МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ В ПІДЛІТКОВОМУ ВІЦІ

Виконала: студентка IV курсу,
групи 6.0531-2
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Козуб Дар'я Костянтинівна
Науковий керівник: Губа Н.О. к. психол. н.,
доцент кафедри психології
Рецензент: Мосол Н.О., к.психол.н.,
доцент кафедри психології

Запоріжжя

2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти бакалаврський
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри психології
_____
к.психол.н., доцент. Н.О. Губа
«_____»_____2025 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Козуб Дар'ї Костянтинівні

Тема роботи Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стратегій вирішення конфлікту в підлітковомувіці
керівник роботи Губа Н. О., к. психол. н., доцент кафедри психології
затверджені наказом ЗНУ від «27» 01 2025 року № 134—с
2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: розкрити сутність та зміст поняття емоційного інтелекту в сучасній психологічній науці; охарактеризувати специфіку розвитку емоційного інтелекту у підлітковому віці; визначити сутність конфлікту та описати основні стратегії його вирішення в підлітковому віці; проаналізувати теоретичні підходи до взаємозв'язку емоційного інтелекту та вибору стратегій розв'язання конфліктів; емпірично дослідити рівень емоційного інтелекту та стратегії вирішення конфліктів у підлітків; виявити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту підлітків і вибором ними стратегій вирішення конфліктів.
5. Перелік графічного матеріалу: 2 таблиці.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Губа Н. О., доцент		
Розділ 1	Губа Н. О., доцент		
Розділ 2	Губа Н. О., доцент		
Розділ 3	Губа Н. О., доцент		
Висновки	Губа Н. О., доцент		

7 Дата видачі завдання_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	Жовтень 2024р.	Виконано
2	Робота над вступом	Жовтень 2024р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	Грудень 2024р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	Березень 2025р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	Березень 2025р.	Виконано
6	Написання висновків	Травень 2025р.	Виконано
7	Передзахист	Червень 2025р.	Виконано
8	Нормоконтроль	Червень 2025р.	Виконано

Студент _____ Д.К. Козуб

Керівник роботи _____ Н.О. Губа

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ А.О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 64 сторінки, 2 таблиці, 56 джерел.

Об’єкт дослідження – емоційний інтелект.

Предмет дослідження – взаємозв’язок емоційного інтелекту та стратегій вирішення конфлікту підлітків.

Мета роботи – здійснити теоретичний аналіз та експерементальне дослідження емоційного інтелекту та стратегій вирішення конфлікту підлітків.

Гіпотеза дослідження: підлітки з високим емоційним інтелектом частіше обирають конструктивні стратегії вирішення конфліктів, у той час як підлітки з низьким рівнем емоційного інтелекту хильні до деструктивних стратегій.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень; емпіричні: тестування.

Наукова новизна полягає у виявлені особливостей впливу емоційної компетентності на вибір деструктивних і конструктивних стратегій поведінки в конфліктах.

Практичне значення: висновки роботи можуть бути використані інформаційними каналами, державними організаціями та науковцями.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ПІДЛІТКОВИЙ ВІК, КОНФЛІКТ, СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ, СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ, МІЖОСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ.

SUMMARY

Kozub D. K. The correlation between emotional intelligence and conflict resolution strategies in adolescence.

Bachelor's thesis: 54 pages, 2 tables, 56 sources.

The object of research is emotional intelligence.

The subject of the study is the relationship between emotional intelligence and conflict resolution strategies of adolescents.

The purpose of the study is to conduct a theoretical analysis and experimental study of emotional intelligence and conflict resolution strategies of adolescents.

The research hypothesis: adolescents with high emotional intelligence are more likely to choose constructive conflict resolution strategies, while adolescents with low emotional intelligence tend to use destructive strategies.

Research methods: theoretical: theoretical and methodological analysis, classification and systematization of scientific sources, comparison and generalization of research data; empirical: testing.

The scientific novelty is to identify the peculiarities of the influence of emotional competence on the choice of destructive and constructive strategies of behavior in conflicts.

Practical significance: the conclusions of the study can be used by information channels, government organizations and scientists.

Key words: emotional intelligence, adolescence, conflict, conflict resolution strategies, social adaptation, interpersonal relationship.

ЗМІСТ

ВСТУП…….....7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОГНІТИВНОГО КОМПОНЕНТУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ…….....12
1.1. Емоційний інтелект-поняття та структура…….....12
1.2. Специфіка розвитку емоційного інтелекту у підлітковому віці……15
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ПІДЛІТКІВ……..23
2.1. Визначення конфлікту та його види …….23
2.2. Психологічні особливості підліткового віку……38
2.3. Вплив емоційного інтелекту на стратегії вирішення конфліктів у підлітковому віці ……...44
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖУВАННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ ПІДЛІТКІВ…….....51
3.1. Аналіз методик дослідження……..51
3.2. Результати емпіричного дослідження…….....54
ВИСНОВКИ……59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….....60

ВСТУП

Актуальність проблеми. У сучасному світі зростає потреба у розумінні соціально-емоційного розвитку молодого покоління, що стає важливим компонентом загального розвитку особистості. Наразі підлітки стикаються з численними викликами та конфліктами, пов’язаними як з внутрішніми змінами, так і з динамікою соціальних відносин. З огляду на це, навички емоційної регуляції та управління конфліктами є вирішальними для їх успішної інтеграції у суспільство, а також для формування здорових взаємовідносин.

Емоційний інтелект у підлітків допомагає їм не лише розуміти й контролювати власні емоції, але й ефективно взаємодіяти з іншими, що є основою для успішного вирішення конфліктів. Високий рівень емоційної компетентності дозволяє підліткам уникати агресивних і деструктивних стратегій та сприяє використанню конструктивних підходів, таких як компроміс та співпраця. Натомість низький рівень емоційного інтелекту часто пов'язаний з проблемами в регуляції поведінки та підвищеною конфліктністю. У сучасному світі недостатньо мати високий рівень інтелекту чи професійної обізнаності для ефективного життєздійснення. Підлітки стикаються з багатьма внутрішніми і зовнішніми перешкодами, і головними мотиваційними лініями цього вікового періоду є активне прагнення до самовираження, самопізнання та самовдосконалення. Важливими стають особистісні якості, які відповідають за вміння управляти своїми емоціями, думками, почуттями та потребами, а також будувати гармонійні відносини з собою та людьми в навколишньому світі. Це все розглядається в межах емоційного інтелекту, який допомагає підліткам адаптуватися до соціуму, знижувати рівень конфліктності та сприяти конструктивному вирішенню виникаючих проблем.

Дослідження зв’язку між емоційним інтелектом та стратегіями вирішення конфліктів серед підлітків є надзвичайно важливим для педагогів, психологів і батьків. Розуміння цього зв’язку може допомогти розробити ефективні методи та програми з розвитку емоційного інтелекту, що сприятиме кращій соціалізації та адаптації підлітків, а також зменшенню конфліктних ситуацій у школах і суспільстві загалом. Враховуючи те, що навички управління емоціями та конфліктами стають дедалі важливішими у сучасному світі, дослідження цієї теми сприятиме також формуванню майбутніх соціально-компетентних громадян.

Останні роки значно зросла увага до дослідження цієї теми. У своїх роботах українські науковці, такі як Л. Ю. Іванова та Т. Г. Ковальчук, висвітлюють, як емоційна компетентність може впливати на здатність підлітків обирати конструктивні підходи до вирішення конфліктів. Зокрема, їхні дослідження підтверджують, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє вибору стратегій, які забезпечують співпрацю та компроміс, а низький рівень ЕІ часто пов’язаний з уникненням і конкуренцією.

У міжнародних дослідженнях також спостерігається активне вивчення цього зв’язку. Роботи таких дослідників, як Пітер Саловей та Джон Мейєр, які ввели термін "емоційний інтелект", і дослідження Даніеля Гоулмана підкреслюють важливість емоційного інтелекту в контексті міжособистісної взаємодії. Вони зазначають, що емоційний інтелект є ключовим фактором у формуванні здорових стосунків, які спираються на співпрацю та адаптивні стратегії вирішення конфліктів.

Дослідження Ф. Річардсона та К. Сміта у 2021 році показують, що емоційний інтелект є важливим передбачувальним фактором вибору стратегій, які не призводять до ескалації конфлікту. Вони довели, що особи з високим емоційним інтелектом частіше використовують співпрацю і компроміс у конфліктних ситуаціях.

Дослідженням емоційного інтелекту в Україні займались: Л. Курганська, Е. Носенко, Г. Березюк та О. Філатова та інші. Зарубіжні

дослідники: Г. Айзенк, Дж. Гігфорд, Х. Гарднер, Дж. Майєр, П. Селовей та інші.

Дослідження стратегій вирішення конфлікту підлітків в Україні займались: О. Корнієнко, Т. Ковальчук, І. Гонтаренко, О. Петрова, Св. Шевченко та інші. Зарубіжні дослідники: В. Хартуп, Б. Лорсен, Дж. Хокер, В. Уілмот, Дж. Дьюї, Дж. А. Голтон, Дж. Ларсон, П. Фаррелл, Д. М. Уолш, Л. Р. Гейд та інші.

Об’єкт дослідження: емоційний інтелект.

Предмет дослідження: взаємозв’язок емоційного інтелекту та стратегій вирішення конфлікту підлітків.

Мета дослідження: здійснити теоретичний аналіз та експерементальне дослідження емоційного інтелекту та стратегій вирішення конфлікту підлітків.

Гіпотеза дослідження: підлітки з високим емоційним інтелектом частіше обирають конструктивні стратегії вирішення конфліктів, у той час як підлітки з низьким рівнем емоційного інтелекту хильні до деструктивних стратегій.

Завдання роботи:

1. Розкрити зміст поняття емоційного інтелекту.
2. Проаналізувати особливості емоційного інтелекту у підлітків.
3. Охарактеризувати підлітковий вік.
4. Дослідити вплив емоційного інтелекту на стратегії вирішення конфліктів.
5. Провести емпіричне дослідження.
6. Проаналізувати отриманні результати та зробити висновки.

Методи дослідження: тест на рівень емоційного інтелекту Н. Холла, який допоможе оцінити загальний рівень емоційного інтелекту підлітків, включаючи аспекти саморегуляції, усвідомлення власних та чужих емоцій і здатність до емпатії. Це допоможе визначити рівень емоційної компетентності учасників і класифікувати їх за рівнем емоційного інтелекту.

Також тест К. Томаса та Р. Кілмена, який досліджує стиль поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях, розділяючи його п’ять основних стратегій: уникнення, компроміс, конкуренція, адаптація та співпраця. Це дасть змогу визначити, які стратегії частіше обирають підлітки з різними рівнями емоційного інтелекту та порівняти частоту використання конструктивних та деструктивних стратегій.

Наукова новизна полягає у виявлені особливостей впливу емоційної компетентності на вибір деструктивних і конструктивних стратегій поведінки в конфліктах.

Практичне значення: отриманні дані допоможуть педагогам і шкільним психологам краще розуміти особливості вибору стратегій вирішення конфліктів підлітками з різними рівнями емоційного інтелекту; результати можуть використовуватися психологами в роботі з підлітками, які мають труднощі у соціальних взаєминах; також для формування програм, які спрямовані на розвиток емоційної грамотності підлітків.

Надійність і достовірність результатів дослідження забезпечене використанням валідних психодіагностичних методик (тест емоційного інтелекту Н. Холла та тестом К.Томаса – Р. Кілмена). Дотриманням методчних принципів психологічного дослідження, репрезентативністю вибірки й застосуванням методів кількісного та якісного аналізу отриманих результатів дослідження.

Основні результати дослідження пройшли апробацію під час участі у наукових конференціях, підготовки тез та наукової статті. Публікація у науковому журналі: Губа Н. О., Неманежина А. О., Козуб Д. К. Емоційний ітелект як чинник вибору стратегій вирішення міжособистісних конфліктів у підлітковому віці. *Журнал сучасної психології*. 2025. № 2 (37). Участю у конференції: Козуб Д. К. Взаємозв’язок емоційного інтелекту та особливостей спілкування підлітків. *Інтеграційні можливості сучасної психології та шляхи її розвитку*: матеріали Всеукраїнської наукової конференції.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 64 сторінки, з них 59 – основний текст, містить 2 таблиці.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

1.1. Емоційний інтелект- поняття та структура

Визначення емоційного інтелекту вперше можна було побачити в наукових статтях на початку 1990-х років. Термін дуже швидко поширювався і набирав цікавості серед психологів, дослідників того часу. Причиною тому стала оцінка більш цілісного поняття адаптивних здібностей інтелекту, через його вміння емоційно взаємодіяти з іншими людьми й з можливостями передбачувати успішність поведінки в різноманітних видах діяльності і соціальній активності. Спочатку поняття емоційного інтелекту пов'язували з соціальним інтелектом відомими дослідниками, як Г. Айзенк, Дж. Гілфорд та Х. Гарднер [19, 21].

Таким чином емоційний інтелект тільки виникнув, то соціальний інтелект вже був доволі насиченим різноманітними подіями та відкриттями. Е. Торндайк, ще в 1920 році ввів поняття "соціального інтелекту", описуючи його, як "здатність розуміти інших людей і діяти або вчиняти мудро по відношенню до інших" [16]. Протягом тривалого часу, після його визначення, це поняття стрімко розвивалося вченими в багатьох дослідженнях аж до сьогодення. Як відомо в різний час його трактували по-своєму, різноманітні психологічні школи: як здатність мати справу з оточуючими; як здатність вживатися з іншими людьми; здатність сходитись думками з іншими, вміння входити в їх стан, ставити себе на місце іншого; здатність критично і правильно оцінювати почуття, настрій і мотивацію вчинків інших людей [46].

Відтепер у сучасному світі емоційний інтелект вважається самостійним напрямком дослідження, хоча частково його можна вважати частиною соціального інтелекту в окремих випадках. Дотепер поняття "емоційний інтелект" доволі багатозначне та ще не достатньо вивчено в психології.

Вперше цей термін був введений американськими психологами П. Селовеєвим та Дж. Майєром [10]. Також відомі два підходи до розуміння емоційного інтелекту, а саме: моделі здібностей та змішані моделі емоційного інтелекту [11]. Стосовно моделей здібностей, емоційний інтелект розглядається, як сукупність здібностей (емоційних, когнітивних, адаптаційних, соціальних) [11, 12] .

Моделі емоційного інтелекту змішані, саме тому визначають його доволі складне психічне утворення, яке має когнітивну та особистісну природу. Таким чином у ці моделі включені різноманітні особистісні, когнітивні та мотиваційні риси, через це вони виявляються доволі близько пов’язаними з адаптацією людини у житті та реальному навколишньому світі. Всі ці моделі можуть відрізнятися лише набором включених особистісних характеристик.

Як вважають Дж. Майєр і П. Селовей, що емоційний інтелект дуже пов’язаний з когнітивним інтелектом, бо визначають певну єдність афекту й інтелекту. Також вони з Д. Карузо ще у 1990 році створили свою особисту модель емоційного інтелекту. Визначали його, як набір здібностей, який відноситься до точної оцінки своїх та чужих емоцій, а також виражений у своїх емоціях, використання емоцій і ефективне регулювання своїх та чужих емоцій. До перерахованого раніше, була висунута теорія, що емоційний інтелект складається з таких категорій здібностей:

1. Регулювання емоцій;
2. Використання емоцій в мисленні та діяльності;
3. Оцінка і вираження емоцій [47].

Пізніше в 1997 році, вже доопрацювавши свою модель емоційного інтелекту, був зроблений акцент саме на когнітивній складовій, яка на пряму пов’язана з переробкою інформації. Також з’явився компонент, що пов’язаний з емоційним та особистісним зростанням. Саме через ці зміни у понятті емоційного інтелекту виник новий сенс, новим визначенням стало: емоційний інтелект - здатність перетворювати інформацію, яка знаходиться в

емоціях: визначити значення емоцій, їх зв'язки одна з одною, використовувавши емоційну інформацію в якості основного мислення та прийняття рішень.

Саме тому Д. Карузо, Дж. Мейер та П. Селовей виділяли чотири компоненти емоційного інтелекту:

1. Розуміння та аналіз емоцій;
2. Використання емоцій для підвищення ефективності мислення і діяльності;
3. Сприйняття, оцінка та вираження емоцій або ідентифікація емоцій;
4. Свідоме управління емоціями для особистісного зростання та покращення міжособистісних відносин [15].

Проблемою емоційного інтелекту зацікавився ще один психолог Р. Бар, який запропонував своє визначення: емоційний інтелект - це всі не когнітивні здібності, знання і компетентність, що надають людині можливість успішно справлятися з різноманітними життєвими ситуаціями [32]. Таким чином, на його думку, можна виділити такі компоненти, що характеризують емоційний інтелект:

1. Управління стресовими ситуаціями;
2. Самопізнання - усвідомлення своїх емоцій, впевненість у собі, самоповага, самореалізація, незалежність;
3. Адаптаційні здібності;
4. Навички міжособистісного спілкування;
5. Домінування позитивного настрою [9].

Однією з найважливіших характеристик когнітивної сфери емоційного інтелекту є почуття гумору, яке допомагає розслабитися в певних ситуаціях скутості, незручності та досягнути природності в спілкуванні.

При сприйнятті світу також важливу роль відіграють емоції, людина завжди виробляє ставлення до речей, явищ або предметів. Щось викличе обурення, байдужість, а щось радість, натхнення, наполегливість. До однієї людини ставишся чуйно, до іншої байдуже, когось любиш, до когось

відчуваєш ненависть. Емоції вважаються простішими, безпосередніми переживаннями в даний, конкретний момент часу, які пов’язані зі задоволенням або ж навпаки з незадоволенням потреб. До того ж, емоції не виникають без причини, це не можливо. Вони з’являються через об’єктивну дійсність та співвіднесенням з потребами людини або ж з конкретною потребою. Що буде спрямоване або пов’язане з задоволенням потреб, буде викликати позитивні емоції, а якщо перешкоджати - негативні. Саме емоції наштовхують людину діяти, ставити перед собою цілі і виконувати їх, на то є свої причини [43].

Емоційний інтелект є не лише індивідуальною властивістю, а й соціальною здатністю, що суттєво впливає на міжособистісні стосунки [44]. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту в умовах соціальної взаємодії здатні краще розуміти емоційний стан інших людей, їх мотивацію, що дозволяє ефективніше вирішувати конфліктні ситуації та підтримувати комфортні та гармонійні стосунки як міжособистісні так і в групі. Здатність до саморегуляції та керування, управління емоціями сприяє зниженню рівня стресу та покращенню адаптивних здібностей, особливостей нових умов життя.

Зауважемо, що емоційний інтелект напряму впливає на розвиток особистості на різних етапах життєвого циклу, особливо важливо є його розвиток у пілітковому віці. У цей період особистість шукає свою ідентичність, визначаючи межі свого емоційного самовираження [28]. Якщо ж емоційний інтелект розвинений, то підлітки краще можуть впоратися з внутрішніми та зовнішніми конфліктами, покращується й здатність до адаптації у соціумі, що є надважливим для їхнього успішного інтегрування в суспільство.

1.2. Специфіка розвитку емоційного інтелекту у підлітковому віці

Надважливим є підлітковий період у якому відбуваються зміни та дуже цікавий розвиток емоційних процесів та когнітивних процесів. Дуже стрімко

розвиваються пізнавальні процеси, а особливо інтелект, який має дві сторони - кількісну і якісну. Кількісні зміни проявляються у тому, що підліток швидше, ефективніше, легше буде розв'язувати ті інтелектуальні завдання, які перед ним будуть поставати, різного роду виклики, порівнюючи з дитиною молодшого шкільного віку. Якісні ж зміни будуть відбуватися та проявлятися у тому, що перш за все будуть зрушення у структурі мисленнєвих процесів. Тут акцент робиться не на те, які завдання буде виконувати підліток, а як він це буде робити. Також у підлтка продовжує розвиватися теоретичне мислення. На цьому етапі, підліток здатний абстрагуватися від конкретного, наочного матеріалу і міркувати чисто в словесному плані [21]. Він зможе побудувати вже певні гіпотези, опираючись на загальні посилання, після чого перевіряти їх або заперечувати, саме це свідчить про пріорітетний розвиток логічного мислення. Якщо ж порівнювати з молодшими школярами, то можна побачити видимі відмінності, бо підліток оперує гіпотезами при розв'язуванні якихось конкретних інтелектуальних задач, а коли перед ним постане ще одна нова "загроза", то підліток буде використовувати різноманітні підходи для того, щоб досягнути конкретної мети. При цьому він буде намагатися знайти найефективніший шлях до виконання завдання [14]. Але просто так усі ці здібності не з'являються з віком, їх треба розвивати та працювати в процесі навчання при оволодінні знаковими системами, що визнанні у багатьох сучасних науках [19].

Фактом залишається те, що у підлітковому віці збільшується кількість емоціогенних об'єктів, які мають соціальний характер у більшості випадків і так знання про сам емоційний характер стають опосередкованими, але при цьому слід зазначити, що вони стають більш вербально виражені, порівняно з молодшим шкільним віком [1].

Завдяки соціально-психологічним чинникам відбуваються всі зміни в емоційній та пізнавальній сфері. Під соціальною взаємодією мається на увазі відносини в школі (з учителями та однолітками) та у сім'ї [4]. Якщо у підлітка дуже добре розвинутий емоційний інтелект, то це одна з найважливіших умов

для формування адекватної адаптивної поведінки. Якщо ж спостерігається низький показник емоційного інтелекту, то це може бути пов’язано як з соціальною дезадаптацією та різними поведінковими та емоційними розладами. Проблемою постане якщо цим не займатися, бо це можливо виправити, для цього треба розвиватися та вдосконалюватися [6].

Для підліткового віку найбільш притаманним є проблема розвитку емоційного інтелекту, бо в цей період дитина знаходиться між проблемами у інтимно-особистісному спілкуванні та бажанням до самоствердження, проявляти себе, лідерства, особливо серед однолітків. Таким чином, намагаючись при цьому управляти своїми емоціями для ефективної взаємодії [13].

Емоційний інтелект, можна зауважити, постає головним у досягнені максимального відчуття позитивних емоцій та успішної саморегуляції. Саме тому, він являється головним чинником активізації розумової діяльності, через те що людина може визначати свої почуття та керувати ними та й розуміти емоції оточуючих людей. Таким чином, цей конструктивний доволі спосіб буде посилювати сили особистості. Великою перевагою є те, що емоційний інтелект допоможе осмислити міжособистісні відносини, базуючись на розумінні почуттів та емоцій суб’єктів взаємодії, що допоможе уникнути конфліктних ситуацій та побудувати потрібну, працюючу лінію поведінки у потрібний час, що призведе до комфортного співіснування у соціумі [17]. Також допоможе виконати поставлені цілі або ж дістатися до своєї мети під час взаємодії між людьми.

Підлітковий період сенситивний, тобто сприятливий для розвитку внутрішньоособистісного інтелекту, а зовнішній світ (соціум) підштовхує до розвитку ще й міжособистісного інтелекту, тому надважливо використовувати цілеспрямоване навчання, щоб ефективніше поєднувати емоційні та когнітивні функції.

Формування емоційного інтелекту в онтогенезі цікавляться багато вчених, через те що емоційна сфера зазнає значних змін у ході дорослішання людини [43]. Підлітковий вік важкий також для самої особистості [37].

Характерним для емоційної сфери підлітків є велика емоційна збудливість, саме тому підлітки дратівливі, бурхливо показують свої почуття. При цьому вони пристрасно беруться за цікаву справу з великим бажанням, пристрасно відстоюють себе, свої кордони, погляди, обурюються через несправедливість, бо доволі гостро на це реагують будь то щодо них або ж до друзів. Проглядається велика стійкість емоційних переживань, особливо якщо порінювати з молодшими школярами. Підлітки можуть довго ображатися, для них характерним є очікування, відчуття страху.

Дослідження В. М. Кисловської показують, що саме у підлітковому віці спостерігається найвищий рівень тривожності [46]. Характерним для емоційної сфери підлітків також є суперечливість почуттів, бо досить часто підлітки захищають своїх друзів, навіть якщо розуміють що друг не правий. Володіючи високим, розвинутим почуттям гідності вони можуть розплакатися від образи, неприємності, хоч плакати соромно.

Виникають переживання ще й через власну самооцінку, а не тільки через оцінювання іншими (хоч це також дуже вагомий фактор), бо у цьому віці відбувається розвиток самосвідомості [24].

Досить сильно розвинуте почуття прив’язаності до групи, тому підлітки схильні до болісного переживання осуду товаришів, порівнюючи з осудом дорослих людей (батьків чи вчителів) [25]. Спостерігається страх бути невизнаним групою.

Ця висока вимогливість до дружби, в основі лежить не спільна гра (як у молодших школярів), а співпадіння інтересів, моральних почуттів, тощо [18]. Дружба вибіркова, тривала, більш інтимна у підлітковому віці.

Повертаючись до того, що наголошується науковцями, те що підлітковий вік - найбільш складний та бурхливий період у формуванні особистості дитини, який характеризується глибокими змінами в соціальному, психологічному, емоційному розвитку, що насамперед пов’язано із фізіологічною перебудовою організму, зумовленою статевим дозріванням [22]. У цей період дитина вимагає визнання власної

індивідуальності також не менш важливим для підлітка є рівність із дорослими, що він вже і є дорослою особистістю. Ця криза супроводжується спалахами агресії, непокорою та емоційними відхиленнями у поведінці, одночасно зростатиме необхідність розуміння емоцій інших людей та управління власними емоціями, тому що провідна діяльність це інтимно-особистісне спілкування з однолітками.

Більшість науковців стверджують, аналізуючи тему особливостей розвитку емоційного інтелекту, що саме в підлітковому віці збільшується кількість емоціогенних об'єктів, а саме через цю характеристику за різноманітними дослідженнями було виявлено, що вони мають переажно соціальний характер. Таким чином, знання про емоції стають все ширше та більше опосередкованими.

Емоційний інтелект за дослідженнями Ю. В. Давидовою має свою оригінальну та складну будову: внутрішній аспект або ж "емоційна саморегуляція" та зовнішній аспект "розуміння емоцій" [23]. Основними функціями на думку авторки є забезпечення успішної діяльності та гармонізації процесів міжособистісної та внутрішньоособистісної взаємодії [31].

О. І. Власова у своєму власному дослідженні розкрила та встановила, що підлітковий період доки триває, до його кінця розвиток емоційної когнітивної здібності фактично досягає середніх нормативних показників дорослої людини [41]. Можна зауважити, що відбувається певне становлення емоційного самоусвідомлення, а найбільші результати розвитку виявлено у показниках диференціації та розрізнення емоцій.

І. Г. Павлова розглядала проблему емоційної зрілості, стверджувала що у віці 13-14 років доволі швидко та суттєво покращуються певні здатності підлітків, особливо керування своїх емоцій, а вже в період з 14 до 15 років - підвищується рівень довільності у спілкування при вираженні своїх емоцій. Є ще цікаві факти, було виявленно, що дівчата більш співчутливі та емпатійні, порівняно з хлопцями, вони краще відчувають емоції інших людей. Можна

зробити висновок, що у підлітковому віці все ще продовжується процес становлення емоційного інтелекту, звичайно відбуваються зміни, що дуже впливають на підлітків і в позитивному, і в негативному характері.

Підлітку дуже важливим є спілкування з однолітками, з друзями, однокласниками і т.д. Бо дитина в цьому середовищі вчиться керувати власними емоціями, порівнює себе з іншими, наслідує поведінку та вчиться відчувати оточуючих людей на різних рівнях.

Якщо порівняти формування емоційної сфери у підлітковому віці та в дитинстві, то звичайно можна побачити багато відмінностей. Адже підліток на багато активніше виражає себе, пізнає себе та формує нового себе. Змінюється й пізнавальна та емоційна сфера, через вплив різноманітних соціально-психологічних чинників:

1. Соціально-конституціональних характеристик (гендер, вік);
2. Інтелектуального розвитку;
3. Розвитку емоційної сенситивності;
4. Соціальної взаємодії;
5. Освіти та самоосвіти [45].

Чинник соціальної взаємодії, доволі вагомий, він включає в себе відносини в родинному колі, шкільному колективі, якщо у підлітка добре розвинений емоційний ітелект, то це послугує важливою умовою для формування адаптивної поведінки серед оточуючих. Характерним для індивіда буде: виражені здібності до розуміння емоцій як своїх так і оточуючих, прояву емоцій та управління емоційною сферою, що підкреслює більш високу адаптивність та ефективність у спілкуванні та діяльності. Низький рівень емоційного інтелекту підлітка на пряму пов’язаний з соціальною дезадаптацією та різноманітними емоційними та поведінковими розладами з якими необхідно працювати [47].

Ю. Л. Колесниченко у своїх дослідженнях ґрунтовно проаналізував процеси становлення емоційно-вольової сфери підлітків. При цьому зосередив увагу на ключових аспектах, які визначають розвиток їхньої особистості в цей важливий період. Згідно з його дослідженнями, емоційна

сфера підлітків характеризується високим рівнем інтенсивності переживання, їх також тривалістю та міцністю. Особливе значення відводиться до “почуття дорослості” - центральному новоутворенню цього вікового періоду, що формує відчуття власної зрілості та готовності брати участь у дорослому житті. Дослідник підкреслює, що це також своєрідний стрижень особистісного розвитку підлітка, що на пряму впливає на формування його самосвідомості, соціальних орієнтирів та системи цінностей. Це переживання не лише емоційне, а також вольовий феномен, оскільки стимулює підлітків приймати самостійні рішення, брати відповідальність за свої власні вчинки та дії та прагнення до самоствердження у соціумі. Також зазначено, що становлення емоційно-вольової сфери тісно пов’язане з розвитком емоційного інтелекту, бо він допомагає підлітку ефективно управляти власними почуттями, розуміти емоції інших та встановлювати гармонійні міжособистісні стосунки.

О. В. Ковальчук у своїх дослідженнях акцентує увагу на емоційній нестійкості підлітків як одній із ключових характеристик цього вікового періоду. Вона проявляється через імпульсивність, різкі зміни настрою та підвищену чутливість. Імпульсивність за його твердженням є схильністю до спонтанних та необдуманих дій, що заважає підліткам адекватно оцінювати наслідки власних вчинків. Різні зміни настрою, що викликані фізіологічними та психоемоційними чинниками, типові для цього віку, як і підвищена чутливість, яка проявляється у глибокому переживанні навіть незначних подій або критики. Така нестійкість, підкреслює дослідник, значно впливає на розвиток вольової сфери. Емоційні спалахи часто ускладнюють підліткам контроль над власними почуттями, а це заважає концентруватися на виконанні завдань чи досягнені певних довгострокових ціле. Але саме через подолання цих емоційних бар’єрів поступово формується вольова сфера. Дослідник звертає увагу, що розвиток вольових якостей (самодисципліна, наполегливість, рішучість), можлива, якщо регулярно використовувати самоконтроль та структуровану підтримку з боку дорослих.

І. М. Обелець детально досліджуючи емоційний розвиток підлітків як ключовий аспект їх особистісного становлення приділила увагу гармонійній єдності емоційних та когнітивних процесів, що визначають здатність підлітків до емоційної саморегуляції та ефективного подолання життєвих викликів [16]. Автор підкреслює, що цей період критично важливий для формування емоційно-вольової сфери, тому що у підлітковому віці особистість стикається з колосальними змінами (фізіологічними, соціальними та психологічними). Емоційна саморегуляція дуже важливу роль відіграє та визначається як здатність підлітків усвідомлювати, контрольювати та адаптувати свої емоції відповідно до соціальних вимог і власних життєвих цілей. Успішна саморегуляція сприяє розвитку життєво важливих якостей: стресостійкості, емоційної гнучкості та адаптивності.

Розвиток емоційного інтелекту є актуальною проблемою саме для підліткового віку, тому що в цей період дитина знаходиться між потребою інтимно-особистісного спілкування та бажанням до самоствердження та усіляко проявити себе. Таким чином підліток намагається й управляти емоціями своїми для того щоб досягати ефективну взаємодію та одночасно проявляється довільність у поведінці та виражені власних емоцій. Для розвитку емоційного інтелекту необхідне цілеспрямоване навчання для ефективного поєднання когнітивних функцій та емоційної сфери.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ПІДЛІТКІВ

2.1. Визначення конфлікту та його види

Конфлікт - це стосунки між суб’єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок і т. п.) [26]. Для того, щоб визначити та зрозуміти суть конфлікту необхідно виділити його основні ознаки та зрозуміти та сформулювати умови виникнення.

Об’єктом вивчення конфлікту є абсолютно всі види конфліктів. Історія показує, що з найдавніших часів до теперішнього 2024 року конфлікти є невід’ємною частиною буття людей. Цікавість до цієї теми завжди наростала та була актуальною, цікавилися цим і політики, і народ , і науковці та практики. Будь-які науки висвітлюють конфлікт, як добро та зло , порядок чи хаос. Історики виявляли причини розвитку та занепаду держав, криз та розквіт народу. Завжди ці процеси відбувалися з певними проблемами, змінами, а це все свідчить про конфліктність.

Першими над природою конфлікта почали замислюватися давньогрецькі філософи, одним з них був Анаксимандр (бл. 610-547 рр. до н. е.). Він стверджував, що речі виникають із постійного руху - апейрону - єдиного матеріального початку, що призводить до виокремлення з нього протилежностей, а це значить, що воно конфліктне [35]. Геракліт (бл. 530-470 рр. до н. е.) у свою чергу вважав, що у світі все народжується через ворожнечу і розбрат, що єдиний закон, який панує в Космосі - це віна - батько усього [35]. Це була одна з перших спроб дати якесь позитивне трактування вбивствам та боротьбі у процесі доволі успішного суспільного розвитку через конфліктність та проблемність.

Фома Аквінський (1225-1274 рр.) у середні віки, висував думку, що війни допустимі в житті суспільства, тобто конфлікти є об'єктивною реальністю. Еразм Роттердамський (1469-1536 рр.), висуває припущення, що війна - солодка для тих, хто її не знає [24]. Таким чином, він має на увазі, що наявність власно логіки конфлікту, що вже розпочатий, втягує в орбіту свого впливу нові сили.

Френсіс Бекон (1561-1626 рр.), був першим хто проаналізував причини соціальних конфліктів в Англії, зробив це дуже професійно та глибоко. Він звернув увагу на те, що конкретні заходи попередження конфліктів завжди є, як у кожної хвороби - свої ліки. Крім політичних помилок він також назвав і психологічні чинники соціальних невдач, які були вкрай важливими. Одним із таких засобів він вважав: мистецтво політичного маневрування (тут слід звертати увагу на те, щоб у невдоволених не знайшовся лідер, який би міг їх об'єднати).

Іммануїл Кант (1724-1804 рр.) казав, що не може бути природного миру між тими людьми які живуть поруч по сусідству, природнішим буде навпаки стан загрози або ж навіть війни. Можна прямо прослідкувати влучність цих слів у сьогоденних обставинах життя в Україні, під час війни зі сусідньою країною нападником.

Також слід розглядати бачення Георга Гегеля (1770-1831 рр.). На його думку основною причиною конфлікту є соціальна поляризація, відбувається вона між нагромадженим багатством по один бік і народом, який мусить працювати з іншого боку [35].

Чарльз Дарвін (1809-1902 рр.) запропонував теорію еволюції, а в ній закладена головна думка, що розвиток живої природи здійсненний лише за умови постійної боротьби за виживання, тобто постійному конфлікту Він викладав свої ідеї у праці: "Походження видів шляхом природного відбору, або збереження сприятливих порід у боротьбі за життя" [34].

Польсько-австрійський юрист Людвіг Гумплович (1838-1909 рр.), розглядав у своїй книзі: "Расова боротьба", бачення суспільства та їх

взаємодії. Основні положення його теорії:

1. Конфлікти - суть історичного процесу, вони вічні, змінюються лише їх форми.
2. Конфлікти сприяють єдності суспільства.
3. Диференціація суспільства на панів і підлеглих - явище вічне.

Конфлікти є не тільки в природі людини, а ще й у соціальних феноменах різних за типом культур [27]. Існують доволі стійкі форми соціальної взаємодії: договір, авторитет, співробітництво, підпорядкування, але конфлікт також займає особливе місце, бо це дуже винятково важлива форма життя. Бо конфлікт сприяє соціальній інтеграції, він здатен змінювати характер соціальних утворень, здатен до змін їхнього уявлення про норми та принципи організації.

Послідовник З. Фрейда, психолог швейцарський Карл-Гістав Юнг (18751961 рр.), засновник школи аналітичної психології, висував концепцію прр існування колективного несвідомого. Він запропонував типологію характерів особистості, що пояснювала поведінку особистості в конфлікті [35].

У 60-х роках XX ст. Опублікували праці Еріка Берна (1902-1970 рр.) американського психолога, який синтезував ідеї та створив теорію транзактного аналізу. Таким чином, з’явилися три компоненти (стани):

1. Дитина, як джерело спонтанних емоцій, прагнень та переживань.
2. Родичі, як потяг до стереотипів та забобон, повчання.
3. Дорослі, як раціональне і ситуативне ставлення до життя [34].

Здійснилася трансакція, під час взаємодії людей, тобто, якщо реалізовується непересічна трансакція, то можна спостерігати безконфліктні стосунки. Якщо ж виникає пересічна трансакція, то процес спілкування буде порушуватися і це все може переростати у конфлікт.

В історії вивчення конфлікту також вчені намагалися дізнатися, які є корисні сторони конфлікту і один відомий американський дослідник М. Амстуті розвивав цю ідею. Користь від конфліктів:

1. Можуть попередити більш серйозні конфлікти, які роблять розрядку в колективі, дають змогу уникнути великого насильства створюють можливість розв’язувати проблеми більш цивілізованим шляхом.

2. Стимулюють ініціативу та творчість.

3. Дають змогу зрозуміти позиції та інтереси учасників конфлікту [50].

Не дивлячись на плюси, конфлікти доволі шкідливі, бо призводять до насильства, хаосу, нестабільності, можуть сповільнювати прийняття рішення, особливо правильного, бо викликають стрес.

Теорія конфліктного функціоналізму Л. Козера є дуже важливою, розглянемо її основні положення детальніше. Чим сильніше незаможні групи сумніватимуться в законності існуючого розподілу ресурсів, тим вища ймовірність того, що вони можуть стати призвідниками конфлікту. Чим більше злигоднів переживають групи, тим вища ймовірність того, що ці групи стануть ініціаторами конфлікту. Чим більше груп вступають у конфлікт через свої об’єктивні інтереси, тим легший конфлікт і, навпаки, чим більше конфлікт пов’язаний з неправдою, тим він гостріший. Чим жорсткіша соціальна система, тим менше інституціалізованих засобів для погашення конфлікту та зняття напруження, тим гостріший конфлікт. Чим менше між учасниками одностайності щодо спільної мети, тим триваліший конфлікт. Чим менше піддається інтерпретації символічний зміст перемоги чи поразки з супротивного боку, тим триваліший конфлікт. Чим краще лідери конфліктних груп зможуть зрозуміти, що повне досягнення мети коштує дорожче, ніж перемога, тим коротшою буде тривалість конфлікту. Чим гостріший конфлікт, тим більша ймовірність того, що в конфліктних групах утворяться централізовані структури прийняття рішень, тим краще він сприятиме зміцненню структурної та моральної згуртованості. Чим більше відносини між основними групами, що конфліктують мають первинний характер, тим гострішим є конфлікт, тим більше він призводить до придушення інакодумання та відхилень у кожній групі й посилює підпорядкування

основним нормам і цінностям. Чим частіше відбуваються конфлікти, тим менша ймовірність того, що вони відображають різні думки щодо основних цінностей, тим більшою мірою їхнє функціональне значення полягає в тому, щоб підтримувати рівновагу. Чим частіші й слабкіші конфлікти, тим вища ймовірність того, що вони сприятимуть створенню нормативного регулювання конфлікту [27].

Таким чином, в основі будь-якого конфлікту буде лежати особистісні інтереси індивідів, що мають прийняти рішення на макрорівні.

Можемо відкрито заявити, що конфлікт буде завжди виникати, якщо є протилежно спрямовані судження та мотиви, їх можна вважати важливою та першокласною умовою виникнення конфлікту. Також, як відомо, конфлікт завжди можна охарактеризувати певним чином протиборством суб'єктів соціальної взаємодії, які можна виявити скрізь нанесення взаємного збитку будь-якого плану (фізичного чи психологічного, морального чи матеріального і т.д.). Будь-який конфлікт можна розглянути з різних сторін, у динаміці чи статиці [51].

Розглянемо основні структурні елементи конфлікту:

1. Предмет конфлікту.
2. Сторони конфлікту.
3. Мотиви конфлікту.
4. Образ конфліктної ситуації.
5. Позиції, які висловлюють сторони конфлікту [30].

Предметом конфлікту є об'єктивно наявна або ж уявна проблема, яка виступає цією причиною протиборства між сторонами-учасниками. Це та суперечність, що є першоосновою виникнення конфлікту. Суб'єкти соціальної взаємодії вважають сторонами конфлікту, інтереси яких було порушено або суб'єкти, що підтримують конфліктерів. Мотиви конфлікту можуть бути як внутрішні, так і зовнішні, ці причини спонукають людину, мотиви це потреби або ж цілі або переконання чи навіть інтереси. Образ предмета конфлікту зазвичай залежить від відображення предмета конфлікту

у свідомості суб'єктів взаємодії. А те, яку позицію займають сторони конфлікту стає відомо в переговорах між учасниками.

Відомі дослідники конфлікту виділяють одинадцять галузей науки, які вивчають та займаються конфліктом, це: соціологія, історія, філосоція, мистецтвознавство, політологія, психологія, соціобіологія, математика, педагогіка, правознавство та військові науки. Цілком зрозуміло, що конфліктологія, як самостійна наука, тісно пов'язана із суміжними науками (соціологія, соціальна психологія) [50].

Існує багато визначень конфлікту, хоч класики теоретичної частини конфліктології, не можуть дати точного визначення, але проаналізувавши їх загальні вислови, можна зрозуміти що це - конфлікт. У психології було безліч експериментів пов'язаних на пряму з конфліктом, але одночасно з тим соціологія не відставала та також доволі глибоко аналізувала природу конфлікту.

Соціологічне вивчення конфліктів стає одним з перших досліджень у конфліктології (XI-X ст.). Цікавість була першочергово націлена на конфлікти у державі та політичний устрій. Перші дослідники звертали увагу на важливу складову конфлікту - суперечності та розбіжності.

Одна група вчених-соціологів вважає, що конфлікт повинен включати особливу змінну - розбіжності (Дарендорф). На думку інших учених-соціологів, конфлікт існує у тому випадку, коли усунені розбіжності або протилежність інтересів (Томас В., Аксельрод). Для третіх — конфлікт виникає у тих випадках, коли розбіжності передбачають опозиційні типи поведінки (Козер, Шмідт, Обершалл) [33].

Безсумнівно різні точки зору мають існувати, Пойлі вважав, що відмінність поглядів учасників має значення на різних стадіях конфлікту (як на ранніх, так і на пізніх) [30]. Л. Козер, наприклад вважав, що конфлікт - ідеологічне явище, що відображає прагнення та почуття індивідів та різних соціальних груп у боротьбі за свої цілі.

Психологічне вивчення конфлікту XX ст. поширювалося у психоаналізі,

біхевіоризмі, гештальтизмі, когнітивізмі тощо. Розглядаючи детальніше кожний напрямок, можна простежити, що у біхевіористичній концепції поняття конфлікту розглядається доволі широко. Дослідники описують його як усвідомлене протиборство індивідів або ж груп з суперечливими інтересами для того, щоб здійснити та досягнути свого власного інтересу за рахунок інших.

Р. Парк, був одним із засновників Чиказької школи соціальної психології й вирішив включити конфлікт до базових видів соціальної взаємодії й став поруч з пристосуванням (адаптацією), асиміляцією (видозмінювання) та змаганням. Таким чином, змагання і є боротьбою за існування зі соціальної точки зору. Воно є усвідомленим, тобто стає конфліктом, а це у свою чергу призводить до асиміляції та зміцнює контакти та сприяє кращому та міцнішому пристосуванню.

Поєднання ж психологічного та соціологічного вивчення природи конфлікту, пояснює що відображенням у соціально-психологічних дослідженнях, де конфлікт розглядається як щось аномальне, деформовані установки, почуття та стосунки між сторонами. Досліджуючи конфлікт у соціально-психологічному напрямку, можна зауважити, що психологічні механізми усвідомлення доволі суперечливих норм, цінностей, цілей, орієнтацій та груп у спільному діяльнісному процесі й форми взаємодії та розв’язання цих конфліктних, неприємних ситуацій соціальними суб’єктами. У міжособистісному плані вивчатимуться психофізіологічні особливості особистості та характеристики та як вони впливають на виникнення конфлікту, також на динаміку, яку особливо треба відстежувати та зворотний вплив досвіду конфліктних відносин на своєрідне формування особистісних властивостей [33].

Щоб правильно зрозуміти та тлумачити конфлікти, правильно знайти їх сутність та особливості, функції та наслідки, важлива типологізація, іншими словами вичленовування основних типів конфліктів на основі виявлення розходжння та подібності. Ще на допомогу приходять надійні

способи ідентифікації конфліктів за спільністю різних ознак, основних істотних це відмінності та подібності.

Базуючись на класифікації, можна визначити види та різновиди конфліктів. Спосіб розв'язання конфліктів показує, що вони діляться на антагоністичні (насильницькі) та компромісні (ненасильницькі). Щодо перших, їх можна виявити по характеристиці, спосіб розв'язання суперечностей буде досягнутий, якщо зруйнувати всі структури сторін конфлікту або ж відмови сторін крім однієї (ця сторона і вийграє). Компромісні конфлікти мають декілька варіантів вирішення. Таким чином за допомогою зміни цілей, умов взаємодії, термінів або ж зміни учасників, його можна вирішити [26].

Щодо сфер у якому відбуваються конфлікти, учені нараховують чотири з них і тому видів конфлікту також чотири: організаційні, політичні, соціальні, економічні. Розглянемо перший з них, він являє собою наслідок ієрархічних взаємодій. У цьому випадку стається регламентування діяльності особи, застосовуються розподільчі відносини в організації, тобто використовуються посадові інструкції та закріплення функціональних дій за працівником, його прав та обов'язків. Впроваджуються формальні структури управління. Наявності положення про оплату праці, що подекуди стає основним, преміювання співробітників.

Соціальний конфлікт - суперечність у стосунках людей або ж груп людей, що характеризується протилежністю інтересів, цілей тощо. Один з різновидів є соціально-трудові конфлікти у сфері трудової діяльності. Це доволі обширна група конфліктів, останнім часом у нашій країні виникають часті конфлікти цього виду.

Політичний конфлікт - це певне зіткнення з приводу розподілу повноважень та різноманітного роду боротьба за владу.

У свою чергу економічні конфлікти викликані широким спектром конфліктів. Звичайно першооснова є суперечностями між окремими особистостями чи групами людей та економічними інтересами. Іншими

словами це є справжня боротьба за ресурси, пільги, розподіл власності або ж сфери економічного впливу. Хоча слід пам’ятати, що усі види названі конфлікту поширюються на різні рівні управління.

Стратегії вирішення конфлікту є основою поведінки опонента під час розв’язання конфлікту, саме тому К. Томас виділяв п’ять основних видів:

1. Суперництво.
2. Компроміс.
3. Співробітництво.
4. Уникання.
5. Пристосування [26].

Першим чином розглянемо суперництво, ця стратегія націлена на нав’язуванні іншій стороні вигіднішого для себе певного зваженого рішення [35]. У 90% конфліктних ситуаціях використовується саме ця стратегія, бо конфлікт це і є суперництво, протиборство, придушення опонента. Ця стратегія може бути використана та виправдана у випадках: вигідного результату для всіх членів групи, а не тільки для окремої особи чи мікрогрупи. Або ж у випадку очевидної конструктивності пропонується рішення, або буде важливий результат боротьби для тих, хто буде стояти на стороні. Також вагомою ця стратегія буде при відсутності часу на домовленість з опонентом. В екстремальних ситуаціях та в принципових також суперництво актуально та доцільно використовувати, якщо час обмежений та є загроза небезпечним наслідкам.

Компроміс це певне бажання закінчити конфлікт частковими поступками в чомусь принциповому та важливому для сторін [29]. Проявляється він у відмові від якоїсь частини висунутих вимог, що раніше обґоворювалися, також опонент готовий визнати претензії іншої сторони частково обгрунтованими та навіть пробачити. Використання компромісу буде ефективним, якщо між учасниками конфлікту є взаємовиключні інтереси. Також у ситуаціях, якщо опоненти мають у конфлікті рівні можливості в такому разу ця стратегія буде влучною. Звісно, якщо цей

конфлікт зможе задовольнити тимчасовим рішенням або ж стоїть умова все або нічого, то зазвичай обирають піти на компроміс.

Поступку чи пристосування, можна розглянути як вимушеність або ж добровільну відмову від задоволення своїх цілей та потреб, не боротися до останнього, а здати свої позиції [30]. Зазвичай це зробити вкрай тяжко, на це можуть підштовхувати різні ситуації. Вони характеризуються різними мотивами, наприклад тим що опонент зрозумів свою неправоту в данній ситуації конфліктній. Якщо треба зберегти гарні, гармонійні, дружні, любовні стосунки з опонентом, присутня сильна прив'язаність, залежність, то також використовують саме стратегію пристосування [34]. Ще одним показником є несерйозність проблеми що складається, легко відмовитися від своєї позиції, якщо вона для тебе нічого не важить так само як опонент. Часто трапляється у ситуації виходу з конфлікту, що накладається великий збиток, який завдається у процесі, під час боротьби, загроза стає більш серйозною та набуває все більших негативних наслідків. Може тиснути третя сторона та неможливим буде завершити конфлікт без поступок, щоб досягнути бажаного результату.

Уникнення - відхід від рішення, спосіб за допомогою якого можна мінімізувати втрати. Відрізнятися від аналогічної стратегії поводження під час конфлікту, буде лише тим що опонент перейде до неї після невдач у реалізації та просуванні своїх інтересів за допомогою більш активних стратегій. У цьому випадку мова йде про згасання конфліктної ситуації, а не навпаки розпалюванні та розв'язанні. У тривалому конфлікті ця стратегія часто прослідковується, вона є конструктивною, раціональною в даному випадку. Якщо у одного з опонентів зникає бажання та сили, недостатньо часу для розв'язання проблеми, то використовують стратегію уникнення [54]. Якщо опонент хоче виграти час, постають не вирішувальні на даний момент обставини, труднощі у лінії своєї поведінки, потреба у мисленні для подальшого вирішення, потреба у переведенні емоцій, заспокоєнні або ж просто небажання вирішувати конфлікт, це все призводить до використання стратегії уникнення.

Серед усіх вище запропонованих стратегій вирішення конфлікту, найбільш ефективною вважають стратегію співробітництва. Бо саме вона дозволяє опонентам конструктивно обговорити проблему що виникла спокійно. Саме так опоненти можуть розглянути інші сторони не як супротивника або ж ворога, а навпаки союзника, щоб прийняти зважене, для всіх прийнятне рішення [55]. Якщо опоненти відчувають взаємозалежність, то дана стратегія ідеально підійде. Ефективно та доцільно буде використання у ситуаціях, коли дві сторони ігнорують розходження у владі. Якщо постає неупередженість учасників та важливість рішення для обох сторін, використання даної стратегії буде влучним [52].

Звичайно стратегії виходу з конфлікту залежать від різноманітних факторів. Найчастіше, як показує практика та дослідження, вони вказують на особисті риси опонента та на скільки йому був завданий збиток, скільки у нього ресурсів на вирішення конфлікту, статус опонента, наслідки що йдуть після вирішення сформованої ситуації, на скільки вона була проблемною у розв’язуванні та тривалість конфлікту.

Для того щоб дієво розв’язати конфлікт підходить компроміс, він стає найбільш імовірним та влучним, бо робляться кроки на зустріч завершенню конфлікту. Одна зі сторін дозволяє досягнути асиметричної (одна сторона більш поступлива за іншу) або симетричної (сторони будуть робити приблизно однакові взаємні послуги, поступаючися) згоди [52].

М. Фолет американський соціальний психолог у 1942 році вказував на те, що конфлікти слід розв’язувати, а не придушувати. Вона виділяла спосіби: перемогу однієї сторони, інтеграцію та компроміс. Інтеграція - новий вихід з ситуації, при чому виконуються умови двох сторін, жодна не зазнає вагомих втрат. Пізніше це спосіб називають: співробітництво [35].

Основа компромісу, це звичайно поступатися, щоб надалі зблизитися або ж торг. Мінуси компромісу в тому, що суперечка з приводу позиції сторони призведуть до того, що угода буде тривати менше за часом. Можуть погіршуватися стосунки опонентів, через тиск, погрози або припинити спілкування. Якщо понад дві сторіни, торг ускладнюється.

Хоч компроміс у реальному житті доволі часто застосовується, можемо рекомендувати техніку відкритої розмови для досягнення ефективного результату.

Техніка відкритої розмови принцип дії:

1. Повідомити про те, що є запит зупинити конфлікт.
2. Визнавати свої помилки, які були зроблені протягом конфліктної ситуації. Вони є майже в усіх випадках конфліктних.
3. Зробити певної міри поступку для опонента (якщо це буде доцільно, де це можливо) у тому що він головний в цьому конфлікті. В будь-якому конфлікті є незначні речі, якими можна поступитися й це зробити доволі просто. Звичайно, що можна поступатися й в серйозних та вагомих, але не принципових речах.
4. Висловлювати свої бажання, щодо поступок, які необхідно зробити опоненту у конфліктній ситуації. Зазвичай вони є основною ціллю конфлікту.
5. Зважено та спокійно, без емоцій негативних обговорити взаємний обмін поступками (якщо буде необхідно можна їх скорегувати та обговорити детальніше).
6. Якщо все вдалося, дві сторони йдуть на зустріч одне одному, то необхідно зафіксувати, що конфліктну ситуацію вирішено та вичерпано [53].

Стиль співробітництва буде залежати від бажання виконати необхідні дії, доцільно буде використати метод принципових переговорів, які включають у себе відокремлення від проблеми людей. Тобто слід розмежувати стосунки з опонентом та проблему; поставити себе на місце опонента; не потурайте своїм страхам; слід показувати, що ви готові вирішити проблему; будьте твердими у вирішенні конфлікту, але будьте відкритими та м’якими до людей.

Слід бути уважними до інтересів, а не до позиції. Мають бути запитання “чому?” і “чому немає?”, фіксуйте базові інтереси. При цьому шукайте загальні інтереси, поясніть на скільки важливі ваші інтереси при цьому обов’язково визнавайте інтереси опонента частиною проблеми.

Слід запропонувати взаємовигідні варіанти, бо не слід намагатися шукати один єдиний розв'язок проблеми. Відокремлюйте пошуки варіантів їх оцінювання. Постарайтеся розширити коло варіантів вирішення даної проблеми, шукайте вигідне вам положення, але також, щоб це було і вигідно опоненту. Постарайтеся усвідомити чому віддає перевагу інша сторона.

Використовуйте об'єктивні критерії, будьте відкритими до думок інших сторін, не піддавайтеся тиску та маніпуляціям, базуйтеся на своїх принципах. Для кожної частини проблеми використовуйте об'єктивні критерії та справедливі.

Звичайно розв'язати конфлікт за допомогою лише однієї стратегії важче ніж за використанням багатьох з них. Поєднання стратегій визначає як усунути суперечності, що лежать в основі самого конфлікту. Вирішення конфлікту доволі багатоступеневий процес, який складається з:

1. Аналізу та оцінки ситуації яка склалася.
2. Вибору способу розв'язання конфлікту.
3. Сформулювання плану вирішення конфлікту.
4. Реалізації плану вирішення конфлікту.
5. Оцінювання ефективності дій [39].

Для аналітичного етапу характерне збирання інформації та її оцінка з проблемами, якщо об'єкт конфлікту матеріальний, соціальний чи ідеальний. Його можна поділити чи ні, чи можна його замінити. На скільки він буде доступним для обох сторін. Загальні данні про опонента, його психологічні особливості. Які стосунки з керівником, які є можливості підсилити себе. Цілі, позиція, інтереси які є в опонента. Які в нього моральні основи та вимоги, правові засади, які були попередні дії в конфлікті, помилки. У чому збігаються точки зору з опонентом, а де ні. Власна позиція (цінності, цілі, дії в конфлікті, інтереси). Які є права та моральна основа особистих вимог перед опонентом, аргументація. Які помилки були допущені та як їх можна визнати перед опонентом. Які причини призвели до конфліктної ситуації. Яке соціальне середовище або ж ситуація в організації чи соціальній групі. Які

задачі може вирішити організація, які вирішує опонент та як сутність конфлікту при цьому на них впливає. Хто буде підтримкою для опонента. Яка буде реакція у керівника, колективу, підлеглих, колег, родичів, громадськості, якщо вони є в опонента, що вони знають про конфліктну ситуацію що склалася. Вторинна рефлексія (як суб'єкт уявляє, що його опонент сприймає конфліктну ситуацію) [27].

Джерелом інформації зазвичай виступає особисте спостереження, бесіди і т.д. Проаналізувавши конфліктну ситуацію, опоненти можуть спрогнозувати різноманітні варіанти вирішення конфлікту й визначити відповідні ходи розв'язання, посилаючися на свої інтереси. Прогнозується зазвичай: найбільш сприятливий та найменш сприятливий розвиток подій, як можна усунути суперечності. Та що зміниться, якщо припинити активно вести конфлікт, а перейти на пасивну форму.

Слід зазначити, що важливо буде повизначати критерії, як саме конфлікт може бути вичерпаним. До уваги, в цей момент має бути згода двох сторін, це і правові норми, моральні принципи, прецеденти вирішення аналогічних проблем у минулому, думка авторитетів для сторін та навіть традиції.

Якщо ж обраний план дій, то його слід дотримуватися, цей спосіб допоможе розв'язати проблему. Якщо буде необхідність, то виробляється корекція раніше, можуть висуватися альтернативи або ж повертатися до обговорення. Можуть висуватися все нові та нові аргументи. І необхідний час для обговорення додаткових поступок чи навіть слід звертатися до третьої сторони.

Контроль ефективності своїх власних дій передбачає критично відповідати собі на поставлені питання: "для чого я це роблю зараз?", "чого я хочу досягнути?", "у чому з'являються труднощі у реалізації наміченого шляху?", "чи справедливі мої дії?", "що треба зробити, щоб почати розв'язування конфлікту?" та інші.

Після завершення конфлікту слід проаналізувати свої помилки, які були допущені в ході складної ситуації, що у власній поведінці було недоречно. Узагальнити та закріпити отриманні знання та досвід вирішення проблеми, після чого спробувати нормалізувати стосунки з опонентом. Спробувати зняти напругу та дискомфорт, якщо він виник між іншими людьми. Обов'язково спробувати мінімізувати негативні наслідки конфлікту задля покращення власного стану, поведінки та діяльності.

Оцінити результативність та ефективність дій з розв'язання конфлікту можна за допомогою критеріїв:

1. Припинення протидії.
2. Усунення травмуючих факторів.
3. Досягнення мети однією зі сторін конфлікту.
4. Зміна позиції індивіда.
5. Формування навичок активної поведінки індивіда в аналогічних ситуаціях у майбутньому.
6. Задоволеність сторін результатами [52].

Критеріями конструктивного та ефективного розв'язання конфлікту є зазвичай міра усунення усіх суперечностей між опонентами, які лежать в першооснові конфліктної ситуації. Та також, перемога опонента що правий та має рацію.

Важливо підкреслити, що у процесі вирішення конфлікту знайшовся спосіб розв'язання проблеми, чим швидше подолають суперечності, тим буде більше шансів для нормалізації стосунків учасників. Та буде зменшуватися ймовірність того, що конфлікт буде зростати і становити нове протиборство.

Вагомим є перемога тієї сторони, яка має рацію. Справедливість має перемогти, істинна позначається позитивно на соціально-психологічному кліматі, для того аби надалі була ефективна діяльність, якісна взаємодія. Це служить прикладом для тих осіб, які з моральної або ж правової сторони хочуть прагнути досягнути мети за допомогою конфлікту.

2.2. Психологічні особливості підліткового віку

Підлітковий вік вважається першим, який переходить від дитинства до зрілості або ж дорослості. Усі якісні зміни, що відбуваються в емоційній сфері та інтелектуальній сфері особистості підлітка (нерівномірний та вкрай інтенсивний ріст та розвиток організму, особистісні новоутворення та інше), створюють новітній рівень його самосвідомості та його різноманітного роду потреби у самоствердженні, що є ключовим моментом [3]. Також, рівноправному і довірливому спілкуванні з однолітками та дорослими людьми. Щодо інтенсивності статевого розвитку, то це зумовлює виникнення статевого потягу і на пряму пов’язане з ним переживання та цікавість [2].

Саме тому, слід виділити цю вікову категорію до особливих соціально-психологічних й демографічних груп з певною присутньою особливою характеристикою, певними нормами, настановами, цілями, цінностями та манерами поведінки, що саме і будують цю доволі специфічну субкультуру.

На сьогодні вкрай важко точно назвати вікові межі підліткового віку. Приблизним визначенням є з 11-12 років до 14-15 років. Цей вік характризує середній шкільний вік, період з 5-го до 9-го класу [28]. Саме цей віковий період славиться суперечливими змінами, їх ще називають критичними або перехідними. Своєю чергою це зумовлено тим, що якісні зміни пов’язані з повною зміною попередніх позицій, стосунків та особливостей активності від дитини. Зазвичай батьки не можуть очікувати таку різку зміну, як і оточуючі люди. Тому цей процес має стрибкоподібний або ж бурхливий характер [48]. Виникають складнощі у вихованні, розумінні підлітка й він перестає бути слухняним, а робить те, що вважає потрібним. Перестає підкорюватися батькам та дорослим людям, для нього зникає певна довіра та авторитетність. Можливий навіть опір до дорослих, різного роду протести, що характеризує впертість, негативізм, грубість та замкнутість у собі.

Підлітковий вік характеризується швидким та нерівномірним ростом та розвитком організму [4]. Починає твердішати скелет, вдосконалюється

м’язова система, але простежується нерівномірність розвитку кровоносних судин та серця й посилюється діяльність залоз внутрішньої секреції [6]. Часто це може викликати тимчасові розлади кровообігу або навіть підвищити тиск, серцева діяльність у цьому випадку напружена. Все це впливає на пряму на підлітка, тому звідси можна простежити нервозність, він доволі швидко стомлюється, можна простежти підвищене серцебиття або запаморочення у голові [4]. Таким чином, нервова система ще не до кінця готова витримувати сильні подразники, так вона це сигналізує.

Підлітковий вік характеризується специфічними новоутвореннями: почуттям дорослості, потреба у самоствердженні [1].

Основне соціальне середовище підлітка - школа, зовнішні умови вкрай тісно пов’язані з внутрішніми, саме тому слід детальніше розібратися з цим питанням [7]. Базуючись на тому, що у підлітків вище рівень психологічного та особистісного розвитку, порівняно з молодшим шкільним віком, то відбувається повноцінна зміна докорінна у мотивації підлітка. Саме на цьому етапі у дитини виникає цілий комплекс потреб, щоб знайти вигідне місце у групі з ровесниками, вийти та за межами школи приєднатися до діяльності та життя дорослих.

Таким чином, соціальна ситуація розвитку підлітка характеризується появою нової системи стосунків у спілкуванні з дорослими та ровесниками та опануванні нових соціальних функцій [8].

У школі це проявляється у налагоджувані стосунків з багатьма вчителями, при цьому підлітки мають враховувати їх особистісні якості та суперечливі вимоги, це робить підлітків більш самостійними, як зазначають дослідники [7]. При проведенні навчально-виховної роботи, слід враховувати важливість для поведінки та діяльності підлітків - думки однолітків.

Попри все, соціальна ситуація розвитку підлітка особливо залежна від сімейної атмосфери та взаємодії, довірливих, відкритих стосунків [12]. Якщо ж сім’я підтримує підлітка, він активно набуває соціальний досвід. Бо основним чинником розвитку є особиста соціальна активність підлітка, щоб

засвоїти важливі зразки поведінки, цінності, щоб надалі будувати гармонійні стосунки з оточуючим світом. Якщо підлітки включаються у різноманітного роду суспільно корисної діяльності, то це допомагає у розширенні сфери спілкування та отримання нового досвіду та моральних принципів.

У підлітковому віці провідними видами діяльності є міжособистісне спілкування з дорослими та ровесниками, суспільно корисна праця і навчання, що позитивно позначається на розвитку психіки та особистості загалом [1].

Міжособистісне спілкування реалізується через спілкування з ровесниками та дорослими людьми. Навіть тут є відмінності, бо у спілкування з першими підліток випробовує себе в особистісній сфері, то у спілкуванні з дорослими підліток схильний наслідувати та засвоювати суспільно значущі критерії оцінок та мотиви поведінки, як аналізувати навколишній світ, як поводити себе у соціумі. Й у спілкуванні з дорослими підліток завжди знаходиться на рівні молодшого, дитини, тому не всі морально-етичні норми засвоюються повністю. Щодо стосунків із ровесниками, можна побачити, що підліток стає на позицію рівноправства.

Підліток прагне зрозуміти, що це і як це бути дорослим. Тому уважно спостерігає за діями та проводить паралелі між своїми вчинками та вчинками дорослих. Діти дуже гостро ставляться до критики в їхню сторону, особливо якщо це помилкові твердження, але якщо дорослі признають свою провину та щиро вибачаться, то підлітки пробачають.

У цей період набагато важливішими та авторитетнішими виступають однолітки, бо саме з ними більшу частину часу поводять підлітки. Важливо заслужити повагу та визнання, для цього треба відповідати очікуванням, що не завжди високоморальні. Постає нова шкала оцінювання, відбувається переоцінка цінностей, з’являються нові морально-етичні вимоги. Таким чином самосвідомість дитини змінюється та набуває нового рівня розвитку. З’являються нові вимоги не тільки до однолітків, але й для себе [49]. Підліток цінує у товаришах: активність громадську позицію, принциповість,

доброзичливість, чесність, щирість, силу, а дуже негативно ставиться до: брехні, хвалькуватості, зверхності.

Щодо навчання підлітка, бо школа є невід'ємною частиною життя, то дитина починає надавати перевагу тим видам діяльності, які в її очах робить більш дорослою та в очах оточуючих. Найчастіше фаворитами стає самостійна робота на уроці, складний навчальний матеріал, можливість самостійно організовувати свою пізнавальну діяльність за межами школи [1]. На практиці видно, що підліткові не вдається реалізувати нові форми навчальної діяльності, бо він ще не володіє на достатньому рівні способами їх виконання. У свою чергу на допомогу приходить вчитель, усіляко підтримуючи і стимулюючи пізнавальні інтереси та цікавість до нового.

Новоутвореннями підліткового віку є почуття дорослості, що є процесом готовності дитини до нового життя у суспільстві, передбачається засвоєння суспільних вимог до особистості та діяльності й стосунків й поведінки дорослих [40]. Перші ознаки можуть проявлятися раптово, тому для ефективності виховання, батькам слід бути обізнаними. Дитина бачить та відчуває зміни у своєму фізичному та статевому розвитку. Виникає специфічне ставлення до себе, заперечення, що він більше не дитина. Намагання реалізувати потребу в утвердженні позиції дорослої людини, але при цьому відсутність психічних можливостей стає перепоною на шляху до засвоєння цілі й таким чином це є однією з основних суперечностей цього віку, розв'язання якої стимулюватиме подальший розвиток.

З прагненням підлітка швидше стати дорослим пов'язана провідна для нього потреба в самостійності і незалежності [1]. Адже постає важливий вибір обрати майбутню професію, з'являються нові ідеали, що веде за собою прагнення бути на когось схожим, набувати особливих рис характеру, моральні переконання.

Одночасно посилюється негативізм, що стосується будь-яких вимог дорослих, яскраво виражені стають ознаки емансипації, показувати свою незалежність за різних умов. Підлітки бояться показати та проявити свою

слабкість при виконанні обов'язків, щоб не викликати осуд та насмішки, що підвищить невпевненість у собі, що дуже болісно для підлітка [6]. Саме тому інколи діти поводяться зухвало, якщо перед ними постає завдання, виконати яке на достатній рівень вони не можуть.

Потреба підлітка у самоствердженні дуже виражена та сильна, задля визнання серед однолітків, дитина готова навіть поступатися своїми принципами та поглядами, робити вчинки, що суперечать навіть моральним принципам. Найбільша трагедія - втратити гідність та честь перед друзями. Суттєву критику підліток може сприймати лише на одинці з дорослим.

Існують різні форми самоствердження підлітка, зовнішнє наслідування дорослих (шкідливі звички, особливості поведінки), також є позитивні форми самоствердження: заняття спортом, виконання суспільно корисних справ, участь у гуртках і т.д.

Самоствердження молодших підлітків проявляється у гідному ставлені групи до нього. У старшого підлітка також це є важливим пунктом, але ще й додається прагнення утвердитися у власних очах, а не в очах оточуючих.

Доволі активний розвиток психіки підлітка підштовхує на суттєві зміни у спонукальній сфері його особистості, це проявляється у формуванні нової внутрішньої позиції й виникненні нових цікавостей, особливих потреб (подолати у своїй самореалізації межі школи та дорослого життя) [28]. Якщо усі переживання акцентовані лише на шкільному житті, то це може свідчити про неготовність переходу на новий віковий етап. Однією з вікових особливостей цього періоду є нестійкість мотивації [2].

У старшому підлітковому віці переважає особистісний мотив - бути не гіршим за інших, не втратити своє Я, що свідчить про наявність гідності. Для спонукальної сфери особливим є перехід від дотримання зовнішніх вимог щодо моральної поведінки до особистісної активності, яка спирається на власні норми, ідеали, наміри, цілі [1].

Основа мотивації - цінності, не дивлячись на те, що система ціннісних орієнтацій формується, все одно переглядаються вже сформовані та навіть

змінюються. З віком ціннісні орієнтації дітей ускладнюються, стають більш незалежними, ліберальними. Вплив референтної групи не призводить до суттєвих змін [8]. Наприклад самопожертва та допомога втрачають своє велике значення, актуальними у підлітковому віці стають: авторитет, соціальний статус, самостійність, зовнішній вигляд. Світогляд стає основним мотивом та регулятором поведінки, але й він ще не до кінця розвинутий, тому ця нестійкість може під впливом негативних обставин, зовнішніх чинників, невдач проявитися.

Той інтенсивний розвиток свідомості підлітка, що може проявлятися у формуванні особистісної рефлексії або самооцінки, або ж критичності та у виникнені потреби до набуття нової інформації, часто породжують певні сумніви у набутому досвіді та поведінці дорослих та переоцінки цінностей та розв’язання світоглядних завдань, але є проблема у недостатності особистого досвіду, знань та здібностей, які дуже необхідні. Дивлячись на ситуацію, вирішенням є порада дорослого, допомога та співучасть. Це необхідно для формування світогляду підлітка та основи для його переконань (усвідомлених потреб), що спонукають до дії відповідно ціннісних орієнтацій.

Підлітковий вік характеризується нерівномірним розвитком когнітивного та емоційного компоненту переконань та не достатньою узгодженостю, це ж у свою чергу негативно впливає на поведінку. Треба дбати про розвиток кожного компонента переконань та зміцнювати їх [49].

Інтереси (форма вияву пізнавальної потреби) є вкрай важливим показником розвитку мотиваційної сфери підлітка, саме вони показують спрямованість та інтелектуальну, емоційну активність особистості.

У підлітковому віці можна побачити етапи розвитку інтересів:

1. Поява нових захоплень.
2. Становлення нових інтересів.

Більшість захоплень розвивають особистість підлітка, бо задовільняють потребу в пізнанні та допомагають вироблять корисні звички.

Для підлітків характерна полярність психіки, а саме:

1. Потреба в спілкуванні, що змінюється бажанням бути на самоті.
2. Цілеспрямованість, імпульсивність і наполегливість.
3. Невимушена поведінка, може поєднатись зі сором’язливістю.
4. Нестійкість може змінитись апатією, відсутністю прагнути чогось або щось робити.
5. Підвищена самовпевненість, безапеляційність у судженнях швидко змінюється вразливістю й невпевненістю в собі та своїх силах.
6. А ніжність, привітливість буває на фоні з жорстокістю.
7. Романтичний настрій межує зі цинізмом та розважливістю [6].

2.3. Вплив емоційного інтелекту на стратегії вирішення конфліктів у підлітковому віці

Проведені дослідження показують, що рівень емоційного інтелекту на пряму впливає на вибір стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях, які складаються в повсягденному житті. Особи, які володіють високим рівнем емоційного інтелекту, частіше можуть застосовувати компроміс та співпрацю. Це буде сприяти ефективності у вирішені проблеми. Низький рівень емоційного інтелекту призводить до стратегій уникнення, кокнуренцію та суперечності або ж поступкам, це у свою чергу призводить до відчуття незадоволеності та до подальших конфліктів.

Процеси саморегуляції дозволять більше контролювати імпульсивні реакції на ситуації, які можуть складатися. Для того, щоб більше розуміти почуття опонента, слід розвивати емпатію, вона допоможе у знаходженні оптимального рішення у конфлікті. Соціальні навички стануть у нагоді ефективної комунікації при цьому уникаючи ескалації конфлікту [5].

Особливо у підлітковому віці конфліктність зростає та виникають через вікові особливості розвитку дитини, а саме через: прагнення до самостійності, соціальний вплив однолітків, емоційну нестабільність тощо [26]. Якщо ж

підліток володіє високим рівнем емоційного інтелекту, то вони більше уникають деструктивних ситуацій, ніж підлітки з низьким емоційним інтелектом, які асоціюються з агресивною поведінкою, що напряму впливає на соціальну адаптацію.

Розвивати емоційний інтелект можливо через різноманітного роду, спеціалізовані тренінги, навчальні програми, які допоможуть та продемонструють наслідки деструктивної поведінки та переваги розвиненого емоційного інтелекту. Психологічний супровід посприяє формуванню нових навичок ефективного вирішення конфліктів та покращенню, розвиток міжособистісних відносин [10].

Важливо зазначити, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє також і гнучкості мислення, це у свою чергу дозволяє підліткам оцінити конфліктну ситуацію з різних боків, уникаючи жорсткі судження і знайти нестандартні підходи до вирішення суперечностей, які вже з'явилися [57]. Такі підлітки будуть швидше адаптовуватися до змін, які будуть виникати. Також, краще усвідомлювати свої особисті межі та також, що є вкрай важливо, межі інших людей. Це все у свою чергу призводить до того, що зменшується ризик ескалації конфлікту. Та має багато позитивних сторін.

У свою чергу низький рівень емоційного інтелекту, зазвичай призводить до недостатньої рефлексії, щодо своїх особистих переживань, емоцій, почуттів та так само й інших людей. Це викликає певні труднощі у спілкуванні та знжує рівень довіри між учасниками конфліктної ситуації. У такому випадку, підлітки будуть вдаватися до крайньої міри, а саме до пасивності чи агресивності. У такому разі вони не будуть пригнути знайти взаємовигідне рішення ситуації.

Потрібно підкреслити, те як рівен емоційного інтелекту впливає на вміння та здатність емоційної саморегуляції, яка відіграє надважливу роль у стресових або ж конфліктних ситуаціях [15].

Підлітки з високим рівнем емоційного інтелекту здатні більш усвідомлено та ефективніше керувати власним емоційним станом, емоціями,

це також допомагає знизити напругу у важких ситуаціях, наприклад під час суперечок і посприяти конструктивному діалогу. Це формує більш стійкі соціальні зв’язки, що будуть грунтуватися на розумінні та взаємоповазі.

Емоційний інтелект, також визначає стійкість до маніпуляцій у соціальній взаємодії, що є одним із вирішальних факторів [56]. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту вміють краще розпізнавати різноманітні тактики маніпулювання, наприклад: тиск, шантаж. У підлітків це частіше можна зустріти зі сторони однолітків. Це дозволить захистити власні кордони та без вкрай важливої необхідності вдатися до конфронтації або ж агресії. Особистості з низьким рівнем емоційного інтелекту тільки ще більше піддаються негативному впливу, а це підвищує ризик конфліктних ситуацій. Слід звернути увагу, що у підлітків може підвищуватися ризик саме у середовищі з однолітками.

Ще один важливий аспект - це зв’язок емоційного інтелекту з рівнем фрустраційної толерантності. Особистості у яких добре розвинутий емоційний інтелект легше будуть переносити невдачі та непорозуміння, які складаються. Вони також менше схильні до імпульсивних та руйнівних реакцій у конфліктах. Низький рівен емоційного інтелекту пов’язаний з швидким виникненням почуття безпорадності, що спонукає людей, особливо підлітків уникати конфліктних ситуацій, замість того, щоб активно їх вирішувати [20].

Емоційний інтелект, відіграє важливу роль у попереджені конфліктів. Бо ті навички розуміння своїх власних емоцій, почуттів та також інших людей, часто вчасно допомагає розпізнати потенційні джерела напруги та налаштовують на регулювання їх ще до відкритої конфронтації [17]. Саме тому підлітки вміють коректно висловлювати свої емоції та потреби, вони будуть рідше потрапляти у затяжні конфлікти, бо їх комунікативні навички більше сприяють ефективному вирішенню та розв’язанню непорозумінь, що склалися, ще на початкових стадіях.

Рівень емоційного інтелекту впливає безпосередньо і на якість міжособистісних відносин між підлітками. Партнерські та дружні взаємостосунки будуються на емпатії, вмінні слухати та вислуховувати, вмінні чути та підтримати, знаходити компроміси. Ці стосунки є міцними та менш схильними до руйнування через непорозуміння та конфлікти. З іншої сторони, слабкі та нерозвинуті навички емоційної регуляції стають причиною частих непорозумінь, сварок, які ускладнюють процес соціальної адаптації підлітків у колективі [18].

Якщо підліткам розвивати емоційний інтелект, то це не тільки буде сприяти конструктивному вирішенню конфліктів, а також допоможе сформувати здорове соціальне середовище. У цьому середовищі підліток буде почуватися комфортно, впевнено, краще розуміти та усвідомлювати ситуації та вчинки. Це у свою чергу знижує рівень міжособистісної напруги та сприяє гармонійному розвитку в колективі та в цілому по життю.

Важливо зауважити, що вплив емоційного інтелекту на стратегії вирішення конфліктів є зв’язком з рівнем стресостійкості, на який можна повпливати. Люди, що мають високий рівень емоційного інтелекту, більше схильні до швидкого контролювання своїх емоцій та заспокоєння, після ситуацій з високою напругою. Це допоможе мислити раціонально та обрати влучну стратегію вирішення конфлікту та обрати конструктивні методи. Також, це запобігає імпульсивності у виборі (агресії, різкі відповіді чи образи).

Підлітки, що мають низький рівень емоційного інтелекту, сильніше піддаються стресовим обставинам, це зазвичай призводить до замикання в собі, відходу від спілкування з оточуючими або навпаки до емоційного вибуху. Ці реакції, зазвичай заважають продуктивності у діалозі та лише погіршують ситуацію яка склалася. Таким чином конфлікт затягується [9].

Роль рефлексії - ключовий аспект у виборі стратегії вирішення конфлікту [23]. Емоційний інтелект, наштовхує на аналіз ситуації після того, як конфлікт відійшов на другий план. Допомагає усвідомити які почуття були

всередині, що саме спричинило суперечку, як можна було зробити інакше. Цей підхід допомагає зменшити відсоток повторюваності подібних конфліктів у майбутньому. Підлітки вчаться на власному досвіді та розкривають навички до саморегуляції.

Ті, хто можуть правильно та вчасно висловити свої емоції, зазвичай, як показує практика не накопичують негатив. Це одразу зводить до мінімуму раптові вибухи негативних емоцій та агресії. Тому емоційний інтелект допомагає у запобіганні ескалації конфлікту. Добре розвинутий емоційний інтелект показує високий рівень та розвинуті навички асертивності (вміння висловити свою думку та почуття чітко та без агресії оточуючим). Так можна домовлятися ефективніше та відстоювати свої кордони не дивлячись на конфліктність [36].

Емоційний інтелект впливає на здатність до примирення та відновлення відносин після конфлікту. Саме тому, розвинуті навички допомагають знайти компроміс, вибачитися та визнати свої помилки перед опонентом та зберегти гармонійні стосунки. Якщо ж емоційний інтелект не розвинутий, то в такому разі особистість буде часто ображатися, не зможе визнавати свою провину, свої помилки, буде уникати відповідальності та відновлення комунікації. Це зазвичай призводить до тривалого, затяжного конфлікту та розриву стосунків.

У емоційного інтелекту багатовимірна роль у процесі вирішення конфліктів. Він не тільки визначає вибір конкретної стратегії, а також впливає на вміння та здатність керувати власними емоціями, уникати ескалації конфлікту, аналізувати ситуацію та зберегти у подальшому відносини з опонентом. Саме тому слід розвивати емоційний інтелект. У підлітковому віці це дуже важливе завдання для психологічного здоров’я особистості та для гармонії внутрішньої та у зовнішньому соціальному середовищі.

Окрім безпосереднього впливу на стратегії вирішення конфліктів, емоційний інтелект також визначає рівень впевненості у власних силах під час конкретних взаємодій з оточуючими. Розвинутий емоційний інтелект покращить контроль над емоціями, буде підвищувати відчуття внутрішньої

стійкості. Це дозволить відкрито висловлювати власну думку й не боятися конфронтації.

Сприйняття конфліктної ситуації залежить від емоційного інтелекту, бо люди з високим рівнем EI схильні розглядати конфліктну ситуацію не як загрозу, що постала перед ними, а як можливість у розвитку та зростанні. Розвиток відбувається у взаєморозумінні та вдосконалені комунікативних навичок особистості. Також люди з високим рівнем емоційного інтелекту можуть вдало та ефективно аналізувати різні точки зору, це допоможе у знаходженні компромісу та приймати креативні рішення, що будуть задовільняти усі сторони. Якщо подивитися в іншу сторону, то низький емоційний інтелект призводить до того, що особистість буде сприймати конфлікт, як ситуацію у якій є лише переможці та переможені. Це змушує їх та наштовхує поводитися вороже та агресивно або ж взагалі уникати конфлікту, не вирішуючи його суті [32].

Емоційний інтелект впливає також на тривалість та результативність конфліктів. Швидше будуть вирішувати особи з високим рівнем EI, через здатність своєчасно визначити причини суперечки та спокійно все обговорити, знайти спільне рішення. Також вони повертаються до минулих конфліктів і не зберігають образи, це дозволяє підтримувати довготривалі та гармонійні стосунки з оточуючими.

Навички активного слухання є ще одним важливим фактором, які є невід'ємною частиною емоційного інтелекту [34]. Особистості з розвиненою навичкою вміють уважно слухати співрозмовника та давати йому можливість поділитися своїм особистим поглядом у непорозуміннях [37]. Це зазвичай знижує рівень емоційної напруги в конфлікті та сприяє взаєморозумінню та підвищує значно шанси на конструктивне вирішення суперечки.

Рівень адаптивності у конфлікті на пряму пов'язаний з емоційним інтелектом. Гнучкість мислення дозволяє підліткам та дорослим знайти різні варіанти та підходи до однієї суперечки. Розглянути проблему з інших сторін, з різних ракурсів та віднайти оптимальне рішення [38]. Високий рівень

емоційного інтелекту призводить до експериментів зі стратегіями вирішення конфліктів. Адаптовуючи свою поведінку в залежності до контекстів. Низький емоційний інтелект призводить до використання однакових, шаблонних та не завжди ефективних моделей реагування.

Емоційний інтелект сприяє розвитку відповідальності за свої слова та дії у конфліктах. Не виправдовувати дії емоційним станом [56].

Розвиток мирних навичок є основою емоційного інтелекту. Саме тому, особистості з високим рівнем EI не лише ефективно вирішують власні конфліктні ситуації, а й можуть допомогти іншим сторонам знаходити компроміс. Вони здатні виступати медіатором, які вміють вислухати обидві сторони та відзнайти сильні точки дотику та сприяти налагоджуванню конструктивного діалогу [39]. Це дуже важливо у шкільному середовищі, де існують багато конфліктів між однолітками.

РОЗДІЛ 3
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖУВАННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ ПІДЛІТКІВ

3.1. Аналіз методик дослідження

Для реалізації постановлених у дослідженні завдань та перевірки піпотези, було обрано дві психодіагностичні методики. Вони дозволять вивчити рівень емоційного інтелекту підлітків й також особливості їхньої поведінки у конфліктних ситуаціях. Однією з них є методика діагностики емоційного інтелекту, розроблена Н. Холлом, яка відповідає сучасним уявленням про структуру емоційної компетентності особистості.

Методика була створена американським психологом Ніколасом Холлом на основі моделі емоційного інтелекту, запропонованої Рувеном Бар-Оном. Ця модель розглядає емоційний інтелект як комплексну систему емоційних і соціальних компетентностей, які впливають на здатність людини розуміти себе й інших, будувати ефективні взаємини, адаптуватися до змін та конструктивно вирішувати життєві завдання.

Методика Н. Холла охоплює п'ять ключових компонентів емоційного інтелекту:

Емоційна обізнаність — здатність усвідомлювати власні емоції, розуміти їх природу, джерела виникнення та вплив на поведінку. Також до цієї складової належить здатність розпізнавати емоційний стан інших людей.

Емоційне управління — уміння ефективно контролювати власні емоції, регулювати негативні переживання (таких як гнів, тривога, розчарування) та забезпечувати внутрішню стабільність. Це є важливим у ситуаціях соціальної взаємодії, особливо конфліктних.

Самомотивація — внутрішня здатність людини спонукати себе до досягнення цілей, зберігати наполегливість у складних ситуаціях, підтримувати позитивне мислення та оптимізм.

Емпатія — здатність розуміти та враховувати емоційні стани, потреби та переживання інших людей. Високий рівень емпатії є необхідною умовою ефективної міжособистісної комунікації та сприяє зниженню конфліктності.

Розпізнавання емоцій інших людей — вміння інтерпретувати невербальні сигнали (жести, міміка, інтонація) та будувати взаємодію з урахуванням емоційного стану співрозмовника.

Структура методики складається з 30 тверджень, кожне з яких респондент має оцінити за допомогою шкали. На основі відповідей визначається рівень сформованості кожної з п’яти компонент емоційного інтелекту. Обчислення результатів дає змогу охарактеризувати загальний рівень емоційного інтелекту як низький, середній або високий. Така класифікація дозволяє досліднику не лише кількісно оцінити розвиток емоційного інтелекту, а й виявити сильні та слабкі сторони емоційної компетентності досліджуваного.

Методика Н. Холла є валідною та надійною, її багаторазово адаптовано і перевірено у різних культурах, у тому числі в українському науково-практичному контексті. Вона широко застосовується в психологічній діагностиці дітей, підлітків і дорослих. Основною перевагою методики є її здатність виявити не лише загальний рівень емоційного інтелекту, а й детальну картину щодо кожної складової, що дає змогу глибше аналізувати індивідуально-психологічні особливості респондентів.

Особливої значущості ця методика набуває при роботі з підлітками. Саме у цьому віці емоційна сфера переживає глибокі трансформації, пов’язані як з біологічними змінами, так і з соціальними викликами (пошук себе, налагодження стосунків, перші конфлікти тощо). Вивчення емоційного інтелекту дозволяє не тільки діагностувати рівень адаптації підлітків до цих змін, а й прогнозувати їхні стратегії взаємодії у соціальних ситуаціях, зокрема — у конфліктах.

Для вивчення стратегій вирішення конфліктів у підлітковому віці було обрано методику Кеннета Томаса і Ральфа Кілмена, яка є однією з

найвідоміших і найчастіше використовуваних у психологічній практиці для оцінки поведінки особистості в конфліктних ситуаціях. Вона базується на двох основних параметрах: ступені кооперації (співпраці) та ступені наполегливості (відстоювання власних інтересів).

Методика передбачає виявлення домінуючого стилю поведінки у конфліктній ситуації з-поміж п’яти можливих:

Конкуренція (суперництво) — високий рівень наполегливості при низькому рівні кооперації. Особа орієнтована на досягнення власних цілей будь-якою ціною, навіть на шкоду інтересам інших. Така стратегія може бути ефективною в умовах, коли потрібно приймати швидкі рішення або захищати важливі принципи, проте в міжособистісних відносинах часто призводить до ескалації конфлікту.

Співпраця — висока наполегливість у поєднанні з високою кооперацією. Це конструктивна стратегія, яка передбачає активне пошук взаємовигідного рішення, враховуючи інтереси всіх сторін. Успішно використовується, коли обидві сторони готові до діалогу та мають достатній рівень емоційного інтелекту.

Компроміс — середній рівень як наполегливості, так і кооперації. Характеризується взаємними поступками, завдяки яким сторони досягають часткового задоволення своїх інтересів. Компроміс є однією з найпоширеніших стратегій, особливо у підлітковому середовищі, де потреба в самоствердженні поєднується з бажанням зберігати стосунки.

Уникнення — низька наполегливість і низька кооперація. Людина уникає вирішення конфлікту, відкладає його або намагається ігнорувати проблему. Така стратегія може бути тимчасово доцільною в умовах, коли конфлікт не є суттєвим, але у тривалій перспективі вона ускладнює вирішення ситуації та може призвести до зростання напруження.

Пристосування — низький рівень наполегливості при високому рівні кооперації. Особа готова поступитися власними інтересами заради збереження стосунків або задоволення потреб іншої сторони. Така стратегія

притаманна людям із високим рівнем емпатії, але в разі систематичного застосування може призвести до внутрішньої напруги та зниження самооцінки.

Методика Томаса-Кілмена складається з 30 пар тверджень, що описують поведінку у конфліктних ситуаціях. Респондент має обрати той варіант, який найбільше відповідає його типовій реакції. Після опрацювання відповідей підраховується кількість балів за кожною зі стратегій, що дозволяє виявити домінуючий стиль конфліктної поведінки та сформувати загальне уявлення про конфліктну компетентність особистості.

Вибір цієї методики зумовлений її відповідністю меті дослідження, а також її адаптованістю до роботи з підлітками. У цьому віці формуються індивідуальні стилі соціальної взаємодії, відбувається пошук власного "Я", з’являється здатність до рефлексії та аналізу взаємин з оточенням. Методика дозволяє визначити, яким чином підліток зазвичай поводиться у ситуаціях конфлікту, чи здатний він до конструктивної взаємодії, чи схильний до агресивного або пасивного реагування.

Крім того, результати, отримані за допомогою цього інструменту, можна ефективно поєднувати з даними про рівень емоційного інтелекту, що дає змогу виявити закономірності у виборі конфліктних стратегій залежно від рівня розвитку емоційної компетентності.

3.2. Результати емпіричного дослідження

З метою перевірки гіпотези було проведено емпіричне дослідження, яке охоплювало вивчення рівня емоційного інтелекту та стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях у підлітків. У цьому дослідженні прийняло участь 20 підлітків, віком від 15 до 16 років. Для дослідження було використано методику Н. Холла для діагностики емоційного інтелекту та опитувальник Томаса-Кілмена для виявлення домінантного стилю поведінки в конфлікті.

За методикою Н. Холла, яка дозволяє визначити рівень розвитку емоційного інтелекту. Оцінювання здійснювалося за п’ятьма шкалами: емоційна обізнаність, емоційне управління, самомотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших. Загальна сума балів визначає рівень емоційного інтелекту як низький, середній або високий (табл. 3.1)

Таблиця 3.1

Рівні емоційного інтелекту підлітків за методикою Н. Холла

№	Рівень емоційного інтелекту	Частка респондентів (%)
1	Високий	30%
2	Середній	70%
3	Низький	0%

Проаналізувавши результати дослідження виявлено, що високий рівень емоційного інтелекту в 30% підлітків. Ці учасники демонструють розвинуту здатність до емоційного інтелекту, самоспостереження, усвідомлення власних переживань, адекватного управління емоційним станом, а також високий рівень емпатії. Вони здатні до більш адаптивної поведінки в ситуаціях з емоційним напруженням. До того ж краще взаємодіють з однолітками, демонструють емоційну гнучкість та чутливість до емоцій оточуючих. Такі підлітки більш соціалізовані та соціально зрілі, що впливає ефективнішому вирішенню міжособистісних конфліктів.

Середній рівень емоційного інтелекту зафіксовано у 70% опитаних. Це складає найбільшу частину вибірки та характеризує достатнім рівнем емоційної компетентності: підлітки переважно можуть розпізнати свої власні емоції та інших людей, хоча це буває складно зробити. Є труднощі у контролі за емоційними реакціями або ж у виявленні послідовності у саморегуляції. Середній рівень свідчить про те, що є потенціал до розвитку емоційного інтелекту, особливо за умови психоосвітньої чи корекційної роботи.

Низький рівень емоційного інтелекту не виявлено (0%). Це свідчить про загальну сформованість базових емоційних навичок серед підлітків, які брали участь у дослідженні, а також про відсутність виражених труднощів у емоційній сфері у вибірці.

Аналізуючи середні значення, виявлено що за шкалою розпізнавання емоцій інших (3,80), це свідчить на достатню чутливість до емоційного стану оточення серед опитаних. Найнижчими середніми балами є шкала емоційної обізнаності та самомотивації (по 3,25), це може свідчити про необхідність більшої уваги до розвитку внутрішньої рефлексії та емоційної ініціативи у підлітків.

З метою виявлення домінантних стратегій вирішення міжособистісних конфліктів у підлітковому віці було використано методику К. Томаса - Р. Кілмена. Ця методика дає змогу визначити переважаючі стилі поведінки особистості в конфліктних ситуаціях: співпраця, компроміс, уникнення, пристосування та суперництво.

У таблиці 3.2, нижче подано результати опитування учасників дослідження, які ілюструють рівень вираженості кожної зі стратегій у кожного респондента, а також зазначено їхню домінантну стратегію.

Таблиця 3.2

Домінантні стратегії поведінки у конфлікті за методикою Томаса-Кілмена

№	Домінантна стратегія поведінки	Частка респондентів (%)
1	Співпраця	25%
2	Компроміс	20%
3	Уникнення	20%
4	Пристосування	20%
5	Суперництво	15%

Аналізуючи результати дослідження стилів поведінки у конфліктних ситуаціях за методикою Томаса-Кілмена, можна відмітити, що домінантна стратегія “співпраця” виявлена у 25% опитаних. Ця стратегія характерна для тих, хто орієнтується на взаємовигідне вирішення конфліктів і виявляють високий рівень емоційного інтелекту, здатність до активного слухання та повагу до позиції іншого та конструктивну налаштованість. Підлітки, які обрали цей стиль демонстують готовність до вирішення конфлікту та діалогу,

прагнуть досягти компромісу без втрати важливої позиції. Вони ефективно функціонують в команді та легко адаптовуються до змін і зазвичай є носіями психологічної зрілості.

Компромісна стратегія є домінантною для 20% респондентів. Цей підхід свідчить про бажання уникнути ескалації конфлікту шляхом часткового задоволення інтересів усіх сторін. Хоч й не завжди веде до оптимального вирішення, він дозволяє швидко досягати згоди. Підлітки з домінантним компромісом зазвичай демонструють гнучкість мислення, поміркованість у відстоюванні своїх поглядів та позицій, схильні до врівноваженого вирішення непорозумінь. Це корисно у короткострокових або малозначущих конфліктах.

Домінування стратегії уникнення виявлено у 20% учасників. Це може свідчити про бажання знизити рівень напруження або уникнути конфронтації через низьку впевненість у собі чи брак навичок вирішення конфліктів. Такі респонденти можуть воліти не втручатися у конфліктну ситуацію, намагаючись "переждати" або уникнути її. Уникнення може тимчасово знизити рівень стресу, однак у довготривалій перспективі така стратегія не сприяє вирішенню проблем і може призводити до накопичення невирішених емоцій.

Пристосування як провідний стиль також спостерігається у 20% респондентів. Така стратегія свідчить про поступливість, орієнтацію на збереження стосунків, іноді — за рахунок власних потреб. Часто цей стиль характерний для осіб із підвищеною потребою в прийнятті та гармонії. Водночас надмірне пристосування може призводити до знецінення власної позиції, втрати внутрішнього балансу та психологічного вигорання. Однак у деяких ситуаціях, наприклад, у міжособистісних конфліктах з емоційно значущими особами, така стратегія може бути проявом емоційної зрілості та гнучкості.

Найменше респондентів (15%) обрали суперництво як домінантний стиль. Цей підхід свідчить про прагнення до досягнення власних цілей, навіть

ціною конфлікту. Він може вказувати на високу впевненість у собі, рішучість, цілеспрямованість, але водночас — на ризик авторитарності, низького рівня емпатії чи схильність до емоційної ескалації. Цей стиль є ефективним у ситуаціях, де необхідно швидко приймати рішення або захищати важливі принципи, проте його тривале використання може негативно впливати на міжособистісні стосунки.

Для того, щоб виявити наявність статистично значущих взаємозв'язків між рівнем емоційного інтелекту та домінантними стратегіями вирішення конфлікту було здійснено кореляційний аналіз за коефіцєнтом Спірмена (оскільки дані є порядковими та вибірка невелика, n = 20).

На основі підрахунків було встановлено: статистично значущий зворотний кореляційний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та домінантною стратегією суперництва ($r_s = –0,45$; $p < 0,05$), що свідчить: чим нижчий рівень ЕІ, тим більше підлітки схильні до конфронтаційної, деструктивної стратегії вирішення конфліктів.

Водночас спостерігається прямий кореляційний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та вибором стратегії співпраці ($r_s = 0,52$; $p < 0,05$), що підтверджує припущення: чим вищий ЕІ, тим частіше підлітки обирають конструктивну, партнерську поведінку у конфліктних ситуаціях.

Інші стратегії (компроміс, уникнення, пристосування) не виявили статистично значущих зв'язків з рівнем емоційного інтелекту ($p > 0,05$), що може свідчити про їхню нейтральну або ситуативну природу в контексті емоційної компетентності.

Отримані результати підтверджують нашу гіпотезу про наявність взаємозв'язку між емоційним інтелектом та стратегією вирішення конфліктів: підлітки з високим рівнем ЕІ частіше обирають конструктивні стратегії (співпраця), тоді як з нижчим рівнем – деструктивні (суперництво).

ВИСНОВКИ

Підлітковий вік є критичним періодом становлення особистості, відбуваються зміни активні у формуванні емоційної сфери, особливо емоційного інтелекту. Також засвоюються моделі соціальної взаємодії й стратегії вирішення міжособистісних конфліктів. У контексті сучасних викликів, які проявляються у стресогенних факторах, інформаційному навантажені та соціальній трансформації, ця тема набуває особливої значущості.

Теоретичний аналіз свідчить, що емоційний інтелект виступає одним з найважливіших особистісних ресурсів, що забезпеує ефективну саморегуляцію, емпатію, усвідомлення своїх власних емоцій та оточуючих людей. Також - конструктивну поведінку в конфліктах. Було виокремлено основні стратегії розв’язання конфліктних ситуацій, які обумовлені рівнем розвитку емоційного інтелекту. Аналізувавши наукові підходи було з’ясовано, що емоційний інтелект є не лише фактором емоційної стабільності, а й ключовим фактором адаптивної поведінки в міжособистісній заємодії.

У процесі емпіричного дослідження виявлено достовірний взаємозв’язок між рівнем емоційного інтелекту та вибором підлітками стратегій вирішення міжособистісних конфліктів. Підлітки з високим рівнем емоційного інтелекту частіше обирають конструктивні стратегії, а підлітки з низьким рівнем емоційного інтелекту навпаки деструктивні. Статистичний аналіз підтвердив гіпотезу дослідження про наявність значущого зв’язку між емоційною компетентністю й соціальною поведінкою у конфліктах. Результати можуть бути корисними для формування у підлітків навичок емоційної регуляції й конструктивної взаємодії з оточенням.

Отримані дані свідчать про необхідність цілеспрямованого розвитку в підлітків емоційного інтелекту як чинника психологічної стійкості та соціальної адаптації підлітків. Це створює базу для подальших досліджень та впровадження психопрофілактичних і корекційних програм у закладах освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Савчи М. В., Василенко Л. П. Вікова психологія : навч. посіб. Київ, 2001. 360 с.

2. Кутішенко, В. П. Вікова та педагогічна психологія (курс лекцій) : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 126 с.

3. М'ясоїд, П. А. Загальна психологія : навч. посіб. 5-те вид. Київ : Вища школа, 2006. 487 с.

4. Щотка, О. П. Психологія підлітка : навч.-метод. посіб. Ніжин : Видавництво НДПУ ім. М. Гоголя, 2004. 248 с.

5. Філоненко, М. М. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

6. Павелків, Р. В. Вікова психологія : підруч. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Кондор, 2011. 469 с.

7. Психологія розвитку особистості у підлітковому та ранньому юнацькому віці : навч. посіб. / Н.О. Гончарова, Ю.Л. Горбенко, Ю.І. Калюжна та ін. ; за ред. К.В. Седих. Полтава : Астрая, 2018. 342 с.

8. Філоненко, М. М. Психологія спілкування : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

9. Карпенко, Є. В. Емоційний інтелект у дискурсі життєздійснення особистості: дис. ... докт. псих. наук : 19:00:07. Івано-Франківськ, 2020. 436 с.

10. Гоулман, Д. Емоційний інтелект : підручник. Харків : Віват, 2018. 478 с.

11. Шпак М. М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів: монографія. Тернопіль : ТНПУ імені В. Гнатюка, 2016. 372 с.

12. Амплєєва, О. М. Емоційний інтелект в структурі професійної діяльності психолога: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Одеса, 2013. 20 с.

13. Амплєєва, О. М. Взаємозв’язок емоційного інтелекту з різними напрямками практичної психології. *Молодий вчений*. 2019. Вип. 2 (1). С. 145–149.

14. Байсара, Л. І. Множинність прояву видів інтелекту: конспект лекцій. Донецьк : РВВ ДНУ, 2010. 96 с.

15. Бантишева, О. О. Психологічні особливості емоційного інтелекту осіб юнацького віку, схильних до віктимної поведінки: автореф. ... канд. психол. наук, спец.: 19.00.07. Київ, 2017. 20 с.

16. Павлова І.Г. Становлення емоційної зрілості в підлітковому та юнацькому віці : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Одеса, 2005. С. 19.

17. Дерев'янко, С. П. Теоретико-методологічні аспекти цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту. *Науковий вісник*. Вип. 1. Херсон, 2015. С. 12-15.

18. Чебикін О. Я., Павлова І. Г. Становлення емоційної зрілості в підлітковому та юнацькому віці. *Наука і освіта* : наук.-практ. журнал. 2005. № 5-6. С. 180-186.

19. Журавльова, М. О. Емоційний інтелект як проблема психологічних досліджень. *Наука і освіта* : наук.-практ. журнал Півд. наук. Центру АПН України. 2009. Вип. 1/2. С. 57-61.

20. Подофєй С.О. Емоційний інтелект особистості й особливості його становлення. *Науковий вісник ХДУ*. Серія Психологічні науки. 2019. № 1. С. 260-265.

21. Колесникова А. Є. Розвиток емоційного інтелекту як основа протидії підліткового булінгу. *Актуальні питання гуманітарних наук* : міжвуз. зб. наук. пр. молодих учених Дрогоб. держ. пед. ун-ту ім. І. Франка. 2022. Вип. 39. С. 150-154.

22. Васильківський І. П. Сутність та структура поняття "емоційний інтелект" в контексті виховання особистості. *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України*. Серія : Педагогіка, психологія, філософія. 2016. Вип. 253. С. 26–31.

23. Куценко Я. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. *Проблеми сучасної психології*. 145 с.

24. Кобринчук З. П. Розвиток емоційного інтелекту підлітків. *Молодий вчений*. 2018. № 4(1). С. 215-217.

25. Дубровинський Г., Дудкевич М. Особливості розвитку емоційного інтелекту в підлітковому віці. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Серія : Психологія. 2022. Вип. 1. С. 15-22.

26. Ємельяненко Л. М Конфліктологія : навч. посіб. / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. Київ : КНЕУ, 2013. 315 с

27. Єременко Л. В., Ісакова О. І. Конфліктологія : посібник для самостійної роботи студентів. Мелітополь : ФО-П Однорог Т. В., 2023. 266 с.

28. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. Вікова психологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 376 с.

29. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / уклад. Н. Ю. Волянюк, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська [та ін.] ; Нац. техн. ун-т України «КПІ ім. Ігоря Сікорського». Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.

30. Кавиліна Г. К. Конфліктологія : навчальний посібник. Одеса : Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.

31. Іванова Є. О. Психологічні умови розвитку емоційного інтелекту підлітків. *Український психологічний журнал*. 2017. № 2. С. 23–36.

32. Щербан Т. Д. Емпатія та емоційний інтелект як основа моделей управління конфліктами. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. Серія : Психологічні науки. 2017. № 3. С. 261–274.

33. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. / уклад. Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. Київ : ВД «Професіонал», 2007. 416 с.

34. Яновська Т. А. Психологічні особливості прояву конфліктної поведінки підлітків із різним рівнем самооцінки. *Психологія і особистість*. 2016. № 1 (9). С. 93–99.

35. Конфліктологія : конспект лекцій для підготовки магістрів усіх форм навчання / уклад. В.Я. Галаган, В.Ф. Орлов, О.М. Отич. Київ : ДЕТУТ, 2008. 293 с.

36. Дерев'янко С. П. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально-психологічної адаптації особистості. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Серія : Філософія. Психологія. Педагогіка. Вип. 3. 2009.

37. Шпак М. М. Особливості розвитку емоційного інтелекту в підлітковому віці. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія : Психологічні науки. 2016. Т. 2, № 5. С. 80–84.

38. Коць М., Мудрак І. Психологічні детермінанти конфліктної поведінки підлітків. *Соціальна психологія*. 2020. №1. С. 162–169.

39. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія : навчально-методичний посібник. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с

40. Лящ О. Фактори розвитку емоційного інтелекту в сучасних підлітків. *Психологічні перспективи*. 2008. № 12. С. 49-59.

41. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? *American Psychologist*. 2008. Vol. 63, No. 6. P. 503–517.

42. Petrides K. V., Furnham A. Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies. *European Journal of Personality*. 2011. Vol. 15, No. 4. P. 425–448.

43. Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. Emotional Intelligence in Children and Adolescents: Developmental Perspectives and Implications for Education. *Emotional Intelligence: Perspectives on Educational and Positive Psychology*. New York : Springer, 2016. P. 151–169.

44. Ciarrochi J., Scott G. Emotional Intelligence and Adolescent Well-Being: Predicting the Mental Health and Social Outcomes of Adolescents. *Emotional Intelligence*. New York : Routledge, 2017. P. 143–162.

45. Saarni C. The Development of Emotional Competence. New York : Guilford Press, 2017. 384 p.

46. Lane R. D., Nadel L. Cognitive Neuroscience of Emotion. Oxford : Oxford University Press, 2020. 320 p.

47. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2014. Vol. 15, No. 3. P. 197–215.

48. Ciarrochi J., Forgas J. P., Mayer J. D. Emotional Intelligence in Everyday Life. *A Scientific Inquiry*. Philadelphia : Psychology Press, 2015. 278 p.

49. Brackett M. A., Rivers S. E., Salovey P. Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success. *Social and Personality Psychology Compass*. 2016. Vol. 5, No. 1. P. 88–103.

50. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York : Bantam Books, 2012. 352 p.

51. Gross J. J. Emotion Regulation: Conceptual and Practical Issues. New York : Guilford Press, 2015. 316 p.

52. Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. What We Know about Emotional Intelligence: How It Affects Learning, Work, Relationships, and Our Mental Health. Cambridge : MIT Press, 2012. 440 p.

53. Coleman P. T., Deutsch M., Marcus E. C. The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. San Francisco : Jossey-Bass, 2014. 1264 p.

54. Johnson D. W., Johnson R. T. Conflict Resolution in Schools: Building Compassionate Communities. Alexandria : Association for Supervision and Curriculum Development, 2019. 320 p.

55. Salovey P., Sluyter D. J. Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications. New York : Basic Books, 2016. 304 p.

56. Dodge K. A., Malone P. S., Lansford J. E. Conflict Resolution in Adolescence: Patterns and Prospects. *Child Development Perspectives*. 2019. Vol. 7, No. 1. P. 68–74.