

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО
Навчально-науковий інститут соціально-педагогічної та мистецької освіти
Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА (ДИПЛОМНА) РОБОТА

на здобуття рівня вищої освіти «магістр»

на тему **«ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИНИКНЕННЯ ТА
ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ПІДЛІТКОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ»**

Виконала здобувач вищої освіти
групи ПС21М заочного відділення
спеціальності 053 Психологія
ОП Психологія. Практична психологія
Коваленко Антоніна Георгіївна

Керівник: канд. психол. наук, доцент
Шевченко С.В.

Рецензент: Бреславець Л.Г. - практичний
психолог, арттерапевт, директор
комунальної установи «Інклюзивно-
ресурсний центр» Солоницівської
селищної ради

Запоріжжя – 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. Теоретико-методологічні засади вивчення проблеми конфліктів в психологічній літературі.....	6
1.1. Наукові підходи до вивчення проблеми конфліктів.....	6
1.2. Характеристика основних стадій протікання конфліктів.....	13
1.3. Основні стратегії поведінки в конфліктній ситуації.....	15
1.4. Особливості виникнення в підлітковому середовищі.....	21
РОЗДІЛ II. Емпіричне дослідження прояву конфліктів в підлітковому середовищі.....	26
2.1. Організація та методи дослідження.....	26
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів.....	29
РОЗДІЛ III. Тренінг формування навичок конструктивного рішення конфліктних ситуацій.....	36
3.1. Опис тренінгової програми.....	36
3.2. Аналіз ефективності впровадженного тренінгу.....	54
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61

АНОТАЦІЯ

Коваленко Антоніна Георгіївна. Психологічні особливості виникнення та вирішення конфліктів в підлітковому середовищі

Робота присвячена вивченню психологічних особливостей виникнення та вирішення конфліктів серед підлітків. Така робота дозволяє не лише допомогти особистості підлітка одержати знання про ефективні способи розв'язання конфліктів, але і надає їй інформацію про основні психологічні особливості, які зумовлюють виникнення конфліктів, про можливості саморегуляції у складних життєвих ситуаціях, здійснює цілеспрямований вплив на особистість з метою гармонізації її психічного та соціального життя.

В даній роботі проаналізовано основні теоретичні підходи до психологічного дослідження конфлікту, здійснено концептуальний аналіз феномену конфлікт, визначити основні стадії протікання конфліктів, з'ясовано основні стратегії поведінки та особливості вирішення конфліктів в підлітковому середовищі. Проведено емпіричне дослідження особливостей прояву конфліктів в підлітковому середовищі. За результатами проведеного емпіричного дослідження розроблено, впроваджено та визначено ефективність корекційної програми, що спрямована на формування у підлітків навичок конструктивного рішення конфліктних ситуацій. Визначено перспективи дослідження даної проблеми - поглиблене вивчення специфіки розвитку конфліктів у різних вікових груп та за гендерної ознакою, а також впровадження в роботі з цією категорією осіб розробленої тренінгової програми конструктивного вирішення конфліктних ситуацій та перевірка її ефективності.

Ключові слова: конфлікт, конфліктні ситуації, конструктивні стратегії подолання конфліктів, міжособистісні конфлікти, підлітки.

ANNOTATION

Antonina Georgievna Kovalenko. Psychological features of the occurrence and resolution of conflicts in the adolescent environment

The work is devoted to the study of psychological features of the occurrence and resolution of conflicts among teenagers. Such work allows not only to help the adolescent personality to gain knowledge about effective methods of conflict resolution, but also provides him with information about the main psychological features that lead to the occurrence of conflicts, about the possibilities of self-regulation in difficult life situations, exerts a targeted influence on the personality with the aim of harmonizing his mental and social life.

In this work, the main theoretical approaches to the psychological study of conflict are analyzed, a conceptual analysis of the conflict phenomenon is carried out, the main stages of conflicts are determined, the main behavioral strategies and features of conflict resolution in the adolescent environment are clarified. An empirical study of the peculiarities of the manifestation of conflicts in the adolescent environment was conducted. Based on the results of the conducted empirical research, the effectiveness of the correctional program aimed at forming teenagers' skills in constructive resolution of conflict situations was developed, implemented and determined. Prospects for the study of this problem have been determined - an in-depth study of the specifics of the development of conflicts in different age groups and by gender, as well as the implementation of the developed training program for the constructive resolution of conflict situations in work with this category of people and the verification of its effectiveness.

Key words: conflict, conflict situations, constructive strategies for overcoming conflicts, interpersonal conflicts, teenagers.

РЕФЕРАТ

на тему: **«ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИНИКНЕННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ПІДЛІТКОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ»**

здобувачки вищої освіти ПС21М групи заочного відділення Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького спеціальності 053 Психологія **Коваленко Антоніни Георгіївни**

Науковий керівник – к.психол.н., доцент кафедри психології Шевченко Світлана Віталіївна

Зростання напруженості у сучасному суспільстві обумовлює збільшення різноманітних конфліктів та необхідність їх всебічного вивчення з метою нівелювання негативних наслідків та якнайповнішого використання закладених у них позитивних можливостей для розвитку особистості. Знання чинників, які обумовлюють виникнення конфліктів, дозволяє розробити комплекс методів, спрямованих на їх профілактику та формування навичок успішного вирішення. Така робота дозволяє не лише допомогти особистості підлітка одержати знання про ефективні способи розв'язання конфліктів, але і надає їй інформацію про основні психологічні особливості, які зумовлюють виникнення конфліктів, про можливості саморегуляції у складних життєвих ситуаціях, здійснює цілеспрямований вплив на особистість з метою гармонізації її психічного та соціального життя.

Проблема конфлікту належить до числа проблем, що мають глобальний характер, до того ж її актуальність останнім часом істотно зросла у зв'язку із значним загостренням конфліктів в усьому світі. Згідно з сучасними поглядами конфлікт вважається неминучим явищем і охоплює найрізноманітніші аспекти буття як окремої людини, так і суспільства загалом. Він має різноманітні вияви і є предметом багатьох наук, серед яких, як вважають фахівці, домінуюче становище посідає психологія.

Не зважаючи на *актуальність означеного питання*, необхідно зазначити, що на сьогоднішній день недостатньо досліджено чимало

аспектів проблеми конфлікту, починаючи від його сутності і поняттєвої схеми, майже не досліджено психологічні особливості конфліктів студентів, їхні причини і види. Вивчення цих питань становлять не лише теоретичний, а й практичний інтерес, сприяючи попередженню та вирішенню конфліктів у підлітковому середовищі.

Можна виділити декілька основних напрямків дослідження проблеми конфлікту. Це, передусім, теоретико-методологічні праці, що відображають різні наукові підходи до тлумачення сутності конфлікту, його структурних і динамічних характеристик, а також основних його функцій (А.І. Берлач, Н.В. Гришина, Л.Й. Гуменюк, Л.В. Долинська, О.П. Кравченко, Т.Ф. Матвійчук, Г.В. Ложкін; М.І. Пірен; І.І. Русіна, З. Фройд; та ін.). Значну кількість досліджень присвячено аналізу конфліктів у підлітковому віці (Н.Д. Абрамян, О.М. Чайковська, М.І. Пірен, Т.В. Щербина та ін.). Ці роботи стали теоретичним підґрунтям під час нашого дослідження.

Проблематикою роботи є недостатнє вивчення питання виникнення та вирішення конфліктів в підлітковому середовищі.

В основу нашого дослідження було покладено **припущення** про те, що конфлікти в підлітковому середовищі мають специфічні особливості. На причини виникнення, перебіг і способи вирішення конфліктів серед підлітків істотно впливають стиль їх поведінки у конфліктних ситуаціях, рівень конфліктності та особистісна схильність підлітків до конфліктів. В якості ефективних психолого-педагогічних умов попередження та вирішення конфліктів у підлітків ми розглядаємо формування в них навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Об'єкт дослідження – конфлікти в підлітковому середовищі.

Предмет дослідження - психологічні особливості виникнення та вирішення конфліктів в підлітковому середовищі.

Мета дослідження – теоретично вивчити та експериментально дослідити психологічні особливості виникнення та вирішення конфліктів серед підлітків.

Для досягнення цієї мети та перевірки гіпотези були поставлені такі завдання.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати основні теоретичні підходи до психологічного дослідження конфлікту.
2. Здійснити концептуальний аналіз феномену конфлікт, визначити основні стадії протікання конфліктів.
3. З'ясувати основні стратегії поведінки та особливості вирішення конфліктів в підлітковому середовищі.
4. Експериментально вивчити особливості прояву конфліктів в підлітковому середовищі.
5. Розробити, впровадити та визначити ефективність корекційної програми, що спрямована на формування у підлітків навичок конструктивного рішення конфліктних ситуацій.

Проведений комплексний аналіз даної проблеми, а також емпіричне дослідження дозволило зробити такі **висновки**:

1. Конфлікт в психології розглядається як зіткнення протилежно направленої мети, інтересів, позицій, думок і поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії. Конфліктна ситуація виникає за наявності суперечливих позицій сторін. Отже, вона містить суб'єктів конфлікту (опонентів) і його предмет.

Сучасні наукові підходи та тенденції щодо вивчення конфліктних ситуацій спрямовані на розгляд насамперед конфліктогенних ситуацій, а не на розгляд ситуацій як складних, проблемних, критичних, крізь призму конфлікту. Водночас, саме ситуації непорозумінь, їх невирішеність і, внаслідок, подальша ескалація – зумовлюють загострення конфліктної інтерперсональної взаємодії та її перехід у конфлікт. Конфліктні ситуації виступають структурно і змістовно завершеними одиницями деструктивної взаємодії стосунків, критичності й проблемності, а їх упередження сприяє оздоровленню інтерперсональної взаємодії студентів, їх особистісного зростання.

2. Стили або стратегії поведінки, які обираються учасниками конфлікту, мають вирішальне значення для його подальшого розвитку, а часто і для кінцевого результату, результату конфлікту. Розумне вирішення конфліктних ситуацій припускає задоволення інтересів кожної

сторони, уникнення позиційних спорів. Чим більше сторона, що сперечається, захищає свою позицію, тим далі вона йде від розв'язку суперечки, заглушається рефлексія соціальної взаємодії.

3. Аналіз літературних джерел показав, що підлітковий вік є найбільш напруженим з точки зору виникнення міжособистісних конфліктів. Підвищена конфліктність підлітків багато в чому визначається особливостями і значенням підліткового віку в розвитку особистості. Розвиток співробітництва підлітків передбачає формування вміння володіти спонтанними реакціями, розумним проявом емоцій, вмінням прямо говорити про свої бажання і вимоги, здатності висловлювати власну точку зору, не боячись заперечувати, використовуючи аргументацію, наполягати на своєму в ситуаціях, коли будь-яка аргументація виявляється зайвою таким чином, аби при цьому не порушувалися права інших людей.

4. Виявивши психологічну значимість міжособистісних конфліктів в підлітковому віці, в практичній частині роботи ми за допомогою емпіричних методів досліджували типи реагування в конфліктних ситуаціях. Специфіка цього дослідження полягала в тому, що досліджуваними є група підлітків – учнів 9 класу, які вже певний час формувались як колектив, було помічено, що взаємовідносини між ними носять більш формальний характер, а отже, прояв навичок конструктивного вирішення конфліктів може підвищитись тоді, коли їх міжособистісні стосунки будуть зачіпати не тільки сферу навчання, а і особистісну сферу.

Експериментальне вивчення прояву конфліктів в підлітковому середовищі показало, що більшість підлітків мають середній та ближче до середнього рівні конфліктності, в залежності від обставин можуть бути втягнуті у конфліктні ситуації та сприймати їх більш чи менш серйозно; більшості студентам притаманний компроміс та співпраця як стиль вирішення конфліктів. Не зважаючи на це, в ході дослідження виявлені й менш позитивні показники стосовно рівня конфліктності підлітків та вибору стилю їх подалання. Отримані дані підтверджують висунуту на початку роботи припущення про те, що конфлікти в підлітковому середовищі мають специфічні особливості та на причини виникнення,

перебіг і способи вирішення конфліктів серед підлітків істотно впливають стиль їх поведінки у конфліктних ситуаціях, рівень конфліктності та особистісна схильність підлітків до конфліктів.

5. Попередження та вирішення конфліктів у підлітків можливе при створенні ефективних психолого-педагогічних умов, що може бути досягнуто за допомогою корекційних занять, що спрямовані на формування в них навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. Метою тренінгу було знизити рівень міжособистісних конфліктів у старших підлітків через різні техніки, прийоми та методи профілактики. Завдання тренінгу – засвоїти стилі поведінки в конфлікті, навчити дітей вирішувати конфліктні ситуації мирним шляхом.

Результативність проведеного тренінгу доведена зниженням показників за стратегіями суперництва та уникнення і їх збільшенням за стратегіями співробітництва та компромісу.

Загалом, як свідчать отримані післятренінгові дані за опитувальником К.Томаса (тип взаємодії у конфлікті), підлітки стали обирати більш конструктивні способи вирішення конфліктів – компроміс та співпрацю. Підлітки стали частково задовольнити прагнення обох сторін. Але оскільки це задоволення неповне, то може залишатися напруга, яка здатна викликати новий конфлікт. При компромісі підлітки навчилися повідомляти іншим, наскільки вони готові поступитися, щоб знайти своєрідну середину. Окрім цього, тренінг дозволив навчитися учасникам знаходити можливість задовольнити інтереси обох сторін, прагнуть до рівноваги між своїми цілями та цілями партнера. Людина, що використовує цей стиль, шукає нову інформацію, нові ідеї, без агресії представляє свою позицію, прагне досягти спільної перемоги в результаті взаємовигідного співробітництва. Цей стиль сприяє зближенню, єдності, побудові добрих стосунків. Однак співробітництво може бути недоцільним, коли результат протистояння життєво важливий для однієї чи обидвох сторін.

Отже, кількісний аналіз результатів дослідження надав нам можливість зробити висновок, що наприкінці формувального експерименту в учнів відбулися прогресивні зміни в поведінці щодо

конфліктності особистості зміни способу вирішення конфліктних ситуацій.

Перспективою дослідження даної проблеми є поглиблене вивчення специфіки розвитку конфліктів у різних вікових груп та за гендерної ознакою, а також впровадження в роботі з цією категорією осіб розробленої тренінгової програми конструктивного вирішення конфліктних ситуацій та перевірка її ефективності.

Виходячи з результатів роботи, для підвищення ефективності вирішення конфліктних ситуацій можемо рекомендувати розвивати гнучкість у застосуванні різних стилів поведінки в конфліктах. Для цього варто використовувати психоедукацію, розширюючи інформованість про переваги кожного зі стилів поведінки, проводити тренінги, на яких можна програвати різні способи реакції на ситуацію, вчитися нових стратегій поведінки, які досі не використовувалися. Ці методи будуть доречними для учнів шкіл, студентів вищих навчальних закладів, для клієнтів психологів і психотерапевтів, для пацієнтів психдиспансерів. У психодинамічній терапії з «уникаючими» клієнтами варто працювати в напрямку зміцнення «єго» для вироблення здатності витримувати напругу прямої конфронтації, розвивати стійкість в умовах психологічного тиску, здатність усвідомлювати свої потреби та висловлювати свою думку, звернути увагу на схильність до залежності та підпорядкування, а з «конкуруючими» - працювати над зменшенням агресивності, розвивати здатність розуміти та приймати інших, працювати до інтеграції протилежностей на шляху індивідуації.

Конструктивну поведінку у конфліктах підлітків слід формувати на заняттях з педагогіки, психології, конфліктології, шляхом дискусій, рольових ігор, розв'язання конфліктних педагогічних ситуацій та розробкою рекомендацій щодо їх профілактики, попередження, розв'язання і подолання.

Рік виконання дипломної роботи - 2022 р.

Місце виконання - Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького

Дипломна робота містить 65 сторінок тексту, 2 таблиці, 4 рисунки, список літератури з 50 найменувань.