МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: ВПЛИВ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ У СТУДЕНТІВ

Виконала: студентка ІІІ курсу за
скороченим терміном навчання,
групи 6.0533-2с
спеціальності 053 Психологія
освітньої програми Психологія
Вітцієвська Тетяна Андріївна
Керівник: к.психол.н., доцент
кафедри психології Грандт В.В.
Рецензент: Phd, доцент кафедри
психології Коваль Г.В.

Запоріжжя - 2026

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

В.о. завідувача кафедри психології

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

_____

«____»_____2026 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Вітцієвській Тетяні Андріївні

Тема роботи Вплив емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів

керівник роботи Грандт В. В., канд. психол. наук, доцентка кафедри психології затверджені наказом ЗНУ від «08» грудня 2025 року № 1779—с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення емоційного інтелекту в психологічній науці; розкрити психологічну сутність конфліктів та охарактеризувати основні стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях; проаналізувати наукові дослідження щодо взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях; емпірично дослідити рівень розвитку емоційного інтелекту та особливості вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентської молоді; формулювати практичні рекомендації щодо вдосконалення навичок конструктивного розв'язання конфліктів та розвитку емоційного інтелекту у студентської молоді.

5. Перелік графічного матеріалу: 5 рисунків, 20 таблиць.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Грандт В.В., доцент		
Розділ 1	Грандт В.В., доцент		
Розділ 2	Грандт В.В., доцент		
Розділ 3	Грандт В.В., доцент		
Висновки	Грандт В.В., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	грудень 2025 р.	Виконано
2	Робота над вступом	січень 2026 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	лютий 2026 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	березень 2026 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	квітень 2026 р.	Виконано
6	Написання висновків	квітень 2026 р.	Виконано
7	Передзахист	травень 2026 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	травень 2026 р.	Виконано

Студент _____Т. А. Вітцієвська

Керівник роботи _____В. В. Грандт

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І. І. Менсітов

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 76 сторінок, 5 рисунків, 20 таблиць, 51 джерело, 3 додатка.

Об’єкт дослідження – стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

Предмет дослідження – вплив емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити вплив емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів, а також визначити особливості взаємозв’язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та переважними стратегіями конфліктної поведінки.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що рівень розвитку емоційного інтелекту є значущим психологічним чинником вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів. Зокрема, високі показники емоційного інтелекту та емпатії позитивно пов'язані з використанням конструктивних стратегій розв'язання конфліктів (співробітництво, компроміс) та негативно пов'язані зі стратегіями суперництва й уникнення.

Методи дослідження: теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури); емпіричні (психодіагностичне тестування, анкетування); методи математико-статистичної обробки даних (кореляційний аналіз Спірмена).

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що уточнено особливості взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та вибором стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентської молоді; визначено характер зв'язків між окремими компонентами емоційного інтелекту, емпатійними здібностями та переважними стратегіями конфліктної поведінки студентів.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ, КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, СТУДЕНТСЬКА МОЛОДЬ, СТУДЕНТСЬКЕ СЕРЕДОВИЩЕ, КОНСТРУКТИВНЕ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ.

SUMMARY

Vitciievska T.A. The Influence of Emotional Intelligence on the Choice of Behavioral Strategies in Conflict Situations among Students.

The qualifying work consists of Introduction, 3 Chapters, Conclusion, References (51 items, 1 of foreign origin), 3 appendix on 17 pages. The qualifying work volume is 99 pages long, 76 of them – main text. There are 20 tables and 5 illustrations.

The qualification paper presents a theoretical analysis and empirical study of the influence of emotional intelligence on the choice of behavioral strategies in conflict situations among students. The research focuses on identifying the peculiarities of emotional intelligence development, determining the dominant conflict behavior strategies among students, and establishing the relationship between emotional intelligence indicators and behavioral strategies in conflict situations. The paper also substantiates and develops a program aimed at fostering emotional intelligence and constructive conflict resolution skills among student youth.

The qualification paper consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of references and appendices.

The research object: behavioral strategies in conflict situations among students.

The research subject: the influence of emotional intelligence on the choice of behavioral strategies in conflict situations among students.

The research goal: to theoretically substantiate and empirically investigate the influence of emotional intelligence on the choice of behavioral strategies in conflict situations among students, as well as to determine the relationship between the level of emotional intelligence development and preferred conflict behavior strategies.

The research tasks are:

1. To carry out a theoretical analysis of scientific approaches to the study of emotional intelligence in psychological science.

2. To reveal the psychological essence of conflicts and characterize the main behavioral strategies in conflict situations.

3. To analyze scientific studies on the relationship between emotional intelligence and behavioral strategies in conflict situations.

4. To empirically investigate the level of emotional intelligence development and the peculiarities of choosing behavioral strategies in conflict situations among students.

5. To determine the relationship between emotional intelligence indicators and behavioral strategies in conflict situations among students.

6. To develop a program for emotional intelligence development as a means of forming constructive behavior in conflict situations.

7. To formulate practical recommendations for improving conflict resolution skills and emotional intelligence among students.

Chapter 1, "Theoretical Foundations of the Study of Emotional Intelligence and Behavioral Strategies in Conflict Situations", presents an analysis of scientific approaches to understanding emotional intelligence, its structure, functions and psychological characteristics. The chapter also examines the psychological essence of conflicts, behavioral strategies in conflict situations and the relationship between emotional intelligence and conflict behavior.

Chapter 2, "Empirical Study of the Influence of Emotional Intelligence on the Choice of Behavioral Strategies in Conflict Situations among Students", describes the organization and methodology of the empirical research, presents the analysis of the obtained results regarding emotional intelligence, empathy and conflict behavior strategies, and reveals the relationships between the studied indicators.

Chapter 3, "Psychological Recommendations for the Development of Emotional Intelligence and Constructive Behavioral Strategies in Conflict Situations among Students", substantiates the program for emotional intelligence development and presents practical recommendations aimed at improving constructive conflict resolution skills among student youth.

Key words: emotional intelligence, behavioral strategies, conflict situations, students, empathy, conflict behavior, constructive conflict resolution.

ЗМІСТ

ВСТУП 8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ 12
1.1. Поняття емоційного інтелекту в психологічній науці 12
1.2. Психологічна характеристика конфліктів та стратегій поведінки особистості в конфліктних ситуаціях 23
1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях 36
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ У СТУДЕНТІВ 41
2.1. Організація та методичне забезпечення дослідження 41
2.2. Аналіз рівня розвитку емоційного інтелекту та особливостей вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів 44
2.3. Дослідження взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів 64
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОНСТРУКТИВНИХ СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ У СТУДЕНТІВ 68
3.1. Програма розвитку емоційного інтелекту як засобу формування конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях 68
3.2. Практичні рекомендації щодо вдосконалення навичок конструктивного розв'язання конфліктів у студентської молоді 71
ВИСНОВКИ 74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 77
ДОДАТКИ 83

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах суспільного розвитку особливого значення набувають питання ефективної міжособистісної взаємодії, конструктивного спілкування та здатності особистості успішно долати суперечності, які виникають у процесі соціальної взаємодії. Постійне розширення комунікативного простору, інтенсифікація соціальних контактів, зростання емоційного навантаження та необхідність швидкої адаптації до змін актуалізують проблему пошуку психологічних ресурсів, які забезпечують ефективну поведінку особистості в конфліктних ситуаціях.

Особливої уваги потребує студентська молодь, оскільки період навчання у закладі вищої освіти супроводжується активним розвитком особистості, формуванням професійної ідентичності, розширенням системи міжособистісних відносин та залученням до різноманітних форм соціальної взаємодії. У студентському середовищі конфліктні ситуації можуть виникати під час навчальної діяльності, спілкування з одногрупниками, викладачами та іншими учасниками освітнього процесу. Від того, яку стратегію поведінки обирає студент у конфлікті, значною мірою залежить успішність його соціальної адаптації, ефективність комунікації та психологічне благополуччя.

У контексті дослідження особливий інтерес становить проблема впливу емоційного інтелекту на поведінку особистості в конфліктних ситуаціях. Сучасна психологічна наука розглядає емоційний інтелект як важливий ресурс, що забезпечує більш ефективне усвідомлення та регуляцію емоційних реакцій, розуміння переживань інших людей і побудову продуктивної міжособистісної взаємодії. Рівень розвитку емоційного інтелекту може визначати особливості реагування особистості на конфлікт, впливати на здатність контролювати власні емоції, прогнозувати наслідки поведінки та обирати найбільш доцільні способи розв’язання суперечностей.

В умовах воєнного стану в Україні проблема набуває додаткової актуальності. Підвищений рівень стресу, емоційної напруги, тривоги та

невизначеності може позначатися на характері міжособистісної взаємодії студентів і збільшувати ймовірність виникнення конфліктів. За таких обставин особливої значущості набуває вивчення психологічних чинників, які сприяють конструктивному врегулюванню конфліктних ситуацій та збереженню ефективної комунікації.

Аналіз наукових досліджень свідчить про значний інтерес вчених до проблем емоційного інтелекту та конфліктної поведінки особистості. Водночас питання впливу емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентської молоді потребує подальшого емпіричного вивчення, оскільки саме студентський вік є важливим етапом формування навичок емоційної саморегуляції та конструктивної соціальної взаємодії.

Таким чином, актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю поглиблення наукових уявлень про вплив емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів та потребою пошуку ефективних шляхів розвитку емоційної компетентності як важливого ресурсу конструктивного розв’язання міжособистісних конфліктів.

Об’єкт дослідження – стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

Предмет дослідження – вплив емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити вплив емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів, а також визначити особливості взаємозв’язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та переважними стратегіями конфліктної поведінки.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що рівень розвитку емоційного інтелекту є значущим психологічним чинником вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів. Зокрема, високі показники емоційного інтелекту та емпатії позитивно пов'язані з використанням

конструктивних стратегій розв'язання конфліктів (співробітництво, компроміс) та негативно пов'язані зі стратегіями суперництва й уникнення.

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення емоційного інтелекту в психологічній науці.

2. Розкрити психологічну сутність конфліктів та охарактеризувати основні стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.

3. Проаналізувати наукові дослідження щодо взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

4. Емпірично дослідити рівень розвитку емоційного інтелекту та особливості вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентської молоді.

5. Визначити особливості взаємозв'язку між показниками емоційного інтелекту та стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

6. Розробити програму розвитку емоційного інтелекту як засобу формування конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

7. Сформулювати практичні рекомендації щодо вдосконалення навичок конструктивного розв'язання конфліктів та розвитку емоційного інтелекту у студентської молоді.

Для досягнення мети та реалізації поставлених завдань було використано комплекс взаємодоповнюючих методів дослідження.

Теоретичні методи: теоретико-методологічний аналіз, систематизація, класифікація, порівняння та узагальнення наукової літератури з проблеми емоційного інтелекту та стратегій поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.

Методи психодіагностики:

– методика визначення типу поведінки у конфліктній ситуації (тест Томаса–Кілмена);

– методика діагностики рівня емоційного інтелекту Н. Холла;

– методика діагностики рівня емпатійних здібностей.

Методи математико-статистичної обробки даних: кількісний та якісний аналіз результатів дослідження, методи описової статистики (визначення середніх значень та відсоткового розподілу показників), а також кореляційний аналіз із застосуванням коефіцієнта рангової кореляції Ч. Спірмена для встановлення взаємозв'язку між показниками емоційного інтелекту, емпатії та стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що уточнено особливості взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та вибором стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентської молоді; визначено характер зв'язків між окремими компонентами емоційного інтелекту, емпатійними здібностями та переважними стратегіями конфліктної поведінки студентів; набуло подальшого розвитку уявлення про роль емоційного інтелекту як психологічного чинника конструктивного розв'язання конфліктів у студентському середовищі.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що результати дослідження можуть бути використані у практичній діяльності психологів закладів вищої освіти для діагностики особливостей емоційного інтелекту та стратегій поведінки студентів у конфліктних ситуаціях. Отримані дані можуть слугувати основою для розробки та впровадження програм психологічного супроводу, тренінгів розвитку емоційного інтелекту, навичок емоційної саморегуляції та конструктивного розв’язання конфліктів.

Розроблені практичні рекомендації можуть бути використані кураторами академічних груп, викладачами та фахівцями психологічних служб закладів вищої освіти з метою покращення міжособистісної взаємодії студентів, профілактики деструктивних конфліктів та формування сприятливого соціально-психологічного клімату в студентському середовищі.

Надійність та вірогідність результатів дослідження забезпечувались методологічним обґрунтуванням вихідних положень; використанням методів, адекватних меті та завданням дослідження.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

1.1. Поняття емоційного інтелекту в психологічній науці

Проблема емоційного інтелекту посідає важливе місце в сучасних психологічних дослідженнях, оскільки пов’язана з розумінням механізмів емоційної регуляції, міжособистісної взаємодії та адаптації особистості до соціального середовища. Незважаючи на те, що активне наукове вивчення цього феномена розпочалося відносно нещодавно, окремі ідеї щодо значення емоцій у житті людини були висловлені значно раніше.

Аналізуючи історію становлення концепції емоційного інтелекту, сам термін «емоційний інтелект» набув широкого поширення у психологічній науці лише в 90-х роках XX століття. Водночас передумови його формування простежуються у працях учених попередніх історичних періодів. Зокрема, Ч. Дарвіна у праці «Вираження емоцій у людини і тварин» наголошував на адаптивному значенні емоцій та їх зовнішніх проявів для виживання людини. У сучасному контексті ці положення розглядаються як одні з теоретичних передумов концепції емоційного інтелекту, оскільки здатність розуміти емоційні сигнали, ефективно взаємодіяти з іншими людьми та пристосовуватися до умов навколишнього середовища відігравала важливу роль у процесі еволюційного розвитку людства [42, 37].

Самостійним напрямом наукових досліджень проблема емоційного інтелекту стала наприкінці XX століття. Вагомий внесок у її розробку здійснили американські психологи Дж. Майєр та П. Саловей, яких вважають засновниками сучасної теорії емоційного інтелекту. Саме вони вперше запропонували використовувати термін «емоційний інтелект» для позначення

сукупності здібностей особистості, пов’язаних із розпізнаванням, розумінням та регуляцією емоцій. На думку дослідників, емоційний інтелект охоплює здатність людини сприймати та ідентифікувати емоції, адекватно їх виражати, використовувати емоційну інформацію у процесі мислення, а також ефективно керувати як власними емоційними станами, так і емоціями інших людей [27].

Важливе місце у становленні концепції емоційного інтелекту посідають дослідження соціального інтелекту, оскільки саме в межах цього наукового напряму формувалися теоретичні передумови для подальшого осмислення ролі емоцій у пізнавальній та соціальній діяльності людини. Значний внесок у розвиток зазначених ідей зробили Дж. Гілфорд, Г. Гарднер та Г. Айзенк, які розглядали інтелект не лише як сукупність логічних і аналітичних здібностей, а й як систему навичок, необхідних для ефективної взаємодії із соціальним оточенням [28].

Особливого значення для розвитку концепції емоційного інтелекту набули наукові погляди Г. Гарднера, викладені в теорії множинного інтелекту. Дослідник виокремив внутрішньоособистісний та міжособистісний види інтелекту, які в подальшому стали важливою теоретичною основою для формування сучасних уявлень про емоційний інтелект. Міжособистісний інтелект пов’язаний зі здатністю людини розуміти емоційні стани, наміри, мотиви та потреби інших людей, прогнозувати їхню поведінку й ефективно вибудовувати соціальну взаємодію. Внутрішньоособистісний інтелект, своєю чергою, характеризується здатністю особистості усвідомлювати власні переживання, адекватно оцінювати свої можливості, аналізувати внутрішні стани та використовувати отримані знання для саморегуляції й адаптації до різних життєвих обставин.

Для глибшого розуміння сутності емоційного інтелекту доцільно звернутися до аналізу базових понять, які лежать в основі цього феномена, а саме – «емоції» та «інтелект». Саме змістове наповнення зазначених категорій дає змогу більш повно розкрити специфіку емоційного інтелекту як складного психологічного утворення.

У психологічній науці поняття емоцій традиційно розглядається як одна з фундаментальних характеристик психічної діяльності людини. Так, Л. Копець та А. Гордієнко визначають емоції (від лат. «emovere» – збуджувати, хвилювати) як особливий різновид психічних процесів і станів, що виникають у результаті оцінювання людиною значущості явищ, подій та обставин навколишньої дійсності. На думку дослідників, емоції виступають формою психічного відображення дійсності через переживання особистісного смислу різноманітних життєвих ситуацій і подій [23].

Не менш важливим для розкриття проблематики емоційного інтелекту є поняття інтелекту. Аналізуючи його зміст, О. Арделян зазначає, що термін «інтелект» походить від латинського «intellectus», що означає пізнання, розуміння, осмислення. Науковиця розглядає інтелект як систему пізнавальних психічних процесів, які забезпечують людині можливість пізнавати навколишній світ, інтерпретувати отриману інформацію, адаптуватися до нових умов та ефективно взаємодіяти з реальністю [2, 11].

Аналіз сучасних наукових підходів свідчить про відсутність єдиного загальноприйнятого трактування поняття емоційного інтелекту. Це зумовлено складністю та багатогранністю самого феномена, який дослідники розглядають з позицій різних теоретико-методологічних підходів. Так, Л. Заграй узагальнює основні напрями розуміння емоційного інтелекту в сучасній психології та виокремлює три найбільш поширені підходи до його трактування. Перший підхід розглядає емоційний інтелект як сукупність здібностей, пов’язаних із розумінням та регуляцією емоцій. Другий акцентує увагу на ньому як на особистісній характеристиці, що визначає особливості емоційного функціонування людини. Третій підхід поєднує обидві позиції, трактуючи емоційний інтелект одночасно як систему здібностей і як інтегральну особистісну властивість [18, 48].

Подальший розвиток наукових уявлень про сутність емоційного інтелекту знайшов відображення у працях А. В. Костюка. Узагальнивши результати численних досліджень, науковець запропонував комплексне

бачення цього феномена, розглядаючи його як інтегративну властивість особистості, що виникає в результаті взаємодії емоційної та когнітивної сфер психіки. На думку автора, формування емоційного інтелекту відбувається під впливом емоційних, пізнавальних, мотиваційних та поведінкових чинників, які перебувають у постійній взаємодії між собою. Така властивість забезпечує здатність особистості усвідомлювати власні емоційні переживання, розуміти емоційні стани інших людей, регулювати емоційні реакції та досягати гармонійного поєднання емоційних і раціональних компонентів поведінки. Крім того, емоційний інтелект виступає важливим ресурсом особистісного зростання, самопізнання, самореалізації та накопичення соціального досвіду [25].

У сучасній психології емоційний інтелект розглядається як складне багаторівневе утворення, яке поєднує емоційні та когнітивні процеси в єдину систему регуляції поведінки особистості. На відміну від традиційного розуміння інтелекту як сукупності пізнавальних здібностей, емоційний інтелект охоплює здатність людини усвідомлювати, інтерпретувати та регулювати емоційні стани, використовуючи їх як ресурс для ефективної взаємодії із соціальним середовищем. Саме тому його розглядають як один із важливих чинників успішної адаптації, психологічного благополуччя, професійної самореалізації та побудови гармонійних міжособистісних відносин.

Дослідники наголошують, що розвинений емоційний інтелект сприяє більшій гнучкості емоційного реагування, формуванню позитивного ставлення до себе та оточення, а також забезпечує здатність особистості конструктивно вирішувати життєві труднощі. Крім того, він виступає важливим механізмом емоційної саморегуляції, що допомагає підтримувати внутрішню рівновагу, запобігати емоційному виснаженню та знижувати ризик виникнення психоемоційних порушень. Високий рівень емоційного інтелекту пов'язують із психологічною зрілістю особистості, її здатністю усвідомлювати можливі наслідки власних дій, аналізувати різні варіанти

поведінки та приймати виважені рішення відповідно до конкретних життєвих обставин [3; 34].

Окрему увагу науковці приділяють функціональному аспекту емоційного інтелекту. Так, Д. Карпинська визначає його як здатність людини ефективно орієнтуватися в емоційній сфері, розуміти природу емоцій та їх вплив на міжособистісні взаємини, а також використовувати емоційну інформацію для вирішення завдань, пов'язаних із комунікацією, мотивацією та соціальною взаємодією [20, 72].

Подібної позиції дотримується і Л. Заграй, яка розглядає емоційний інтелект як здатність людини аналізувати емоції та пов'язану з ними інформацію, використовуючи її для підвищення ефективності мислення та прийняття рішень [18, 47]. Такий підхід підкреслює нерозривний зв'язок між емоційними процесами та інтелектуальною діяльністю особистості.

Водночас В. Москаленко акцентує увагу на регулятивному аспекті емоційного інтелекту, визначаючи його як здатність особистості усвідомлювати власні емоційні переживання та керувати ними з метою успішного виконання діяльності та досягнення поставлених цілей. У цьому контексті емоційний інтелект розглядається як показник сформованості емоційної компетентності та емоційної культури особистості [35, 203].

Доповнюючи сучасні уявлення про сутність емоційного інтелекту, Н. Кулик розглядає його як особливу компетентність особистості, що забезпечує здатність адекватно розуміти, інтерпретувати та оцінювати як власні емоційні переживання, так і емоційні стани інших людей [27]. Такий підхід акцентує увагу на практичному застосуванні емоційних знань у процесі міжособистісної взаємодії та соціальної адаптації.

Подібної позиції дотримуються Ю. Коробко, О. Боковець та К. Усик, які підкреслюють регулятивний аспект емоційного інтелекту та визначає його як здатність людини керувати власними емоціями й впливати на емоційний стан інших осіб у процесі комунікації та соціальної взаємодії, як необхідної умови успішного функціонування особистості в соціальному середовищі [5; 24, 2;

48, 245]. У цьому контексті емоційний інтелект виступає важливим механізмом забезпечення ефективного спілкування та побудови конструктивних міжособистісних відносин.

Поглиблене розуміння сутності емоційного інтелекту неможливе без аналізу його структурних компонентів, оскільки саме структура відображає внутрішню організацію цього феномена та механізми його функціонування. Так, В. Москаленко виділяє у структурі емоційного інтелекту три взаємопов'язані компоненти: когнітивний, афективний та конативний [35, 207].

Когнітивний компонент охоплює систему здібностей, пов'язаних із розпізнаванням, ідентифікацією та інтерпретацією емоцій. Він передбачає здатність особистості усвідомлювати власні емоційні переживання через аналіз фізичних відчуттів, думок і почуттів, а також розуміти емоційні стани інших людей за особливостями їхнього мовлення, невербальної поведінки, зовнішнього вигляду та інших проявів. До цього компонента також належить уміння адекватно виражати власні емоції й потреби та розрізняти щирі й нещирі емоційні реакції.

Афективний компонент пов'язаний із впливом емоцій на пізнавальну діяльність особистості. Він забезпечує використання емоційної інформації у процесах мислення, прийняття рішень та регуляції поведінки. Емоції в цьому випадку виконують функцію своєрідного орієнтира, який спрямовує увагу людини на значущі події, стимулює мотиваційні процеси та сприяє вибору найбільш доцільних стратегій діяльності. Крім того, афективний компонент відіграє важливу роль у зміні настрою та формуванні внутрішньої готовності до особистісних змін.

Конативний компонент характеризує здатність особистості здійснювати свідоме управління власними емоційними станами та поведінковими реакціями. Його зміст пов'язаний із навичками самоконтролю, емоційної саморегуляції та рефлексії, що дозволяють людині коригувати власну поведінку відповідно до вимог ситуації та забезпечують ефективну взаємодію з оточенням.

Інший підхід до розуміння структури емоційного інтелекту представлений у працях Л. Заграй. Дослідниця розглядає емоційний інтелект як багатокомпонентне психологічне утворення, до складу якого входять самосвідомість, саморегуляція, емпатія, мотивація та соціальні навички. На думку науковиці, ефективне функціонування кожного з цих компонентів забезпечує успішну адаптацію особистості до соціального середовища та сприяє побудові конструктивних міжособистісних відносин [18].

Самосвідомість передбачає здатність людини усвідомлювати власні емоційні стани, розуміти причини їх виникнення та оцінювати вплив емоцій на поведінку і прийняття рішень. Саморегуляція відображає вміння контролювати емоційні реакції, керувати власними переживаннями та підтримувати емоційну рівновагу навіть у складних життєвих ситуаціях. Емпатія забезпечує розуміння емоційних станів інших людей, сприяє розвитку співпереживання та врахуванню почуттів співрозмовника у процесі взаємодії. Мотивація характеризує здатність особистості використовувати емоційні ресурси для досягнення поставлених цілей, підтримання активності та подолання труднощів. Соціальні навички охоплюють уміння ефективно спілкуватися, налагоджувати контакти, вирішувати конфлікти та підтримувати продуктивні взаємини з оточенням.

У структурі моделі Дж. Майєра, П. Саловея та Д. Карузо виокремлюються чотири взаємопов'язані компоненти. Перший компонент передбачає здатність до розпізнавання та ідентифікації емоційних станів як у себе, так і в інших людей. Другий пов'язаний із використанням емоцій для підвищення ефективності мислення, уваги та інших пізнавальних процесів. Третій компонент охоплює здатність розуміти зміст емоцій, причини їх виникнення, можливі наслідки та закономірності емоційних змін. Четвертий компонент характеризується вмінням свідомо регулювати емоційні переживання та керувати емоціями з метою особистісного розвитку й успішної соціальної взаємодії.

Основою моделі є уявлення про те, що емоції виконують важливу інформаційну функцію та можуть сприяти ефективному мисленню й прийняттю рішень. Саме тому емоційний інтелект розглядається як сукупність інтелектуальних здібностей, які забезпечують розпізнавання емоцій, їх осмислення та свідоме використання у процесі життєдіяльності. На думку авторів, рівень розвитку цих здібностей може бути об'єктивно оцінений за допомогою спеціально розроблених психодіагностичних методик.

Важливою особливістю цієї моделі є її ієрархічна будова. Кожний наступний рівень розвитку емоційного інтелекту спирається на попередній та передбачає його достатню сформованість. Так, ефективне управління емоціями неможливе без їх попереднього розпізнавання та розуміння, а використання емоцій у процесі мислення потребує здатності адекватно ідентифікувати емоційні стани. Така послідовність відображає логіку розвитку емоційної компетентності особистості та демонструє взаємозв'язок усіх структурних компонентів емоційного інтелекту [35].

Поряд із моделлю здібностей Дж. Майєра, П. Саловея та Д. Карузо значного поширення набула змішана модель емоційного інтелекту, запропонована ізраїльським дослідником Р. Бар-Оном. На відміну від підходу, який розглядає емоційний інтелект переважно як систему когнітивних здібностей, Р. Бар-Он трактує його як комплекс особистісних якостей, соціальних навичок, компетентностей і здібностей, що забезпечують успішну адаптацію людини до вимог навколишнього середовища.

У межах своєї концепції науковець розглядає емоційний інтелект як інтегральне утворення, що поєднує емоційні, соціальні та поведінкові характеристики особистості. Такий підхід дозволяє оцінювати не лише здатність людини розуміти та регулювати емоції, а й її ефективність у міжособистісній взаємодії, подоланні труднощів і підтриманні психологічного благополуччя.

Структура моделі Р. Бар-Она представлена п’ятьма основними сферами компетентності. Перша сфера пов’язана із самопізнанням і охоплює здатність особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти свої сильні та слабкі сторони, а також адекватно оцінювати власні можливості. Друга сфера характеризує міжособистісні навички, які забезпечують ефективне спілкування, встановлення соціальних контактів, розвиток емпатії та побудову конструктивних взаємин з іншими людьми. Третя сфера відображає адаптаційний потенціал особистості та її здатність гнучко реагувати на зміни життєвих обставин, вирішувати проблеми й успішно пристосовуватися до нових умов. Четверта сфера охоплює стресостійкість та самоконтроль, включаючи здатність керувати імпульсивними реакціями, зберігати емоційну рівновагу в напружених ситуаціях і протистояти негативному впливу стресових факторів. П'ята сфера пов'язана з підтриманням позитивного емоційного стану, що проявляється в оптимістичному ставленні до життя, внутрішній задоволеності та здатності зберігати психологічне благополуччя навіть за несприятливих обставин [2].

Розгляд теоретичних підходів до структури емоційного інтелекту створює підґрунтя для аналізу особливостей його розвитку та чинників, які впливають на процес його становлення. Вивчення механізмів формування емоційного інтелекту має важливе значення для розуміння можливостей його цілеспрямованого розвитку на різних етапах онтогенезу.

Наукові дослідження свідчать, що емоційний інтелект не є статичним утворенням, а характеризується динамічністю та здатністю до розвитку впродовж життя людини. Зокрема, О. Боковець зазначає, що процес формування емоційного інтелекту триває від раннього дитинства до зрілого віку, поступово ускладнюючись під впливом життєвого досвіду та соціальної взаємодії [5]. Водночас дослідниця наголошує, що саме дитинство виступає найбільш сприятливим, або сенситивним, періодом для розвитку емоційної сфери, оскільки в цей час закладаються основи емоційної саморегуляції, емпатії, розуміння власних переживань та емоцій інших людей.

Особливу увагу вчені приділяють чинникам, які визначають успішність формування емоційного інтелекту. Науковці підкреслюють, що розвиток цього феномена зумовлюється впливом широкого кола факторів, які можна об'єднати у дві великі групи: індивідуально-особистісні та соціально-культурні [27].

До індивідуально-особистісних чинників належать особливості темпераменту, характеру, рівень розвитку самосвідомості, мотиваційної сфери, емоційної чутливості та здатності до саморегуляції. Саме ці характеристики значною мірою визначають особливості сприйняття, переживання та вираження емоцій особистістю.

Соціально-культурні чинники охоплюють вплив сімейного виховання, особливостей міжособистісної взаємодії, освітнього середовища, культурних норм і цінностей суспільства. У процесі соціалізації людина засвоює прийняті в соціумі способи емоційного реагування, навички комунікації та правила регуляції емоційної поведінки, що безпосередньо впливає на рівень розвитку її емоційного інтелекту.

Подібної позиції щодо багатофакторної природи розвитку емоційного інтелекту дотримується й М. Лабач. Дослідниця зазначає, що процес формування емоційного інтелекту визначається сукупністю біологічних, соціальних та вікових чинників, які перебувають у постійній взаємодії та комплексно впливають на становлення емоційної сфери особистості [29].

До групи біологічних чинників науковиця відносить особливості функціонування нервової системи, рівень розвитку окремих структур головного мозку, насамперед правої півкулі, а також індивідуально-типологічні характеристики людини, зокрема темперамент. Саме ці особливості значною мірою визначають емоційну чутливість особистості, інтенсивність емоційних реакцій та здатність до їх регуляції.

Соціальні чинники охоплюють умови сімейного виховання, характер взаємин між членами родини, особливості соціального середовища та рівень духовного розвитку особистості. У процесі взаємодії з найближчим

соціальним оточенням людина засвоює моделі емоційного реагування, навчається розуміти почуття інших людей та опановує навички конструктивної міжособистісної взаємодії.

Окрему групу становлять вікові чинники, які пов'язані з особливостями психічного розвитку особистості на різних етапах онтогенезу. До них належать рівень інтелектуального розвитку, сформованість самооцінки, особливості взаємозв'язку між когнітивною та емоційною сферами, а також відповідність емоційного розвитку біологічному віку людини. Від гармонійності розвитку зазначених характеристик значною мірою залежить ефективність формування емоційного інтелекту та його подальше функціонування.

Важливим аспектом дослідження емоційного інтелекту є визначення його функціонального значення у життєдіяльності особистості. Аналіз наукових джерел свідчить, що емоційний інтелект виконує низку важливих функцій, які забезпечують ефективну адаптацію людини до умов навколишнього середовища та сприяють її успішному соціальному функціонуванню. Серед основних функцій дослідники виокремлюють стресозахисну та адаптивну, які забезпечують збереження психологічної рівноваги в складних життєвих ситуаціях, підвищують здатність особистості протистояти негативному впливу стресогенних факторів і сприяють успішному пристосуванню до змінних умов життя [36].

Не менш важливими є рефлексивна та регулятивна функції емоційного інтелекту. Рефлексивна функція пов'язана зі здатністю особистості усвідомлювати власні емоційні переживання, аналізувати причини їх виникнення та оцінювати їхній вплив на поведінку і діяльність. Регулятивна функція забезпечує можливість свідомого контролю емоційних реакцій, керування емоційними станами та вибору найбільш доцільних способів поведінки залежно від вимог конкретної ситуації [11].

Особливий інтерес становить позиція О. І. Боковець, який розглядає функціонування емоційного інтелекту через систему емоційних ставлень

особистості до себе, інших людей та навколишнього світу. На думку дослідника, саме характер цих ставлень визначає особливості емоційного реагування, сприйняття соціальної реальності та побудови міжособистісних взаємин [5]. У зв'язку з цим емоційний інтелект проявляється не лише у внутрішніх психічних процесах, а й безпосередньо реалізується у соціальній взаємодії, спілкуванні та різних видах діяльності.

Отже, проведений аналіз наукових джерел дає підстави стверджувати, що емоційний інтелект є складним багатокомпонентним психологічним утворенням, яке поєднує когнітивні, емоційні, мотиваційні та поведінкові складові. Незважаючи на різноманітність підходів до його трактування, більшість дослідників розглядають емоційний інтелект як здатність особистості усвідомлювати, розуміти, інтерпретувати та регулювати власні емоції й емоційні стани інших людей. Встановлено, що формування емоційного інтелекту відбувається під впливом комплексу біологічних, соціальних та вікових чинників і триває протягом усього життя людини. Водночас розвинений емоційний інтелект виконує важливі адаптивну, регулятивну, рефлексивну та стресозахисну функції, забезпечуючи ефективну соціальну взаємодію, психологічне благополуччя та успішне функціонування особистості в різних сферах життєдіяльності. Особливого значення емоційний інтелект набуває у ситуаціях міжособистісної взаємодії, де від рівня його розвитку значною мірою залежить здатність людини конструктивно реагувати на суперечності, регулювати власні емоційні прояви та обирати ефективні способи поведінки. Це обумовлює необхідність подальшого розгляду психологічних особливостей конфліктів та стратегій поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.

1.2. Психологічна характеристика конфліктів та стратегій поведінки особистості в конфліктних ситуаціях

Конфлікт є невід'ємною складовою суспільного життя та міжособистісної взаємодії. Він супроводжує розвиток людських відносин у

різних сферах діяльності та виникає внаслідок зіткнення інтересів, потреб, цінностей, поглядів або цілей окремих людей чи соціальних груп. Саме тому проблема конфлікту привертає увагу представників різних галузей знань, а її системне вивчення стало предметом спеціальної науки – конфліктології, яка сформувалася як самостійний науковий напрям у другій половині XX століття.

У сучасній науковій літературі конфлікт розглядається як загострення суперечностей між сторонами взаємодії, що виникає внаслідок несумісності або протиставлення їхніх інтересів, цілей, потреб чи способів досягнення бажаного результату. При цьому учасники конфлікту сприймають наявні суперечності як значущі та такі, що потребують вирішення [31, 460].

Проблема конфлікту тривалий час перебуває в центрі уваги представників різних наукових напрямів, що зумовило формування численних теоретичних підходів до його пояснення [13; 33; 47]. У психологічній науці конфлікт розглядається як багатогранне явище, причини виникнення якого пов'язані як із внутрішніми особливостями особистості, так і з процесами соціальної взаємодії.

Представники психоаналітичного напряму пов'язували виникнення конфлікту з внутрішніми суперечностями особистості та боротьбою між різними психічними тенденціями (З. Фрейд, К. Хорні, А. Адлер). У межах гуманістичного підходу конфлікт розглядався як наслідок нереалізованих потреб людини та перешкод на шляху до особистісного зростання і самореалізації (А. Маслоу, К. Роджерс). Зокрема, А. Маслоу вважав, що конфлікт може виникати через суперечності між прагненням особистості до самореалізації та чинниками, які перешкоджають її досягненню.

Представники когнітивного напряму акцентували увагу на ролі сприйняття, інтерпретації подій та особливостях мислення у виникненні конфліктів. На їхню думку, конфліктні ситуації часто є результатом різного розуміння людьми одних і тих самих подій або проявом когнітивного дисонансу (Дж. Келлі, Ж. Піаже, Л. Фестингер).

Соціально-психологічні підходи розглядають конфлікт як результат міжособистісної та міжгрупової взаємодії, на яку впливають соціальні норми, групова належність, стереотипи та особливості комунікації. Особливе значення для дослідження конфліктної поведінки має концепція стилів поведінки в конфлікті К. Томаса та Р. Кілмена, відповідно до якої особистість може обирати різні способи реагування на конфлікт залежно від власних цілей і характеру взаємодії з іншими людьми. Також важливими для розуміння природи конфлікту є положення теорії соціальної ідентичності (Г. Теджфел, Дж. Тернер), яка пояснює виникнення міжгрупових суперечностей через протиставлення груп «ми» та «вони» [16, 12–13].

У сучасній психологічній науці спостерігається переосмислення традиційних підходів до розуміння конфлікту. Якщо раніше конфлікт переважно асоціювався з негативними наслідками та розглядався як явище, якого необхідно уникати, то сьогодні дедалі більше дослідників акцентують увагу на його потенційно конструктивних можливостях. У межах сучасних концепцій конфлікт трактується як закономірний і невід'ємний елемент соціальної взаємодії, що виникає внаслідок зіткнення інтересів, потреб, цінностей або поглядів учасників спілкування та може виступати джерелом розвитку особистості й удосконалення суспільних відносин [30].

Одним із перших на конструктивний потенціал конфлікту звернув увагу Г. Зіммель, який розглядав його як важливий механізм соціального розвитку та змін. Подібної позиції дотримувався і Т. Кілмен, наголошуючи, що конфлікт є природною складовою міжособистісної взаємодії та супроводжує будь-які соціальні відносини. Вагомий внесок у розвиток сучасних уявлень про конфлікт здійснив М. Дойч, який запропонував розмежовувати конструктивні та деструктивні конфлікти. Конструктивні конфлікти сприяють пошуку ефективних рішень, особистісному розвитку та вдосконаленню взаємин між людьми, тоді як деструктивні характеризуються загостренням протиріч, ескалацією напруженості та руйнуванням міжособистісних відносин [39, 96].

Важливим чинником, який визначає перебіг, динаміку та наслідки конфлікту, є поведінка його учасників. Саме особливості реагування сторін у конфліктній ситуації значною мірою впливають на характер розвитку суперечностей, можливість їх конструктивного врегулювання або, навпаки, подальшої ескалації.

Омельчук О. М. зазначає, що ефективність розв'язання конфлікту значною мірою залежить від обраних учасниками стратегій і тактик поведінки. Дослідники акцентують увагу як на стратегіях і тактиках врегулювання конфліктів, так і на поведінкових проявах, які можуть прямо або опосередковано перешкоджати реалізації цілей іншої сторони [37].

Доповнюючи уявлення про психологічну природу конфлікту, Н. П. Сергієнко та Ю. В. Сергієнко виділяють три взаємопов'язані аспекти його прояву: емоційний, когнітивний та поведінковий [31, 461; 43].

Когнітивний (пізнавальний) аспект конфлікту пов'язаний із особливостями сприйняття та інтерпретації конфліктної ситуації її учасниками. Джерелом суперечностей нерідко стають відмінності у розумінні подій, причин виникнення конфлікту, намірів іншої сторони та можливих шляхів його розв'язання. У процесі конфліктної взаємодії можуть спостерігатися викривлення сприйняття, тенденційність оцінок, концентрація уваги на негативних моментах ситуації, а також недостатня здатність враховувати позицію співрозмовника.

Емоційний аспект відображає сукупність переживань, які супроводжують конфліктну взаємодію. Він проявляється через виникнення негативних емоційних реакцій, зокрема роздратування, образи, неприязні, тривоги або ворожості. Посилення емоційної напруги може ускладнювати процес конструктивного спілкування та сприяти загостренню суперечностей між сторонами конфлікту.

Поведінковий (вольовий) аспект конфлікту характеризується поведінковими проявами учасників та їхньою готовністю відстоювати власну позицію. Він знаходить своє вираження у наполегливості, прагненні довести

власну правоту, небажанні поступатися або змінювати свою точку зору. В окремих випадках така поведінка може супроводжуватися негативізмом, відмовою від пошуку компромісу та недостатньою готовністю до взаєморозуміння [31, 461].

У науковій літературі існують різні підходи до класифікації конфліктів, одним із найпоширеніших критеріїв якої є масштаб і рівень взаємодії суб'єктів конфлікту. Відповідно до цього критерію виокремлюють внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові та міжнаціональні конфлікти.

Внутрішньоособистісний конфлікт виникає внаслідок суперечностей між потребами, мотивами, цінностями або цілями самої особистості. Міжособистісний конфлікт пов'язаний із взаємодією двох або більше осіб, між якими існують розбіжності в інтересах, поглядах чи способах досягнення поставлених цілей. Міжгрупові конфлікти виникають між різними соціальними групами внаслідок суперечності їхніх інтересів, цінностей або позицій. Міжнаціональні конфлікти характеризуються протистоянням між етнічними чи національними спільнотами та можуть охоплювати широкі соціальні й політичні процеси [22].

Прагнення пояснити причини виникнення конфліктів сприяло появі численних теоретичних концепцій. Значне місце серед них посідають психологічні підходи, які акцентують увагу на внутрішніх механізмах конфліктної поведінки особистості. Однією з найбільш відомих є теорія фрустрації Дж. Долларда, відповідно до якої конфлікт може виникати внаслідок блокування значущих потреб або перешкод на шляху до досягнення поставлених цілей. За таких умов людина переживає стан фрустрації, який супроводжується внутрішнім напруженням і може сприяти виникненню конфліктної поведінки.

Поряд із психологічними існують соціальні концепції конфлікту, які пояснюють його через суперечності інтересів різних соціальних груп, боротьбу за ресурси, владу та соціальний статус. У межах цих підходів

конфлікт розглядається як закономірний результат взаємодії людей і груп у суспільстві. Водночас міжособистісні теорії підкреслюють значення суб'єктивного сприйняття справедливості взаємин та задоволеності результатами взаємодії. Зокрема, відповідно до теорії соціального обміну, конфлікт може виникати тоді, коли одна зі сторін вважає отримані вигоди недостатніми або несправедливими порівняно з власними витратами чи внеском у взаємини [41].

Для розуміння сутності конфлікту важливим є визначення його характерних ознак, які дозволяють відмежувати конфлікт від інших форм міжособистісної взаємодії. На думку Л. В. Долинської та Л. П. Матяш-Заяц, конфлікт як психологічний феномен характеризується низкою специфічних рис [14].

Насамперед конфлікт передбачає наявність суперечності між сторонами, яка може мати як об'єктивний, так і суб'єктивний характер. При цьому учасники сприймають її як значущу та таку, що перешкоджає реалізації їхніх потреб, інтересів або цілей. Важливою ознакою конфлікту є також трансформація характеру спілкування, коли взаємодія набуває конфронтаційного характеру та супроводжується негативним ставленням однієї або обох сторін одна до одної.

Ще однією характерною особливістю конфлікту є підвищена активність його учасників, спрямована на відстоювання власної позиції та досягнення бажаного результату. У процесі розвитку конфлікту сторони можуть використовувати різноманітні способи впливу на опонента — від словесного осуду та психологічного тиску до більш жорстких форм протидії. Водночас конфліктна взаємодія нерідко супроводжується посиленням емоційної напруги та домінуванням негативних переживань.

Суттєвою ознакою конфлікту виступає високий рівень емоційного залучення його учасників. Загострення негативних емоцій, таких як образа, гнів, роздратування чи ворожість, може призводити до зниження самоконтролю, погіршення здатності до раціонального аналізу ситуації та ускладнювати пошук конструктивних шляхів її розв'язання [14].

Важливим напрямом дослідження конфлікту є визначення причин його виникнення. Так, М. Козер розглядав конфлікт як боротьбу за цінності, статус, владу та ресурси, у процесі якої сторони прагнуть досягти власних цілей шляхом послаблення позицій опонента. На думку дослідника, конфлікт виникає тоді, коли інтереси учасників суперечать один одному, а можливості їх одночасної реалізації є обмеженими. Подібної позиції дотримувався П. Коен, який пов'язував виникнення конфлікту із ситуаціями, коли досягнення цілей однією стороною ускладнює або унеможливлює реалізацію цілей іншої сторони [15].

У ширшому соціальному контексті конфлікт розглядається як прояв загострення суперечностей між окремими особами, соціальними групами або спільнотами, інтереси та цілі яких суттєво відрізняються або вступають у протиріччя. Такі суперечності можуть стосуватися розподілу ресурсів, соціального статусу, влади, ціннісних орієнтацій чи способів досягнення бажаних результатів.

Структурні характеристики конфлікту відображають сукупність взаємопов'язаних елементів, які визначають його зміст, динаміку та особливості перебігу. Аналіз структури конфлікту дає можливість більш глибоко зрозуміти причини його виникнення, механізми розвитку та можливі шляхи врегулювання. До основних структурних компонентів конфлікту належать умови конфлікту, предмет конфлікту, учасники конфлікту, дії сторін та результат конфліктної взаємодії (рис. 1.1) [15, 55].

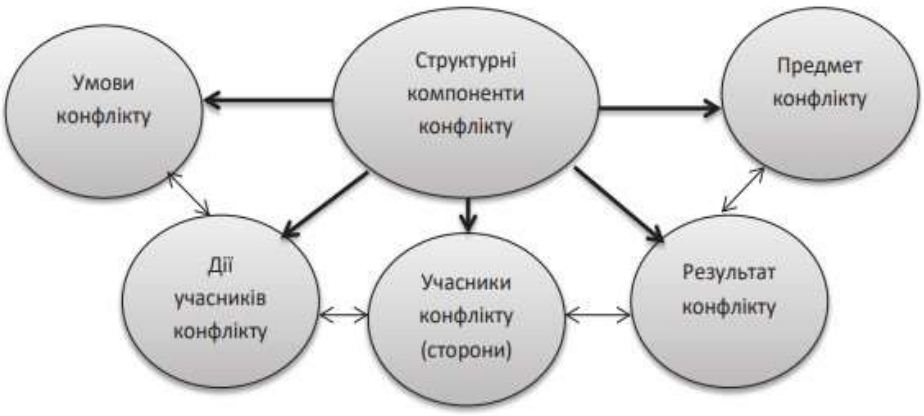


Рисунок 1.1 - Структурні компоненти конфлікту

Одним із ключових елементів структури конфлікту є умови конфлікту, під якими розуміють сукупність обставин і факторів, що сприяють його виникненню та розвитку. До таких умов можуть належати особливості соціального середовища, дефіцит ресурсів, суперечності інтересів, недоліки комунікації, психологічна несумісність учасників та інші об'єктивні й суб'єктивні чинники.

Важливим компонентом є предмет конфлікту, тобто те, через що виникає суперечність між сторонами. Предметом конфлікту можуть виступати матеріальні ресурси, соціальний статус, влада, цінності, переконання, інтереси або способи досягнення певних цілей. Саме предмет конфлікту визначає зміст протистояння та спрямованість дій його учасників.

Центральне місце у структурі конфлікту займають учасники конфлікту (сторони). Ними можуть бути окремі особистості, групи людей, організації або навіть соціальні спільноти. Кожна сторона має власні інтереси, потреби, мотиви та цілі, які часто стають джерелом суперечностей. Особливості особистості учасників, їхній досвід, рівень емоційної зрілості та комунікативні навички значною мірою впливають на перебіг конфлікту.

Не менш важливим елементом є дії учасників конфлікту, які відображають конкретні форми поведінки сторін у процесі протистояння. До таких дій належать висловлення претензій, відстоювання власної позиції, переговори, компроміси, конкуренція, уникнення взаємодії або інші способи реагування на конфліктну ситуацію. Саме через поведінку учасників реалізуються обрані ними стратегії розв'язання конфлікту.

Завершальним структурним компонентом виступає результат конфлікту, який відображає наслідки взаємодії сторін. Результат може мати як конструктивний, так і деструктивний характер. Конструктивне розв'язання конфлікту сприяє усуненню суперечностей, покращенню взаємин та досягненню взаємоприйнятних рішень. Натомість деструктивний результат може призводити до поглиблення протиріч, руйнування міжособистісних відносин та посилення психологічної напруги.

Важливою характеристикою конфлікту є його динаміка, тобто закономірності виникнення, розвитку та завершення конфліктної взаємодії. Аналіз динамічних характеристик дозволяє зрозуміти механізми розвитку конфлікту та своєчасно обрати ефективні способи його врегулювання. Згідно з науковими підходами, конфлікт проходить декілька послідовних стадій розвитку, кожна з яких має свої особливості та визначає подальший перебіг конфліктної ситуації (рис. 1.2) [15, 56].

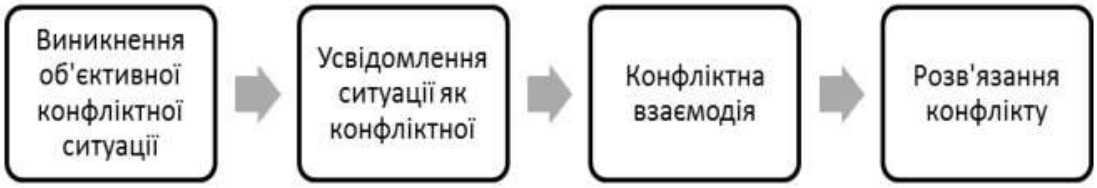


Рисунок 1.2 - Етапи розвитку конфлікту

Першою стадією є виникнення об'єктивної конфліктної ситуації. На цьому етапі між сторонами з'являються суперечності. Водночас учасники можуть ще не усвідомлювати наявності конфлікту, а самі протиріччя існують у прихованій формі. За певних умов, зокрема внаслідок дій однієї зі сторін або впливу зовнішніх обставин, ці суперечності поступово загострюються.

Другою стадією виступає усвідомлення конфліктної ситуації. Саме на цьому етапі учасники починають сприймати ситуацію як конфліктну та усвідомлюють наявність протилежних інтересів. Відбувається аналіз причин конфлікту, оцінювання можливих наслідків та визначення подальших способів поведінки. Сторони можуть прагнути до пошуку компромісу, уникнення конфлікту, його попередження або, навпаки, обирати активне відстоювання власних інтересів.

Третя стадія — конфліктна взаємодія, або зовнішній прояв конфлікту. На цьому етапі суперечності набувають відкритого характеру та проявляються у конкретних діях учасників. Сторони реалізують обрані стратегії поведінки, відстоюють власні позиції, намагаються вплинути на опонента або обмежити його можливості досягнення бажаного результату. Водночас саме на цій стадії можуть відбуватися переговори, пошук

компромісних рішень чи залучення третьої сторони для врегулювання конфлікту.

Завершальною стадією є розв'язання конфлікту. Вона передбачає припинення відкритого протистояння та оцінювання сторонами отриманих результатів. Учасники аналізують наслідки конфліктної взаємодії, співвідносять досягнуті результати з поставленими цілями та визначають подальші перспективи взаємин. Залежно від характеру розв'язання конфлікт може завершитися конструктивним врегулюванням суперечностей, досягненням взаємоприйнятного рішення або ж тимчасовим припиненням протистояння без усунення його причин. В останньому випадку існує ймовірність повторного виникнення конфлікту [31, 462–463].

Особливе місце у дослідженні конфліктної поведінки посідає концепція К. Томаса та Р. Кілмена, відповідно до якої людина може використовувати різні стратегії реагування на конфліктні ситуації. До основних стратегій належать уникнення, пристосування, компроміс, конкуренція та співпраця [16; 17; 39].

Стратегія уникнення характеризується прагненням особистості дистанціюватися від конфлікту та уникати його відкритого обговорення. Пристосування передбачає поступку власними інтересами заради збереження взаємин або зниження напруженості. Компроміс ґрунтується на взаємних поступках сторін та пошуку частково прийнятного рішення для кожного учасника конфлікту. Конкуренція спрямована на досягнення власних цілей незалежно від інтересів іншої сторони та передбачає наполегливе відстоювання власної позиції. Найбільш конструктивною вважається співпраця, оскільки вона орієнтована на пошук рішення, яке максимально враховує інтереси всіх учасників конфліктної взаємодії.

Вибір певної стратегії поведінки залежить від багатьох чинників, серед яких важливе місце займають індивідуально-психологічні особливості особистості, рівень розвитку комунікативних навичок, емоційний стан, попередній досвід розв'язання конфліктів, а також специфіка самої

конфліктної ситуації. Науковці зазначають, що такі характеристики, як самооцінка, рівень тривожності, здатність до самоконтролю, емпатія та особливості емоційної регуляції, суттєво впливають на вибір способу реагування в умовах конфлікту [16; 17; 39].

Особливої уваги заслуговує той факт, що конструктивні стратегії поведінки, насамперед співпраця та компроміс, тісно пов'язані зі здатністю особистості розуміти власні емоції та емоційні стани інших людей, контролювати емоційні реакції та підтримувати ефективну міжособистісну взаємодію. Саме тому в сучасних психологічних дослідженнях все частіше розглядається питання впливу емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

Поряд із дослідженням стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях науковці приділяють увагу вивченню особистісних особливостей, які можуть впливати на виникнення та перебіг конфліктів. Зокрема, Н. Антонійчук, узагальнюючи результати досліджень українських учених, виокремлює декілька типів конфліктних особистостей: демонстративний, ригідний, некерований, надточний, безконфліктний та раціоналістичний типи [1].

Кожен із зазначених типів характеризується специфічними особистісними рисами та особливостями взаємодії з оточенням, які можуть впливати на характер реагування в конфліктних ситуаціях. Водночас аналіз представленої класифікації свідчить про те, що вона ґрунтується переважно на описі окремих поведінкових і особистісних характеристик, а не на єдиному класифікаційному критерії. Це ускладнює чітке розмежування конфліктних типів особистості та не дозволяє однозначно визначити універсальний психологічний портрет конфліктної людини.

Значний інтерес для розуміння особливостей поведінки особистості в конфліктних ситуаціях становить підхід Л. Коберник, яка розглядає конфліктні форми поведінки як сукупність поведінкових проявів, що можуть сприяти виникненню та розвитку конфліктної взаємодії. До таких проявів дослідниця відносить агресивність, роздратування, негативізм, образливість

та інші форми реагування, які ускладнюють конструктивне розв'язання суперечностей.

На думку науковиці, особливості конфліктної поведінки визначаються не лише специфікою ситуації, а й індивідуально-психологічними характеристиками особистості, попереднім досвідом взаємодії та впливом соціального середовища. Особливу увагу дослідниця звертає на необхідність гнучкого використання стратегій поведінки. Ефективне розв'язання конфліктів передбачає здатність особистості адекватно оцінювати обставини та обирати той стиль взаємодії, який найбільше відповідає конкретній ситуації. У зв'язку з цим універсальної стратегії поведінки, однаково ефективної в усіх конфліктних ситуаціях, не існує, а успішність врегулювання конфлікту значною мірою залежить від уміння людини адаптувати власну поведінку до змінних умов взаємодії [21].

Важливе значення для розуміння особливостей конфліктної поведінки має підхід Г. Ложкіна, який розглядає конфлікт як складний процес взаємодії особистості з навколишнім середовищем в умовах виникнення суперечностей [32]. На думку дослідника, розвиток конфлікту проходить через два взаємопов'язані етапи: первинну емоційну реакцію та подальшу психологічну адаптацію до ситуації.

Особливу роль у перебігу конфлікту відіграють емоційні переживання особистості. Такі стани, як агресія, фрустрація, почуття безвиході чи напруження, можуть ускладнювати соціальну взаємодію та сприяти загостренню конфліктних відносин. Водночас здатність людини контролювати власні емоції, адекватно оцінювати ситуацію та регулювати поведінку розглядається як важливий чинник конструктивного розв'язання конфлікту.

На відміну від підходу Г. Ложкіна, який акцентує увагу переважно на внутрішньоособистісних механізмах конфліктної поведінки, Л. Коберник підкреслює значення соціальних чинників, зокрема особливостей міжособистісної взаємодії, соціальних норм, культурного середовища та

групових процесів. Проте обидва підходи об'єднує визнання важливої ролі емоційної регуляції та розвитку ефективних способів поведінки в конфліктних ситуаціях.

На формування конфліктної поведінки особистості впливають не лише індивідуально-психологічні особливості, а й соціокультурне середовище. Зокрема, Б. Ліхт наголошує, що важливими регуляторами поведінки людини в конфліктних ситуаціях виступають соціальні норми та культурні традиції, які визначають межі допустимих способів реагування на суперечності [51]. На думку дослідника, особливості конфліктної поведінки формуються ще в дитячому віці під впливом виховання, соціального досвіду та засвоєння прийнятих у суспільстві моделей взаємодії.

Окремі наукові підходи акцентують увагу на впливі соціального контексту на перебіг конфліктів. Зокрема, характер конфліктної поведінки значною мірою залежить від умов взаємодії, соціальних ролей та вимог середовища, в якому перебуває особистість [39].

У науковій літературі також представлені спроби класифікувати основні форми конфліктної поведінки. Так, виокремлюють активну, пасивну та підпорядковану поведінку. Активна поведінка передбачає безпосередню участь особистості у врегулюванні конфлікту та може мати як конструктивний, так і деструктивний характер. Пасивна поведінка характеризується прагненням уникати конфліктної взаємодії та небажанням брати участь у розв'язанні суперечностей. Підпорядкована поведінка проявляється у схильності поступатися власними інтересами заради збереження взаємин або досягнення згоди між сторонами [39].

Отже, конфлікт є складним соціально-психологічним феноменом, який виникає внаслідок суперечностей між учасниками взаємодії та супроводжується емоційними, когнітивними й поведінковими змінами. Аналіз наукових джерел свідчить, що перебіг і результат конфлікту значною мірою залежать від особливостей особистості, її здатності регулювати власні емоції, ефективно спілкуватися та обирати адекватні стратегії поведінки.

Вибір способу реагування на конфліктну ситуацію визначається як індивідуально-психологічними характеристиками людини, так і впливом соціального середовища. У зв'язку з цим особливого значення набуває дослідження чинників, які обумовлюють вибір стратегій поведінки в конфлікті, серед яких важливе місце посідає емоційний інтелект.

1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях

У сучасних умовах розвитку суспільства проблема ефективної міжособистісної взаємодії набуває особливої актуальності, оскільки значна частина соціальних контактів супроводжується виникненням суперечностей та конфліктних ситуацій. У зв'язку з цим зростає інтерес науковців до вивчення психологічних чинників, які визначають особливості поведінки особистості в конфлікті та впливають на вибір способів його розв'язання.

Одним із таких чинників сучасні дослідники розглядають емоційний інтелект. Його значення зумовлене тим, що будь-яка конфліктна взаємодія супроводжується емоційними переживаннями, які можуть як сприяти конструктивному врегулюванню суперечностей, так і призводити до їх загострення. Здатність особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційний стан інших людей, контролювати поведінкові реакції та підтримувати ефективну комунікацію створює підґрунтя для конструктивного вирішення конфліктів.

Міжособистісна взаємодія є важливою складовою соціального функціонування особистості та реалізується через спільну діяльність, обмін інформацією, взаємовплив і взаєморозуміння. Водночас вона характеризується поєднанням двох протилежних тенденцій — прагненням до співпраці та виникненням суперечностей, що можуть породжувати конфлікти. Саме тому особливого значення набувають психологічні механізми, які забезпечують здатність людини конструктивно реагувати на конфліктні ситуації та обирати ефективні стратегії поведінки [7].

У сучасних психологічних дослідженнях емоційний інтелект розглядається як важливий особистісний ресурс, який забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії та впливає на особливості поведінки людини в конфліктних ситуаціях. Науковці наголошують, що здатність особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні переживання інших людей та регулювати свої емоційні реакції створює передумови для конструктивного розв'язання суперечностей і зниження рівня конфліктності у спілкуванні.

На думку О. В. Жмай та О. І. Коноплі, емоційний інтелект виступає одним із ключових чинників вибору стратегій поведінки в конфлікті. Дослідники зазначають, що особи з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту демонструють більшу схильність до використання конструктивних способів взаємодії, зокрема співробітництва та компромісу. Це пояснюється їхньою здатністю враховувати інтереси інших учасників конфлікту, контролювати власні емоційні реакції та знаходити взаємоприйнятні рішення. Натомість недостатній рівень розвитку емоційної компетентності може супроводжуватися використанням менш ефективних стратегій поведінки, зокрема уникнення або конкуренції [17].

Подібної точки зору дотримуються Г. В. Барабащук та І. П. Боднар, які встановили наявність взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та особливостями розв'язання конфліктних ситуацій. Науковці підкреслюють, що розвиток емоційної обізнаності, емпатії та навичок саморегуляції сприяє формуванню конструктивної поведінки, орієнтованої на співпрацю та взаєморозуміння. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє особистості більш ефективно долати суперечності, зберігати психологічну рівновагу та підтримувати позитивні міжособистісні відносини навіть за умов конфлікту [4].

Серед структурних компонентів емоційного інтелекту особливе місце посідає емпатія, яка забезпечує здатність людини розуміти емоційний стан інших осіб, співпереживати їм та враховувати їхні потреби у процесі

взаємодії. У контексті конфліктної поведінки емпатія виступає важливим механізмом зниження напруження між учасниками конфлікту, оскільки сприяє кращому розумінню мотивів, переживань та намірів іншої сторони.

Дослідники наголошують, що особистості з високим рівнем емпатії частіше демонструють готовність до співробітництва та пошуку взаємовигідних рішень. Здатність поставити себе на місце іншої людини допомагає зменшити негативні емоційні реакції, уникнути поспішних висновків та об'єктивніше оцінити конфліктну ситуацію. Завдяки цьому створюються сприятливі умови для конструктивного діалогу та досягнення взаєморозуміння між сторонами [24].

Водночас недостатній розвиток емпатії може ускладнювати процес спілкування та підвищувати ризик виникнення конфліктів. Нездатність зрозуміти емоційний стан співрозмовника часто призводить до формування упереджених оцінок, помилкового тлумачення його поведінки та посилення міжособистісних суперечностей. За таких умов особистість може орієнтуватися переважно на власні інтереси, що сприяє використанню конкурентних або конфронтаційних способів поведінки.

Не менш важливою складовою емоційного інтелекту є здатність до емоційної саморегуляції, яка передбачає усвідомлення власних емоційних станів та вміння контролювати їх прояви відповідно до вимог конкретної ситуації. Саморегуляція дозволяє особистості зберігати психологічну рівновагу навіть за умов емоційного напруження, що особливо важливо під час виникнення конфліктів.

За даними С. П. Дерев'янко, розвиток навичок емоційної саморегуляції сприяє зниженню інтенсивності негативних переживань та забезпечує більш ефективне функціонування особистості в емоціогенних умовах. Людина, яка здатна контролювати власні емоції, менш схильна до імпульсивних реакцій, агресивних проявів та необдуманих рішень, що нерідко стають причинами загострення конфліктів [11].

У конфліктних ситуаціях саморегуляція сприяє збереженню здатності до раціонального аналізу обставин та прийняття виважених рішень. Завдяки цьому особистість може обирати конструктивні стратегії поведінки, спрямовані на співробітництво, компроміс або пошук взаємоприйнятних шляхів розв'язання суперечностей. Натомість недостатній розвиток навичок емоційного контролю часто супроводжується підвищеною конфліктністю, використанням агресивних форм поведінки або уникненням відповідальності за врегулювання конфлікту.

Проблема взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях набуває особливої актуальності в контексті студентського віку. Саме цей період характеризується активним особистісним становленням, формуванням професійної ідентичності, розвитком навичок самостійного прийняття рішень та розширенням системи соціальних контактів. У процесі навчальної діяльності студенти постійно взаємодіють із викладачами, одногрупниками та представниками різних соціальних груп, що створює умови для виникнення міжособистісних суперечностей та конфліктів.

На думку О. П. Грибок, конфлікти у студентському середовищі найчастіше пов'язані з труднощами міжособистісного спілкування, розбіжностями у поглядах, конкуренцією, нерозвиненістю комунікативних навичок та недостатньою здатністю до конструктивного розв'язання суперечностей. Дослідниця наголошує, що ефективність міжособистісної взаємодії студентів значною мірою залежить від рівня розвитку їхніх особистісних якостей та соціально-психологічних компетентностей [9].

Подібної думки дотримуються Н. В. Гриньова та А. І. Петлюк, які зазначають, що студентський вік є сенситивним періодом для розвитку навичок емоційної саморегуляції, емпатії та ефективної комунікації. Саме ці якості сприяють формуванню конструктивних способів поведінки в конфліктних ситуаціях і забезпечують успішну адаптацію молодої людини до умов освітнього середовища [10].

У сучасних умовах особливого значення набуває здатність студентів підтримувати емоційну рівновагу та ефективно взаємодіяти з оточенням в умовах високого рівня психоемоційного навантаження. Від рівня розвитку емоційного інтелекту залежить не лише якість міжособистісних відносин, а й успішність навчальної діяльності, психологічне благополуччя та здатність конструктивно долати труднощі, що виникають у процесі навчання та соціальної взаємодії.

Таким чином, аналіз наукових джерел засвідчив наявність тісного взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та особливостями поведінки особистості в конфліктних ситуаціях. Емоційний інтелект забезпечує усвідомлення власних емоцій, розуміння переживань інших людей, розвиток емпатії та здатність до саморегуляції, що сприяє вибору конструктивних стратегій взаємодії. Особи з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту частіше орієнтуються на співробітництво та компроміс, тоді як недостатній розвиток емоційної компетентності може зумовлювати використання менш ефективних способів реагування на конфлікт. Особливо важливим цей взаємозв'язок є у студентському віці, коли активно формуються навички міжособистісної взаємодії, саморегуляції та професійного становлення. Отримані теоретичні положення становлять основу для проведення емпіричного дослідження впливу емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ У СТУДЕНТІВ

2.1. Організація та методичне забезпечення дослідження

Провівши теоретичний аналіз наукових джерел з проблеми емоційного інтелекту та стратегій поведінки особистості в конфліктних ситуаціях, а також визначивши основні теоретичні підходи до вивчення зазначених феноменів, вважаємо доцільним провести емпіричне дослідження впливу емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

Емпіричне дослідження проводилося на базі Запорізького національного університету. Вибірку дослідження склали 68 студентів віком від 18 до 23 років, які навчаються на різних факультетах та спеціальностях закладу вищої освіти. Серед респондентів було 45 жінок та 23 чоловіки.

Дослідження проводилося в онлайн-форматі протягом березня–квітня 2026 року за допомогою сервісу Google Forms. Такий формат забезпечив можливість охопити більшу кількість учасників, гарантувати анонімність відповідей та створити комфортні умови для проходження психодіагностичних методик.

Участь у дослідженні була добровільною. До вибірки були включені студенти, які надали інформовану згоду на участь у дослідженні та самостійно заповнили запропонований психодіагностичний інструментарій. Під час проведення дослідження дотримувалися принципів добровільності, конфіденційності та етичності психологічного дослідження.

Підбір психодіагностичного інструментарію здійснювався відповідно до мети, завдань і гіпотези дослідження. Для вивчення особливостей

емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях було використано комплекс взаємодоповнювальних психодіагностичних методик:

– методика визначення типу поведінки у конфліктній ситуації (тест Томаса–Кілмена);

– методика діагностики рівня емоційного інтелекту Н. Холла;

– методика діагностики рівня емпатійних здібностей.

Розглянемо зазначені методики більш детально:

1) Методика визначення типу поведінки у конфліктній ситуації (тест Томаса–Кілмена) [38] (Додаток А).

Для дослідження особливостей поведінки студентів у конфліктних ситуаціях було використано методику визначення типу поведінки у конфлікті К. Томаса – Р. Кілмена. Метою методики є виявлення домінуючих стратегій поведінки особистості під час виникнення конфліктних ситуацій.

В основу методики покладено уявлення про те, що поведінка людини в конфлікті визначається співвідношенням прагнення до задоволення власних інтересів та врахування інтересів інших учасників взаємодії. Опитувальник складається з 30 пар тверджень, серед яких респондент обирає той варіант відповіді, який найбільшою мірою відповідає його звичній поведінці.

За результатами обробки визначаються п'ять основних стратегій поведінки в конфлікті: суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення та пристосування. Кількість балів за кожною шкалою відображає ступінь вираженості відповідної стратегії та дозволяє встановити домінуючий стиль поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.

2) Методика діагностики рівня емоційного інтелекту Н. Холла [12] (Додаток Б)

Для дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту студентів було використано методику Н. Холла «Визначення рівня емоційного інтелекту». Метою методики є виявлення здатності особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей та ефективно керувати емоційною сферою в процесі життєдіяльності.

Опитувальник складається з 30 тверджень, які об'єднані у п'ять шкал: «Емоційна обізнаність», «Управління своїми емоціями», «Самомотивація», «Емпатія» та «Розпізнавання емоцій інших людей». Респондентам пропонується оцінити ступінь своєї згоди з кожним твердженням за відповідною шкалою оцінювання.

За результатами обробки визначаються показники за кожною окремою шкалою, а також інтегральний рівень емоційного інтелекту. Отримані результати дають змогу встановити рівень розвитку емоційної компетентності особистості, її здатність до саморегуляції, емпатії та ефективної міжособистісної взаємодії. Відповідно до інтерпретації методики, показники можуть свідчити про низький, середній або високий рівень розвитку емоційного інтелекту.

3) Методика діагностики рівня емпатійних здібностей (Додаток В).

Для дослідження рівня розвитку емпатійних здібностей студентів було використано методику діагностики емпатії. Метою методики є визначення рівня сформованості емпатії як здатності особистості розуміти емоційні стани, переживання та почуття інших людей, співпереживати їм і будувати ефективну міжособистісну взаємодію.

Методика містить 36 тверджень, на які респондентам необхідно дати відповідь «так» або «ні». Опитувальник дозволяє оцінити шість складових емпатії: раціональний канал емпатії, емоційний канал емпатії, інтуїтивний канал емпатії, установки, що сприяють або перешкоджають емпатії, проникаючу здатність в емпатії та ідентифікацію в емпатії.

За результатами обробки визначаються показники за кожною окремою шкалою та загальний рівень емпатійних здібностей. Сумарний показник може варіюватися від 0 до 36 балів. Відповідно до інтерпретації методики, результат понад 30 балів свідчить про дуже високий рівень емпатії, 22–29 балів – про середній рівень, 15–21 бал – про знижений рівень, а менше 14 балів – про дуже низький рівень розвитку емпатійних здібностей.

Застосування даної методики дозволило оцінити здатність студентів до співпереживання, розуміння емоційних станів інших людей та встановити роль емпатії у виборі стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

Для обробки результатів дослідження використовувалися методи математико-статистичного аналізу. Зокрема, застосовувалися кількісний та якісний аналіз емпіричних даних, що дало змогу визначити особливості прояву емоційного інтелекту, емпатійних здібностей і стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів, а також встановити характер взаємозв’язку між досліджуваними показниками. Для встановлення статистично значущих взаємозв'язків між досліджуваними показниками використовувався коефіцієнт рангової кореляції Спірмена. Використання зазначених методів дало змогу перевірити висунуту гіпотезу та забезпечити об'єктивність інтерпретації отриманих результатів.

2.2. Аналіз рівня розвитку емоційного інтелекту та особливостей вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів

На першому етапі емпіричного дослідження було здійснено діагностику рівня розвитку емоційного інтелекту студентів за методикою Н. Холла. Отримані результати дозволили визначити особливості емоційної компетентності респондентів, їхню здатність до усвідомлення власних емоцій, розуміння емоцій інших людей та регуляції емоційних станів.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Рівень розвитку емоційного інтелекту студентів за методикою Н. Холла

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	18	26,5
Середній	36	52,9
Високий	14	20,6
Разом	68	100

Як свідчать отримані результати, найбільшу групу становлять студенти із середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту – 36 осіб (52,9 %). Для таких респондентів характерною є достатня здатність до усвідомлення власних емоційних переживань, розуміння емоційних станів інших людей та контролю власних емоційних реакцій. Водночас їхні навички емоційної саморегуляції можуть бути недостатньо стійкими в умовах підвищеного психоемоційного навантаження або конфліктних ситуацій.

Високий рівень емоційного інтелекту було виявлено у 14 студентів (20,6 %). Представники цієї групи характеризуються розвиненою емоційною обізнаністю, високим рівнем емпатії, здатністю ефективно управляти власними емоціями та конструктивно взаємодіяти з оточенням. Такі студенти здатні більш успішно долати труднощі міжособистісної взаємодії та демонструють вищий рівень психологічної адаптації.

Низький рівень емоційного інтелекту виявлено у 18 респондентів (26,5 %). Отримані результати можуть свідчити про труднощі в усвідомленні та контролі власних емоцій, недостатній розвиток навичок емоційної саморегуляції та обмежену здатність до розуміння емоційних станів інших людей.

Наступним етапом дослідження став аналіз показників за шкалою «Емоційна обізнаність», яка характеризує здатність особистості усвідомлювати власні емоції, розпізнавати їх причини та розуміти вплив емоційних переживань на поведінку й прийняття рішень.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Рівень розвитку емоційної обізнаності студентів

Рівень	**Кількість осіб**	**% від вибірки**
Низький	16	23,5
Середній	38	55,9
Високий	14	20,6
Разом	68	100

Як свідчать отримані результати, найбільша кількість студентів – 38 осіб (55,9 %) – продемонстрували середній рівень емоційної обізнаності. Це свідчить про те, що більшість респондентів загалом здатні усвідомлювати власні емоційні переживання та розуміти їхній вплив на поведінку, проте не завжди можуть своєчасно ідентифікувати причини виникнення окремих емоційних станів.

Високий рівень емоційної обізнаності було виявлено у 14 студентів (20,6 %). Для таких респондентів характерна здатність чітко розпізнавати власні емоції, аналізувати їх причини та наслідки, а також враховувати емоційний стан під час прийняття рішень і побудови міжособистісної взаємодії.

Низький рівень емоційної обізнаності встановлено у 16 студентів (23,5%). Отримані результати можуть свідчити про труднощі в усвідомленні власних переживань, недостатню здатність до самоаналізу та розуміння впливу емоцій на власну поведінку.

Наступним етапом дослідження став аналіз показників за шкалою «Управління своїми емоціями», яка характеризує здатність особистості контролювати власні емоційні реакції, зберігати емоційну рівновагу в складних життєвих обставинах та свідомо регулювати прояви своїх почуттів.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Рівень розвитку здатності до управління власними емоціями у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	24	35,3
Середній	31	45,6
Високий	13	19,1
Разом	68	100

Аналіз результатів показав, що найбільша частина студентів – 31 особа (45,6 %) – має середній рівень здатності до управління власними емоціями. Це свідчить про те, що респонденти загалом здатні контролювати свої

емоційні реакції, проте в ситуаціях підвищеного емоційного напруження або конфлікту можуть відчувати труднощі з їх регуляцією.

Високий рівень здатності до управління власними емоціями виявлено у 13 студентів (19,1 %). Такі респонденти характеризуються вмінням зберігати самоконтроль, конструктивно реагувати на стресові обставини та не допускати надмірного впливу негативних емоцій на власну поведінку.

Низький рівень розвитку цієї складової емоційного інтелекту встановлено у 24 студентів (35,3 %). Отримані результати можуть свідчити про труднощі в контролі емоційних проявів, схильність до імпульсивних реакцій та недостатню здатність підтримувати емоційну рівновагу в складних ситуаціях міжособистісної взаємодії.

Наступним етапом дослідження став аналіз показників за шкалою «Самомотивація», яка характеризує здатність особистості використовувати власний емоційний потенціал для досягнення поставлених цілей, долати труднощі та підтримувати внутрішню активність незалежно від зовнішніх обставин.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Рівень розвитку самомотивації у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	15	22,1
Середній	37	54,4
Високий	16	23,5
Разом	68	100

Аналіз результатів показав, що найбільша частина респондентів – 37 осіб (54,4 %) – характеризується середнім рівнем самомотивації. Такі студенти загалом здатні підтримувати власну активність та спрямовувати зусилля на досягнення поставлених цілей, однак у складних або стресових ситуаціях можуть потребувати додаткових зовнішніх стимулів для збереження мотивації.

Високий рівень самомотивації було виявлено у 16 студентів (23,5 %). Для них характерні наполегливість, цілеспрямованість, відповідальне

ставлення до виконання завдань та здатність долати труднощі без значного зниження ефективності діяльності. Такі респонденти частіше демонструють активну життєву позицію та орієнтацію на досягнення успіху.

Низький рівень самомотивації встановлено у 15 студентів (22,1 %). Отримані результати можуть свідчити про недостатню впевненість у власних можливостях, труднощі в підтриманні внутрішньої мотивації та схильність до зниження активності за наявності перешкод або невдач.

Наступним етапом дослідження став аналіз показників за шкалою «Емпатія», яка характеризує здатність особистості розуміти емоційний стан інших людей, співпереживати їм, враховувати їхні почуття та переживання у процесі міжособистісної взаємодії.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Рівень розвитку емпатії у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	12	17,6
Середній	39	57,4
Високий	17	25,0
Разом	68	100

Аналіз результатів показав, що найбільша частина студентів – 39 осіб (57,4 %) – має середній рівень розвитку емпатії. Це свідчить про те, що більшість респондентів загалом здатні розуміти емоційні переживання інших людей та враховувати їх у процесі спілкування, проте не завжди можуть повною мірою співпереживати або прогнозувати емоційні реакції співрозмовника.

Високий рівень емпатії було виявлено у 17 студентів (25,0 %). Для таких респондентів характерна висока чутливість до емоційних станів оточуючих, здатність до співпереживання, розуміння почуттів інших людей та прагнення підтримувати гармонійні міжособистісні відносини. Такі студенти зазвичай легше встановлюють контакти з іншими людьми та демонструють більшу готовність до співпраці.

Низький рівень емпатії встановлено у 12 студентів (17,6 %). Отримані результати можуть свідчити про труднощі в розумінні емоційних переживань інших людей, недостатню чутливість до їхніх почуттів та певні складнощі у встановленні ефективної міжособистісної взаємодії.

Наступним етапом дослідження став аналіз показників за шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей», яка відображає здатність особистості визначати емоційні стани співрозмовників, розуміти невербальні прояви емоцій та адекватно реагувати на емоційні сигнали під час міжособистісної взаємодії.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 – Рівень розвитку здатності до розпізнавання емоцій інших людей у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	14	20,6
Середній	37	54,4
Високий	17	25,0
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що більшість студентів – 37 осіб (54,4 %) – мають середній рівень розвитку здатності до розпізнавання емоцій інших людей. Це свідчить про те, що респонденти загалом здатні розуміти емоційний стан співрозмовників, однак у складних або неоднозначних ситуаціях можуть припускатися помилок в інтерпретації емоційних проявів.

Високий рівень розвитку даної здатності було виявлено у 17 студентів (25,0 %). Для них характерне вміння точно визначати емоційні стани інших людей, враховувати особливості їхніх переживань у процесі спілкування та будувати ефективну міжособистісну взаємодію. Такі респонденти демонструють розвинені комунікативні навички та здатність до налагодження конструктивних соціальних контактів.

Низький рівень здатності до розпізнавання емоцій інших людей встановлено у 14 студентів (20,6 %). Отримані результати можуть свідчити про труднощі у сприйнятті емоційних сигналів співрозмовників, недостатню

уважність до невербальних проявів емоцій та певні складнощі в міжособистісній взаємодії.

Для наочного представлення результатів дослідження рівня розвитку складових емоційного інтелекту студентів побудовано діаграму, яка відображає розподіл респондентів за рівнями розвитку кожної зі шкал методики Н. Холла (рис. 2.1).

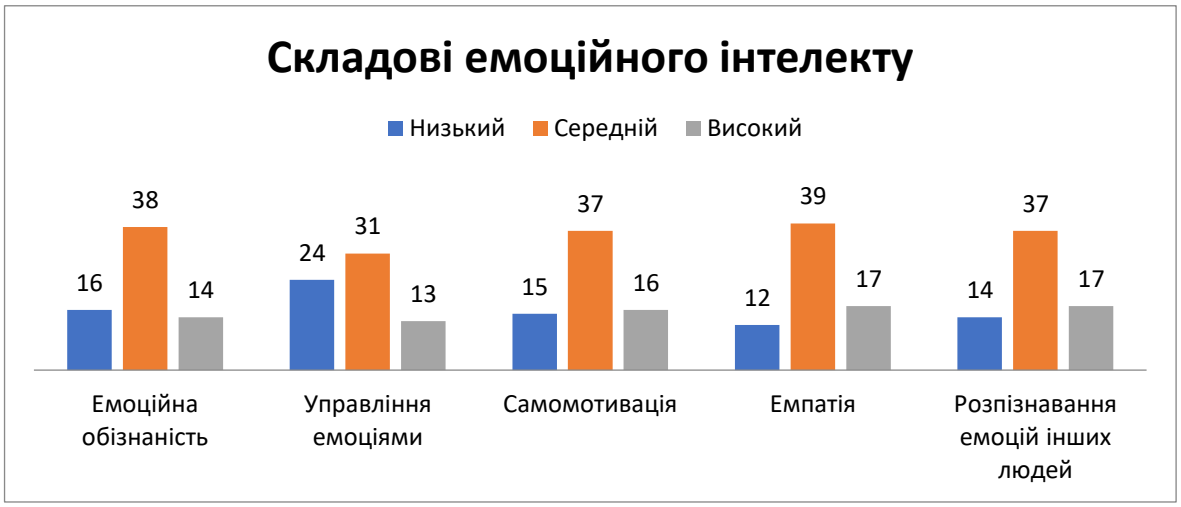


Рисунок 2.1. - Результатів дослідження рівня розвитку складових емоційного інтелекту студентів

Як видно з рис. 2.1, найвищі показники у студентів спостерігаються за шкалами «Емпатія» та «Розпізнавання емоцій інших людей», тоді як найменш розвиненою складовою емоційного інтелекту виявилося «Управління власними емоціями». Отримані результати свідчать про те, що досліджувані загалом добре орієнтуються в емоційних переживаннях інших людей, проте відчувають певні труднощі у контролі власних емоційних реакцій, особливо в напружених або конфліктних ситуаціях.

Наступним етапом емпіричного дослідження став аналіз особливостей вибору студентами стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях за методикою Томаса–Кілмена. Першою було розглянуто стратегію «Суперництво», яка характеризується прагненням особистості наполегливо відстоювати власну позицію, досягати поставленої мети та реалізовувати власні інтереси, навіть якщо це може відбуватися без урахування позиції іншої сторони.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 – Рівень вираженості стратегії суперництва у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	33	48,5
Середній	26	38,2
Високий	9	13,3
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів — 33 особи (48,5 %) має низький рівень вираженості стратегії суперництва. Це свідчить про те, що майже половина респондентів не схильна до жорсткого відстоювання власної позиції та рідше обирає конфронтаційний спосіб поведінки в конфлікті.

Середній рівень вираженості суперництва виявлено у 26 студентів (38,2 %). Такі респонденти можуть використовувати дану стратегію ситуативно, переважно в тих випадках, коли вважають власну позицію принциповою або значущою.

Високий рівень суперництва встановлено у 9 студентів (13,3 %). Для цієї групи характерне прагнення наполегливо досягати власної мети, відстоювати свою точку зору та домінувати у конфліктній взаємодії. Така стратегія може бути ефективною в окремих ситуаціях, однак її часте використання здатне посилювати напруження у взаєминах і ускладнювати пошук взаємоприйнятного рішення.

Наступним етапом аналізу результатів дослідження стало вивчення особливостей прояву стратегії «Співробітництво». Зазначена стратегія передбачає активну взаємодію сторін конфлікту, орієнтацію на врахування інтересів усіх учасників та пошук рішення, яке б максимально задовольняло кожну зі сторін.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8 – Рівень вираженості стратегії співробітництва у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	12	17,6
Середній	34	50,0
Високий	22	32,4
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що половина досліджуваних студентів – 34 особи (50,0 %) – характеризуються середнім рівнем вираженості стратегії співробітництва. Це свідчить про те, що респонденти загалом орієнтовані на конструктивне розв'язання конфліктів та врахування інтересів інших людей, однак не завжди демонструють таку поведінку в складних або емоційно напружених ситуаціях.

Високий рівень вираженості стратегії співробітництва було виявлено у 22 студентів (32,4 %). Для них характерна готовність до відкритого обговорення проблеми, пошуку взаємоприйнятних рішень, здатність враховувати потреби та інтереси інших учасників конфлікту. Такі студенти прагнуть досягти результату, який буде прийнятним для всіх сторін взаємодії.

Низький рівень співробітництва встановлено у 12 студентів (17,6 %). Це може свідчити про недостатню готовність до спільного пошуку рішень, труднощі в налагодженні конструктивного діалогу та орієнтацію на інші способи реагування у конфліктних ситуаціях.

Наступним етапом аналізу результатів дослідження стало вивчення особливостей прояву стратегії «Компроміс». Дана стратегія передбачає прагнення учасників конфлікту досягти взаємоприйнятного рішення шляхом взаємних поступок. На відміну від співробітництва, компроміс не завжди забезпечує повне задоволення інтересів сторін, проте дозволяє швидко знизити рівень конфліктності та досягти згоди.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9 – Рівень вираженості стратегії компромісу у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	10	14,7
Середній	31	45,6
Високий	27	39,7
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів – 31 особа (45,6 %) – характеризується середнім рівнем вираженості стратегії компромісу. Такі респонденти схильні використовувати дану стратегію залежно від ситуації, оцінюючи значущість предмета конфлікту та можливі наслідки протистояння. Вони загалом демонструють прагнення до мирного врегулювання суперечностей, проте не завжди готові відмовлятися від власних інтересів.

Високий рівень вираженості стратегії компромісу було виявлено у 27 студентів (39,7 %). Це свідчить про готовність значної кількості респондентів до взаємних поступок та пошуку рішень, які дозволяють враховувати інтереси всіх учасників конфлікту.

Низький рівень використання стратегії компромісу встановлено у 10 студентів (14,7 %). Для таких респондентів менш характерним є прагнення до взаємних поступок, що може ускладнювати процес досягнення домовленостей у конфліктних ситуаціях.

Наступним етапом аналізу результатів дослідження стало вивчення особливостей прояву стратегії «Уникнення». Дана стратегія характеризується прагненням особистості ухилятися від відкритого обговорення проблеми, відкладати її вирішення або уникати безпосередньої участі в конфліктній взаємодії. Найчастіше така поведінка спостерігається у випадках, коли предмет конфлікту не має для людини принципового значення або коли вона прагне уникнути негативних емоційних переживань.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.10.

Таблиця 2.10 – Рівень вираженості стратегії уникнення у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	21	30,9
Середній	32	47,1
Високий	15	22,0
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів – 32 особи (47,1 %) характеризується середнім рівнем вираженості стратегії уникнення. Це свідчить про те, що респонденти можуть використовувати дану стратегію залежно від конкретних обставин, прагнучи уникнути конфронтації або відкласти вирішення суперечності до більш сприятливого моменту.

Високий рівень використання стратегії уникнення було виявлено у 15 студентів (22,0 %). Для таких респондентів характерне прагнення дистанціюватися від конфліктних ситуацій, уникати відкритого обговорення проблем та перекладати вирішення суперечностей на інших осіб або на пізніший час.

Низький рівень вираженості стратегії уникнення встановлено у 21 студента (30,9 %). Такі респонденти більш схильні до активної участі у врегулюванні конфліктів та рідше обирають пасивні форми реагування на суперечливі ситуації.

Наступним етапом аналізу результатів дослідження стало вивчення особливостей прояву стратегії «Пристосування». Дана стратегія характеризується прагненням особистості зберегти міжособистісні відносини шляхом поступок, відмови від власних інтересів або прийняття позиції іншої сторони. Особи, які часто використовують цю стратегію, зазвичай надають перевагу підтриманню гармонійних взаємин над досягненням власних цілей.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.11.

Таблиця 2.11 – Рівень вираженості стратегії пристосування у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	18	26,5
Середній	35	51,5
Високий	15	22,0
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів – 35 осіб (51,5 %) – характеризується середнім рівнем вираженості стратегії пристосування. Це свідчить про те, що респонденти здатні поступатися власними інтересами заради збереження позитивних взаємин, однак використовують таку поведінку переважно залежно від конкретної ситуації.

Високий рівень вираженості стратегії пристосування було виявлено у 15 студентів (22,0 %). Для таких респондентів характерне прагнення уникати загострення конфлікту шляхом поступок, орієнтація на підтримання доброзичливих взаємин та врахування потреб інших людей навіть за рахунок власних інтересів.

Низький рівень використання стратегії пристосування встановлено у 18 студентів (26,5 %). Такі студенти менш схильні відмовлятися від власної позиції та частіше прагнуть відстоювати свої інтереси під час вирішення суперечностей.

Для узагальнення отриманих результатів було здійснено порівняльний аналіз рівня вираженості стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях за методикою Томаса–Кілмена (рис. 2.2).

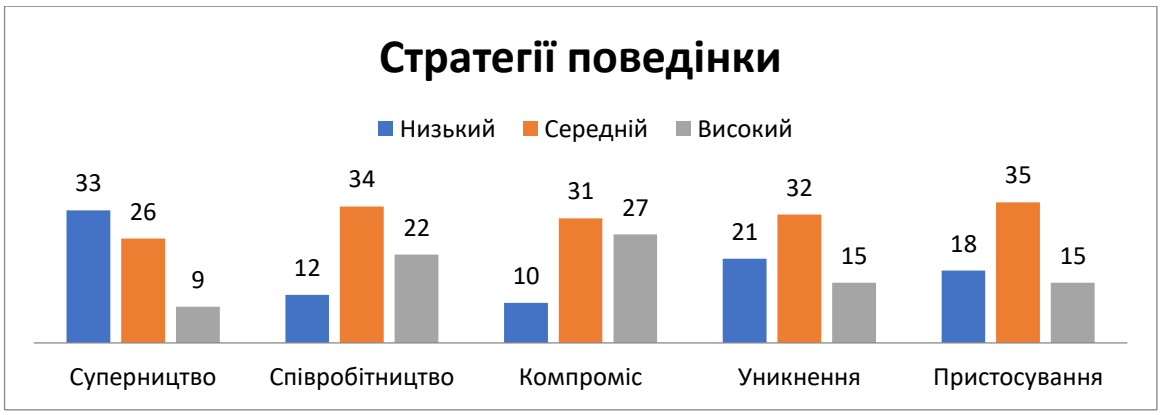


Рисунок 2.2 – Розподіл студентів за рівнем вираженості стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях

Аналіз результатів, представлених на рис. 2.2, свідчить про те, що серед студентської молоді найбільш поширеними є конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, а саме компроміс і співробітництво. Високий рівень використання стратегії компромісу продемонстрували 39,7 % респондентів, тоді як високий рівень співробітництва виявлено у 32,4 % студентів. Це свідчить про орієнтацію більшості досліджуваних на пошук взаємоприйнятних рішень та врахування інтересів усіх учасників конфліктної взаємодії.

Водночас найменш вираженою стратегією виявилося суперництво, високий рівень якого встановлено лише у 13,3 % студентів. Отримані результати дають підстави стверджувати, що більшість респондентів не схильна до відкритої конфронтації та домінування під час вирішення суперечностей.

Таким чином, результати дослідження засвідчили переважання серед студентів конструктивних способів реагування на конфліктні ситуації, що створює сприятливі умови для ефективної міжособистісної взаємодії та може бути пов'язане з особливостями розвитку їхнього емоційного інтелекту.

Наступним етапом емпіричного дослідження стало визначення рівня розвитку емпатійних здібностей студентів. Емпатія є важливою особистісною характеристикою, яка забезпечує здатність розуміти емоційні стани інших людей, співпереживати їм, враховувати їхні почуття та будувати ефективну міжособистісну взаємодію.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.12.

Таблиця 2.12 – Рівень розвитку емпатійних здібностей студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	14	20,6
Середній	38	55,9
Високий	16	23,5
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів – 38 осіб (55,9 %) – характеризується середнім рівнем розвитку емпатійних здібностей. Це свідчить про те, що більшість респондентів загалом здатні розуміти емоційні переживання інших людей, співпереживати їм та враховувати їхній емоційний стан у процесі спілкування, однак ця здатність може проявлятися не завжди стабільно.

Високий рівень розвитку емпатійних здібностей було виявлено у 16 студентів (23,5 %). Для таких респондентів характерна виражена здатність до співпереживання, емоційної чутливості, розуміння внутрішнього стану іншої людини та готовність до підтримки у процесі міжособистісної взаємодії.

Низький рівень емпатійних здібностей встановлено у 14 студентів (20,6 %). Це може свідчити про певні труднощі у розумінні емоційних станів інших людей, недостатню чутливість до переживань співрозмовника та складнощі у встановленні глибокого емоційного контакту.

Наступним етапом дослідження став аналіз показників за шкалою «Раціональний канал емпатії». Дана складова емпатії характеризує спрямованість уваги особистості на внутрішній світ іншої людини, її думки, переживання та поведінкові прояви. Раціональний канал емпатії відображає здатність свідомо аналізувати емоційний стан співрозмовника та прагнення зрозуміти причини його переживань.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.13.

Таблиця 2.13 – Рівень розвитку раціонального каналу емпатії у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	15	22,1
Середній	36	52,9
Високий	17	25,0
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів – 36 осіб (52,9 %) – характеризується середнім рівнем розвитку

раціонального каналу емпатії. Це свідчить про те, що більшість респондентів здатна усвідомлено аналізувати поведінку та переживання інших людей, однак не завжди достатньо глибоко розуміє їхні внутрішні мотиви та емоційні стани.

Високий рівень розвитку раціонального каналу емпатії було виявлено у 17 студентів (25,0 %). Для таких респондентів характерна уважність до емоційних проявів оточуючих, здатність аналізувати причини поведінки інших людей та прагнення до глибшого розуміння їхнього внутрішнього світу.

Низький рівень розвитку даного каналу емпатії встановлено у 15 студентів (22,1 %). Це може свідчити про недостатню зацікавленість емоційними переживаннями інших людей або труднощі у свідомому аналізі їхнього психологічного стану.

Аналіз показників за шкалою «Емоційний канал емпатії» відображає здатність особистості емоційно відгукуватися на переживання інших людей, співчувати їм та встановлювати емоційний контакт у процесі міжособистісної взаємодії.

Результати дослідження представлені в таблиці 2.14.

Таблиця 2.14 – Рівень розвитку емоційного каналу емпатії у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	12	17,6
Середній	35	51,5
Високий	21	30,9
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів – 35 осіб (51,5 %) – характеризується середнім рівнем розвитку емоційного каналу емпатії. Це свідчить про те, що більшість респондентів здатна емоційно реагувати на переживання інших людей та проявляти співчуття, однак інтенсивність таких проявів залежить від конкретної ситуації та особливостей міжособистісної взаємодії.

Високий рівень розвитку емоційного каналу емпатії було виявлено у 21 студента (30,9 %). Для таких респондентів характерна висока емоційна чутливість, здатність співпереживати іншим людям, розуміти їхній емоційний стан та підтримувати емоційно значущі міжособистісні контакти.

Низький рівень розвитку емоційного каналу емпатії встановлено у 12 студентів (17,6 %). Це може свідчити про певні труднощі у співпереживанні, емоційній залученості до переживань інших людей та встановленні глибокого емоційного контакту.

Важливим компонентом емпатійних здібностей особистості є інтуїтивний канал емпатії, який відображає здатність людини розуміти емоційний стан співрозмовника без достатньої кількості вербальної інформації, спираючись на попередній досвід, спостережливість та інтуїтивне відчуття психологічного стану іншої людини.

Результати дослідження рівня розвитку інтуїтивного каналу емпатії представлені в таблиці 2.15.

Таблиця 2.15 – Рівень розвитку інтуїтивного каналу емпатії у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	18	26,5
Середній	34	50,0
Високий	16	23,5
Разом	68	100

Як свідчать результати дослідження, половина опитаних студентів – 34 особи (50,0 %) – продемонстрували середній рівень розвитку інтуїтивного каналу емпатії. Це вказує на те, що більшість респондентів здатна частково розуміти емоційний стан інших людей на основі непрямих ознак та власного життєвого досвіду, однак така здатність проявляється не завжди достатньо виражено.

Високий рівень розвитку інтуїтивного каналу емпатії було встановлено у 16 студентів (23,5 %). Для них характерна здатність швидко відчувати

емоційний стан співрозмовника, прогнозувати його реакції та розуміти приховані переживання навіть за умов обмеженої інформації.

Водночас низький рівень інтуїтивного каналу емпатії виявлено у 18 студентів (26,5 %). Отримані результати можуть свідчити про труднощі в розумінні внутрішнього стану інших людей без прямого повідомлення про їхні переживання та потребу в більшій кількості інформації для формування уявлення про емоційний стан співрозмовника.

Особливий інтерес для дослідження становлять установки, що сприяють емпатії, оскільки саме вони визначають готовність особистості до емоційного контакту з іншими людьми, відкритість до їхніх переживань та прагнення зрозуміти внутрішній світ співрозмовника. Від рівня розвитку цієї складової значною мірою залежить ефективність міжособистісної взаємодії та здатність до конструктивного спілкування.

Результати дослідження рівня розвитку установок, що сприяють емпатії, представлені в таблиці 2.16.

Таблиця 2.16 – Рівень розвитку установок, що сприяють емпатії, у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	13	19,1
Середній	36	52,9
Високий	19	28,0
Разом	68	100

Результати дослідження показали, що найбільша частина студентів – 36 осіб (52,9 %) – характеризується середнім рівнем розвитку установок, що сприяють емпатії. Це свідчить про наявність у більшості респондентів позитивного ставлення до міжособистісної взаємодії та готовності враховувати емоційні переживання інших людей, хоча така готовність може залежати від конкретних обставин спілкування.

Високий рівень розвитку даної складової було виявлено у 19 студентів (28,0 %). Такі респонденти характеризуються відкритістю до спілкування,

доброзичливістю, толерантністю та прагненням зрозуміти співрозмовника. Вони схильні створювати атмосферу довіри та психологічного комфорту під час взаємодії з іншими людьми.

Низький рівень установок, що сприяють емпатії, встановлено у 13 студентів (19,1 %). Це може свідчити про певну замкнутість, труднощі у встановленні емоційного контакту та недостатню готовність враховувати переживання інших людей у процесі спілкування.

Однією зі складових емпатійних здібностей є проникаюча здатність в емпатії, яка відображає вміння особистості створювати атмосферу довіри, відкритості та психологічного комфорту у процесі міжособистісної взаємодії. Саме ця характеристика сприяє встановленню глибокого емоційного контакту між людьми та підвищує ефективність спілкування.

Результати дослідження рівня розвитку проникаючої здатності в емпатії представлені в таблиці 2.17.

Таблиця 2.17 – Рівень розвитку проникаючої здатності в емпатії у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	16	23,5
Середній	35	51,5
Високий	17	25,0
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів – 35 осіб (51,5 %) – характеризується середнім рівнем розвитку проникаючої здатності в емпатії. Це свідчить про те, що більшість респондентів загалом здатна встановлювати довірливі взаємини та підтримувати позитивний психологічний клімат у спілкуванні, проте ця здатність проявляється не однаково в усіх життєвих ситуаціях.

Високий рівень розвитку проникаючої здатності в емпатії було виявлено у 17 студентів (25,0 %). Для таких респондентів характерна відкритість у спілкуванні, здатність викликати довіру співрозмовників, створювати атмосферу взаєморозуміння та емоційної підтримки.

Низький рівень розвитку даної складової встановлено у 16 студентів (23,5 %). Це може свідчити про певні труднощі у встановленні довірливих взаємин, недостатню відкритість до спілкування та обмежені можливості для формування емоційно близьких контактів.

Завершальним компонентом структури емпатійних здібностей є ідентифікація в емпатії, яка відображає здатність особистості поставити себе на місце іншої людини, зрозуміти її внутрішній стан, мотиви поведінки та емоційні переживання. Саме завдяки ідентифікації людина може більш глибоко сприймати емоційний досвід співрозмовника та прогнозувати його реакції у процесі взаємодії.

Результати дослідження рівня розвитку ідентифікації в емпатії представлені в таблиці 2.18.

Таблиця 2.18 – Рівень розвитку ідентифікації в емпатії у студентів

Рівень	Кількість осіб	% від вибірки
Низький	11	16,2
Середній	35	51,5
Високий	22	32,3
Разом	68	100

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частина студентів – 35 осіб (51,5 %) – характеризується середнім рівнем розвитку ідентифікації в емпатії. Це свідчить про те, що більшість респондентів загалом здатна розуміти почуття та переживання інших людей, однак глибина такого розуміння може залежати від особливостей конкретної ситуації та характеру міжособистісних взаємин.

Високий рівень розвитку ідентифікації в емпатії було виявлено у 22 студентів (32,3 %). Для таких респондентів характерна здатність легко ставити себе на місце іншої людини, розуміти її емоційний стан та враховувати особливості її переживань під час спілкування. Це сприяє формуванню довірливих взаємин та ефективній міжособистісній взаємодії.

Низький рівень розвитку ідентифікації в емпатії встановлено у 11 студентів (16,2 %). Отримані результати можуть свідчити про певні труднощі

у розумінні внутрішнього світу інших людей, недостатню здатність до співпереживання та складнощі в прогнозуванні реакцій співрозмовника.

Для більш наочного представлення результатів дослідження було побудовано діаграму, яка відображає особливості розвитку окремих каналів емпатії у студентів (рис. 2.3).

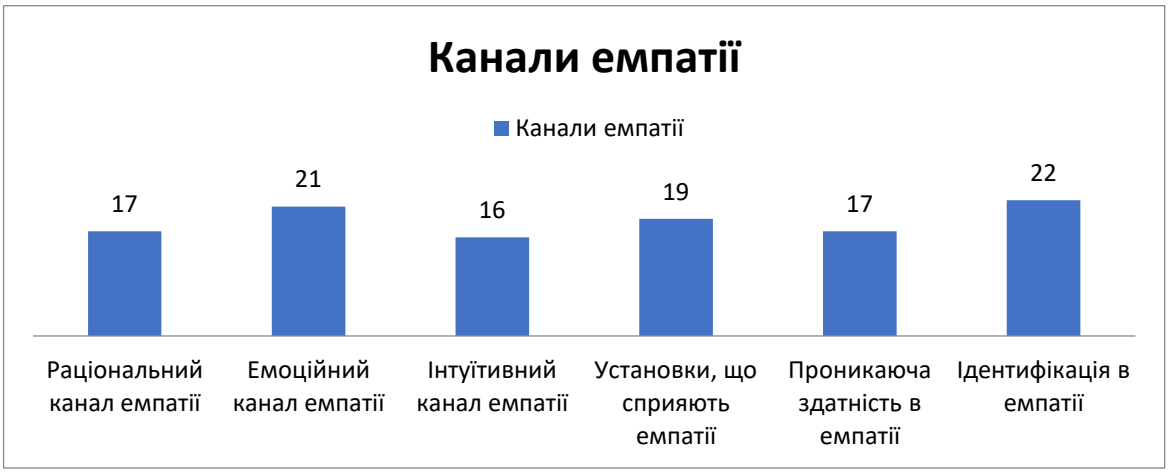


Рисунок 2.3 – Показники розвитку каналів емпатії у студентів

Аналіз результатів, представлених на рис. 2.3, свідчить про певні відмінності у розвитку окремих каналів емпатії у студентської молоді. Найвищі показники було виявлено за шкалами «Ідентифікація в емпатії» (22 особи) та «Емоційний канал емпатії» (21 особа). Це свідчить про достатньо розвинену здатність більшості студентів розуміти емоційний стан інших людей, співпереживати їм та емоційно включатися в процес міжособистісної взаємодії.

Дещо нижчі показники спостерігаються за шкалами «Установки, що сприяють емпатії» (19 осіб), «Раціональний канал емпатії» та «Проникаюча здатність в емпатії» (по 17 осіб). Отримані результати свідчать про сформованість у більшості респондентів позитивного ставлення до міжособистісної взаємодії, здатності розуміти переживання інших людей та створювати атмосферу довіри у спілкуванні.

Найнижчий показник було зафіксовано за шкалою «Інтуїтивний канал емпатії» (16 осіб). Це може свідчити про те, що інтуїтивне розуміння

внутрішнього стану іншої людини без достатньої кількості інформації є менш розвиненим порівняно з іншими складовими емпатії.

Таким чином, результати дослідження засвідчили, що найбільш розвиненими складовими емпатії у студентів є здатність до емоційного співпереживання та ідентифікації з переживаннями інших людей. Загалом отримані дані свідчать про достатній рівень розвитку емпатійних здібностей студентської молоді, що створює сприятливі умови для конструктивної міжособистісної взаємодії та ефективного розв'язання конфліктних ситуацій.

Отже, аналіз результатів дослідження дозволив встановити особливості розвитку емоційного інтелекту, емпатійних здібностей та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів. Для перевірки висунутої гіпотези та визначення характеру взаємозв'язку між досліджуваними показниками доцільно перейти до проведення кореляційного аналізу.

2.3. Дослідження взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів

Важливим завданням емпіричного дослідження стало виявлення взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та особливостями вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів. Теоретичний аналіз наукової літератури засвідчив, що емоційний інтелект є одним із провідних чинників ефективної міжособистісної взаємодії, оскільки забезпечує здатність особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей, регулювати емоційні реакції та обирати конструктивні способи розв'язання суперечностей.

З метою перевірки висунутої гіпотези було проведено кореляційний аналіз між показниками емоційного інтелекту, емпатійних здібностей та стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях. Для статистичної обробки результатів використано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена, який дозволяє визначити силу та напрямок взаємозв'язку між досліджуваними показниками.

Кореляційний аналіз дає можливість встановити, які складові емоційного інтелекту та емпатії пов'язані з вибором певних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, а також оцінити ступінь впливу емоційної сфери особистості на особливості міжособистісної взаємодії студентської молоді.

Результати кореляційного аналізу представлені в таблиці 2.19.

Таблиця 2.19 – Результати кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту, емпатії та стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях (r-Спірмена)

Показники	Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Пристосування
Емоційна обізнаність	-0,31*	0,42**	0,35*	-0,18	0,14
Управління емоціями	-0,47**	0,51**	0,39**	-0,36*	-0,12
Самомотивація	-0,28*	0,34*	0,31*	-0,22	0,09
Емпатія	-0,41**	0,58**	0,44**	-0,29*	0,26*
Розпізнавання емоцій інших	-0,37*	0,54**	0,40**	-0,24	0,31*
Загальний ЕІ	-0,49**	0,63**	0,51**	-0,33*	0,18
Загальна емпатія	-0,43**	0,61**	0,47**	-0,27*	0,29*

Аналіз результатів кореляційного дослідження засвідчив наявність низки статистично значущих взаємозв'язків між показниками емоційного інтелекту, емпатійних здібностей та стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів.

Найбільш тісний позитивний зв'язок було виявлено між загальним рівнем емоційного інтелекту та стратегією співробітництва ($r = 0,63$; $p \leq 0,01$). Подібний зв'язок також встановлено між загальним рівнем емпатії та співробітництвом ($r = 0,61$; $p \leq 0,01$). Отримані результати свідчать про те, що студенти з вищим рівнем розвитку емоційного інтелекту та емпатійних здібностей частіше обирають конструктивні способи розв'язання конфліктів, прагнуть до взаєморозуміння та врахування інтересів усіх учасників взаємодії.

Достатньо виражені позитивні кореляційні зв'язки встановлено між показниками емпатії ($r = 0,58$; $p \leq 0,01$), розпізнаванням емоцій інших людей ($r = 0,54$; $p \leq 0,01$), управлінням емоціями ($r = 0,51$; $p \leq 0,01$) та стратегією співробітництва. Це підтверджує, що здатність розуміти власні та чужі емоції, а також ефективно їх регулювати, сприяє вибору найбільш продуктивних способів взаємодії в конфліктних ситуаціях.

Позитивні статистично значущі зв'язки також виявлено між показниками емоційного інтелекту та стратегією компромісу. Зокрема, загальний рівень емоційного інтелекту корелює з використанням компромісу на рівні $r = 0,51$ ($p \leq 0,01$), а загальна емпатія – на рівні $r = 0,47$ ($p \leq 0,01$). Отримані результати свідчать про схильність студентів із вищим рівнем розвитку емоційної компетентності до пошуку взаємоприйнятних рішень та готовності до взаємних поступок.

Водночас встановлено негативні кореляційні зв'язки між показниками емоційного інтелекту та стратегією суперництва. Найбільш виражений зв'язок спостерігається між загальним рівнем емоційного інтелекту та суперництвом ($r = -0,49$; $p \leq 0,01$), а також між управлінням емоціями та суперництвом ($r = -0,47$; $p \leq 0,01$). Це свідчить про те, що зі зростанням рівня емоційного інтелекту знижується схильність особистості до конфронтації, домінування та жорсткого відстоювання власної позиції.

Негативні взаємозв'язки також були виявлені між окремими складовими емоційного інтелекту та стратегією уникнення. Найбільш помітним є зв'язок між управлінням емоціями та уникненням ($r = -0,36$; $p \leq 0,05$), а також між загальним рівнем емоційного інтелекту та уникненням ($r = -0,33$; $p \leq 0,05$). Це дозволяє припустити, що студенти з більш розвиненими навичками емоційної саморегуляції рідше уникають конфліктних ситуацій та частіше прагнуть до їх конструктивного вирішення.

Окремої уваги заслуговують позитивні зв'язки між емпатією та стратегією пристосування ($r = 0,26$; $p \leq 0,05$), а також між розпізнаванням емоцій інших людей та пристосуванням ($r = 0,31$; $p \leq 0,05$). Це може свідчити

про те, що студенти, які краще розуміють емоційний стан інших людей, іноді схильні поступатися власними інтересами заради збереження гармонійних міжособистісних відносин.

Таким чином, результати кореляційного аналізу підтвердили висунуту гіпотезу про наявність взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та особливостями вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. Встановлено, що високий рівень емоційного інтелекту та емпатійних здібностей пов'язаний із використанням конструктивних стратегій поведінки, насамперед співробітництва та компромісу, тоді як нижчі показники емоційного інтелекту асоціюються зі схильністю до суперництва та уникнення конфліктів. Це підтверджує важливу роль емоційної компетентності у процесі регуляції міжособистісної взаємодії студентської молоді.

РОЗДІЛ 3
ПСИХОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОНСТРУКТИВНИХ СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ У СТУДЕНТІВ

3.1. Програма розвитку емоційного інтелекту як засобу формування конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях

Результати проведеного емпіричного дослідження засвідчили наявність взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та особливостями вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів. Зокрема, було встановлено, що вищий рівень розвитку емоційного інтелекту та емпатійних здібностей пов'язаний із частішим використанням конструктивних стратегій поведінки, насамперед співробітництва та компромісу. Водночас недостатній розвиток окремих складових емоційного інтелекту, зокрема навичок управління власними емоціями, може сприяти використанню менш ефективних способів реагування на конфліктні ситуації.

Отримані результати свідчать про доцільність цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту в студентської молоді як важливого психологічного ресурсу, що сприяє підвищенню ефективності міжособистісної взаємодії, розвитку навичок саморегуляції, емпатії та конструктивного вирішення конфліктів. Саме тому виникає необхідність розробки спеціальної програми психологічного розвитку, спрямованої на формування та вдосконалення складових емоційного інтелекту як чинника вибору продуктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

Метою програми є розвиток емоційного інтелекту студентів та формування навичок конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях шляхом розвитку емоційної обізнаності, саморегуляції, емпатії, навичок ефективного спілкування та конструктивного розв'язання міжособистісних суперечностей.

Для досягнення поставленої мети визначено такі *завдання програми*:

— розвиток навичок усвідомлення та розпізнавання власних емоцій;

— формування вмінь регулювати емоційні стани та керувати власною поведінкою;

— розвиток емпатійних здібностей та навичок розуміння емоцій інших людей;

— підвищення рівня емоційної стійкості в конфліктних ситуаціях;

— формування навичок ефективної комунікації;

— розвиток умінь конструктивного вирішення конфліктів;

— формування навичок співробітництва та досягнення компромісу;

— зниження схильності до деструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

Цільова аудиторія: студенти закладів вищої освіти віком 18–23 роки.

Тривалість програми: 8 занять по 90 хвилин, що проводяться один раз на тиждень у груповому форматі.

Кількість учасників групи: 10–15 осіб.

Форма роботи: тренінгова група з використанням інтерактивних вправ, рольових ігор, дискусій, рефлексивних технік та елементів арт-терапії.

Таблиця 3.1 – Програма розвитку емоційного інтелекту як засобу формування конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів

№ заняття	Тема заняття	Мета	Основні вправи
1	Знайомство та розвиток емоційної обізнаності	Формування позитивної атмосфери в групі, усвідомлення значення емоцій у житті людини	«Знайомство через емоцію», «Колесо емоцій», «Мій емоційний портрет», рефлексія
2	Усвідомлення та розпізнавання власних емоцій	Розвиток навичок ідентифікації власних емоційних станів	«Щоденник емоцій», «Емоційний барометр», «Карта почуттів», обговорення

Продовження таблиці 3.1

3	Управління емоціями та саморегуляція	Формування навичок контролю емоційних реакцій у складних ситуаціях	«Стоп-емоція», дихальні техніки, «Світлофор емоцій», вправа «Ресурсний стан»
4	Розвиток емпатії	Формування здатності розуміти переживання інших людей	«Постав себе на моє місце», «Активне слухання», «Емоції без слів», рольові вправи
5	Ефективна комунікація у взаємодії	Розвиток навичок конструктивного спілкування	«Я-повідомлення», «Зіпсований телефон навпаки», «Мистецтво слухати», групова дискусія
6	Конфлікт і способи його конструктивного вирішення	Ознайомлення зі стратегіями поведінки в конфлікті та їх наслідками	Мінілекція, «Мій стиль поведінки», аналіз конфліктних ситуацій, рольові ігри
7	Співробітництво та компроміс як ефективні стратегії поведінки	Формування навичок пошуку взаємовигідних рішень	«Переговори», «Спільна мета», кейс-метод, групове розв'язання конфліктів
8	Підсумкове заняття. Розвиток емоційної компетентності	Закріплення отриманих навичок та підбиття підсумків роботи	«Мій розвиток», «Лист собі в майбутнє», групова рефлексія, зворотний зв'язок

Очікувані результати реалізації програми

У результаті проходження програми розвитку емоційного інтелекту та формування конструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях очікується досягнення таких результатів:

– підвищення рівня емоційної обізнаності студентів та здатності розпізнавати власні емоційні стани;

– розвиток навичок управління емоціями та саморегуляції в ситуаціях емоційного напруження;

– підвищення рівня емпатії та здатності розуміти емоційні переживання інших людей;

– розвиток навичок ефективного спілкування, активного слухання та конструктивної взаємодії;

– формування здатності до аналізу конфліктних ситуацій та усвідомленого вибору способів їх вирішення;

– зниження схильності до деструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, зокрема суперництва та уникнення;

– підвищення готовності до використання конструктивних стратегій поведінки, насамперед співробітництва та компромісу;

– розвиток емоційної стійкості, відповідальності за власну поведінку та впевненості у міжособистісній взаємодії;

– покращення психологічного клімату в студентському середовищі та підвищення ефективності міжособистісного спілкування.

Отже, реалізація запропонованої програми сприятиме розвитку основних компонентів емоційного інтелекту, підвищенню рівня емпатійних здібностей та формуванню навичок конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях, що позитивно впливатиме на якість міжособистісної взаємодії студентської молоді.

3.2. Практичні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту та конструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів

На основі результатів теоретичного та емпіричного дослідження було розроблено практичні рекомендації, спрямовані на розвиток емоційного інтелекту та формування конструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентської молоді. Запропоновані рекомендації можуть бути використані практичними психологами закладів вищої освіти, кураторами академічних груп, викладачами та самими студентами.

Для студентів:

– регулярно здійснювати самоаналіз власних емоційних станів, звертаючи увагу на причини їх виникнення та вплив на поведінку;

– розвивати навички емоційної саморегуляції за допомогою дихальних вправ, технік релаксації та усвідомленості;

– удосконалювати вміння розпізнавати емоції інших людей через спостереження за невербальними проявами поведінки;

– розвивати емпатію шляхом активного слухання, врахування позиції співрозмовника та поваги до його почуттів;

– у конфліктних ситуаціях орієнтуватися на пошук взаємоприйнятних рішень, використовуючи стратегії співробітництва та компромісу;

– уникати імпульсивних рішень під впливом сильних емоцій та намагатися об'єктивно оцінювати ситуацію;

– розвивати навички конструктивного спілкування, використовуючи «Я-повідомлення» та прийоми ефективного зворотного зв'язку.

Для практичних психологів закладів вищої освіти:

– здійснювати психодіагностику рівня розвитку емоційного інтелекту та особливостей поведінки студентів у конфліктних ситуаціях;

– проводити тренінгові заняття, спрямовані на розвиток емоційної компетентності, емпатії та комунікативних навичок;

– організовувати просвітницькі заходи щодо конструктивного вирішення конфліктів та профілактики міжособистісних суперечностей;

– використовувати групові форми роботи, які сприяють розвитку навичок співробітництва та взаєморозуміння;

– надавати індивідуальні психологічні консультації студентам, які мають труднощі у міжособистісній взаємодії або демонструють схильність до деструктивних стратегій поведінки.

Для кураторів академічних груп та викладачів:

– створювати сприятливий психологічний клімат у студентському колективі;

– підтримувати атмосферу взаємоповаги, толерантності та відкритого спілкування;

– залучати студентів до спільної діяльності, що сприяє розвитку навичок командної роботи;

– використовувати інтерактивні методи навчання, які розвивають комунікативні здібності та навички співпраці;

– своєчасно виявляти та конструктивно врегульовувати конфліктні ситуації в академічному середовищі.

Таким чином, розвиток емоційного інтелекту є важливою умовою формування конструктивної поведінки студентів у конфліктних ситуаціях. Реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню рівня емоційної компетентності, розвитку навичок ефективної комунікації та формуванню готовності до конструктивного розв'язання міжособистісних суперечностей.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення та емпіричне дослідження впливу емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів. Отримані результати дали змогу досягти поставленої мети та виконати визначені завдання дослідження.

1. Здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення емоційного інтелекту в психологічній науці. Встановлено, що емоційний інтелект є складним інтегративним утворенням особистості, яке охоплює здатність усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей, регулювати емоційні реакції та ефективно використовувати емоційну інформацію у процесі міжособистісної взаємодії. Аналіз наукових джерел засвідчив, що емоційний інтелект виступає важливим чинником особистісного розвитку, соціальної адаптації та ефективної комунікації.

2. Розкрито психологічну сутність конфлікту та охарактеризовано основні стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях. Визначено, що конфлікт є закономірним явищем міжособистісної взаємодії, яке виникає внаслідок суперечностей між інтересами, потребами, цілями або цінностями учасників взаємодії. З'ясовано, що найбільш поширеними стратегіями поведінки в конфлікті є суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення та пристосування, кожна з яких має свої особливості та наслідки для міжособистісних відносин.

3. Проаналізовано наукові дослідження щодо взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. Встановлено, що високий рівень розвитку емоційного інтелекту сприяє вибору конструктивних способів розв'язання конфліктів, насамперед співробітництва та компромісу. Натомість недостатній рівень розвитку емоційної компетентності може бути пов'язаний зі схильністю до використання деструктивних стратегій поведінки, зокрема суперництва або уникнення.

4. Емпірично досліджено рівень розвитку емоційного інтелекту, емпатійних здібностей та особливості вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентської молоді. Результати дослідження засвідчили, що для більшості студентів характерний середній рівень розвитку емоційного інтелекту та емпатії. Найбільш розвиненими складовими емоційного інтелекту виявилися емпатія та здатність до розпізнавання емоцій інших людей, тоді як найнижчі показники були зафіксовані за шкалою управління власними емоціями. Встановлено, що серед стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях студенти найчастіше використовують співробітництво та компроміс, а найрідше суперництво. Отримані результати свідчать про переважання конструктивних способів розв'язання конфліктів серед досліджуваної студентської молоді.

5. Визначено особливості взаємозв'язку між показниками емоційного інтелекту та стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів. За результатами кореляційного аналізу встановлено статистично значущі позитивні взаємозв'язки між показниками емоційного інтелекту, емпатійними здібностями та конструктивними стратегіями поведінки в конфлікті, зокрема співробітництвом і компромісом. Водночас виявлено негативні взаємозв'язки між рівнем розвитку емоційного інтелекту та такими стратегіями, як суперництво й уникнення. Найбільш тісні зв'язки встановлено між загальним рівнем емоційного інтелекту та стратегією співробітництва, а також між показниками емпатії та конструктивними способами розв'язання конфліктів. Отримані результати підтвердили висунуту гіпотезу про те, що рівень розвитку емоційного інтелекту є значущим психологічним чинником вибору стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів..

6. Розроблено програму розвитку емоційного інтелекту як засобу формування конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях у студентів. Програма включає вісім тренінгових занять, спрямованих на розвиток емоційної обізнаності, саморегуляції, емпатії, комунікативних навичок та вмінь конструктивного вирішення конфліктів. Реалізація програми

сприятиме підвищенню рівня емоційної компетентності та розвитку навичок ефективної міжособистісної взаємодії.

7. Сформульовано практичні рекомендації щодо вдосконалення навичок конструктивного розв'язання конфліктів та розвитку емоційного інтелекту у студентської молоді. Рекомендації адресовані студентам, практичним психологам закладів вищої освіти, викладачам та кураторам академічних груп і спрямовані на розвиток емоційної саморегуляції, емпатії, навичок ефективного спілкування та використання конструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонійчук Н. Конфліктна поведінка особистості як результат впливу об'єктивних та суб'єктивних чинників. *Вісник Львівського університету.* Серія : Психологічні науки. 2019. Вип. 5. С. 3–8.

2. Арделян О. В. Соціальний інтелект як об'єкт сучасних наукових досліджень. *Різновиди інтелекту та їх роль в освітньому процесі XXI століття* : матеріали Всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації (м. Львів – Торунь, 4 грудня – 14 січня 2024 р.). Львів – Торунь : Liha-Pres, 2024. С. 11–14. URL : https://surli.cc/bxmicb

3. Аршава І. Ф., Носенко Е. Л. Психологія особистості : підручник для студентів закладів вищої освіти. Дніпро : ЛІРА, 2024. 500 с. URL : https://surl.li/fqbvuk

4. Барабащук Г. В., Боднар, І. П. Особливості взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки у вирішенні конфліктної ситуації педагогами закладу дошкільної освіти. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* Серія : Психологія, Вип. 1, 2024. С. 71-75. DOI : https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2024.1.13

5. Боковець О. І. Емоційний інтелект як ресурс психічного здоров'я. *Габітус.* 2022. № 37. С. 68–75. URL : http://habitus.od.ua/journals/2022/37-2022/12.pdf

6. Вахоцька І. Психологічні особливості поведінки у конфлікті залежно від рівня особистісної зрілості. *Вісник Національного університету оборони України*. Вип. 66(2). 2022. С. 18–24. DOI : https://doi.org/10.33099/2617-6858-2022-66-2-18-24

7. Горліченко М. Г. Педагогічні умови адаптації курсантів до навчання у вищих військових навчальних закладах : дис. канд. пед. наук. Одеса, 2004. С.246-248.

8. Грибок О. П. Психологічні особливості конфліктної поведінки студентів вищих навчальних закладів. С. 112-119. URL : https://sociology.knu.ua/sites/default/files/library/elopen/aktprob14_112.pdf

9. Гриньова Н. В., Петлюк А. І. Конфліктна поведінка студентів-психологів під час навчання у закла-дах вищої освіти. *Психологічний журнал*. 2019. № 1. URL : http://psyj.udpu.edu.ua/article/view/152557

10. Дерев'янко С. П. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах. *Соціальна психологія*. 2008. № 1. С.96-104. URL : https://surl.li/navedd

11. Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл). URL : https://www.pdau.edu.ua/content/diagnostyka-emociynogo-intelektu-n-holl

12. Дойч М. Конфлікт, мир і війна: соціальна психологія міжгрупових відносин. Київ : Наукова думка, 1986. 320 с.

13. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб / Л.В.Долинська, Л. П. Матяш-Заяць. Київ : Каравела, 2010. С. 7–14.

14. Друзь О., Родченко Л., Черненко Л. Теоретичні підходи до дослідження конфліктів в організації. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом*. Серія : Психологія. Вип. 3 (2(56). 2022. С. 51-60. DOI : https://doi.org/10.32689/maup.psych.2022.3.8

15. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник. Кам’янець-Подільський, 2006. 276 с. URL : https://surl.li/ubzohh

16. Жмай О. В., Конопля О. І. Стратегії поведінки в конфлікті: види, сутність та взаємозв'язок з емоційним інтелектом. *ECONOMICS*: time realities. 2019. № 6 (46). С. 68-76. URL : https://surl.lu/nfgjia

17. Заграй Л. Д. Емоційний інтелект як складник професійної компетентності менеджера. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. 2021. № 6. С. 47–54. URL : https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/6_2021/8.pdf

18. Карпенко З. С. Прикладна конфліктологія : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : ІФОЦППК, 2012. 84 с.

19. Карпинська Д. О. Особливості формування емоційного інтелекту у дошкільників. *Психологія: від теорії до практики: Інноваційні технології в роботі практичного психолога* : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Суми, 26 травня 2020 року). [у 2-х ч.]. Ч. 1. Суми : НВВ КЗ СОІППО., 2020. С. 72–75. URL : https://surl.lu/qxynvk

20. Коберник Л. О. Конфліктні форми поведінки як психологічний феномен. *Наукові записки Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка*. Серія: Проблеми гуманітарних наук. Дрогобич : Редакційно-видавничий відділ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. Вип. 23. Психологія. С. 119–132.

21. Кожанов П. Ю. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. *Філософія спілкування*. 2025. № 11’2025. С. 204-214. URL : https://surl.li/cuhoaq

22. Копець Л. В., Гордієнко А. В. Емоції та почуття в діяльності людини. URL : https://surl.li/ieskva

23. Коробко Ю. В., Тройніна С. О., Остапко Л. О., Годзь Т. О. Емоційний інтелект у XXI столітті як один з найважливіших soft-skills освітнього процесу. *Академічні візії*. 2023 № 24. С. 1–12. URL : https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/583/538

24. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія : Психологічні науки. 2014. № 2(1). С. 85-89. URL : https://surl.li/fjzehf

25. Котловий С. А. Конфліктні форми поведінки та причини їх виникнення в учнів професійно-тех-нічних навчальних закладів. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у під-готовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми* : зб. наук. пр. Вип. 27 / редкол.: І. А. Зязюн (голова) та ін. Київ – Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2011. С. 122–128.

26. Кулик Н. А., Гільова Л. Л. Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2018. № 39. С. 79–90. URL : https://journals.uran.ua/index.php/2227-6246/article/view/156665/156056

27. Куценко Я. М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. *Проблеми сучасної психології*. 2011. № 14. С. 417-426. URL : https://journals.uran.ua/index.php/2227-6246/article/view/160833/160038

28. Лабач М. М. Емоційний інтелект як передумова успішного розвитку особистості. *Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності*. 2016. № 3. С. 214–220. URL : https://journal.ldubgd.edu.ua/index.php/Visnuk/article/view/389/380

29. Лекція 11. Теорія раціонального вибору в аналізі конфліктів. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2024. 15 с. URL: https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/495349/mod_folder/content/0/Лекція%2011.pdf

30. Лисенко С. О. Конфлікт як проблема психології. *Проблеми сучасної психології*. 2012. Вип. 18. С. 457-466.

31. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 416 с.

32. Моргентау Г. Політика серед народів: боротьба за владу та мир у міжнародних відносинах. Київ : Основи, 1993. 320 с.

33. Моргун В. Ф. Емоційний інтелект у багатовимірній структурі особистості. *Постметодика*. 2010. № 6. С. 2-14. URL : https://surl.li/olucjn

34. Москаленко В. В., Максьом К. В. Емоційний інтелект: характеристика феномену та його структурні складові. *Актуальні проблеми психології* : збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Київ : Видавництво «Фенікс», 2019. Вип. 25. С. 203–211. URL : http://appsychology.org.ua/data/jrn/v12/i25/24.pdf

35. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості. *Вісник Дніпропетровського університету*. Серія : Педагогіка і психологія. 2012. №18(20) С. 116-122 URL : https://surl.li/ngewus

36. Омельчук О. М. Поведінка людини: філософсько-правовий вимір : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.12 – філософія права. Львів : ЛьвДУВС, 2013. 34 с.

37. Опитувальник Томаса-Кілманна: типи поведінки у конфлікті. *EzTests.xyz*. URL : https://www.eztests.xyz/tests/social_thomas/#google_vignette

38. Орап М. О., Вершигора С. І. Теоретичний аналіз понять «конфлікт» та «конфліктна поведінка особистості. *Наукові записки.* Серія : Психологія. Вип. 1 (7). 2025. С. 94–100. DOI : https://doi.org/10.32782/cusu-psy-2025-1-12

39. Проскурка Н. М., Бондар, Л. В. Синчук В. В. Вплив самоставлення студентів на вибір стилю поведінки в конфлікті. *Габітус*. Одеса. 2020. № 13 (2). С. 14-18. URL : http://habitus.od.ua/journals/2020/13_2020/part_2/4.pdf

40. Психологічні фактори динаміки агресивної поведінки підлітків. *Освітній проект «На Урок» для вчителів*. URL : https://naurok.com.ua/psihologichni-faktori-dinamiki-agresivno-povedinki-pidlitkiv-95529.html

41. Ракітянська Л. Становлення та розвиток поняття «емоційний інтелект»: історико-філософський аналіз. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика*. 2018. № 3. С. 36–42. URL : https://surl.lu/pdylvc

42. Сергієнко Н. П., Сергієнко Ю. В. Фактори, що впливають на вибір стилю поведінки у конфліктній ситуації. *Науковий вісник НУЦЗУ*. 2016. №1. С. 257-260. URL : https://surl.li/nwuplw

43. Стуліка О., Недєлько П. Особливості переживання страху та тривожності в юнацькому віці. *Молодий вчений*. 2022. № 11 (111). С. 18–22. URL : https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-11-111-5

44. Теорія ігор у соціальних науках. *Соціальні науки* : науковий журнал. 2024. Вип. 3. С. 45–56. URL: https://social-science.uu.edu.ua/article/133

45. Туз Л. Г., Кузьменко Т. М. Психологічні причини виникнення конфліктів у взаєминах батьків та дітей-підлітків в умовах війни. *Габітус*. Вип. 72. 2025. С. 171-175. DOI : https://doi.org/10.32782/2663-5208.2025.72.1.29

46. Уолтц К. Людина, держава і війна: дослідження у сфері міжнародних відносин. Київ : Академ-періодика, 2001. 456 с.

47. Усик К. М. Емоційний інтелект як чинник подолання стресу. *Габітус*. 2024. № 60. С. 245–250. URL : http://habitus.od.ua/journals/2024/60-2024/43.pdf

48. Чала О. А. Сутність та детермінанти деструктивної конфліктної особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. 2009. No 26. С. 400.

49. Шульга Г. Б. Психологічні аспекти впливу міжособистісних конфліктів на розвиток особистості підлітка. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. пр. 2014. Т. XIV. Ч. 1. С. 386–392.

50. Licht B. Die Entwicklung des Konfiliktverhaltens im Alter zwischen zur Erlangung der Doktorwürde der Philosophische-humanwissenschaftlichen Fakultät der Universität Bern. Zürich, 2007. S. 333–334.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика визначення типу поведінки у конфліктній ситуації (Томаса–Кілмена)

Інструкція: Перед вами низка тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» чи «помилкових». Люди різні, і кожен може висловити свою думку.

Є два варіанти, А і В, з яких ви повинні вибрати один, більшою мірою відповідний вашим поглядам, вашу думку про себе. Відповідати треба якнайшвидше.

Бланк питань:

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

В. Чим обговорювати, в чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми згодні.

2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся залагодити справу з урахуванням усіх інтересів іншого та моїх власних.

3. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку в іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

6. А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

Б. Я намагаюся досягти свого.

7. А. Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю можливим у чомусь поступитися, щоб досягти іншого.

8. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені інтереси.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10. А. Я твердо прагну досягти свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Насамперед я намагаюся ясно визначити, у чому полягають усі порушені спірні питання.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він теж йде назустріч мені.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено на мою думку.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.

15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

Б. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість наполягти своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19. А. Насамперед я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені питання та інтереси.

Б. Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод та втрат для обох сторін.

21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми та їхнього спільного вирішення.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією та точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням.

Б. Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

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

27. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.

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

28. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли досягти успіху.

Ключ до опитувальника

1. Суперництво: ЗА, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Співробітництво: 2В, 5А, 8В, ПА, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ПЗВ.

3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Пристосування: 1В, ЗВ, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обробка результатів. У ключі кожна відповідь А чи В дає уявлення про кількісний вираз: суперництва, співробітництва, компромісу, уникнення та пристосування. Якщо відповідь збігається із зазначеним у ключі, йому присвоюється значення 1, якщо не збігається, то присвоюється значення 0. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про виразність у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки у конфліктних ситуаціях.

Додаток Б

«Визначення рівня емоційного інтелекту» (Н. Холл)

Методика призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

— шкала 1 – «Емоційна обізнаність»;

— шкала 2 – «Управління своїми емоціями» (емоційна відхідливість, емоційна нерігідность);

— шкала 3 – «Самомотивація» (довільне керування своїми емоціями);

— шкала 4 – «Емпатія»;

— шкала 5 – «Розпізнавання емоцій інших людей» (вміння впливати па емоційний стан інших).

Інструкція

Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашої ступеня згоди з ним: повністю не згоден (-3 бали); в основному не згоден (-2 бали); почасти не згоден (-1 бал); частково згоден (+1 бал); в основному згоден (+2 бали); повністю згоден (+3 бали).

Бланк питань:

1. Як негативні, так і позитивні емоції служать для мене джерелом знання про те, як чинити в житті.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я маю змінити в моєму житті.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

3. Я спокійний, коли відчуваю тиск збоку.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

5. Коли потрібно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, такі як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

7. Я стежу за тим, як я почуваюся.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

11. Я чутливий до емоційних потреб інших.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

12. Я можу діяти заспокійливо на інших людей.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

13. Я можу змусити себе знову і знову долати перешкоди.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

14. Я намагаюся підходити творчо до життєвих проблем.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання та бажання інших людей.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності та зосередженості.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

17. Коли дозволяє час, я звертаюсь до своїх негативних почуттів та розбираюся, у чому проблема.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

18. Я здатний швидко заспокоїтись після несподіваного засмучення.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

19. Розуміння моїх істинних почуттів є важливим для підтримки «хорошої форми».

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

21. Я добре можу розпізнавати емоції за виразом обличчя.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли потрібно діяти.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

23. Я добре розпізнаю знаки при спілкуванні, які вказують на те, чого інші потребують.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

26. Я здатний покращити настрій інших людей.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

1) Повністю не згоден

2) Здебільшого не згоден

3) Частково не згоден

4) Частково згоден

5) Здебільшого згоден

6) Повністю згоден

Ключ до опитувальника:

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала 5 -пункт 12, 15,24, 26, 27,29

Обробка та інтерпретація результатів:

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше - високий; 8-13 - середній; 7 і менш - низький.

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

Додаток В

Діагностика рівня емпатійних здібностей

Інструкція: На зазначені запитання дайте відповідь (+) або (-):

1. Я маю звичку уважно вивчати обличчя і поведінку людей, щоб зрозуміти їхній характер, схильності, здібності.

2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності я, зазвичай, залишаюсь спокійним.

3. Я більше довіряю доказам свого розуму, ніж інтуїції.

4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами своїх співробітників.

5. Я можу легко ввійти в довіру до людини, коли в цьому виникає потреба.

6. Зазвичай, я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.

7. Я з цікавості, як правило, розпочинаю розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками у потязі, літаку.

8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.

9. Моя інтуїція — надійніший спосіб розуміння оточуючих, ніж знання чи досвід.

10. Виявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості — нетактовно.

11. Своїми словами я часто ображаю близьких мені людей, не помічаючи цього.

12. Я легко можу уявити себе якоюсь твариною, відчути її звички і стани.

13. Я майже не розмірковую над причинами вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.

14. Я рідко приймаю до серця проблеми своїх друзів.

15. Як правило, за кілька днів я відчуваю: щось повинно трапитися з близькою мені людиною, і очікування збуваються.

16. Спілкуючись з діловими партнерами, я зазвичай, намагаюсь уникати розмов про особисте.

17. Іноді рідні дорікають мені за черствість, неувагу до них.

18. Мені легко вдається скопіювати інтонацію, міміку людей, наслідуючи їх.

19. Мій зацікавлений погляд часто бентежить нових партнерів.

20. Чужий сміх, зазвичай, передається і мені.

21. Часто, діючи навмання, я все ж таки знаходжу правильний підхід до людини.

22. Плакати від щастя — дурниця.

23. Я здатен цілком злитися з близькою для мене людиною, ніби розчинитися в ній.

24. Мені рідко зустрічалися люди, яких би я розумів без зайвих слів.

25. Я мимоволі чи з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.

26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.

27. Мені набагато легше підсвідомо відчути сутність людини, ніж зрозуміти її, «розклавши на полички».

28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у когось із членів сім'ї.

29. Мені було б складно щиро і довірливо вести бесіду з настороженою, замкнутою людиною.

30. У мене творча натура — поетична, художня, артистична.

31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.

32. Я засмучуюсь, якщо бачу людину в сльозах.

33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.

34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, *я* волію перевести розмову на іншу тему.

35. Якщо я бачу, що у когось з рідних погано на душі, то, ж правило, стримуюсь від розпитувань.

36. Мені складно зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

Обробка даних:

Підраховується кількість правильних відповідей (відповіді до «ключа») за кожною шкалою, а потім визначається сума оцінка:

1. Раціональний канал емпатії: + 1, + 7, -13, + 19, +25, -31;

2. Емоційний канал емпатії: -2, +8, -14, +20, - 26, +32;

3. Інтуїтивний канал емпатії: -3, +9, +15, +21, +27, - 33;

4. Установки, які сприяють емпатії: +4, -10, -16, -22, -28, -34;

5. Здатність до емпатії: + 5, -11, - 17, - 23, -29, -35,

6. Ідентифікація в емпатії: +6, +12, +18, - 24, + 30, -36.

Інтерпретація результатів:

Аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії. Оцінки на кожній шкалі можуть варіюватися від 0 до 6 балів і вказувати на значущість конкретного параметру в структурі емпатії.

Раціональний канал емпатії. Характеризує спрямованість уваги, сприйняття і мислення емпатуючого на суть будь-якої іншої людини — її стан, проблеми, поведінку. Це спонтанний інтерес до іншої людини, який відкриває «шлюзи» емоційного та інтуїтивного її відображення. У раціональному компоненті емпатії не слід шукати логіку чи мотивацію інтересу до іншого. Людина привертає увагу своєю буттєвістю, що дає змогу емпатуючому неупереджено виявляти її суть.

Емоційний канал емпатії. Фіксується здатність емпатуючого входити до емоційного резонансу з оточуючими — співпереживати, брати співучасть. Емоційна чутливість у цьому разі стає засобом «входження» до енергетичного поля партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати його поведінку і ефективно впливати можливо тільки за умови енергетичного підстроювання. Співучасть і співпереживання виконують роль зв'язки, провідника від емпатуючого до емпатованого і навпаки.

Інтуїтивний канал емпатії. Бальна оцінка свідчить про здатність респондента бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід підсвідомості. На рівні інтуїції замикаються і узагальнюються різноманітні дані про партнерів. Інтуїція, слід вважати, менше залежить від оцінювальних стереотипів, ніж усвідомлене сприйняття партнерів.

Установки, які сприяють чи перешкоджають емпатії, відповідно полегшують чи, навпаки, утруднюють дію всіх емпатичних каналів. Ефективність емпатії, мабуть, знижується, якщо людина намагається уникнути особистих контактів, вважає недоречним виявити цікавість до іншої особистості, переконати себе спокійно ставитися до переживань і проблем оточуючих. Такі умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чутливості й емпатичного сприйняття. Навпаки, різноманітні канали емпатій діють активніше і надійніше, якщо з боку установок особистості немає перешкод.

Проникаюча здатність в емпатії розцінюється як важлива комунікативна ознака людини, яка дає змогу створювати атмосферу відкритості, сердечності, щирості. Кожний з нас своєю поведінкою і ставленням до партнерів сприяє інформаційно-енергетичному обміну чи перешкоджає йому. Розслаблення партнера сприяє емпатії, а атмосфера напруженості, штучності, підозри перешкоджає вираженню і емпатичному розумінню.

Ідентифікація — ще одна необхідна умова успішної емпатії. Це вміння зрозуміти іншого на основі співпереживань, постановки себе на місце партнера. В основі ідентифікації — легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідувань.

Шкальні оцінки виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника рівня емпатії. Сумарний показник теоретично може змінюватися у межах від 0 до 36 балів. За наявними попередніми даними, можна вважати: 30 балів і вище надзвичайно високий рівень емпатії; 29—22 середній; 21—15 — заниженні; менше 14 балів дуже низький.