**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІОЛОГІЇ**

**Кваліфікаційна робота**
**бакалавра**

# ПЕРЕГОВОРНІ ПРАКТИКИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОБЛЕМ ПІДЛІТКІВ

Виконав: студент, IV курсу,
групи 6. 0540-смк
спеціальності 054 «Соціологія»
освітньої програми «Соціологія
медіації і кримінології»
К.В. Шпірний

Керівник: проф., професор кафедри
соціології, д.філос.н.,
М.А. Лепський

Рецензент: доцент кафедри
соціології, к.соц.н.,
М.А. Кулик

Запоріжжя – 2024

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет Соціології та управління
Кафедра Соціології
Рівень вищої освіти Бакалавр
Спеціальність 054 «Соціологія»
Освітня програма «Соціологія медіації і кримінології»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**
Завідувач кафедри
В.О. Скворець _____
07 грудня 2023 року

**З А В Д А Н Н Я**
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Шпірному Кірілу Володимировичу

1. Тема роботи (проекту) Переговорні практики розв'язання комунікативних проблем підлітків
Керівник роботи д.філос.н., професор, професор кафедри соціології, Лепський М.А.
Затверджені наказом ЗНУ від 18 січня 2024 року № 77-с
2. Строк подання студентом роботи 03 червня 2024 р.
3. Вихідні дані до роботи 1. Блінов О. А. Психологічне забезпечення переговорного процесу: навч. посіб. Київ : НАУ, 2013. 255 с. 2. Видра О. Г. Вікова та педагогічна психологія: навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2011. 112 с. 3. Кустовська О. В. Методологія системного підходу та наукових досліджень: Курс лекцій. Тернопіль : Економічна думка, 2005. 124 с..
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
1. Уточнити основні поняття "переговорні практики", "комунікативні проблеми підлітків". 2. Визначити історичні етапи соціологічного осмислення переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків. 3. Обґрунтувати принципи і методологічні підходи переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків. 4. Проаналізувати зміст та прояви комунікативних проблем підлітків. 5. Розібрати стратегії та тактики переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків 6. Розглянути відповідність переговорних практик комунікативним проблемам підлітків у процесі їх розв'язання. 7. Обґрунтувати емпіричний метод дослідження переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків. 8. Зробити аналіз отриманих результатів проведеного емпіричного дослідження 9. Дослідити напрями вдосконалення впровадження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

_____

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|---|---|---|---|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| Розділ 1 | професор кафедри соціології, професор, доктор філософських наук, Лепський М.А. | 10.02.23 | 10.02.23 |
| Розділ 2 | професор кафедри соціології, професор, доктор філософських наук, Лепський М.А. | 15.03.24 | 15.03.24 |
| Розділ 3 | професор кафедри соціології, професор, доктор філософських наук, Лепський М.А. | 20.05.24 | 20.05.24 |

7. Дата видачі завдання 07 грудня 2023 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|---|---|---|---|
| 1. | Вибір та формулювання теми роботи | Листопад 2023 | *виконано* |
| 2. | Опрацювання наукових джерел | Грудень 2023 | *виконано* |
| 3. | Робота над вступом | Лютий 2024 | *виконано* |
| 4. | Робота над першим розділом | Лютий 2024 | *виконано* |
| 5. | Робота над другим розділом | Березень 2024 | *виконано* |
| 6. | Проведення соціологічного дослідження | Травень 2024 | *виконано* |
| 7. | Робота над третім розділом | Травень 2024 | *виконано* |
| 8. | Робота над висновками | Травень 2024 | *виконано* |

Студент _____ К. В. Шпірний

Керівник роботи (проекту) _____ М. А. Лепський

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер _____ Т. О. Ратушна

# РЕФЕРАТ

*Кваліфікаційна робота:* складається з 51 сторінки, 30 позицій у списку літератури, та 2 додатків.

ПЕРЕГОВОРНІ ПРАКТИКИ, РОЗВ'ЯЗАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОБЛЕМ ПІДЛІТКІВ

*Мета наукового дослідження:* визначити напрями впровадження переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків.

*Об'єкт наукового дослідження:* комунікативна сфера особистості підлітків.

*Предмет наукового дослідження:* напрями впровадження переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків.

*Методи наукового дослідження:* кількісний емпіричний соціологічний метод анкетування.

*Гіпотезою дослідження* є положення про те, що під час диджиталізації, домінування каналу соціальних мереж та онлайн технологій загострюються саме комунікативні проблеми у підлітків.

*Висновки:* 1. Було розглянуто методологічні аспекти дослідження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підліткового віку. Визначення основних понять, історичні етапи соціологічного осмислення та принципи і методологічні підходи, які використовувалися для аналізу цієї проблематики.

2. Був проведений аналіз переговорних практик, як складних систем, що включають різні рівні взаємодій та вплив на розвиток особистостей підлітків.

3. Були визначені структури комунікацій підлітків та класифікації їх комунікативних проблем.

4. Було зазначено сутність переговорних практик: їх різновиди, структуру, важливість та переваги.

## SUMMARY

Bachelor's thesis consists of 51 pages, 30 references, and 2 appendices.

NEGOTIATION PRACTICES, SOLVING COMMUNICATION PROBLEMS OF ADOLESCENTS

*Purpose of the research:* to determine the directions of implementation of negotiation practices in solving communication problems of adolescents.

*Object of research:* the communicative sphere of adolescents' personality.

*The subject of the research:* directions of implementation of negotiation practices in solving communication problems of adolescents.

*Methods of scientific research:* quantitative empirical sociological method of questionnaire survey.

*The hypothesis of the study* is that during digitalization, the dominance of social media and online technologies, communication problems in adolescents are exacerbated.

*Conclusions:* 1. The methodological aspects of the study of negotiation practices for solving communication problems of adolescence were considered. Definition of basic concepts, historical stages of sociological understanding, principles and methodological approaches used to analyze this issue.

2. An analysis of negotiation practices as complex systems that include different levels of interaction and influence on the development of adolescents' personalities.

3. The structures of adolescents' communication and classification of their communication problems were identified.

4. The essence of negotiation practices: their types, structure, importance and advantages were noted.

**ЗМІСТ**

ВСТУП……6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕРЕГОВОРНИХ ПРАКТИК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОБЛЕМ ПІДЛІТКОВОГО ВІКУ……..9
1.1. Уточнення змісту основних понять: "переговорні практики", "комунікативні проблеми підлітків"……9
1.2. Історичні етапи соціологічного осмислення переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків……....12
1.3. Принципи і методи переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків ……..…16
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕРЕГОВОРНИХ ПРАКТИК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОБЛЕМ ПІДЛІТКІВ..22
2.1. Зміст та прояви комунікативних проблем підлітків……...22
2.2. Стратегії та тактики переговорних практик у комунікативних інтервенціях розв'язання конфліктів ……..……..25
2.3. Відповідність переговорних практик комунікативним проблемам підлітків у процесі їх розв'язання……..……..31
РОЗДІЛ 3. ПРИКЛАДНЕ ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕРЕГОВОРНИХ ПРАКТИК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОБЛЕМ ПІДЛІТКІВ..36
3.1. Обґрунтування емпіричного методу дослідження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків……36
3.2. Результати емпіричного дослідження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків……..……38
3.3. Напрями вдосконалення впровадження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків……..41
ВИСНОВКИ……...44
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……...49
ДОДАТКИ……..52

# ВСТУП

*Актуальність проблеми*. Підлітковий вік являє собою дуже різносторонню, неординарну, чутливу, змінну, багатогранну поведінку людини. В цьому віці індивід вже і не дитина, але ще не є дорослою. Комунікативні навички підлітка реалізуються у спілкуванні з дорослими та однолітками. Їх роль у формуванні особистості є доволі унікальною та різною. В процесі переговорів підлітки вчаться розпізнавати та управляти власними емоціями, що є важливим аспектом їхнього емоційного та психологічного розвитку. Якщо у спілкуванні з дорослими, зокрема батьками, підліток вивчає навколишній світ, способи аналізу й способи дії, то спілкування з однолітками є своєрідним випробуванням себе особисто, де потрібно адаптуватись й приймати потрібні рішення в ході взаємодії з іншими.

Комунікативні труднощі розуміються, як різної сили і ступеня вираженості, об'єктивні чи суб'єктивні перешкоди спілкування, котрі порушують внутрішню рівновагу комунікативного процесу. Вони ускладнюють міжособистісні відносини та вимагають від індивіда внутрішніх зусиль, спрямованих на їх подолання.

*Проблемна ситуація.* У підлітковому віці особливого значення набуває питання комунікації та міжособистісних взаємин. Міжособистісне спілкування з однолітками являється доволі значущою діяльністю. Для підлітків важливо самоствердитись, зайняти гідне місце у колективі, бути визнаним. Це вимагає необхідного рівня комунікативних здібностей. Для дітей підліткового віку актуальними є здатність встановлювати нові контакти, ініціювати розмову, діалог, будувати монолог, слухати та впливати на оточуючих, здатність пристосовуватись до навколишнього, навички поведінки у конфліктній ситуації, комунікативні навички.

Вивчення соціологічних особливостей комунікативних проблем у підлітковому віці обумовлена декількома факторами. Підлітковий вік є

важливим етапом розвитку комунікативних здібностей. Тому, буде доречним дослідити ефективність спілкування підлітка з ровесниками і дорослими, у взаємозв'язку із розвитком комунікативних здібностей.

*Об'єктом дослідження* даної роботи є комунікативна сфера особистості підлітків.

*Предметом дослідження є* напрями впровадження переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків

*Метою роботи є* визначення напрямів впровадження переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків

*Гіпотезою дослідження* є положення про те, що під час диджиталізації, домінування каналу соціальних мереж та онлайн технологій загострюються саме комунікативні проблеми у підлітків.

Для досягнення поставленої мети було поставлено низку *наукових завдань:*

- уточнити основні поняття "переговорні практики", "комунікативні проблеми підлітків";
- визначити історичні етапи соціологічного осмислення переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків;
- обґрунтувати принципи і методологічні підходи переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків;
- проаналізувати зміст та прояви комунікативних проблем підлітків
- розібрати стратегії та тактики переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків;
- розглянути відповідність переговорних практик комунікативним проблемам підлітків у процесі їх розв'язання;
- обґрунтувати емпіричний метод дослідження переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків;
- зробити аналіз отриманих результатів проведеного емпіричного дослідження;

- дослідити напрями вдосконалення впровадження переговорних практик розв’язання комунікативних проблем підлітків;

*Гіпотеза дослідження* полягає в тому, що під час диджиталізації, домінування каналу соціальних мереж та онлайн технологій загострюються саме комунікативні проблеми у підлітків.

*Структура дипломної роботи.* Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури та додатків.

# РОЗДІЛ 1
# МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕРЕГОВОРНИХ ПРАКТИК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОБЛЕМ ПІДЛІТКОВОГО ВІКУ

## 1.1. Уточнення змісту основних понять: «переговорні практики», «комунікативні проблеми підлітків»

Дана робота дозволяє поглиблено вивчити соціологічні аспекти спілкування у віковій категорії підлітків та юнаків, з'ясувати, які проблеми виникають під час спілкування, і дослідити їх причини.

Переговорні практики – це сукупність стратегій та підходів, які допомагають людям у вирішенні проблем комунікативної сфери діяльності. Вивчення переговорних практик ще досі прогресує, але, все ж, є багато видань та літератури, котра описує сутність та потребу таких практик у життєдіяльності, як підлітків, так і людей в цілому. Ці знання, найчастіше, підлітки переймають від дорослих, зокрема, від батьків. Підлітки також можуть набути дані знання в ході конфліктної ситуації, слідкуючи за поведінкою і діями суб'єктів, аналізуючи та роблячи власні висновки щодо побаченого.

Термін "переговорні практики" в контексті цього дослідження відноситься до засобів і методів, які підлітки використовують для взаєморозуміння та налагодження конфліктів з однолітками, батьками, вчителями та іншими фізичними особами. Вони включають в себе навички аргументації, вміння слухати, висловлювати власну точку зору, знаходити компроміси та управляти емоційними реакціями в ході діалогу.

"Переговорні практики" відносяться до методів і технік, які підлітки можуть використовувати для вирішення конфліктів й взаємодії між собою. Важливим аспектом є вміння підлітків ефективно домовлятись та досягати згоди з іншими. Опанування переговорних практик допомагає підліткам

краще інтегруватися у соціальні групи та адаптуватися до різних соціальних ситуацій [9].

Фундатори Гарвардського переговорного проекту Р. Фішер, В. Юрі та Б. Паттон, надають наступне поняття переговорів: “Переговори - це основний спосіб досягти від оточуючих того, чого ви хочете. Це спосіб спілкування, спрямований на досягнення угоди в ситуації, коли у вас та з іншого боку є спільні інтереси, але водночас є й протилежні” [30].

В цілому переговори є універсальним способом соціальної взаємодії між суб’єктами, людьми, які приймають рішення. Інакше кажучи, цей процес є потужним поштовхом до будь якого рішення, яке приймають соціальні суб’єкти, тобто переговори можна назвати універсальним засобом спілкування, який сприяє знаходженню угоди там, де інтереси не сходяться, а погляди чи думки розходяться.

Для кращого порозуміння, слід згадати, що саме мають на увазі під словом підліток. Підліток – це соціальний організм, котрий формується у дорослу людину шляхом пізнання оточуючого. Часто підлітки мають запальний характер та поведінку в соціумі, що у висновку може привести до різних ситуацій.

Проблеми між підлітками включають широкий спектр труднощів, які вони можуть відчувати під час спілкування. "Комунікативні проблеми підлітків" описують перешкоди, з якими стикаються молоді люди під час спілкування з іншими. Ці проблеми можуть виникати через відсутність навичок ефективної комунікації, страх перед вираженням власної думки, невміння розуміти чужі почуття або адекватно реагувати на критику. Такі проблеми часто призводять до конфліктів, непорозумінь. Ці проблеми дійсно можуть привести до конфлікту та соціальної ізоляції, що підтверджує важливість раннього виявлення та втручання. Визначення базових проблем комунікації та спрямування уваги на розвиток комунікативних навичок є ключовими для покращення загального стану підлітка.

Комунікативні проблеми підлітків виражають собою протиріччя у баченні ситуації та, як наслідок, це призводить до суперечки між суб’єктами конфлікту. Комунікативні проблеми підлітків виникають майже в будь-якому соціумі і причиною цьому амбіції, відчуття неперевершеності та всезнання, навіть якщо реальність є інакшою.

Комунікативна взаємодія також є невід'ємною частиною підліткового та юнацького віку. У цьому віці людина вже може використовувати різні види комунікації, такі як вербальна або невербальна. Проте, зростання самосвідомості та соціальної активності впливає на характеристики комунікації, зокрема на її цілі, зміст, мовні та невербальні засоби [1].

Для покращення ефективності переговорних практик серед підлітків, пропонується розробити структуровані навчальні програми, які б включали інтерактивні вправи та рольові ігри, котрі сприяють розвитку навичок переговорів.

Ефективна соціальна взаємодія (як тет-а-тет, так і публічна) створює сходинки угору як для самостійного індивіда так і для організації в цілому. Робота в організації можлива лише завдяки організаційному процесу переговорів, що задає поштовху до конструктивних трансформацій у людській та підприємницькій структурі [6].

Завершуючи даний розділ, ми визначились над термінами "переговорні практики", "комунікативні проблеми підлітків", “переговори”, “підліток”. Термін "переговорні практики" використовується для опису способів, якими підлітки вирішують свої проблеми та налагоджують відносини з іншими людьми.

Термін "комунікативні проблеми підлітків" – труднощі з якими стикаються підлітки під час спілкування з іншими. Це може бути страх висловлювати свою думку або невміння сприймати емоції інших. Розуміння цих проблем допоможе знайти способи, як допомогти підліткам в таких ситуаціях та поліпшити їхнє спілкування.

Переговори - це основний спосіб досягти угоди. Це спосіб спілкування, спрямований на досягнення угоди в ситуації, коли у вас та з іншого боку є спільні інтереси, але водночас є й протилежні.

Підліток - це особа віком від 14 до 18 років, яка ще вважається дитиною за законодавством України, але вже має певні права та обов'язки, характерні для дорослих. Підлітки мають право на освіту, охорону здоров'я, соціальний захист та правову допомогу, а також можуть працювати з певними обмеженнями щодо умов та тривалості роботи.

## 1.2. Історичні етапи соціологічного осмислення переговорних практик розв’язання комунікативних проблем підлітків

У ранній період дослідження цієї тематики основна увага приділялася структурним аспектам соціальних груп і впливу соціальних інститутів на поведінку молоді. Соціологи прагнули зрозуміти, як норми та цінності, що передаються через сім'ю, школу, та інші інститути, формують комунікативні стратегії підлітків. Значна роль у цьому відводилася теоріям соціалізації, що пояснювали, як діти та молоді люди навчаються взаємодіяти з іншими в рамках заданих соціальних структур [2].

Історія соціологічного осмислення переговорних практик включає кілька важливих етапів, що відображають зміни у підходах до вивчення міжособистісних взаємодій та їх впливу на соціальну адаптацію підлітків.

Один з етапів був направлений на розвиток поняття соціальної взаємодії, що акцентував динамічні аспекти комунікативних процесів. Велику увагу приділяли індивідуальним стратегіям і тактикам у переговорах між підлітками. Ідеї символічного інтеракціонізму дозволили дослідникам зосередитися на тому, як діють підлітки та використовують мову для маніпулювання соціальним середовищем за для своїх інтересів. Слід згадати, що саме мають на увазі під визначенням символічного інтеракціонізму, - це напрям в соціології та соціальній психології, що зосереджується на

осмисленні й аналізі соціальних взаємодій. Основні автори, які розвивали цю теорію – Д. Г. Мід та Ч. Х. Кулі.

Д. Г. Мід вважається одним з засновників символічного інтеракціонізму. Він запропонував, що люди реагують на речі на основі значень, які ці речі мають для них. Ці значення формуються через соціальну взаємодію, і вони можуть бути змінені через інтерпретативний процес. Центральне місце в його теорії займає поняття міжіндивідуальної взаємодії, яка формує суспільство та індивідуальну свідомість. Він стверджує, що жест є ключовим елементом у цій взаємодії, виступаючи як символ, що відображає ідеї і сприймається учасниками взаємодії однаково. Він наголошує, що слово, як вербальний жест, є основним фактором, що формує свідомість [3].

Ч. Х. Кулі відомий своєю теорією "дзеркального Я", яка пояснює, як особистість людини формується через взаємодії з іншими людьми та суспільними установами.

Теорія "дзеркального Я" Ч. Х. Кулі вважається одним із фундаментальних підходів у символічному інтеракціонізмі, що досліджує структуру особистості через взаємодію з узагальненим іншим. На його думку, самосвідомість індивіда формується у взаємодії з соціальним оточенням і залежить від сприйняття себе через очі інших [29].

Згідно з його теорією, індивід уявляє, як він сприймається оточуючими, особливо тими, чию думку вважає важливою. Індивід усвідомлює можливі реакції інших на свою поведінку, що впливає на його самооцінку та емоційний стан. Самоідентифікація і самооцінка індивіда формуються в залежності від того, як він вважає, що інші його сприймають. Теорія "дзеркального Я" наголошує на важливості соціальних взаємодій у формуванні ідентичності та самооцінки індивіда, підкреслюючи, як наше сприйняття себе та інших формує нашу поведінку та соціальні відносини [29].

Інший етап історичного розвитку соціологічного осмислення переговорних практик, що вирішують комунікативні проблеми підлітків,

характеризується зосередженням на динамічних аспектах соціальної взаємодії. В цей період, починаючи з середини XX століття, соціологічна наука стала приділяти більше уваги міжособистісним взаємодіям, що ставило перед дослідниками завдання детально аналізувати, як особистісні стратегії та тактики впливають на процеси узгодження конфліктів між підлітками.

На початку XX століття дослідження молоді та підлітків почали набувати популярності в рамках загальної соціології. Одним із перших важливих дослідників цього періоду був Г. С. Холл, який ввів поняття "підліткового віку" як окремого етапу розвитку.

Після Другої світової війни, зростаючий інтерес до соціальних змін та проблем молоді призвів до значного розвитку соціології молоді. У цей період з'явилися численні дослідження, присвячені проблемам освіти, девіантної поведінки, субкультур та соціальних рухів. Однією з важливих постатей цього часу був Т. Парсонс, який розробив теорію структурного функціоналізму, що розглядає молодь як важливий елемент соціальної системи.

Виходячи з наукового погляду, слід зазначити, що переговорні практики і дипломатія з'явилися з виникненням родового суспільства, появою племен, першого обміну продуктами, товарами, першими проблемами, пов'язаними з територіями для полювання, землеробства, рибальства і їхніми межами. Там, де утворилися перші групи людей, виникли і проблеми взаємин між ними, розгоралися суперечки і навіть конфлікти [12].

У 70-ті – на початку 80-х рр. XX ст. у СРСР триває робота з вивчення зарубіжного досвіду аналізу переговорів і проблем, тісно пов’язаних з переговорним процесом, — конфліктів і співпраці [24].

У 1980-1990-ті роки соціологія молоді почала охоплювати ширший спектр проблем, таких як гендерні питання, расові та етнічні аспекти, соціальні нерівності, безробіття та освіта. Дослідження почали враховувати вплив глобалізації та медіа на формування ідентичності молоді. Важливими

дослідниками цього періоду були П. Бурдьє та Е. Гідденс, які внесли значний вклад у розуміння соціального капіталу та структурування суспільства [24].

У сучасний період соціологія молоді активно розвивається завдяки новітнім технологіям та інтернету, що значно впливає на соціалізацію молоді. Дослідники зосереджуються на вивченні цифрових медіа, онлайн-субкультур, нових форм громадської активності та впливу глобальних подій на життя підлітків. Також актуальними є питання психічного здоров'я та добробуту молоді, гендерної ідентичності та сексуальної орієнтації [8].

Останніми роками розвиток переговорного процесу сприяв формуванню неофіційних переговорів, як найважливішого чинника міжнародних відносин, здатних зменшити напруженість ситуації, де офіційні зустрічі виявлялися безрезультатними. Це твердження повною мірою стосується й внутрішньо-державних переговорів, особливо з проблеми запобігання політичним конфліктам та розв’язання їх [16].

У сучасний період з'являється більш детальне розуміння ролі технологій у комунікації підлітків. Цифрові медіа стали неодмінною частиною їхнього соціального середовища, що вимагає нових підходів до аналізу переговорних практик. Соціологи почали вивчати, як соціальні мережі, месенджери та інші платформи впливають на способи розв'язання конфліктів та налагодження контактів між підлітками [22].

Проблемою, яка безпосередньо відображає тему дослідження, є розуміння того, як цифрові технології впливають на переговорні стратегії та комунікативні практики підлітків. Наразі існує значна прогалина між швидким розвитком цифрових медіа та нашим соціологічним розумінням цього феномену. Це створює виклики у вивченні того, як молодь адаптує свої комунікативні навички до нових технологічних умов та як це впливає на їхню соціальну адаптацію та розвиток особистості.

Підбиваючи підсумок, ми проаналізували введення теорій, таких як символічний інтеракціонізм й теорію “Дзеркального-Я” (розроблені Д. Г. Мідом та Ч. Х. Кулі), які акцентували на значенні міжособистісних взаємодій

та ролі індивідуальних тактик у формуванні комунікативних стратегій. Ці теорії дозволяють глибше зрозуміти, як підлітки використовують символи та мову для маніпулювання соціальним середовищем.

Зазначили, що наприкінці XX століття було підвищення уваги до впливу медіа та технологій на комунікативні практики підлітків. Дослідження зосередилися на тому, як нові цифрові платформи та соціальні мережі впливають на взаємодію між молодими людьми.

Визначили, що на сучасному етапі важливим є розгляд цифрових медіа як невід'ємної частини соціального середовища підлітків, яке вимагає адаптації традиційних теоретичних рамок до нових реалій.

### 1.3. Принципи і методологічні підходи переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків

Спочатку розглянемо принципи наукового дослідження переговорних практик з питань комунікативних проблем підлітків, а саме принципи об'єктивності, розвитку, історизму, ціннісного підходу, загального зв'язку. Відносно роботи в дослідженнях вони можуть використовуватись для аналізу динаміки і змін у переговорних практиках та їхнього впливу на комунікативні здібності підлітків.

Принцип об'єктивності допомагає під час аналізу даних про комунікативні практики забезпечити об'єктивність результатів. Такий підхід сприяє запобіганню суб'єктивним помилкам та забезпечення достовірності висновків.

Принцип розвитку передбачає вивчення, як змінюються комунікативні стратегії підлітків з часом у відповідь на зміну ситуації або збільшення досвіду. Складається глибше розуміння того, як розвиваються навички і практики, та виявлення факторів, що впливають на цей процес.

Принцип історизму полягає в аналізі історичних змін у методах навчання переговорних навичок, а також розуміння історичного контексту, в якому відбуваються ці практики. Можна зібрати дані про минулі методики та

порівняти їх з сучасними підходами. Ключова користь такого підходу - розуміння, як історичні зміни в суспільстві та освіті впливають на сучасні методи навчання і взаємодії.

Ціннісний підхід передбачає вивчення впливу особистісних, культурних та суспільних цінностей на переговорні стратегії підлітків. Аналіз, як певні цінності формують їхній підхід до комунікації.

Принцип загального зв'язку допомагає проаналізувати, як різні аспекти життя підлітка (сім'я, школа, друзі) впливають на їх комунікативні навички. Аналіз може включати взаємозв'язок між їхніми академічними успіхами, соціальним статусом та переговорними навичками. Виникає комплексне розуміння того, як різні життєві фактори формують навички підлітків, дозволяє розробляти більш цілісні програми розвитку.

Під час дослідження переговорних практик розв’язання комунікативних проблем підлітків ми повинні дотримуватись кількох важливих цінностей. По-перше, це людиноцентризм, який робить підлітків центральними фігурами дослідження, враховуючи їхні погляди та досвід як ключові елементи аналізу. По-друге - це об’єктивність, яка є критично важливою для забезпечення неупередженого збору та аналізу даних. Вона дозволяє досягти достовірних і точних висновків. Ці цінності забезпечують справедливе, точне та корисне дослідження, спрямоване на ефективне вирішення комунікативних проблем підлітків.

В основі механізму переговорних практик лежать підходи соціології середнього рівня, а саме соціології молоді, соціології комунікацій, соціології конфлікту. Також використовується системний підхід, як наукове дослідження що має цілісність структурного, функціонального, та технологічного дослідження соціальних комунікацій. Цей підхід дозволяє аналізувати переговорні практики як складну систему, що включає різні рівні взаємодій та їх вплив на особистісне розвиток підлітків.

Системний підхід − один із головних напрямків методології спеціального наукового пізнання та соціальної практики, мета і завдання

якого полягають у дослідженнях певних об’єктів як складних систем. Системний підхід сприяє формуванню відповідного адекватного формулювання суті досліджуваних проблем у конкретних науках і вибору ефективних шляхів їх вирішення. Методологічна специфіка системного підходу полягає в тому, що метою дослідження є вивчення закономірностей і механізмів утворення складного об’єкта з певних складових. При цьому особлива увага звертається на різноманіття внутрішніх і зовнішніх зв’язків системи, на процес (процедуру) об’єднання основних понять у єдину теоретичну картину, що дає змогу виявити сутність цілісності системи [12, 27].

Системний підхід дозволяє аналізувати соціальні комунікації як цілісну систему, що включає структурні, функціональні, генетичні та технологічні аспекти [23].

Теорія конфлікту, вперше розроблена К. Марксом , є теорією про те, що суспільство перебуває в стані постійного конфлікту через конкуренцію за обмежені ресурси. Теорія конфлікту стверджує, що соціальний порядок підтримується пануванням і владою, а не консенсусом і конформізмом. Відповідно до теорії конфлікту, ті, хто володіє багатством і владою, намагаються втримати його будь-якими можливими засобами, головним чином пригнічуючи бідних і безправних [28].

Не малозначущим є підхід символічного інтеракціоналізму, який дозволяє досліджувати, як підлітки через комунікаційні процеси створюють і інтерпретують значення, які впливають на їх поведінку та взаємодії. Цей підхід забезпечує глибше розуміння того, як внутрішньогрупові та міжгрупові комунікації формують комунікативний ландшафт серед підлітків.[26].

У першому розділі було розглянуто методологічні аспекти дослідження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підліткового віку. Визначення основних понять, історичні етапи соціологічного

осмислення та принципи і методологічні підходи, які використовуються для аналізу цієї проблематики.

Були визначені основні поняття: “підліток” , “переговори”, “переговорні практики”, “комунікативні проблеми підлітків”.

Термін "переговорні практики" використовується для опису способів, якими підлітки вирішують свої проблеми та налагоджують відносини з іншими людьми.

Термін "комунікативні проблеми підлітків" – труднощі з якими стикаються підлітки під час спілкування з іншими. Це може бути страх висловлювати свою думку або невміння сприймати емоції інших. Розуміння цих проблем допоможе знайти способи, як допомогти підліткам в таких ситуаціях та поліпшити їхнє спілкування.

Переговори - це основний спосіб досягти угоди. Це спосіб спілкування, спрямований на досягнення угоди в ситуації, коли у вас та з іншого боку є спільні інтереси, але водночас є й протилежні.»

Підліток - це особа віком від 14 до 18 років, яка ще вважається дитиною за законодавством України, але вже має певні права та обов'язки, характерні для дорослих. Підлітки мають право на освіту, охорону здоров'я, соціальний захист та правову допомогу, а також можуть працювати з певними обмеженнями щодо умов та тривалості роботи.

Було встановлено, що історичний розвиток соціологічного осмислення переговорних практик включає кілька етапів, а саме:

– ранній період, коли основна увага приділялася структурним аспектам соціальних груп і впливу соціальних інститутів на поведінку молоді. Дослідження зосереджувалися на тому, як норми та цінності, передані через сім'ю, школу та інші інститути, формують комунікативні стратегії підлітків; середину XX століття, коли був розвиток теорії символічного інтеракціонізму, яка зосередилася на динамічних аспектах комунікативних процесів та індивідуальних стратегіях у переговорах між підлітками.

Дослідження підкреслювали, як підлітки використовують мову та символи для маніпулювання соціальним середовищем;

– після Другої світової війни фіксували підвищений інтерес до соціальних змін та проблем молоді, що привів до значного розвитку соціології молоді. Дослідження зосереджувалися на питаннях освіти, девіантної поведінки, субкультур та соціальних рухів. Важливим напрямом стала теорія структурного функціоналізму, що розглядала молодь як важливий елемент соціальної системи;

– 1980-1990-ті роки - соціологія молоді почала враховувати ширший спектр проблем, таких як гендерні питання, расові та етнічні аспекти, соціальні нерівності та вплив глобалізації. Дослідження приділяли увагу впливу медіа та технологій на комунікативні практики підлітків;

– сучасний період, коли дослідження зосереджуються на впливі цифрових медіа та інтернету на соціалізацію молоді. Вивчаються нові форми громадської активності, цифрові субкультури, питання психічного здоров'я та добробуту молоді.

Ми проаналізували введення теорій, таких як символічний інтеракціонізм й теорію “Дзеркального-Я” (розроблені Д. Г. Мідом та Ч. Х. Кулі), які акцентували на значенні міжособистісних взаємодій та ролі індивідуальних тактик у формуванні комунікативних стратегій. Ці теорії дозволяють глибше зрозуміти, як підлітки використовують символи та мову для маніпулювання соціальним середовищем.

Ми визначили основні наукові принципи переговорних практик та їх значення у аспекті комунікативних питань, а саме:

1) принцип об'єктивності – який допомагає під час аналізу даних про комунікативні практики забезпечити об’єктивність результатів. Такий підхід сприяє запобіганню суб'єктивним помилкам та забезпечення достовірності висновків.

2) принцип розвитку - котрий передбачає вивчення, як змінюються комунікативні стратегії підлітків з часом у відповідь на зміну ситуації або

збільшення досвіду. Складається глибше розуміння того, як розвиваються навички і практики, та виявлення факторів, що впливають на цей процес.

3) принцип історизму – котрий полягає в аналізі історичних змін у методах навчання переговорних навичок, а також розуміння історичного контексту, в якому відбуваються ці практики. Можна зібрати дані про минулі методики та порівняти їх з сучасними підходами.

4) ціннісний підхід – що передбачає вивчення впливу особистісних, культурних та суспільних цінностей на переговорні стратегії підлітків. Аналіз, як певні цінності формують їхній підхід до комунікації.

5) принцип загального зв'язку - що допомагає проаналізувати, як різні аспекти життя підлітка (сім'я, школа, друзі) впливають на їх комунікативні навички. Аналіз може включати взаємозв'язок між їхнім академічним успіхом, соціальним статусом та переговорними навичками.

Невирішеною проблемою залишається розуміння того, як цифрові технології впливають на переговорні стратегії та комунікативні практики підлітків. Швидкий розвиток цифрових медіа створює нові виклики для соціологічного аналізу, вимагаючи адаптації традиційних теоретичних рамок до сучасних реалій.

# РОЗДІЛ 2
# ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕРЕГОВОРНИХ ПРАКТИК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОБЛЕМ ПІДЛІТКІВ

## 2.1. Зміст та прояви комунікативних проблем підлітків

Комунікація підлітків будується на спільних інтересах та проявах себе у тій чи іншій ситуації. Підлітки, знаходячись в соціумі, таких як: школа, гурток чи секція, знаходять собі подібних однодумців та сгруповуються між собою. Таким чином, підлітки починають спілкуватись групами, так кажучи, лише зі своїми. Звідси і можуть розпочатись конфліктні моменти між юнаками. Різниця інтересів та відсутність спільних ідей можуть нав'язати підлітку, що інший підліток, на його думку, являється дивним, не таким як він. Через це можуть виникати ситуації булінгу, насмішок та різних пригнічень між особами даного віку.

Проблеми в спілкуванні осіб підліткового та юнацького віку можуть виникати з різних причин. Труднощі у вирішенні емоційно-особистісних проблем, можуть знизити самооцінку та викликати дисбаланс у самопочутті підлітка. Низька самооцінка та недостатня впевненість у собі може призвести до уникнення спілкування та пошуку компанії з менш вимогливими ровесниками. Занадта емоційність призводить до деструктивної поведінки, що у свою чергу може погіршити успішну адаптацію та особистісний розвиток. Часто підлітки не можуть самостійно впоратись зі своїми проблемами потребуючи підтримки та корекційно-відновлювальної допомоги [3].

На думку О. Видри, комунікація підлітків є дуже різною й вона залежить від багатьох чинників, таких як: соціальний статус, культурний контекст, особистісні особливості. Комунікацію підлітків можна схарактеризувати такими показниками:

1. Бажання соціальної власності. Підлітки прагнуть налагодити стосунки з однолітками, щоб почуватися частиною групи. Вони можуть виявляти сильну емоційність у спілкуванні, щоб показати відданість групі.

2. Використання сленгу. Підлітки можуть використовувати нові слова та вирази, які можуть бути незрозумілими для старшого покоління. Це може бути пов’язано з бажанням підкреслити свою унікальність і належність до групи.

3. Активне використання соціальних мереж. Підлітки часто спілкуються через соціальні мережі. Це може бути пов’язано з бажанням підтримувати зв’язок із друзями та розширювати своє коло спілкування.

4. Часте обговорення особистих проблем. Підлітки можуть обговорювати свої проблеми з друзями, щоб отримати підтримку й пораду. Це може бути пов’язано з тим, що підлітки перебувають у періоді пошуку своєї ідентичності та часто переносять внутрішні конфлікти.

5. Прояв агресивності й порушення кордонів. Підлітки можуть виявляти агресивність у спілкуванні, щоб захистити свої інтереси та межі. Вони можуть порушувати кордони інших людей, не розуміючи наслідків своїх дій [22].

Істотну роль у формуванні конфліктної поведінки грають особистісні особливості підлітків. Стан внутрішнього конфлікту нерідко підтримується соціальними і організаційними факторами. У більшості випадків підлітки не можуть впливати на ці фактори, що призводить до конфліктів з оточуючими, які можуть порушувати процес спілкування [20].

Підлітки та молодь можуть стикатися з проблемами в емоційному регулюванні, які можуть призвести до конфліктів з іншими людьми. Це може бути пов'язано з тим, що підлітки та молоді люди ще не мають достатнього досвіду в ефективному вираженні своїх почуттів та емоцій, або з тим, що вони можуть бути більш схильні до гострої поведінки відносно своїх однолітків [11].

Зазвичай, проблеми між підлітками виникають через різницю в мисленні та несхожість у поглядах. В соціумі, наприклад, в школі, підлітки можуть насміхатись навіть з того, як інший вдягнений, підстрижений або який в нього телефон чи рюкзак. Хоча це і є лише зовнішні фактори, які не мають особливого значення, але все ж деякі знаходять в цьому причини для насміхання.

У підлітковому віці виникає потреба установити своє місце в соціальній групі, де зазвичай переважають ровесники. Комунікативна взаємодія відіграє важливу роль у формуванні власної ідентичності та визначенні місця у соціальній структурі. За цього періоду може з'являтися бажання демонструвати свою незалежність та самостійність, що може викликати конфлікти з батьками та іншими оточуючими. Однак, зростаюча соціалізація може допомогти розвивати навички спілкування та взаємодії з іншими людьми [15].

Комунікативна взаємодія є невід'ємною частиною підліткового та юнацького віку. У цьому віці людина вже може використовувати різні види комунікації, такі як вербальна або невербальна. Проте, зростання самосвідомості та соціальної активності впливає на характеристики комунікації, зокрема на її цілі, зміст, мовні та невербальні засоби [10].

Вивчення процесів стимулювання соціально-комунікативної активності особистості підлітка пов’язано з визначенням і вивченням рівнів соціально-комунікативної активності. Під рівнем соціальної активності Д. Карнегі розуміє «міру розвитку здатності особистості, соціальної групи свідомо впливати на оточуюче середовище, змінюючи і перетворюючи його відповідно до завдань суспільства» [27].

Таким чином, можна прийти до висновку, що комунікативна поведінка підлітків є дуже нестабільною, різкою та гострою по відношенню до оточуючих. Це обґрунтовується тим, що підлітки, в силу свого віку, ще не зовсім розуміють, як потрібно поводити себе в соціумі та у взаємовідносинах з собі подібними. Структура комунікацій підлітків базується на внутрішніх

принципах кожного з них, підлітки мають свої мотиви зроблених ними дій, хоч і не завжди ми в змозі їх зрозуміти. До класифікації комунікативних проблем підлітків можемо віднести: міжособистісні конфлікти з однолітками, проблеми спілкування з батьками та вихователем, способи самовираження та виражання емоцій.

Ми виявили, що комунікативна поведінка підлітків є дуже нестабільною, різкою та гострою по відношенню до оточуючих. Це обґрунтовується тим, що підлітки, в силу свого віку, ще не зовсім розуміють, як потрібно поводити себе в соціумі та у взаємовідносинах з собі подібними, тобто перебувають у процесі соціалізації.

З'ясували, що структура комунікацій підлітків базується на внутрішніх принципах кожного з них, підлітки мають свої мотиви зроблених ними дій, які нерідко буває важко зрозуміти.

З'ясували, що спілкування серед підлітків здебільшого базується на спільних інтересах та потребі бути частиною групи. Це сприяє формуванню невеликих груп однодумців, що, у свою чергу, може призводити до конфліктів між різними групами через відмінності у поглядах та інтересах.

До класифікації комунікативних проблем підлітків можемо віднести: міжособистісні конфлікти з однолітками, проблеми спілкування з батьками та вихователем, способи самовираження та виражання емоцій.

## 2.2. Стратегії та тактики переговорних практик у комунікативних інтервенціях розв'язання конфліктів

Успіх переговорних практик значною мірою залежить від підготовки до переговорів, кваліфікації учасників і їхнього досвіду з розв'язання трудових конфліктів. У зарубіжних країнах під час ведення ділових переговорів все частіше звертаються за допомогою до спеціалістів, які ведуть переговори від імені своїх клієнтів. Під час розв'язання трудових конфліктів професіонали запрошуються в ролі консультантів, посередників або арбітрів [13].

Процес переговорів є досить тривалим і складається з кількох етапів, кожен з яких має бути послідовно виконаний для досягнення вирішення конфлікту.

Структуру переговорного процесу складають такі етапи:

1. Підготовка до переговорів.
2. Ведення переговорів.
3. Аналіз результатів переговорів.
4. Виконання досягнутих угод.

Підготовка до переговорів починається з ініціативи однієї зі сторін конфлікту або третьої особи про бажання та готовність до переговорів. На цьому етапі організовується простір для переговорів, визначається оптимальна кількість учасників та строки проведення переговорів. Відбір делегації здійснюється з урахуванням командного підходу. Аналізуються інтереси конфліктуючих сторін, вибудовується їх ієрархія та виявляється істинний об'єкт конфлікту. Заздалегідь розробляються можливі рішення конфлікту, які мають бути різноманітними та альтернативними. Кожне рішення повинно мати обґрунтовану мотивацію та бути поданим у зрозумілій формі для всіх учасників переговорів. Важливо виключити двозначність та складність формулювань.

Ведення переговорів - це етап відкритого обговорення конфлікту. На цьому етапі повинні бути уточнені всі неясні моменти. Кожна сторона має чітко розуміти інтереси інших сторін та їх позиції. Обговорюються поступки, на які може піти кожна зі сторін, а також їх принципові інтереси. Остаточне узгодження рішення відбувається в два етапи: погодження загальної концепції та положень рішення, а також уточнення та узгодження деталей рішення.[25].

Аналіз результатів переговорів допомагає сторонам усвідомити досягнуті домовленості. Відбувається суб'єктивна оцінка успішності переговорів. Аналізується ступінь вирішення головного конфлікту. Як

правило, на цьому етапі складається документ, що містить угоди сторін та інші результати переговорів.

Виконання досягнутих угод є завершальним етапом переговорів і служить об'єктивним показником їх успішності. Сторони виконують взяті на себе зобов'язання та діють у рамках укладеної угоди [7].

Однією з стратегій регулювання комунікативних проблем спілкування підлітків - є навчання ефективним способам спілкування. Батьки на власному прикладі повинні допомагати своїм дітям розвивати ефективні комунікативні навички, такі як слухання, висловлювання своїх думок та вміння сприймати емоційний стан інших людей. Так, навчання ефективним способам спілкування може допомогти підліткам покращити свої комунікативні навички та забезпечити успішну взаємодію [14].

Американські дослідники Р. Фішер і У. Юрі запропонували стратегію принципових або колаборативних переговорів, орієнтованих не на протиборство, а на співробітництво у вирішенні спірних питань і максимально можливе задоволення інтересів усіх сторін конфлікту. У колаборативному підході принципове значення надається розмежуванню вимог та інтересів сторін, які беруть участь у переговорах [13].

Стратегія партнерства в переговорних практиках, заснована на врахуванні спільних інтересів, служить альтернативою позиційному методу торгівлі. Характерними рисами цього підходу є: взаємне бажання сторін знайти спільне рішення на принципах «виграш-виграш»; колективний пошук рішень, які були б вигідні обом сторонам, з позиції співпраці, а не протистояння; фокус на спільних інтересах замість диференціації; прагнення до виявлення рішень, що принесуть користь обом партнерам [17].

Хоча стратегія переговорів, що заснована на врахуванні спільних інтересів, має свої очевидні переваги, її не варто вважати універсальним рішенням. Існують певні обмеження при її застосуванні: вибір цієї стратегії вимагає згоди обох сторін; побудова відносин партнерства вимагає часу для розвитку; стратегія «виграш-виграш» може бути неефективною в ситуаціях,

де ресурси обмежені і кожна сторона прагне їх отримати, у таких випадках необхідний компроміс, наприклад, через рівний поділ об'єкта спору і вважаючи таке рішення за найсправедливіше та найвигідніше для обох сторін [19].

Серед тактик переговорних практик К. Бородін виділяє:

1. “Превентивне визнання слабкостей” - визнання слабких сторін переговорів зі свого боку до того, як це зробить опонент, з метою уникнення гострого протистояння та визнання деяких аргументів опонента як правомірних;

2. “Збереження аргументів” - утримання деяких аргументів на випадок особливо складних моментів у переговорах;

3. “Повторне обговорення” - винесення на обговорення вже обговорених питань з метою затягування переговорів або у випадку невизначеності ситуації;

4. “Комплексний підхід” - пропонування питань до обговорення як частини «пакету», який включає як привабливі, так і менш прийнятні пропозиції для досягнення максимальної вигоди всіма сторонами;

5. “Блоковий метод” - координація дій з іншими учасниками переговорів, що діють як єдиний блок, у багатосторонніх переговорах [4].

Наступною є тактика “ухилення”, вона включає зміну теми обговорення або перенесення розгляду проблеми на інший час, щоб уникнути надання конкретної інформації опоненту; утримання від дискусії, особливо якщо питання недостатньо опрацьоване; неявне відхилення небажаної пропозиції; відтермінування переговорів для подальшого обміркування пропозиції або узгодження деталей з іншими зацікавленими сторонами. Ще однією є тактика “Спекулятивного маніпулювання” вона полягає у застосуванні маніпулятивних технік для одержання власної вигоди шляхом непрямого спонукання опонента до певних дій або рішень [9].

Особисто ми виділяємо, саме такі, на наш погляд, дієві тактики переговорного процесу:

Активне слухання — це метод, коли слухач уважно слухає співрозмовника, повторює його слова або фрази для підтвердження розуміння, тим самим показуючи свою увагу і емпатію.

Метод "Я-повідомлення" — це спосіб виразити свої почуття та потреби без обвинувачення інших, описуючи свої власні думки і емоції.

Пошук компромісу — це спроба знайти рішення, яке задовольнить обидві сторони, відходячи від крайнощів до середини, де можлива згода.

Одним із інноваційних методів розв'язання конфліктів, є медіація.

Медіація є найбільш розповсюдженим у світовій практиці підходом альтернативного вирішення конфліктів.

Медіація (англ. mediation, слово, яке походить від латинського "medi" або "medio", що означає "середина"), є одним із найбільш древніх способів вирішення конфліктів.

В соціальних інститутах, таких як: заклади освіти; гуртки; секції; медіація, на мій погляд, є досить дієвим методом розв'язання конфліктів між підлітками. Медіатором повинна виступати людина, котра являється керівником соціального процесу. Це може бути тренер, або вихователь, чи просто зріла людина. Цей метод являє собою спосіб вирішення конфлікту втручанням третьої сторони, тобто медіатора, але ключовим моментом є те, що третя сторона не переймає жодну з конфліктуючих позицій. Медіатор вирішує конфлікт таким способом, що конфліктуючі сторони самі приходять до компромісу, тобто знешкоджують конфлікт. Медіатор спеціально підбирає вираження, слова, думки таким способом, що це впливає на хід конфлікту та сприяє його вирішенню.

Підсумовуючи, структура проведення переговорів складається з: підготовки до переговорів, самого проведення переговорів, аналізу його результатів та виконання поставлених умов(компроміс чи визнання однієї з сторін).

Були надані визначення та виконаний аналіз деяких з основних тактик переговорних практик: "превентивне визнання слабкостей", "збереження

аргументів”, “повторне обговорення”, “комплексний підхід”, “блоковий метод”, тактика “ухилення”, тактика “спекулятивного маніпулювання”.

Охарактеризували комунікацію підлітків:

1. Бажання соціальної власності. Підлітки прагнуть налагодити стосунки з однолітками, щоб почуватися частиною групи. Вони можуть виявляти сильну емоційність у спілкуванні, щоб показати відданість групі.

2. Використання мови. Підлітки можуть використовувати нові слова та вирази, які можуть бути незрозумілими для старшого покоління. Це може бути пов’язано з бажанням підкреслити свою унікальність і належність до групи.

3. Активне використання соціальних мереж. Підлітки часто спілкуються через соціальні мережі. Це може бути пов’язано з бажанням підтримувати зв’язок із друзями та розширювати своє коло спілкування.

4. Часте обговорення особистих проблем. Підлітки можуть обговорювати свої проблеми з друзями, щоб отримати підтримку й пораду. Це може бути пов’язано з тим, що підлітки перебувають у періоді пошуку своєї ідентичності та часто відчувають внутрішні конфлікти.

5. Прояв агресивності й порушення кордонів. Підлітки можуть виявляти агресивність у спілкуванні, щоб захистити свої інтереси та межі. Вони можуть порушувати кордони інших людей, не розуміючи наслідків своїх дій.

Відповідно до наданих стратегій та тактик, ми класифікували дієві переговорні практики: практика активного слухання, практика пошуку компромісу, медіація та практика методу “Я-повідомлення”.

Активне слухання — метод, коли слухач уважно слухає співрозмовника, повторює його слова або фрази для підтвердження розуміння, тим самим проявляючи свою увагу і емпатію.

Метод "Я-повідомлення" — це спосіб виразити свої почуття та потреби без обвинувачення інших, відстоюючи свої власні думки і емоції.

Пошук компромісу — це спроба знайти вирішення, яке задовольнить обидві сторони, відходячи від крайнощів до середини, де можлива згода.

Далі ми проаналізуємо, чи відповідають переговорні практики - комунікативним проблемам підлітків й підкреслимо основні аспекти їх спільних процесів.

## 2.3. Відповідність переговорних практик комунікативним проблемам підлітків у процесі їх розв’язання

Комунікація відіграє ключову роль у соціальному розвитку кожної людини, особливо в підлітковому віці. Комунікативні навички включають здатність ефективно обмінюватись інформацією, розуміти потреби та емоції інших, а також вміння адекватно реагувати на соціальні ситуації. Ці навички поділяються на вербальні, що включають словесні засоби спілкування, та невербальні, до яких відносять жести, міміку, пози та інтонацію голосу.

Важливість комунікативних навичок для підлітків полягає у їхньому впливі на особистісний розвиток і соціальну адаптацію. Здатність ефективно комунікувати забезпечує краще розуміння власних емоцій, а також сприяє сприйняттю серед однолітків та дорослих. Крім того, розвиток цих навичок сприяє академічному успіху і зменшує ризик соціальної ізоляції.

Комунікативні проблеми у підлітків можуть проявлятися у вигляді труднощів у вираженні своїх думок та емоцій, нерозуміння соціальних сигналів, або через конфліктні взаємодії з однолітками і дорослими. Часто ці проблеми пов'язані з нестабільністю емоційного стану, характерною для перехідного віку. Недостатня комунікативна компетентність може вплинути на психологічний стан підлітка, знижуючи його самооцінку та соціальну активність [20].

Вміння вести діалог, вислуховувати інших та сприймати різні точки зору є критично важливими для подолання комунікативних бар'єрів. Залучення підлітків до програм розвитку комунікативних навичок та тренінгів може значно поліпшити їх здатність до соціальної адаптації.

Переговорні практики несуть собою навчання підлітків технікам ефективного діалогу, розвитку аргументації, і здатності враховувати інтереси опонента. Ці практики сприяють формуванню вмінь, необхідних для вирішення конфліктів, управління емоціями та побудови довгострокових взаємовигідних відносин. Важливим аспектом є також розвиток емпатії, здатності співпереживати та розуміти емоційний стан інших.

Комунікативні проблеми у підлітків можемо класифікувати наступним чином:

1. Міжособистісні конфлікти з однолітками.

2. Проблеми спілкування з батьками та вихователями.

3. Способи самовираження та виражання емоцій.

Однією з головних комунікативних проблем підлітків є труднощі у вираженні своїх думок та емоцій. Ця проблема виникає через недостатньо розвинені навички вербальної комунікації, що ускладнює передачу своїх почуттів і поглядів іншим. Для вирішення цієї проблеми використовуються переговорні практики, що включають навчання технікам ефективного діалогу. Підлітки вчаться формулювати свої ідеї чітко і зрозуміло, що сприяє кращому розумінню з боку співрозмовника. Крім того, розвиток навичок активного слухання допомагає підліткам краще розуміти співрозмовника, що, в свою чергу, полегшує вираження власних думок і почуттів.

Конфліктні взаємодії з однолітками та дорослими є ще однією поширеною комунікативною проблемою у підлітків. Ця проблема виникає через недостатні навички управління конфліктами та відсутність досвіду в конструктивному вирішенні суперечок. Для вирішення цієї проблеми підлітків навчають технікам ефективного діалогу, розвитку аргументації і здатності враховувати інтереси опонента[5]. Ці переговорні практики сприяють формуванню вмінь, необхідних для вирішення конфліктів, управління емоціями та побудови довгострокових взаємовигідних відносин. Важливим аспектом також є розвиток емпатії, здатності співпереживати та

розуміти емоційний стан інших, що знижує рівень конфліктності у взаємодіях.

Діалог вважається критично важливим інструментом у роботі з підлітками. Він дозволяє психологам та соціальним працівникам встановлювати довіру та відкритість, що є необхідним для розв'язання конфліктів та розуміння причин поведінки підлітків. Через діалог спеціалісти можуть виявити індивідуальні потреби та проблеми підлітка, що сприяють підбору адекватних методів взаємодії та впливу.

Емпатія відіграє ключову роль у переговорах з підлітками. Вона дозволяє працівникам бути чутливими до емоційних станів та переживань підлітків, що забезпечує більш глибоке розуміння їхніх дій та реакцій. Емпатійне слухання допомагає підліткам відчути, що їх чують і розуміють, що сприяє створенню позитивного та підтримуючого середовища [18].

Переговорні практики в роботі з підлітками також можуть включати застосування неформального діалогу, що допоможе зберегти потрібну атмосферу. Важливо використовувати відкриті питання, які спонукають підлітків ділитися своїми думками та почуттями, уникаючи критики, яка може призвести до закритості та оборонної поведінки підлітка.

Впровадження таких практик вимагає від спеціалістів високої кваліфікації та глибокого розуміння особливостей підліткового віку. Оскільки підлітки перебувають у періоді інтенсивного емоційного та психологічного розвитку, успішні переговори можуть значно вплинути на їх добробут і соціальну адаптацію [23].

Переговорні практики відіграють ключову роль у вирішенні конфліктів та побудові ефективних комунікацій між підлітками та дорослими. Вони включають різноманітні стратегії та методи, адаптовані залежно від ситуації.

Для більшого розуміння, виділимо основні варіації таких практик:

1. Інтерес-базові переговори. Важливість цього підходу полягає в тому, що потрібно виявити і зосередитись на спільних інтересах учасників конфлікту, що у висновку дозволяє перейти від позицій до потреб. Такий

підхід може бути особливо корисним у випадках, коли підлітки схильні до захисту та відстоювання своїх бажань.

2. Активне слухання. Ця практика вимагає від фахівців здатності не тільки чути, але й розуміти сутність сказаного підлітками, сприймаючи їх почуття та думки без оцінювання. Це сприяє взаєморозумінню та знижує напруженість.

3. Медіація. Практика медіації вимагає включення третьої, нейтральної сторони, яка допомагає учасникам конфлікту прийняти взаємні рішення, може бути особливо корисним у ситуаціях, де підлітки не відчувають достатньої підтримки або розуміння з боку дорослих.

4. Трансформаційні переговори. Цей підхід зосереджений на можливостях зміни ставлення сторін одна до одної та розвитку їх взаємовідносин. Така стратегія може допомогти підліткам розвивати навички вирішення конфліктів, які будуть корисними у дорослому житті.

Для кожного з перерахованих підходів необхідно враховувати специфіку вікової категорії підлітків та контекст, в якому відбувається комунікація. Це дозволяє адаптувати техніки з урахуванням особливостей психологічного розвитку та соціального оточення підлітків [21].

Застосування відповідних переговорних практик дозволяє ефективно вирішувати комунікативні проблеми підлітків, сприяючи їх соціальній адаптації та особистісному розвитку.

Підводячи підсумок, наше дослідження комунікативних проблем підлітків показало, що вони тісно пов’язані з проблемами соціалізації, становлення особистості та взаємодії з оточуючим світом, батьками, викладачами та однолітками. Серед основних комунікативних проблем були виділені: труднощі у вираженні своїх думок та емоцій, нерозуміння соціальних сигналів, конфліктні взаємодії з однолітками та дорослими.

Дослідження переговорних практик виявило їх основну структуру та етапи: підготовка, ведення переговорів, аналіз результатів і виконання досягнутих угод. Стратегії переговорів включають: співробітництво,

компроміс, партнерство, тоді як тактики включають: активне слухання, метод "Я-повідомлення", пошук компромісу, медіацію та інші.

Під час аналізу ми встановили необхідність універсальних схем переговорних практик відносно комунікативних проблем підлітків. Для кожної конкретної проблеми визначені відповідні переговорні практики:

труднощі у вираженні своїх думок та емоцій - використання технік ефективного діалогу та активного слухання; нерозуміння соціальних сигналів - тренінги з невербальної комунікації та розвиток емпатії; конфліктні взаємодії з однолітками та дорослими - техніки ефективного діалогу, розвиток аргументації, здатність враховувати інтереси опонента та емпатійне слухання.

Застосування відповідних переговорних практик дозволить ефективно вирішувати комунікативні проблеми підлітків, сприяючи їх соціальній адаптації. Успішні переговори, емпатія та діалог відіграють критичну роль у роботі з підлітками, забезпечуючи позитивний вплив на їх соціальну адаптацію.

Також, ми визначили, що емпатія і діалог є критично важливими для успішного вирішення комунікативних проблем. Вони сприяють створенню позитивного та підтримуючого середовища, що забезпечує кращу соціальну адаптацію підлітків.

Результати дослідження підкреслюють важливість комплексного підходу до вирішення комунікативних проблем підлітків, враховуючи їх особистісні особливості та соціальний контекст. Застосування відповідних переговорних практик дозволяє ефективно вирішувати ці проблеми, сприяючи їх соціальній адаптації та особистісному розвитку.

# РОЗДІЛ 3
# ПРИКЛАДНЕ ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПЕРЕГОВОРНИХ ПРАКТИК РОЗВ'ЯЗАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОБЛЕМ ПІДЛІТКІВ

## 3.1. Обґрунтування емпіричного методу дослідження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків

Ми обрали метод емпіричного дослідження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків, а саме кількісний емпіричний соціологічний метод анкетування, тому що для вдалого проведення нашого дослідження цей метод є найдієвішим в даній ситуації. Кількісний емпіричний метод дає змогу розібрати відповіді кожного з респондентів, адже для аналізу проведеного дослідження, нам важлива відповідь кожного з опитуваних за для реального аналізу й чітких результатів.

Саме анкетування надає нам з'ясувати думку кожного з респондентів й, відштовхуючись від наданих відповідей, довести наше дослідження до кінцевого результату.

Інтерпретацію вважають аналізом проведеного дослідження, з уточненням всіх його формальностей з подальшими рекомендаціями до втілення їх в реальність. Інтерпретація понять дозволяє перейти до операціоналізації та квантифікації прикладного дослідження. В інтерпретиції понять ми визначили:

– "переговорні практики" як опис способів, якими підлітки вирішують свої проблеми та налагоджують відносини з іншими людьми;

– "комунікативні проблеми підлітків" – труднощі з якими стикаються підлітки під час спілкування з іншими;

– "підліток" - це особа віком від 14 до 18 років, яка ще вважається дитиною за законодавством України, але вже має певні права та обов'язки, характерні для дорослих. Підлітки мають право на освіту, охорону здоров'я,

соціальний захист та правову допомогу, а також можуть працювати з певними обмеженнями щодо умов та тривалості роботи.

Операціоналізація спрямована на уточнення основних характеристик які ми намагалися перевести в індикатори під час опитування.

У комунікативних проблемах ми виділили конфлікти з мікрооточенням підлітків, а саме з батьками; друзями, в школі , інше – відкрите питання.

У переговорних практиках ми виділили:

1. Активне слухання
2. Метод “Я-повідомлення”
3. Пошук компромісу

Також в операціоналізації для нас важливим були канали навчання переговорним практикам від офіційних до випадкових, а саме:

1. Батьки
2. Вчителі
3. Друзі
4. Інтернет ресурси
5. Не навчались цьому
6. Інше.

Для проведення даного дослідження був вибраний саме емпіричний метод. Цей метод був обраний через те, що в ході дослідження було потрібно провести реальний експеримент з подальшими нотатками в таблиці за для аналізу результатів. Емпіричні дослідження використовуються для відповіді на питання, які повинні бути точно визначені згідно з даними. Програмою дослідження було опитування підлітків віком 16-17 років та визначення чи використовують дані особи переговорні практики за для вирішення конфліктних питань між собою. Була обрана спрямована(невипадкова) вибірка у ході кількісного дослідження.

### 3.2. Результати емпіричного дослідження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підлітків

Опитування було проведене серед 20 хлопців віком 16-17 років. Результати відображають їхні відповіді на питання щодо комунікативних проблем та використання переговорних технік.

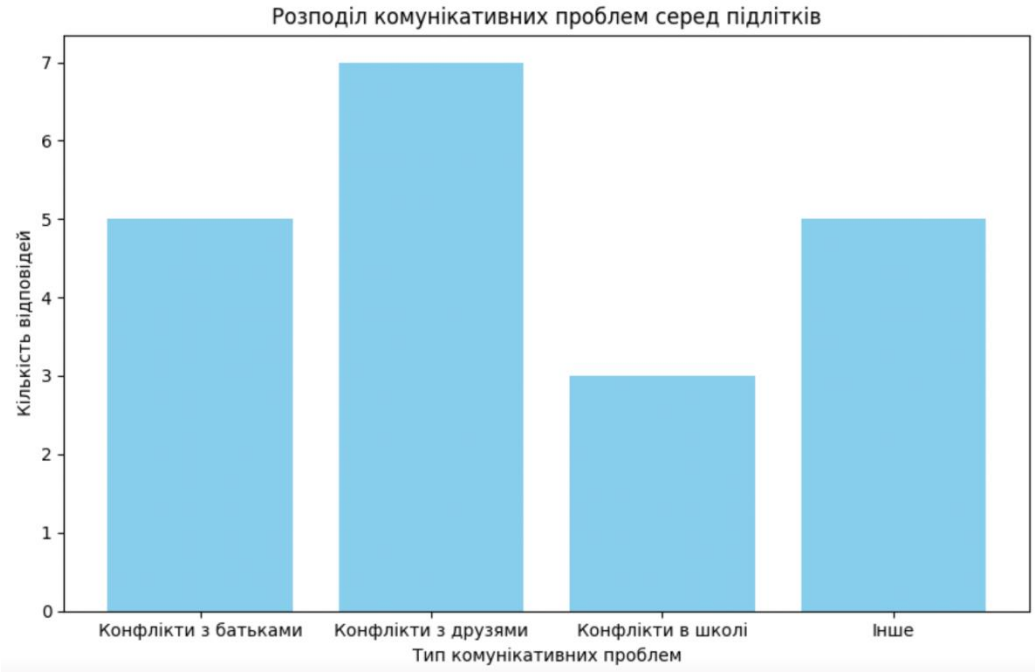



**Рис. 3.1. Розподіл комунікативних проблем**

Рисунок дає змогу побачити розподіл відповідей респондентів стосовно їх поширених конфліктів.

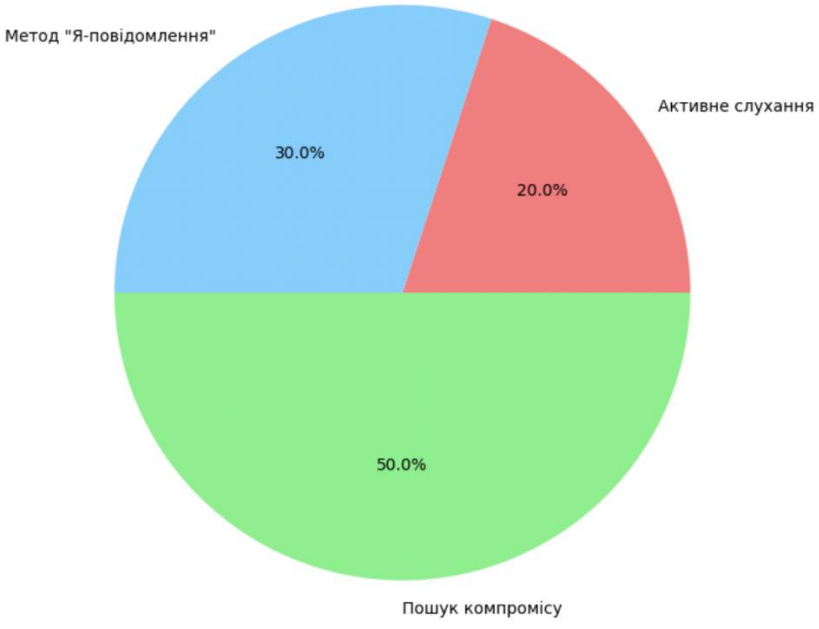



**Рис. 3.2. Розподіл переговорних технік**

Даний рисунок дає змогу побачити яким з перелічених переговорних практик респонденти надають перевагу.

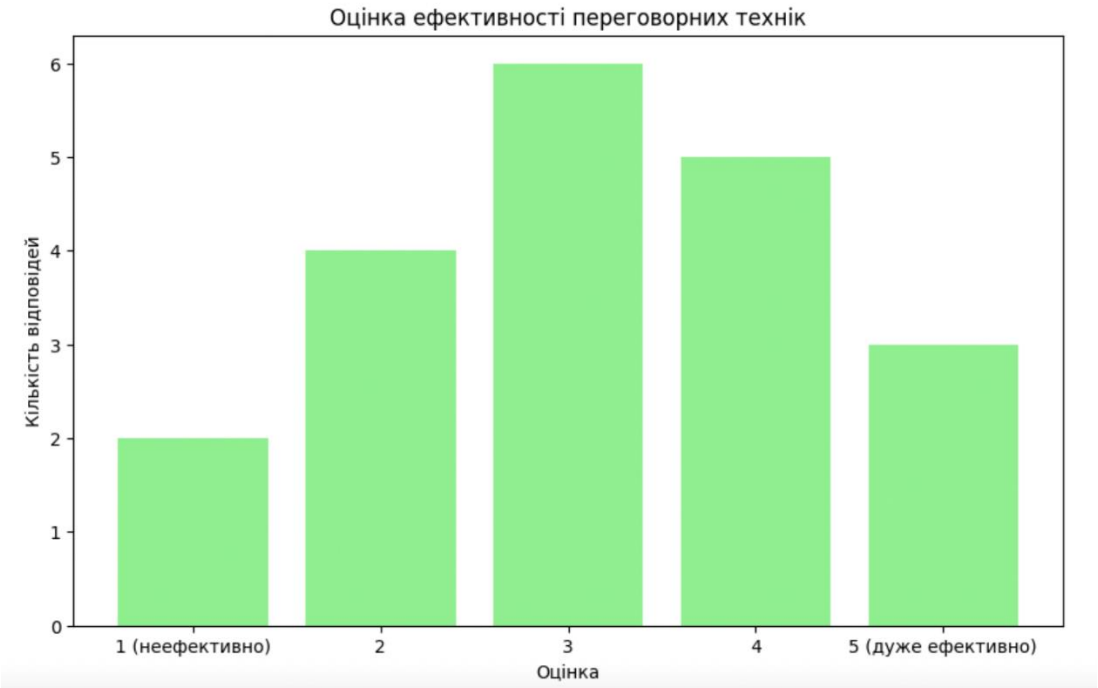



**Рис. 3.3. Розподіл ефективності технік**

Цей рисунок дає змогу проаналізувати наскільки ефективними респонденти вважають надані переговорні практики.




**Рис. 3.4. Джерела навчання переговорних технік**

Даний рисунок надає можливість побачити де респонденти перейняли навички переговорних практик.

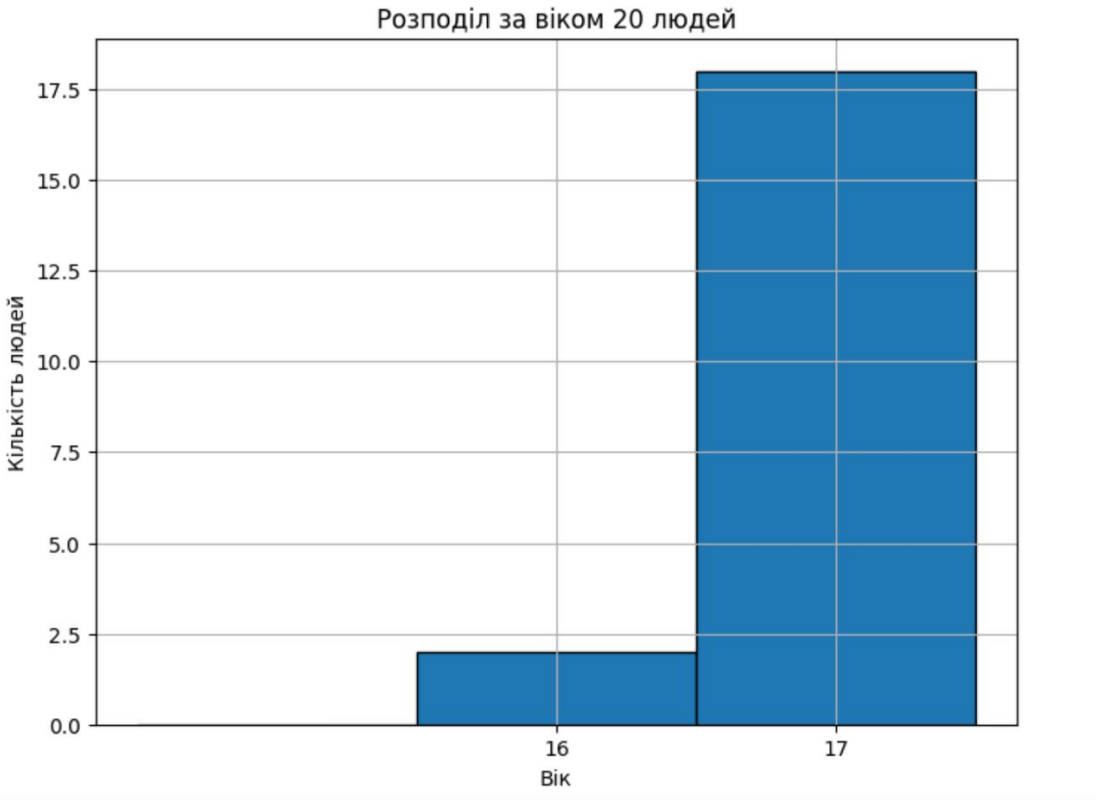



**Рис. 3.5. Віковий розподіл**

На цьому рисунку ми бачимо розподіл опитуваних за віком.

Проведене емпіричне дослідження переговорних практик розв’язання комунікативних проблем підлітків показало, що найбільш поширеними є конфлікти з друзями, що склали 35%(семеро опитаних) усіх випадків. Це вказує на високий рівень соціальної взаємодії та потенційні складнощі у взаємних відносинах, які виникають у цьому віці. Конфлікти з батьками та інші ситуації складають по 25% (5 осіб кожна група), а конфлікти в школі — 15% (3 особи), що підкреслює меншу актуальність цих проблем порівняно з конфліктами з друзями.

Більшість респондентів (50%, саме 10 опитаних) вказали на використання пошуку компромісу як найефективнішу техніку, що може свідчити про їхню готовність до пошуку взаємоприйнятних рішень. Метод "Я-повідомлення" використовується 30%(шестеро підлітків) опитаних, що відображає вміння підлітків виражати власні емоції конструктивно. Найменша частина відповідей припадає на активне слухання - 20% (четверо

підлітків), що може вказувати на недостатність навичок уважного слухання серед підлітків.

55%(одинадцять учасників) оцінили методи як мінімум середньо ефективними (оцінки 3 та вище), 15%(троє з опитаних) респондентів є дуже задоволеними використанням цих технік. Це підкріплює припущення, що вміння досягати компромісів та ефективно висловлювати свої почуття сприяють розв'язанню конфліктів.

Найбільша частина підлітків (45%)(дев’ять респондентів) зазначила, що навчання відбувалося від батьків, що вказує на важливу роль сімейного виховання у формуванні навичок комунікативних відносин. Інтернет-ресурси також є значущим джерелом (25%)(п’ятеро опитаних), що підкреслює роль цифрових технологій у сучасному освітньому процесі. Вчителі та друзі мають менший вплив (по 15%)(по троє опитаних). Загалом, дослідження показало, що підлітки активно використовують різні методи для вирішення своїх конфліктів і в більшості випадків знаходять їх корисними.

Підсумовуючи, було проведено опитування серед осіб підліткового віку, а саме, було відібрано 20 хлопців-підлітків вікової категорії 16-17 років для дослідження чи використовують переговорні практики у життєдіяльності дані особи та зазначити їх користь у вирішенні конфліктних ситуацій.

Було оформлено інтерпритацію, яка дає змогу чітко проаналізувати дане дослідження й зрозуміти наскільки ефективно використовують опитувані особи переговорні практики у власному житті і звідки вони дізнаються про дані навички.

### 3.3. Напрями вдосконалення впровадження переговорних практик розв’язання комунікативних проблем підлітків

Відносно вирішення комунікативних проблем підлітків ми пропонуємо для освітніх установ проводити діагностику їх психологом та соціальним працівником у школі – звертати увагу на такі проблеми: труднощі у

вираженні своїх думок та емоцій, нерозуміння соціальних сигналів, конфліктні взаємодії з однолітками та дорослими.

Відносно громадських організацій та установ департаментів з питань неповнолітніх та молоді і спорту ми вважаємо за потрібне впроваджувати просвітницькі та тренінгові програми які навчають переговорним практикам у сім'ї, та і власне підлітків. Важливим вважаємо впровадження просвітницьких програм, спрямованих на підвищення обізнаності батьків і підлітків про важливість комунікативних навичок та ефективних переговорних практик. Наприклад, розробка та проведення тренінгів для батьків, які навчають їх технікам ефективного спілкування у сім'ї, включаючи активне слухання, використання методів "Я-повідомленя" та пошук компромісу.

Ефективною вважаємо організацію тренінгів для підлітків з розвитку комунікативних навичок, включаючи техніки ефективного діалогу, аргументації та управління емоціями. При цьому рекомендуємо залучення професійних медіаторів для проведення тренінгів з медіації, спрямованих на навчання підлітків методам конструктивного вирішення конфліктів.

У час диджиталізації потрібно впроваджувати застосунки та збільшувати контент, який містить матеріали з комунікативних навичок, включаючи статті, відео, вебінари та онлайн-тренінги. Важливою є підтримка соціальних мереж та платформ, що спеціалізуються на розвитку комунікативних навичок, створення спільнот для обміну досвідом та підтримки підлітків.

Для впровадження переговорних практик у підліткове середовище ефективно застосовувати рольові ігри та тренінги, що дозволяють моделювати різні комунікативні ситуації. Важливо створювати безпечне середовище, де підлітки можуть відкрито висловлювати свої думки та емоції. На мою думку, ігровий метод, як рольові ігри, сприяє практиці стратегій переговорів, вчить активного слухання та емпатії, які є ключовими компонентами успішної комунікації.

Ми вважаємо, що включення аспектів про переговорні навички та конфліктну компетентність в закладах середньої, позашкільної та вищої освіти можуть забезпечити регулярне та систематичне навчання підлітка та покращити його соціальну взаємодії з оточуючими. Розробка інтерактивних лекцій, що включають рольові ігри та симуляції, зможе підвищити інтерес та ефективність засвоєння матеріалу підлітками.

Ще одним з способів впровадження являється створення онлайн платформ, які нададуть можливість тренування переговорних навичок у віртуальному форматі, гадаю це може бути дуже ефективним. Ці платформи можуть включати відео-уроки, завдання та можливість отримувати зворотній зв'язок від експертів у реальному часі.

Розвиток та впровадження переговорних практик серед підлітків може значно покращити їхні комунікативні здібності, зменшити конфлікти та сприяти кращому розумінню у міжособистісних взаєминах. За допомогою зазначених напрямів можна досягти більш ефективного впровадження цих практик і тим самим знижувати рівень соціальної некомпетентності між підлітками.

# ВИСНОВКИ

У першому розділі дипломної роботи були розглянуті методологічні аспекти дослідження переговорних практик розв'язання комунікативних проблем підліткового віку. Визначення основних понять, історичні етапи соціологічного осмислення та принципи і методологічні підходи, які використовуються для аналізу цієї проблематики.

Були встановлені основні поняття:

1. Підліток - це особа віком від 14 до 18 років, яка ще вважається дитиною за законодавством України, але вже має певні права та обов'язки, характерні для дорослих. Підлітки мають право на освіту, охорону здоров'я, соціальний захист та правову допомогу, а також можуть працювати з певними обмеженнями щодо умов та тривалості роботи.

2. Переговори – основний спосіб досягнення угоди між сторонами у ситуації з наявними спільними та протилежними інтересами. Переговори являють собою комунікативний процес, спрямований на вирішення конфліктів та досягнення згоди.

3. Переговорні практики – сукупність поведінкових стереотипів вирішення проблем у комунікативній сфері діяльності. Вони включають навички аргументації, слухання, висловлювання власної точки зору, знаходження компромісів та управління емоційними реакціями у діалозі.

4. Комунікативні проблеми підлітків – труднощі, з якими стикаються молоді люди під час спілкування. Вони можуть бути спричинені відсутністю навичок ефективної комунікації, страхом перед вираженням власної думки, невмінням розуміти почуття інших або адекватно реагувати на критику. Такі проблеми часто призводять до конфліктів та соціальної ізоляції.

Було встановлено, що історичний розвиток соціологічного осмислення переговорних практик включає собою декілька етапів:

- ранній період, коли основна увага приділялася структурним аспектам соціальних груп і впливу соціальних інститутів на поведінку

молоді. Дослідження зосереджувалися на тому, як норми та цінності, передані через сім'ю, школу та інші інститути, формують комунікативні стратегії підлітків;

- середина XX століття, коли був розвиток теорії символічного інтеракціонізму, яка зосереджувалася на динамічних аспектах комунікативних процесів та індивідуальних стратегіях у переговорах між підлітками;

- після Другої світової війни фіксували підвищений інтерес до соціальних змін та проблем молоді, що привів до значного розвитку соціології молоді. Дослідження зосереджувалися на питаннях освіти, девіантної поведінки, субкультур та соціальних рухів. Важливим напрямом стала теорія структурного функціоналізму, що розглядала молодь як важливий елемент соціальної системи;

- 1980-1990-ті роки - соціологія молоді почала враховувати ширший спектр проблем, таких як гендерні питання, расові та етнічні аспекти, соціальні нерівності та вплив глобалізації. Дослідження приділяли увагу впливу медіа та технологій на комунікативні практики підлітків;

- сучасний період, коли дослідження зосереджуються на впливі цифрових медіа та інтернету на соціалізацію молоді. Вивчаються нові форми громадської активності, цифрові субкультури, питання психічного здоров'я та добробуту молоді.

Ми зазначили, що для аналізу переговорних практик використовують різні наукові принципи. Такі як: принцип об'єктивності – який забезпечує об’єктивний аналіз даних про комунікативні практики підлітків. Принцип розвитку – який дозволяє розглянути зміни в індивідуальних практиках та соціальних процесах. Принцип історизму - який допомагає зрозуміти історичний контекст, в якому розвиваються комунікативні практики. Ціннісний підхід та принцип загального зв'язку з'ясовують, як культурні та соціальні цінності впливають на формування комунікативних навичок.

Ми виявили, що у переговорних практиках використовуються підходи соціології середнього рівня, зокрема:

- соціологія молоді - як аналіз ідентичності та соціалізації молоді у сучасному соціокультурному контексті;
- соціологія комунікацій - у вигляді системного підходу для аналізу соціальних комунікацій як цілісної системи;
- соціологія конфлікту - у розумінні дослідження соціальних напружень та конфліктів у сучасному суспільстві.

Ми наголосили про швидкий розвиток цифрових медіа, який створює нові виклики для соціологічного аналізу, вимагаючи адаптації традиційних теоретичних рамок до сучасних реалій.

В ході роботи ми проаналізували введення теорій, таких як символічний інтеракціонізм й теорію “Дзеркального-Я” (розроблені Д. Г. Мідом та Ч. Х. Кулі), які акцентували на значенні міжособистісних взаємодій та ролі індивідуальних тактик у формуванні комунікативних стратегій.

Був проведений аналіз переговорних практик, як складних систем, що включають різні рівні взаємодій та вплив на розвиток особистостей підлітків.

Були визначені класифікації комунікативних проблем: міжособистісні конфлікти з однолітками, проблеми спілкування з батьками та керівниками процесів , способи самовираження та виражання власних емоцій.

Була визначена структура переговорів, яка складається з: підготовки переговорів, ведення переговорів, аналізу результатів переговорів та виконання поставлених угод.

В ході дослідження були розібрані тактики та стратегії переговорів. Найбільш дієвими стратегіями є: активне слухання, метод “Я-повідомлення”, пошук компромісу, медіація, стратегія партнерства. Згідно тактик переговорних практик, ми виділили: превентивне визнання слабкостей,

збереження аргументів, повторне обговорення, тактика спекулятивного маніпулювання та тактика ухилення.

В третьому розділі було проведено емпіричне дослідження з метою визначення наявності знань у групи підлітків стосовно переговорних практик та їх використанні у побуту за для вирішення своїх конфліктних ситуацій. Ми провели анкетування серед юнаків(хлопців) 16-17 років. Інтерпритували результати аналізу дослідження, які показали, що підлітки все ж таки користуються деякими з методів переговорних практик у своїй життєдіяльності та навіть знаходять це корисним.

Нашим основним методом дослідження був кількісний метод анкетування, який дозволив отримати статистично значимі дані про вплив переговорних практик на розв'язання комунікативних проблем підлітків.

Була розроблена анкета опитування, для більш чіткого та детального поглиблення в дослідження. Було створено оперсоналізацію проблеми, котра також дозволила більш глибше зануритись у дослідження тематики.

Ми розробили графік розподілу відповідей респондентів стосовно нашого дослідження, який сприяє більш чіткому аналізу й розумінню даної проблематики.

Ми підкреслили напрямки вдосконалення переговорних практик та їх впровадження. Головною метою було залучити організаційні установи надання освіти та виховання, за для їх подальшого розвитку та впровадження у закладах освіти як необхідну базову низку знань та галузь вивчення. Це справді є необхідною складовою не тільки для підлітків, а й для всього соціуму в цілому.

Ми підкреслили важливість соціальних працівників й психологів в закладах виховання та надання освіти за для зменшення конфліктних ситуацій й покращенню академічного успіху підлітка в цілому.

Було висунуто думку стосовно тренінгів, до яких потрібно залучати молодь(юнаків, підлітків, дітей, навіть дорослих) для покращення їх

комунікативних навичок й для опанування нових, такі як: слухання, уникнення конфліктних ситуацій, пошуку компромісу і т.д.

Невирішеною проблемою залишається розуміння того, як цифрові технології впливають на переговорні стратегії та комунікативні практики розв’язання проблем підлітків.

# СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бестужева С. В. Концептуальні підходи до визначення сутності ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу: аналітичний аспект *Бізнес-навігатор*. 2020. № 1(57), С. 7-11.

2. Blyzniukova O., Minenko O. Counseling adolescents: practi cal models of interaction. *Research Bulletin. Series: Psychology*. 2023. No. 1. P. 7–13. URL: https://doi.org/10.32782/cusu-psy-2023-1-1 (date of access: 17.04.2024).

3. Блінов О. А. Психологічне забезпечення переговорного процесу: навч. посіб. Київ : НАУ, 2013. 255 с.

4. Бородін К. В., Комарова Н. А., Липовська Т. М., Тарасенко О. В. Соціально-психологічні основи ділового спілкування. Дніпро : ГРАНІ, 2010. 184 с.

5. Вікова та педагогічна психологія: Навч.посіб./ за ред. О.В.Скрипченко, Л.В. Долинської, З.В. Огороднійчук Київ : Просвіта, 2001. 416 с.

6. Видра О. Г. Вікова та педагогічна психологія: навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2011. 112 с.

7. Теорія організації : навчальний посібник. Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2015. 134 с.

8. Ващенко І. В., Гиренко С. П. Конфлікти великих соціальних груп : навч. посіб. Харків : Бурун Книга, 2005. 208 с.

9. Купрєєва О. І. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності підлітків. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2019. Том IX. Вип. 12. С. 134-146.

10. Соціальна робота з вразливими сім’ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. І. Сучасні орієнтири та ключові технології / З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко. Київ : ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. 256 с.

11. Кравченко К. В. Соціально-психологічні особливості ставлення батьків до дитини як чинник успішності їх взаємодії. *Актуальні проблеми психології*. 2015. Т. 1, Вип. 42. С. 159-163.

12. Кустовська О. В. Методологія системного підходу та наукових досліджень: Курс лекцій. Тернопіль : Економічна думка, 2005. 124 с.

13. Кузьменко Т. В. Соціологія: навчальний посібник / за ред. Т. В. Кузьменко. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 320 с.

14. Кутішенко В. П. Вікова та педагогічна психологія: (курс лекцій): навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр навч. л-ри, 2021. 128 с.

15. Мартиняк О. Психологічні особливості сучасних підлітків у виборі комунікативних засобів спілкування. Матеріали ІІ Міжнародної студентської науково-технічної конференції *«Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання», 25-26 квітня 2019*. Тернопіль : ТНТУ, 2019. С. 292–293.

16. Молодь XXI сторіччя: виклики інформаційного віку : [зб. ст.] / [ред. та упоряд.: Л. Кудіна, Л. Яцюк]. Київ: [б. в.], 2011. 152 с.

17. Пентилюк М. І. Ділове спілкування та культура мовлення. Київ : ЦУЛ, 2017. 224 с.

18. Терещук А. Д. Дослідження афективної поведінки особистості. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2010. № 4. С. 119.

19. Іванова О .В., Охріменко Ю.М. Освітньо-профілактична робота в молодіжному середовищі. *Соціальний працівник.* 2008. Серпень (№15). С. 17–21.

20. Калько, І. В. Гендерна освіта і виховання студентської молоді як психолого педагогічна проблема. *Соціальна педагогіка: теорія та практика.* 2012. № 4. С. 26-30.

21. Погорілий О. І. Соціологічна думка XX ст. Київ : Либідь, 1996. 224 с.

22. Сучасна молодь: проблема чи надія : [зб. ст.] / ред. та упоряд.: Л. Кудіна, Л. Яцюк. Київ : Молодіжна альтернатива, 2010. 104 с.

23. Трофименко А. В., Константинова Ю. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.

24. Туленков М. В., Лукашевич М. П. Соціологія: загальний курс. Київ : Каравела, 2004. 456 с.

25. Туленков М.В. Організаційна взаємодія в системах соціального управління : монографія. Київ : ІПК ДСЗУ, 2005. 222 с.

26. SAARC B. C. (. 2. B. I. Accelerating growth and job creation in South Asia. New Delhi : Oxford University Press, 2009. 467 p.

27. Carnegie D. How to win friends & influence people. UK : Vermilion, 2006. 291 p.

28. Carnegie D. How to develop self-confidence and influence people by public speaking. Simon and Schuster. 2017. 258 p.

29. Castells M. A network theory of power. *International j. of communication*. Los Angeles, 2011. Vol. 5. P. 773–787.

30. Ury W. Getting past no: Negotiating with difficult people. (London) : Business Books, 1991. 161 p.

# ДОДАТКИ

Додаток А

Програма соціологічного дослідження

Час проведення дослідження – 29.05.2024.

**Програма соціологічного дослідження на тему «Переговорні практики розв'язання комунікативних проблем підлітків»**

**І. Методологічна частина**

**Обґрунтування проблеми дослідження.** На сьогоднішній день проблема комунікації є доволі наявною серед такої верстви населення як підлітки. Це обумовлено тим, що підлітки ще не в змозі повністю розуміти цей світ і те, як в цьому світі все влаштовано. У школах, закладах масової підготовки, гуртках та просто на вулицях щоденно можна помічати, як підлітки конфліктують між собою, намагаючись довести правоту своєї позиції. При чому кожен обирає власні методи вираження своєї позиції. Комусь вистачає просто покричати один на одного, а хтось доводить справу до насильних дій, булінгу, методів знущання та пригнічення гідності жертви. Все це повною мірою залежить від виховательних процесів з батьківської сторони та, частково, від закладів навчання, а саме керівників та вихователів груп. На допомогу у вирішенні цих питань маємо проаналізувати можливості та ефективність переговорних практик у розв'язанні комунікативних проблем підлітків.

**Проблемною ситуацією є те, що** підлітки ще не в змозі контролювати свою емоційну складову й прийняти той факт, що кожна людина є унікальною, тобто, що розбіжність думок, поглядів та зовнішніх параметрів це є нормою. Також проблемним є факт домашнього виховання та компетентності батьків, адже це і впливає на "его" та формування "власного Я" дитини в цілому.

**Системний аналіз об’єкта і предмета дослідження.**

**Об’єкт дослідження.** Комунікативна сфера особистості підлітків.

**Предмет дослідження.** Напрями впровадження переговорних практик у розв’язанні комунікативних проблем підлітків.

**Мета дослідження.** Визначити напрями впровадження переговорних практик у розв’язанні комунікативних проблем підлітків.

**Завдання дослідження:**

– дослідити напрями вдосконалення впровадження переговорних практик розв’язання комунікативних проблем підлітків

– обґрунтувати емпіричний метод дослідження переговорних практик у розв’язанні комунікативних проблем підлітків

**Інтерпретація основних понять дослідження:**

1. Переговорні практики – сукупність стратегій, тактик та профілактик, які слугують для допомоги у вирішенні питань конфлікту між суб’єктами в ході процесу перемовин. Потрібно проаналізувати чи використовують підлітки переговорні практики в ході вирішення конфліктної ситуації та яких саме дотримуються.

**2.** Комунікативні проблеми підлітків – проблеми у спілкуванні між особами підліткового віку, пов’язані з складністю у вираженні власних думок та емоцій. Треба виявити поширені причини конфліктів у осіб підліткового віку.

**ІІ. Методична частина**

**Обґрунтування вибіркової сукупності.** Для повноцінного проведення емпіричного дослідження було зроблено опитування серед молоді підліткового віку. Головним питанням дослідження було виявити чи користуються дані особи методами переговорних практик у своїй життєдіяльності за для вирішення своїх комунікативних проблем і яких саме дотримуються.

**Обґрунтування методу дослідження.** Емпіричний тип дослідження дасть змогу проаналізувати чи використовують особи підліткового віку

методи, стратегії чи тактики переговорних практик в процесі спілкування та вирішення комунікативних конфліктних ситуацій в ході повсякденного життя, яких практик дотримуються та які вважають дієвими.

Додаток Б

**АНКЕТА**

*Факультет соціології та управління ЗНУ проводить опитування серед студентів першого курсу МКДВНЗ НГУ. Метою цього дослідження є визначення чи користуються студенти-підлітки методами переговорних практик у своїй життєдіяльності за для усунення гострих конфліктних ситуацій. Ваша відповідь буде досить важливою для нас та аналізу нашого дослідження.*

***Заздалегідь дякуємо за співпрацю.***

1. Які комунікативні проблеми найчастіше вам зустрічаються?
   1. Конфлікти з батьками
   2. Конфлікти з друзями
   3. Конфлікти в школі
   4. Інше(впишіть)
2. Яку переговорну техніку ви використаєте у разі виникнення конфліктної ситуації?
   1. Активне слухання
   2. Метод “Я-повідомлення”
   3. Пошук компромісу
   4. Інше(впишіть)
3. Наскільки ці техніки є для вас ефективними?
   1. 1(неефективні)
   2. 2
   3. 3
   4. 4
   5. 5(ефективні)
4. Звідки ви дізнались про ці техніки?
   1. Батьки
   2. Вчителі
   3. Друзі
   4. Інтернет ресурси
   5. Не навчались цьому
   6. Інше(впишіть)

Спеціальність:
-гірництво
-автомобільний транспорт

Місце проживання:
-м. Марганець
-Дніпропетровська область
-інша область України (вкажіть)

Ваша стать:
-чоловіча
-жіноча

***Дякуємо за участь у дослідженні!***

Активне слухання — метод, коли слухач уважно слухає співрозмовника, повторює його слова або фрази для підтвердження розуміння, тим самим проявляючи свою увагу і емпатію.

Метод "Я-повідомлення" — це спосіб виразити свої почуття та потреби без обвинувачення інших, відстоюючи свої власні думки і емоції.

Пошук компромісу — це спроба знайти вирішення, яке задовольнить обидві сторони, відходячи від крайнощів до середини, де можлива згода.

## Операціоналізація

**Типи комунікативних проблем:**

- міжособистісні конфлікти з однолітками
- проблеми спілкування з батьками та вихователями
- способи самовираження та виражання емоцій

**Рівні втручання спеціалістів:**

- індивідуальні процеси
- групові сесії
- допомога соціальних інститутів

**Типи переговорних практик:**

- медіація
- активне слухання
- пошук компромісу
- діалог

**Переговорні практики розв'язання комунікативних проблем підлітків**

**Методи та стратегії:**

- стратегія конкурентних переговорів
- стратегія колаборативних переговорів
- стратегія компромісних переговорів
- стратегія поступливих переговорів
- стратегія уникнення

**Вплив і результати:**

- покращення взаємних відносин з оточуючими
- розвиток навичок самодисципліни та саморегуляції

**Декларація**
**академічної доброчесності**
**здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Шпірний Кіріл Володимирович, студент IV курсу бакалаврату, денної форми навчання, факультету соціології та управління, спеціальність 054 «Соціологія», адреса електронної пошти shpirny7@icloud.com:

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Переговорні практики розв'язання комунікативних проблем підлітків» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений/на;
- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;
- згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

03.06.2024 К.В. Шпірний

Науковий керівник,
д.філос.н., проф., професор кафедри соціології
03.06.2024 М.А. Лепський