічними процесами в теорії та практиці. *Territories' development: social, economic and humanitarian issues*. Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019. P.426- 438.
3. Боковець В.В. Управління конфліктними ситуаціями в роботі з персоналом. *Ефективна економіка*. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.10.4> URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/6.pdf
4. Баклицька О.П., І.О. Баклицький, Р.І. Сірко, В.І. Слободяник Психодіагностика. Психологічний практикум. Львів : СПОЛОМ, 2015. 464 с.
5. Берлач А. І., Кондрюкова В. В. Конфліктологія: навч. посіб. для дистанц. навч. К. : Універстет «Україна», 2012. 203 с.
6. Бортун В.О. Системний аналіз конструктивної конфліктності особистості. *Вісник післядипломної освіти*. Випуск 11(40) «Серія «Соціальні та поведінкові науки» DOI [https://doi.org/10.32405/2522-9931/2522-9958-2020-11\(40\)-10-27](https://doi.org/10.32405/2522-9931/2522-9958-2020-11(40)-10-27)
7. Галицкий В.М., Мельник О. В., Синявский В. В. Соціально-психологічний словник. К. : ВІТУС, 2004. 250 с.
8. Герасіна С. В. Асертивна поведінка як передумова формування почуття власної гідності та самоповаги студентської молоді. *Проблеми сучасної психології*. 2010. № 10. С. 139-148.
9. Гірник А.М. Основи конфліктології. К. : Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.

10. Гречановська О. В. Асертивність як складова конфліктологічної культури майбутніх фахівців технічних спеціальностей. *Педагогіка безпеки*. 2019. № 1. С. 66-69.

11. Долгий О. А., Чехович Л. М. Особливості управління конфліктами у колективі освітньої установи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 9. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1483> (дата звернення: 12.11.2023). DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2019.9.1>

12. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: Навч. Посіб. / За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. К. : КНЕУ, 2003. 315 с.

13. Єременко Л.В., Ісакова О.І., Шлеїна Л.І., Зімонова О.В. Аналіз підходів до розуміння конфліктності як якості особистості в соціальній психології. *Удосконалення освітньо-виховного процесу в закладі вищої освіти* : збірник науково-методичних праць / Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного. Запоріжжя : ТДАТУ, 2023. Вип. 26. С.63-73.

14. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами Львів : Львівська політехніка, 2017. 160 с.

15. Ільїна Ю. Ю., Світлична Н. О., Панченко Д. М. Форми прояву міжособистісних конфліктів особистості з різним локусом контролю в певні вікові періоди. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*, No 1, 2021. С. 71-76. DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.1.11>

16. Камінська О. Особистісні детермінанти конфліктності в підлітковому віці. *Психологія: реальність і перспективи*. Випуск 14, 2020. С.84-89. DOI https://doi.org/10.35619/prap_rv.vi14.154

17. Кіржнер Л. О., Мартиненко М.В., Мангольд О.В. Конфліктологія: навч. посібн. Х. : ХНЕУ, 2007. 142 с.

18. Козич І. В. Асертивна поведінка як новоутворення процесу формування конфліктологічної компетентності майбутнього педагога вищої школи. *Вісник Запорізького національного університету*. 2014. №1 (22). С. 135-143.
19. Леко Б., Чуйко Г. Медіація. Чернівці: Книги – ХХІ, 2011. 464 с.
20. Лісений Є.В., Лісеная А.М. Особливості конфліктів на підприємстві та засоби їх розв'язання. *Економіка та суспільство*. Вип. 35, 2022. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-35-5>
21. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ : ВД «Професіонал», 2007. 416 с.
22. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів. Львів : Львівська політехніка. 2015. 200 с.
23. Лучків В. З. Психологічні особливості розвитку асертивності в юнацькому віці : дис. ... канд.. психол. наук. Київ, 2017. 200 с.
24. Марчук Л. М. Соціально-психологічні особливості формування асертивної поведінки у професійному становленні майбутніх психологів : дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2016. 225 с.
25. Матійків І. Роль конфліктологічної компетентності керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна* : зб. наук. пр. Вип. 2(1). Львів : ЛьвДУВС, 2012. С. 434-443.
26. Мельник О. Конфліктна сутність егоїстичних висловлень. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. Філологічні науки. Мовознавство*. 2013. № 18. С. 62-67.
27. Мухіна Л. М. Психологічні особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх учителів : дис. ... канд. психол. наук. Миколаїв, 2019. 259 с

28. Ніколаєв Л.О.. Розвиток асертивності підлітків у різних умовах соціалізації : дис. ... канд. психол. наук ; Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. Київ, 2016. 264 с.
29. Пірен М. І. Конфліктологія. Київ, Україна: МАУП, 2003. 360 с.
30. Постоловський С., Тихомирова Є. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. К. : Університетська книга, 2017. 240 с.
31. Прибутько П. С. Конфліктологія. К. : КНТ, 2010. 131 с.
32. Примуш М. В. Конфліктологія. Навчальний посібник. К. : ВД «Професіонал», 2006. 288 с.
33. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. К. : ДЕДУТ, 2008. 422 с.
34. Пуригіна О. Г. Міжнародні економічні конфлікти. К. : Центр учбової літератури, 2008. 280 с.
35. Родіна Н. В. Розвиток копінгу протягом життєвого шляху особистості. *Вісник ОНУ ім. Мечникова*. Психологія. 2014. Т. 19. Вип. 1 (31). Одеса, 2014. С.279–285.
36. Свириденко І.М. Конфліктність особистості з різними рівнями зрілості: автореф. дис. ... канд. психол. наук. К. : Київський національний університет ім. Тараса Шевченка, 2016. 23 с.
37. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посібн. для студ. вищ. навч. Закладів. К. : ЦУЛ, 2007. 383 с.
38. Сорока І. А. Психологічна профілактика конфліктів у педагогічному колективі вищого навчального закладу: дисс...канд. психол. наук. 19.00.10. Київ. 2015. 256 с.
39. Ткачук Т. А. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації: монографія. Ірпінь : Національний університет державної податкової служби України, 2011. 286 с.

40. Токарева Н. Психологічний контент конфліктної поведінки підлітків. *Проблеми сучасної психології*, №45, 2019. С. 381-404. DOI: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2019-45.381-404>
41. Торба Н. Г. Теоретичний аналіз психологічних чинників профілактики конфліктів у освітньому процесі закладів професійної (професійно-технічної) освіти. *Вісник післядипломної освіти*. Випуск 9(38). Серія «Соціальні та поведінкові науки». С.124-138. DOI [https://doi.org/10.32405/2522-9931-9\(38\)-124-138](https://doi.org/10.32405/2522-9931-9(38)-124-138)
42. Ульянова Т. Ю. Асертивні тенденції конфліктності. *Наука і освіта*. № 10. 2015. С. 200-206.
43. Ульянова Т. Співвідношення конфліктності та схильності до переживань психологічних бар'єрів. *Вісник Львівського університету*. Серія психологічні науки. 2021. Випуск 8. С. 172–178. DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2021.8.22>
44. Фром Е. Втеча від волі. Philosophical arkiv. Нукцпринг (Sweden), 2016. 231 с.
45. Х'єлл Л., Зіглер Д. Теорії особистості. Основні положення, дослідження і застосування. К. : PSYLIB, 2006.
46. Цісецький О. Є. Управління конфліктами. Тернопіль, ТНЕУ, 2011. 167 с.
47. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів. К. : Кондор, 2006. 169 с.
48. Чумиков А. Н. Керування конфліктами. К. : МАУП, 2003. 97с.
49. Щербакова О. О., Клиженко Я. В. Корекційно-розвивальна програма «Конфлікт крізь призму підліткового віку». *Теорія і практика сучасної психології*, №4 (2), 2019. С. 100-104. DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2019.4-2.19>
50. Яновська Т., Калюжна Ю. Психологічні основи профілактики конфліктів у роботі соціального працівника з підлітками. *Збірник наукових*

праць "Проблеми сучасної психології", №31, 2016. С. 583-594.
<https://doi.org/10.32626/2227-6246.2016-31.%p>

51. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології. Чернівці : Рута, 2008. 72 с.
52. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
53. Ames D., Lee A., Wazlawek A. Interpersonal Assertiveness: Inside the Balancing Act. *Social and Personality Psychology Compass*. 2017. Vol. 11. No6. DOI:10.1111/spc3.12317
54. Bar-On R. The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. *Psicothema*. 18 Suppl. 2006. P.13-25.
55. Carver C. S., Scheier M. F., Weintraub J. K. Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. V. 56. P. 207-227.
56. Dulewicz V., Higgs M.J. Emotional intelligence: a review and evaluation study. *Managerial Psychology*. 2000. № 4. P. 341-343.
57. Folkman S., Lazarus R. S. Coping and emotion. *Stress and Coping* / eds. A. Monat, R. S. Lazarus. N. Y, 1991. P. 207-227.
58. Klar Y. Conflict as a Cognitive Schema: Toward a Social Cognitive Analysis of Conflict and Conflict Termination. *The Social Psychology of Intergroup Conflict. Theory, Research and Applications* / ed. by W. Stroebe a.o. Berlin, 2018. P. 73–85. DOI:[10.1007/978-3-642-52124-9_4](https://doi.org/10.1007/978-3-642-52124-9_4)
59. Koranteng F., Sampson A., Thywill D. Goleman's Intrapersonal Dimension of Emotional Intelligence: Does it Predict Effective Leadership? *Organizational Cultures: An International Journal*. №21. 2020. P.35-50. DOI: 10.18848/2327-8013/CGP/v21i02/35-50.
60. Mayer J.D., Salovey P. The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*. 1993. №17 (4). P. 433-442.
61. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D. Emotional intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2004. №3. P. 197–215.

62. Pourjali F., Zarnaghash M. Relationships between assertiveness and the power of saying no with mental health among undergraduate student. World Conference on Learning, Teaching and Administration Papers, Procedia. *Social and Behavioral Sciences*. 2010. № 9. P. 137-141.

63. Ryan E.B., Anas A.P., Mays H. Assertiveness by Older Adults with Visual Impairment: Context Matters. *Educational erotology*. 2008. V. 34. P. 504, 512-515.