МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: **ОСОБИСТІСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ**

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи 8.0534-з-2
спеціальність: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Жукова Ілона Олександрівна
Керівник: д-р психол. наук., професор,
професор кафедри психології
Шевченко Н.Ф.
Рецензент: д-р психол. наук, професор
професор кафедри психології
Клопота Є.А.

Запоріжжя - 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 – «Психологія»
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри_____Губа Н.О.
«____»_____2025 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Жуковій Ілоні Олександрівні

1. Тема роботи Особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях
керівник роботи Шевченко Наталія Федорівна, д-р психол. наук, професор, професор кафедри психології
затверджені наказом ЗНУ від «02» 10 2025 року № 1393-с
2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): здійснити теоретико-методологічний аналіз проблеми конфлікту: типологій, класифікаційних критеріїв та характеристик; проаналізувати характеристики конфліктності особистості, компонентний аналіз структури конфлікту; обґрунтувати особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб дорослого віку; емпірично дослідити стилі поведінки респондентів у конфлікті, а також особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.
5. Перелік графічного матеріалу: 4 таблиці, 5 рисунків.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Шевченко Н.Ф., професор		
Розділ 1	Шевченко Н.Ф., професор		
Розділ 2	Шевченко Н.Ф., професор		
Розділ 3	Шевченко Н.Ф., професор		
Висновки	Шевченко Н.Ф., професор		

7. Дата видачі завдання_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2025 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2025 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2025 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	червень-липень 2025 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	вересень 2025 р.	Виконано
6	Написання висновків	жовтень 2025 р.	Виконано
7	Передзахист	листопад 2025 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2025 р.	Виконано

Студент _____ І. О. Жукова

Керівник роботи _____ Н. Ф. Шевченко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Н. О. Мосол

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 83 сторінки, 5 рисунків, 4 таблиці, 95 джерел.

Об’єкт дослідження – конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях.

Предмет – особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб дорослого віку.

Мета роботи полягає у обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особистісних детермінант конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб дорослого віку.

В основу дослідження покладено припущення про те, що конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях зумовлена сукупністю особистісних детермінант, зокрема асертивністю, рівнем розвитку емоційного інтелекту та використанням конструктивних копінг-стратегій.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз, синтез, систематизація, узагальнення теоретичних та емпіричних матеріалів з теми дослідження; емпіричні: тестування за стандартизованими методиками; методи математичної статистики: описова статистика, кореляційний аналіз.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що: емпірично досліджено стилі поведінки респондентів в конфліктних ситуаціях, а також особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфлікті; поглиблено, розширено та доповнено уявлення про стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, продуктивне розв’язання суперечок, моделі асертивної поведінки; набули подальшого розвитку теоретичні уявлення про такі психологічні явища: копінг-стратегії (стратегії подолання складних ситуацій), емоційний інтелект, асертивність особистості.

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ, КОНФЛІКТНІСТЬ, КОПІНГ-СТРАТЕГІЇ, ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, АСЕРТИВНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ, ДОРОСЛИЙ ВІК.

SUMMARY

Master's qualification work: 83 pages, 5 figure, 4 tables, 95 sources.

The object of the study – constructive behavior in conflict situations.

The subject – personal determinants of constructive behavior in conflict situations in adults.

The purpose of the work is to substantiate and empirically study the personal determinants of constructive behavior in conflict situations in adults.

The study is based on the assumption that constructive behavior in conflict situations is determined by a set of personal determinants, in particular assertiveness, the level of development of emotional intelligence and the use of constructive coping strategies.

Research methods: theoretical: analysis, synthesis, systematization, generalization of theoretical and empirical materials on the topic of the study; empirical: testing using standardized methods; methods of mathematical statistics: descriptive statistics, correlation analysis.

The scientific novelty of the study is that: the behavioral styles of respondents in conflict situations have been empirically studied, as well as the personal determinants of constructive behavior in conflict; the understanding of behavioral strategies in conflict situations, productive dispute resolution, and models of assertive behavior have been deepened, expanded, and supplemented; theoretical ideas about the following psychological phenomena have been further developed: coping strategies (strategies for overcoming difficult situations), emotional intelligence, and assertiveness of the individual.

Key words: behavioral strategies in conflict situations, conflictness, coping strategies, emotional intelligence, individual assertiveness, adulthood.

ЗМІСТ

ВСТУП 7
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ 11
1.1. Наукові концепції конфліктів та конфліктності особистості 11
1.2. Типологія конфліктів: класифікаційні критерії та характеристики 21
1.3. Компонентний аналіз структури конфлікту 27
РОЗДІЛ ІІ. ОСОБИСТІСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ 35
2.1. Роль асертивності в конструктивному вирішенні конфліктних ситуацій 35
2.2. Емоційний інтелект як особистісна детермінанта конструктивної поведінки в конфлікті 40
2.3. Ефективність копінг-стратегій у розв’язанні конфліктів 44
РОЗДІЛ ІІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ДЕТЕРМІНАНТ КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ 52
3.1. Етапи, вибірка та інструментарій дослідження 52
3.2. Діагностика стилів поведінки респондентів в ситуації конфлікту 57
3.3. Вивчення особистісних детермінант конструктивної поведінки в конфлікті 61
3.3.1. Оцінка прояву асертивності особистості 61
3.3.2. Дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту 65
3.3.3. Вивичення особливостей копінг-стратегій 71
ВИСНОВКИ 80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 84

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена складними соціально-економічними та правовими трансформаціями, що відбуваються в суспільстві, зростанням рівня соціальної напруги, інформаційного перевантаження та психологічної вразливості, які супроводжують повсякденне життя дорослої людини. У сучасному світі дорослі особи все частіше стикаються з необхідністю вирішувати конфлікти в особистій, професійній та соціальній сферах. Підвищений темп життя, численні ролі та обов'язки, а також високий рівень відповідальності створюють умови, у яких конфлікти стають невід'ємною частиною міжособистісної взаємодії.

Неконструктивне розв'язання конфліктів у повсякденному житті може призводити до емоційного виснаження, зниження якості життя, порушення соціальних зв'язків і виникнення психосоматичних симптомів. У таких умовах зростає потреба в розвитку психологічних ресурсів особистості, що дозволяють ефективно взаємодіяти з іншими, зберігати внутрішню рівновагу та адаптуватися до соціальних викликів.

Дослідження особистісних детермінант, які впливають на конструктивну поведінку в конфліктних ситуаціях, є важливим для розуміння механізмів саморегуляції, формування ефективних стратегій взаємодії та збереження психологічного благополуччя. Це питання є актуальним як для загальної та вікової психології, так і для практичної психології, що спрямована на підтримку особистісного розвитку, зміцнення емоційної стійкості та підвищення якості життя дорослого населення в умовах сучасного суспільства.

Питання конфлікту та конфліктної поведінки є предметом наукового інтересу багатьох зарубіжних та українських вчених, чиї роботи розкривають сутність конфлікту як соціально-психологічного феномена (І. Ващенко, А. Гірник, М. Кляп, К. Лоренц, С. Максименко та ін.). Особлива увага

приділяється його внутрішній структурі та етапам розвитку (І. Матійків, М. Пірен, Н. Пов'якель та ін.), передумовам виникнення та індикаторам (І. Ващенко, А. Берлач, В. Орлов, О. Отич, О. Фурса, Т. Титаренко та ін.), стратегіям подолання (М. Дойч, Р. Кілмен, Дж. Скотт, К. Томас та ін.), типології конфліктних особистостей та їх поведінкових стратегій (В. Бортун, Г. Захарчин, Л. Кіржнер, О. Мельник, Дж. Скотт та ін.).

Водночас у наукових дослідженнях недостатньо висвітлюється питання особистісних детермінант, які визначають конструктивну поведінку в конфліктах серед осіб дорослого віку. У цьому періоді життя конфлікти можуть виникати як у професійній, так і в особистій та соціальній сферах, і потребують зрілих підходів до їхнього вирішення. Важливим аспектом ефективного подолання таких ситуацій є здатність управляти конфліктом, обираючи конструктивні стратегії, що сприяють досягненню порозуміння без руйнування міжособистісних стосунків та з мінімальними негативними наслідками для всіх сторін. Дослідження цих особистісних детермінант є надзвичайно актуальним у контексті збереження психологічного благополуччя дорослої людини, її адаптації до соціальних змін і побудови гармонійних взаємин у різних сферах життя.

Отже, соціальна значущість проблеми та її недостатнє вивчення зумовили вибір теми кваліфікаційної роботи: «Особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях».

Об'єкт дослідження: конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях.

Предмет дослідження: особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб дорослого віку.

Мета роботи: обґрунтувати та емпірично дослідити особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб дорослого віку.

В основу дослідження покладено припущення про те, що конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях зумовлена сукупністю

особистісних детермінант, зокрема асертивністю, рівнем розвитку емоційного інтелекту та використанням конструктивних копінг-стратегій.

З метою досягнення мети ставляться такі завдання:

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз проблеми конфлікту: типологій, класифікаційних критеріїв та характеристик.

2. Проаналізувати характеристики конфліктності особистості, компонентний аналіз структури конфлікту;

3. Обґрунтувати особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб дорослого віку;

4. Емпірично дослідити стилі поведінки респондентів у конфлікті, а також особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз, синтез, систематизація, узагальнення теоретичних та емпіричних матеріалів з теми дослідження. Емпіричні: тестування за стандартизованими методиками:

- «Стилі поведінки в конфліктій ситуації» (К. Томас, Р. Кілман);
- «Методика діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холл); «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак);
- «Стратегії подолання стресових ситуацій» (С. Хобфолл).

Математико-статистичні методи обробки даних: кількісний і якісний аналіз даних, описова статистика, кореляційний аналіз.

Дослідна вибірка. В дослідженні взяли участь 46 осіб дорослого віку (40-45 років), з яких 25 жінок та 21 чоловік.

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

- виділено та обґрунтовано особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб дорослого віку;
- емпірично досліджено стилі поведінки респондентів в конфліктних ситуаціях, а також особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфлікті;

- поглиблено, розширено та доповнено уявлення про стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, продуктивне розв’язання суперечок, моделі асертивної поведінки;

- набули подальшого розвитку теоретичні уявлення про такі психологічні явища: копінг-стратегії (стратегії подолання складних ситуацій), емоційний інтелект, асертивність особистості.

Структура та обсяг роботи. Робота містить вступ, три розділи, висновки, список використаних список (95 найменувань, 14 з яких іноземною мовою). Робота проілюстрована 5 рисунками, 4 таблицями. Загальний обсяг роботи – 92 сторінки.

РОЗДІЛ І.
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1. Наукові концепції конфліктів та конфліктності особистості

Концепція конфлікту є об’єктом міждисциплінарного аналізу, що охоплює такі галузі знань, як психологія, соціологія, педагогіка, філософія, політологія тощо. У науковий дискурс термін «конфлікт» був інтегрований англійським науковцем Г. Спенсером, який інтерпретував його як процес протиборства та форму соціальної взаємодії. У межах соціологічної та філософської парадигм конфлікт розглядається як суспільне явище, що характеризується взаємодією різних соціальних груп [51, 54].

Конфліктні ситуації є типовим явищем у людській взаємодії, і їхня ґенеза часто пов’язана з суперечками інтересів та когнітивних установок суб’єктів. У найширшому сенсі, конфлікт можна трактувати як ескалацію суперечностей, що виникають внаслідок розбіжностей у поглядах, інтересах та прагненнях індивідів. Ці розбіжності суб’єктивно оцінюються учасниками як антагоністичні до їхніх власних поглядів, інтересів та бажань. Така ситуація часто провокує спробу домінування власної позиції, що, своєю чергою, генерує психологічне напруження та призводить до відкритої конфронтації. Такми чином, конфлікт характеризується як колізія протилежних інтересів, цілей, позицій, думок або світоглядних орієнтирів учасників взаємодії [9].

Поняття конфлікту має широке тлумачення, тому часто розглядається як синонім філософського поняття суперечності. У психології ж конфлікт зазвичай визначають як зіткнення протилежно спрямованих інтересів, потреб, мотивів, цілей чи цінностей, яке супроводжується напруженням і внутрішньою або зовнішньою боротьбою особистості [3, 4].

Американський дослідник Кеннет Боулдінг розглядав конфлікт не лише як соціальне чи міжгрупове явище, а насамперед як прояв особистісної поведінки. На його думку, конфлікти виникають через зіткнення уявлень, переконань, цілей і цінностей окремих індивідів. Він вважав, що джерелом конфлікту є внутрішні психічні процеси людини – її сприйняття, інтерпретації ситуацій, індивідуальні реакції на зовнішні подразники.

К. Боулдінг підкреслював, що конфлікт – це не обов'язково деструктивне явище. Навпаки, у певних умовах він може бути рушієм розвитку особистості та суспільства. Конфлікт, за його підходом, є невід'ємною складовою міжособистісної взаємодії, що дає змогу виявити суперечності, усвідомити відмінності і врешті – знайти нові форми співіснування або саморозвитку. Таким чином, концепція К. Боулдінга робить акцент на суб'єктивному вимірі конфлікту – його зв'язку з поведінкою індивіда, а не лише із зовнішніми соціальними умовами [79].

Першим, хто звернув увагу на внутрішні суперечності в психіці людини, був Зиґмунд Фройд [65]. Він сформулював ідею внутрішньоособистісного конфлікту, згідно з якою особистість за своєю природою є конфліктною. На думку З. Фройда, конфлікти виникають унаслідок протиборства між різними рівнями психіки – Ід (несвідоме, інстинктивне начало), Его (раціональне «Я») та Супер-Его (внутрішні моральні норми). Це зіткнення бажань, заборон і реальності створює внутрішнє напруження, яке людина змушена долати протягом усього життя. Таким чином, внутрішньоособистісний конфлікт у психоаналітичному розумінні – це постійна боротьба між імпульсивними потягами та моральними чи соціальними обмеженнями.

Послідовний З. Фройда – Альфред Адлер [1], розвиваючи власну концепцію, змістив акцент із боротьби внутрішніх структур психіки на соціальний контекст і унікальний досвід особистості. Він висунув теорію комплексу неповноцінності, згідно з якою внутрішні конфлікти виникають як реакція на переживання власної недосконалості, слабкості або

неспроможності. А. Адлер вважав, що кожна людина прагне до переваги, досконалості та визнання, однак на шляху до цієї мети вона стикається з почуттям неповноцінності, що і стає джерелом внутрішньої напруги.

На його думку, подолання таких внутрішніх конфліктів можливе двома шляхами:

1. Розвиток «соціального почуття» – здатності до співпереживання, кооперації, почуття приналежності до суспільства. Це формує гармонійні стосунки з іншими людьми та сприяє здоровому самовизначенню.

2. Активізація і розвиток власних здібностей – особистісне зростання через реалізацію індивідуального потенціалу, подолання комплексів і самоствердження у соціально корисній діяльності.

Таким чином, якщо для З. Фройда конфлікт – це внутрішній психічний механізм, то для А. Адлера – це результат соціально-психологічної взаємодії та прагнення людини до компенсації слабкості через самореалізацію.

Карен Хорні [19] та Еріх Фромм [66-68] зробили значний внесок у розвиток уявлень про природу внутрішньоособистісного конфлікту, доповнивши психоаналітичну теорію соціальним виміром. Вони розширили класичне розуміння конфлікту, підкреслюючи, що особистість формується не лише під впливом внутрішніх потягів, а й у контексті соціального середовища, міжособистісних стосунків і культурних очікувань.

Карен Хорні [19] вважала, що конфлікт у психіці людини виникає як результат суперечливих внутрішніх тенденцій, зумовлених її досвідом взаємодії з соціальним оточенням. Зокрема, вона наголошувала на тому, що особистість часто одночасно прагне до домінування, визнання, першості – і водночас відчуває необхідність обмежити ці прагнення через страх бути відкинутою, осудженою чи втратити любов. Цей внутрішній розкол між «бути першим» і «не можна прагнути занадто багато» породжує постійну напругу і невдоволення собою. За К. Хорні, джерелом таких суперечностей є дитячий досвід емоційного відторгнення або нестачі безумовної любові, що формує захисні стратегії поведінки.

Еріх Фромм [66-68], у свою чергу, підходив до проблеми конфлікту з позицій соціального гуманізму. Він розглядав людину як істоту, що має свободу вибору, але разом з тим – постійно стикається з тривогою, невизначеністю та внутрішніми суперечностями, які виникають у результаті відриву від природи, традицій і спільноти. За Е. Фроммом, джерело конфлікту полягає в самій природі людини – у її здатності мислити, усвідомлювати себе і водночас не мати вродженого розуміння сенсу життя. Це створює екзистенційну напругу, з якою кожна людина намагається впоратись по-своєму. На його думку, людина сама породжує безліч проблем і конфліктів, намагаючись компенсувати внутрішню порожнечу через споживання, владу або втечу від свободи.

Згідно з підходом української дослідниці І. Сороки [55], конфлікт є складним психологічним явищем, що виникає на перетині різних рівнів взаємодії особистості – як внутрішніх, так і зовнішніх. Вона розглядає конфлікт як наслідок зіткнення протилежних або несумісних цінностей, інтересів і потреб, які можуть проявлятися як у внутрішньому світі окремої людини, так і у взаєминах між людьми. Зокрема, авторка акцентує увагу на тому, що конфлікт може мати як внутрішньоособистісний характер – коли людина переживає суперечність між власними переконаннями, бажаннями, моральними нормами чи життєвими цілями, – так і міжособистісний, що виникає в процесі взаємодії з іншими індивідами, коли стикаються різні бачення, очікування, установки чи амбіції. У цьому контексті конфлікт виступає не просто як ситуація напруги чи протиборства, а як динамічний процес, у якому розкривається глибина особистісних мотивацій і ціннісних орієнтирів. Саме тому, на її думку, вивчення конфліктів дає змогу глибше зрозуміти механізми саморегуляції особистості, структуру її потреб, а також соціальну природу людських стосунків.

В працях зарубіжних [82, 84] та вітчизняних [12, 21, 25] дослідників докладно проаналізовано основні критерії, за якими здійснюється класифікація конфліктів. Серед ключових підстав для такої класифікації науковці виділяють:

– кількість і склад учасників конфлікту. Цей критерій стосується того, хто саме бере участь у конфлікті та скільки учасників у ньому залучено (нутрішньоособистісний конфлікт, міжособистісний, груповий, міжгруповий або соціальний конфлікт);

– характер проблемної ситуації або діяльності, у межах якої виникає конфлікт. Цей критерій вказує на сферу діяльності або проблему, навколо якої виникає конфлікт (наприклад, професійний конфлікт, розподіл ресурсів, відмінності в підходах до вирішення завдання, різні цілі або функціональні ролі);

– тривалість у часі (короткочасні, довготривалі, латентні конфлікти);

– змістовне наповнення суперечностей. Означає тематику або предмет конфлікту, тобто, про що саме конфлікт (ціннісний; матеріальний – боротьба за ресурси, майно, гроші; рольовий – непорозуміння через розподіл обов'язків або невідповідність очікувань; поведінковий);

– тенденцію до трансформації та мінливості. Цей критерій показує, як конфлікт змінюється з часом, чи має він тенденцію ескалювати, трансформуватись, затухати або вирішуватись);

– ступінь загострення протиріч. Це рівень напруження між сторонами (легкий або гострий конфлікт);

– інтенсивність перебігу конфлікту. Означає глибину переживання і силу прояву конфлікту (слабкий за інтенсивністю, інтенсивний конфлікт);

– конфлікт як причина, предмет і наслідок. Як причина – конфлікт може ініціювати зміни, викликати нові проблеми або кризи. Як предмет – виступає об'єктом аналізу або дії, навколо якого точиться боротьба. Як наслідок – є результатом попередніх нерозв'язаних суперечностей або соціально-психологічних чинників.

Ці характеристики дозволяють розглядати конфлікт як багатовимірне явище, яке має різні форми прояву та рівні впливу. При цьому конфлікти можуть виступати одночасно як причини, як предмет, а також як наслідки певних життєвих ситуацій чи криз. Їхня роль може бути як конструктивною,

так і деструктивною: з одного боку, конфлікти здатні ініціювати зміни, сприяти розвитку та самопізнанню; з іншого – призводити до емоційного виснаження, руйнування стосунків або соціальної напруги.

Конфлікт як психологічне явище має низку характерних ознак [16]:

- Наявність суперечності – як реальної, так і уявної (вигаданої), яка сприймається учасниками як таке протиріччя, що неможливо подолати звичними способами. Це протиріччя набуває відкритої форми, стає помітним для оточення, демонстративним.

- Порушення характеру взаємодії – спілкування між сторонами набуває конфронтаційного, ворожого забарвлення. Взаємодія змінюється з конструктивної на агресивну чи пасивно-агресивну, що може проявлятися як з боку одного учасника, так і з боку обох.

- Посилення активності сторін – конфлікт супроводжується зростанням залученості всіх учасників. Кожна сторона прагне домогтися своєї переваги або перемоги, що призводить до застосування все ширшого спектра впливу: від словесного осуду до маніпуляцій, залякування, погроз і навіть фізичного тиску.

- Зростання емоційної напруги – загальний емоційний стан стає нестабільним, переважають негативні емоції: гнів, образа, страх, роздратування. У критичних випадках це може призвести до втрати емоційного самоконтролю й імпульсивної поведінки.

Звернімо увагу на осмислення поняття «конфліктність». Відповідно до висновків В. Семиченко [52], будь-який процес спілкування має ознаку асиметрії. Це означає, що кожна людина сприймає та інтерпретує отриману інформацію крізь призму власного життєвого досвіду, переконань, інтересів і актуальних цілей. У процесі взаємодії думка кожного учасника є для нього важливішою, ніж позиція співрозмовника, що створює передумови для нерозуміння, напруги й, зрештою, конфліктів. В основі конфліктності часто лежить відсутність здатності до відкритого діалогу й недостатній рівень взаємної ініціативи у встановленні порозуміння. Саме тому для

попередження конфліктів важливими є такі комунікативні якості, як діалогічність (готовність слухати й враховувати іншу точку зору) та ініціативність (активне прагнення до співпраці й конструктивного обміну думками).

Аналіз наукової літератури свідчить про те, що поняття «конфліктність» є багатогранним і має кілька трактувань залежно від дослідницького підходу та контексту. У психологічних джерелах [44, 46, 60] виокремлено п’ять основних підходів до розуміння конфліктності, кожен з яких висвітлює різні аспекти цього явища:

1. Стан підвищеної готовності до конфліктів та їх ініціювання. У цьому контексті конфліктність розглядається як психоемоційна налаштованість людини на часте вступання в суперечності. Така особа легко реагує на подразники, швидко включається в ситуації напруження, часто не шукає компромісів, а схильна провокувати чи підтримувати конфлікт.

2. Кількісно-якісна характеристика конфліктних взаємодій. Тут конфліктність вимірюється кількістю та інтенсивністю міжособистісних суперечностей, у яких перебуває людина. Тобто йдеться про частоту конфліктів у спілкуванні та ступінь їх загострення, що свідчить про стабільну тенденцію до проблемної взаємодії.

3. Несвідома або частково усвідомлювана установка на конфлікт. Конфліктність може проявлятися як глибинна внутрішня установка, що діє на рівні інтуїтивного вибору поведінки. Людина в такому випадку несвідомо схильна інтерпретувати нейтральні ситуації як загрозливі чи змагальні, реагуючи агресивно або оборонно.

4. Деструктивна характеристика особистості. Конфліктність тут трактується як негативна, руйнівна риса, що перешкоджає конструктивній взаємодії. Така людина може навмисно дестабілізувати спілкування, руйнувати соціальні зв’язки, провокувати конфлікти задля отримання контролю або переваги.

5. Комплекс емоційних властивостей. На відміну від погляду, що конфліктність – це окрема риса, в цьому підході її розглядають як поєднання низки емоційних якостей, таких як запальність (швидка та різка емоційна реакція на подразник), образливість (підвищена чутливість до критики, схильність довго пам’ятати образи), мстивість (прагнення до помсти або покарання кривдника).

Разом ці риси створюють психоемоційний фон, що сприяє виникненню конфліктів і ускладнює соціальну адаптацію особистості.

Німецький філософ і соціолог Т. Адороно [2], аналізуючи феномен конфліктності у контексті типу «авторитарної особистості», пов’язує його формування з впливом жорсткого, надмірно контрольованого виховання в родині. Саме в умовах авторитарної дисципліни, де домінують покарання, обмеження та відсутність емоційного тепла, закладаються основи конфліктної поведінки. У такому середовищі у людини формується певний тип особистості з характерними рисами, які, за Т. Адорно, і є маркерами конфліктності:

1. Ригідність мислення – нездатність до гнучкості у сприйнятті нової інформації, схильність мислити за шаблоном, без допущення альтернативних точок зору.

2. Стереотипність – використання фіксованих уявлень про людей чи явища, часто базованих на упередженнях або соціальних кліше.

3. Нетерпимість до подвійності та суперечностей – прагнення до однозначності й чорно-білого мислення, відмова приймати складність і неоднозначність життєвих ситуацій.

4. Містична схильність – схильність до віри в ірраціональні сили, авторитети або сакралізовані ідеї, які не підлягають сумніву чи логічному осмисленню.

5. Потяг до соціальних ієрархій – орієнтація на жорстку соціальну структуру, пошанування авторитетів, прагнення до підпорядкування або, навпаки, до домінування над іншими.

6. Амбівалентність – одночасне переживання суперечливих емоцій або установок (наприклад, повага й ненависть до однієї й тієї ж особи), що може спричиняти внутрішню напругу та сприяти виникненню конфліктів.

На думку А. Гірник [16], конфліктність як психологічне явище є складною інтегральною характеристикою, яка охоплює кілька рівнів прояву і сприйняття. Автор виділяє три основні складові цієї якості:

1. Екстраіндивідуальний (зовнішній) компонент – це те, як конфліктна особистість сприймається оточенням. Людина може виглядати конфліктною в очах інших через певні форми поведінки, реакції або риси характеру, які стають помітними у процесі соціальної взаємодії.

2. Інтраіндивідуальний (внутрішній) компонент – це внутрішні психологічні характеристики, що формують схильність особистості до конфліктної поведінки. До них належать, зокрема, афективна нестабільність, ригідність мислення, підвищена тривожність, а також імпульсивність або низький рівень самоконтролю.

3. Метаіндивідуальний компонент – це вплив конфліктної особистості на інших людей. Йдеться про те, що конфліктність однієї людини може «осідати» у психіці інших, впливаючи на їхні емоції, думки та поведінкові реакції. Наприклад, після взаємодії з конфліктною особою інші люди можуть відчувати напругу, тривогу чи агресію, навіть коли ця людина вже відсутня фізично.

Таким чином, конфліктність, за А. Гірником, – це не лише особиста риса, а й багатовимірне явище, яке виявляється у взаємодії між внутрішніми установками, зовнішніми проявами та міжособистісним впливом.

На думку Л. Мухіної [40], конфліктність варто розглядати як стійкі та повторювані поведінкові характеристики особистості, що проявляються в ситуаціях конфлікту. Вона підкреслює, що ці особливості можуть мати як конструктивний характер – наприклад, здатність зберігати самовладання, шукати компроміси та ефективно розв’язувати суперечності (що визначається як конфліктостійкість), – так і деструктивний характер, який

виявляється в схильності до ескалації напруги, емоційної нестабільності, агресивності та небажанні йти на порозуміння (власне конфліктність).

І. Савенкова досліджувала зв'язок між рівнем конфліктності, тривожності особистості та її психологічним і фізичним здоров'ям. Вона зазначає, що реакція людей на загострення клінічних симптомів залежить від типу їхнього темпераменту, що спричиняє зміни у фізіологічній та психологічній сферах. У періоди погіршення здоров'я люди стають більш самокритичними, а також демонструють підвищений рівень тривожності й конфліктності. З цієї точки зору, важливо вміти конструктивно долати як міжособистісні, так і внутрішньоособистісні конфлікти у складні життєві моменти для гармонійного розвитку особистості [13].

Особистісні риси і характер значною мірою формують поведінку людей в конфліктних ситуаціях. Ці характеристики часто ускладнюють спілкування між людьми, провокують напругу і роблять мирне взаєморозуміння майже недосяжним. Карл Леонгард виділив 12 типів акцентуацій характеру (педантичний, емотивний, циклоїдний, застрягаючий, інтровертований, екзальтований, гіпертимний, демонстративний, дистимний, тривожний, екстравертований, збудливий) і показав, що будь-яка з цих особливостей може стати джерелом конфлікту в міжособистісних стосунках.

Серед численних соціально-психологічних характеристик, які суттєво впливають на рівень розвитку конфліктності особистості, дослідники [24, 26, 27, 40] виокремлюють низку таких рис, як жорсткість у ставленні до інших, суворість у поведінці, а також підкреслена незалежність, яка може ускладнювати взаємодію з оточенням. Крім того, підозрілість і фрустрованість – стани, що спричиняють внутрішнє напруження та посилюють конфліктність у взаєминах. Емоційна нестійкість особистості, прояви якої включають швидку зміну настрою, імпульсивність та підвищену чутливість до стресових ситуацій, також підвищують ймовірність виникнення конфліктів. Важливим чинником є і низький рівень інтелектуальних здібностей, що може призводити до складнощів у розумінні

позицій інших людей і адекватному вирішенні проблем. Нарешті, суттєвий вплив на конфліктність мають такі явища, як емоційне та професійне вигорання, які знижують ресурси особистості для конструктивної взаємодії та підвищують її вразливість до стресів і конфліктів. У сукупності ці характеристики формують основу, на якій будуються конфліктні прояви у поведінці людини.

1.2. Типологія конфліктів: класифікаційні критерії та характеристики

Різноманітність форм прояву, особливостей розвитку та наслідків конфліктів значно ускладнює створення єдиної, універсальної класифікації цього феномена. Багатогранна природа конфлікту, його динаміка та психологічна складність відкривають можливість застосовувати різноманітні підходи та критерії для його аналізу залежно від мети дослідження чи практичного завдання.

У науковій літературі [44, 60, 71] запропоновано кілька основних класифікацій конфліктів, які враховують різні аспекти цього явища:

— **За характером протистояння**:

- *Внутрішньоособистісні конфлікти* − це суперечності, що виникають у межах однієї особистості, наприклад, між бажанням і обов’язком, між цінностями чи емоціями.
- *Міжособистісні конфлікти* − зіштовхнення інтересів, цілей або поглядів двох або більше людей.
- *Міжгрупові конфлікти* − суперечності, що виникають між різними соціальними, професійними, етнічними чи іншими групами.
- *Міжособистісно-групові конфлікти* − ситуації, коли одна особа вступає в конфлікт із цілою групою або навпаки.

— **Залежно від рівня вираженості конфлікту**:

- *Відкриті конфлікти* проявляються чітко, з активним протистоянням сторін.

- *Закриті конфлікти* носять прихований характер, не проявляючись у відкритому зіткненні, але мають глибоке внутрішнє напруження.
- *Прямі конфлікти* – сторони безпосередньо взаємодіють і відкрито виражають свої претензії.
- *Опосередковані конфлікти* – напруга виникає через посередників або непрямі ситуації, що ускладнюють комунікацію.

— **Залежно від наявності об'єкта конфлікту**:

- *Об'єктні конфлікти* мають конкретний предмет суперечності − ресурс, ціль, ідею тощо.
- *Безоб'єктні конфлікти* часто базуються на неусвідомлених емоціях або напрузі, де реальний предмет суперечки відсутній або не усвідомлюється.

— **За тривалістю перебігу**:

- *Короткочасні конфлікти* − розв'язуються за короткий проміжок часу та мають обмежене коло наслідків.
- *Затяжні конфлікти* − мають хронічний характер, з періодичними спалахами активності та глибоким впливом на стосунки й психологічний стан учасників.

— **За наслідками впливу на систему взаємодії**:

- *Конструктивні конфлікти* − сприяють розвитку, покращенню комунікації та перегляду стосунків.
- *Стабілізуючі конфлікти* − не призводять до значних змін, але допомагають зберігати баланс інтересів.
- *Деструктивні конфлікти* − руйнують відносини, підривають психологічну рівновагу учасників та загрожують цілісності системи взаємодії.

Як зазначають науковці [3, 4, 33, 30, 70], за наслідками впливу конфлікт може мати як конструктивний, так і деструктивний характер. Така класифікація дозволяє оцінити не лише сам факт конфліктної взаємодії, але й її потенціал для розвитку чи руйнування міжособистісних, групових або соціальних відносин.

Конструктивний конфлікт сприяє покращенню комунікації між сторонами, виявленню прихованих проблем, перегляду цінностей або норм, оновленню взаємодії. Він може стимулювати особистісне зростання, розвиток групи, організації чи суспільства в цілому. Такий підхід до розуміння конфлікту підтримують, зокрема, M. Deutsch, L. Pondy, K. Thomas, які розглядали конфлікт як потенційно позитивне явище, що може виступати джерелом змін, інновацій та креативності в організаційних і соціальних системах [58, 85].

Деструктивний конфлікт, навпаки, супроводжується загостренням негативних емоцій, втратою контролю над поведінкою, руйнуванням стосунків, зниженням ефективності взаємодії. Він може призводити до емоційного вигорання, відчуження, фрустрації. Такі наслідки детально аналізуються в роботах D. Pruitt, P. Carnevale, які підкреслюють, що некерований конфлікт здатний підривати довіру, викликати дезорганізацію та дестабілізувати стосунки між людьми або групами [93].

Конфлікт може мати як об’єктивний, так і суб’єктивний характер, що суттєво впливає на його природу, перебіг та наслідки.

Об’єктивний конфлікт виникає через реальні, зовнішні протиріччя, які існують незалежно від сприйняття учасників. Це можуть бути різні інтереси, цілі, ресурси або умови, які фактично суперечать одна одній. Такий тип конфлікту є зовнішньо обґрунтованим і часто пов’язаний із матеріальними чи соціальними чинниками. Наприклад, конфлікти через обмеженість ресурсів або територіальні суперечки. Як зазначають українські вчені, такі як Т. Ткачук [60], М. Пірен [44], об’єктивний конфлікт має конкретний об’єкт і може бути проаналізований через призму взаємодії між сторонами.

Суб’єктивний конфлікт пов’язаний із внутрішнім сприйняттям, інтерпретацією ситуації та емоційною реакцією учасників. Він формується на основі уявлень, очікувань, упереджень або невірної оцінки обставин, яка може не відповідати реальному стану речей. Суб’єктивний конфлікт часто має психологічне коріння і пов’язаний із внутрішніми протиріччями

особистості або міжособистісними непорозуміннями. Відомий американський психолог Карл Роджерс [94] підкреслював важливість суб'єктивного досвіду у формуванні конфліктів, адже саме сприйняття учасників визначає, чи виникне конфліктна ситуація. Аналогічно, M. Deutsch [85] розглядав суб'єктивний бік конфлікту як основний фактор ескалації або розв'язання конфліктів.

Конфлікт може проявлятися у двох основних формах: прямій та опосередкованій. Прямий конфлікт виникає безпосередньо між учасниками у процесі їхньої взаємодії, коли сторони відкрито висловлюють свої розбіжності, претензії чи суперечності. Ця форма конфлікту найчастіше має чіткі межі і легко ідентифікується, оскільки всі учасники безпосередньо беруть участь у конфронтації. Натомість опосередкований конфлікт розгортається через посередників, непрямі дії чи інструменти, які можуть включати маніпуляції, поширення чуток, саботаж або інші непрямі кроки, спрямовані на шкоду або ослаблення опонента, без відкритої конфронтації між головними сторонами.

Крім того, конфлікти поділяються на внутрішні та зовнішні. Внутрішні конфлікти розгортаються всередині особистості, не виходячи на рівень міжособистісних стосунків. Прикладом такого внутрішнього конфлікту є когнітивний конфлікт, що виникає через когнітивний дисонанс – суперечність або несумісність знань, уявлень чи переконань, які одночасно існують у свідомості людини (як, наприклад, відомий гамлетівський сумнів «Бути чи не бути?»). Водночас, когнітивний конфлікт може набувати зовнішньої форми, коли переноситься у міжособистісні стосунки. У цьому випадку він стає зовнішнім конфліктом, що передбачає наявність двох або більше протиборчих сторін, як у випадку з трагедією принца Данського, де зовнішній конфлікт приводить до трагічних наслідків [12, 51].

В науковій літературі [36, 47, 55, 57] автори виділяють такі характерні риси міжособистісних конфліктів:

— У цих конфліктах протистояння між учасниками виникає

безпосередньо, коли їхні особисті мотиви вступають у зіткнення, і вони взаємодіють лицем до лиця.

— Причини таких конфліктів є різноманітними й охоплюють як загальні, так і індивідуальні, об’єктивні й суб’єктивні фактори.

— Міжособистісні конфлікти виступають своєрідним «тестовим майданчиком» для учасників, де перевіряються їхні характери, темпераменти, здібності, інтелект, воля та інші індивідуально-психологічні особливості.

— Ці конфлікти характеризуються високим ступенем емоційної насиченості і зачіпають практично всі сфери взаємин між сторонами.

— Окрім безпосередніх учасників, міжособистісні конфлікти впливають також на тих, хто має безпосередні службові або особисті зв’язки з конфліктуючими сторонами.

Для виникнення конфлікту необхідні три ключові компоненти: конфліктна ситуація, причина і привід. Найсуттєвішим із них є причина конфлікту − це проблемна ситуація, яка містить у собі антагонізм, тобто протиріччя інтересів або позицій, що призводить до зіткнення. Якщо існує причина, то рано чи пізно сформується конфліктна ситуація, а також знайдеться привід для переходу до реальної конфліктної взаємодії. Конфліктна ситуація − це конкретний набір обставин, які виявляють і роблять явним наявний антагонізм, змушуючи сторони реагувати на нього. Приводом для конфлікту зазвичай стає певна дія однієї зі сторін, яка сприймається іншою як ворожа або загрозлива, через що відповідна агресивна реакція здається виправданою [23, 28].

Важливо чітко розмежовувати поняття «причина» та «привід» конфлікту, оскільки вони можуть істотно відрізнятися за значущістю та інтерпретацією учасниками конфліктної взаємодії. Причини конфлікту не завжди є очевидними − у багатьох випадках вони мають прихований характер і можуть залишатися незрозумілими для однієї зі сторін. У структурі конфлікту центральне місце посідає проблемна ситуація, що передбачає

наявність протилежних позицій, несумісних цілей або альтернативних способів їх досягнення. Ініціатором конфліктного загострення, як правило, виступає конкретна подія чи дія, що сприймається однією зі сторін як загрозлива або така, що завдає шкоди. При цьому конфлікт може виникати як у формі раптової ескалації, так і розгортатися поступово, тривалий час перебуваючи в латентному стані.

Серед основних джерел конфліктів насамперед виокремлюють загальні причини, характерні для більшості ситуацій. До них належать: соціально-політичні (наприклад, боротьба за владу чи ідеологічні розбіжності), соціально-економічні (нерівність доходів, ресурси), соціально-демографічні (відмінності між поколіннями, статтю, культурою), соціально-психологічні (групові установки, стереотипи) та індивідуально-психологічні чинники (особисті риси, темперамент, емоційна нестійкість) [36].

Аналіз функцій конфліктів представлений у наукових працях як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників [23, 32, 38, 48, 82]. У науковій літературі функції конфлікту зазвичай класифікуються на конструктивні (позитивні) та деструктивні (негативні).

Український дослідник В. Орлянський [43] визначає низку конструктивних функцій конфлікту, наголошуючи на його потенціалі як інструменту розвитку особистості й міжособистісних стосунків. До таких функцій він відносить здатність конфлікту бути джерелом удосконалення взаємин, зняття психологічної напруги, подолання суперечностей, а також засобом самопізнання, взаєморозуміння, мотивації та підвищення відповідальності. Конфлікт, на думку науковця, сприяє формуванню соціального досвіду, згуртуванню груп і побудові стійких соціальних зв’язків.

Водночас В. Орлянський виокремлює й деструктивні наслідки конфліктів, які проявляються у руйнуванні системи взаємодії, домінуванні конфронтаційної поведінки, припиненні спільної діяльності, погіршенні емоційного клімату та зниженні ефективності праці. Крім того, конфлікти

можуть спричиняти емоційне виснаження, витрату ресурсів і загострення психологічного стану учасників.

Отже, конфлікти мають як конструктивний, так і деструктивний потенціал. Їхній вплив залежить від контексту, характеру взаємодії між сторонами та здатності учасників конструктивно вирішувати суперечності. Ефективне управління конфліктами дозволяє трансформувати їх у ресурс для розвитку особистості, групи та організації загалом.

1.3. Компонентний аналіз структури конфлікту

Конфлікт є складним і тривалим процесом, тому його аналіз вимагає комплексного підходу, що враховує не лише статичні характеристики, а й динаміку розвитку, фазність та етапність перебігу. Центральним елементом у вивченні конфлікту є його структура − відносно стабільна сукупність суперечливих компонентів, які формують єдину функціональну систему. У структурі конфлікту, згідно з позиціями вітчизняних і зарубіжних дослідників [40, 51, 56, 77, 88], виділяють такі основні елементи:

1. **Учасники (сторони) конфлікту** − це індивіди, групи або організації, між якими виникає суперечність. Кожна зі сторін має власні інтереси, цілі, позиції та ресурси, які залучаються у процесі протиборства. Вони не лише взаємодіють, а й формують конфлікт через власні дії, реакції та сприйняття ситуації.

2. **Об’єкт конфлікту** − це матеріальна або нематеріальна цінність, з приводу якої виникає суперечка. Об’єкт може бути спільним і бажаним для обох сторін, наприклад, посада, ресурси, територія чи статус, що й провокує суперництво.

3. **Предмет конфлікту** − конкретна причина зіткнення інтересів, навколо якої ведеться конфліктна взаємодія. На відміну від об’єкта, предмет конфлікту − це вже усвідомлена проблема, яка виводиться на рівень відкритого обговорення чи протистояння (наприклад, розподіл обов’язків або різне тлумачення ситуації).

4. **Умови, в яких відбувається конфлікт** − це контекст (соціальний, політичний, економічний, культурний), що впливає на перебіг конфлікту. Вони можуть як сприяти його розгортанню (нестабільне середовище, відсутність правил), так і гальмувати (наявність норм, підтримка третьої сторони).

5. **Суб'єктивність сприйняття конфлікту** − відображає, як учасники інтерпретують ситуацію: з точки зору загрози, несправедливості чи власної правоти. Суб'єктивні оцінки часто визначають емоційну напругу, характер дій сторін і готовність до компромісу або ескалації.

6. **Конфліктна мотивація** − це внутрішні спонуки, які визначають поведінку учасників. До них належать особисті цілі, емоційні установки, прагнення до самоствердження або збереження статусу. Саме мотивація часто визначає глибину конфлікту й його потенційну тривалість.

7. **Дії сторін конфлікту** − це конкретні кроки, спрямовані на досягнення своїх інтересів. Вони можуть бути відкритими або прихованими, конструктивними (переговори, пошук компромісу) або деструктивними (агресія, маніпуляції, саботаж) [30, 48, 60].

Л. Орбан-Лембрик [42] розглядає конфлікт як явище, що бере свій початок у конфліктній ситуації. Ця ситуація характеризується наявністю учасників конфлікту (опонентів) та об'єкта конфлікту, який є об'єктивною причиною розбіжностей, що спонукають опонентів до протистояння. Інцидент виступає початком конфлікту, будучи дією, спрямованою на його розгортання. Натомість, предмет конфлікту визначається внутрішньою причиною (наприклад, особиста неприязнь), яка є рушійною силою для кожного з учасників. Таким чином, Л. Орбан-Лембрик пропонує наступну структуру конфлікту: конфліктна ситуація → інцидент → конфлікт. У ході інциденту одна зі сторін здійснює дії, що суперечать інтересам іншої. Якщо у відповідь відбуваються подібні дії, конфлікт переходить з потенційного стану в реальний.

Конфлікт як процес має певну часову динаміку і проходить через послідовні фази розвитку, кожна з яких має свої характерні ознаки, психологічний та соціальний зміст. Дослідники [9, 20, 23, 31, 44, 46] виділяють п’ять основних фаз розвитку конфлікту:

1. Латентна фаза. Це прихований, ще неусвідомлений період конфлікту. На цьому етапі вже існують певні суперечності чи передумови для конфлікту, але вони ще не набули відкритого характеру. Учасники можуть не усвідомлювати наявність протиріч або ігнорувати їх, тоді як напруга поступово накопичується. Фактично, латентна фаза є точкою зародження конфлікту.

2. Інтрапсихічна фаза. Цей етап пов’язаний з особистісним переживанням конфліктної ситуації. Людина починає усвідомлювати внутрішнє незадоволення, несправедливість, дискомфорт або образу. Відбувається емоційна оцінка ситуації, формуються мотиви для майбутньої конфліктної поведінки. Конфлікт поки ще внутрішній, але готовий перейти на міжособистісний рівень.

3. Інтерпсихічна фаза. Конфлікт переходить у відкриту форму. Протиріччя, які раніше були прихованими або внутрішніми, тепер виявляються в міжособистісній взаємодії. Сторони починають висловлювати незадоволення, критикувати одне одного, вступати у суперечку або протистояння. Це фаза активної конфліктної взаємодії, у якій сторони виявляють свої позиції та інтереси.

4. Кульмінація. Конфлікт досягає найвищого рівня напруги, емоції загострюються, і сторони можуть вдаватися до різких або імпульсивних дій. Це точка піку, в якій конфлікт може або перейти до деструктивної форми, або стати передумовою для пошуку вирішення. У цій фазі часто виникає потреба у втручанні третьої сторони чи зовнішньому регулюванні.

5. Розв’язання або повернення до латентної фази. Після кульмінації можливі два основні варіанти розвитку подій. У першому випадку сторони досягають домовленостей, вирішують суперечності, відновлюють стосунки

або змінюють умови взаємодії − це означає конструктивне завершення конфлікту. У другому випадку конфлікт не вирішується остаточно, а переходить у приховану форму, зберігаючи потенціал для повторного спалаху в майбутньому − фактично, це повернення до латентної фази.

Фази конфлікту можуть мати циклічний характер. Зокрема, після фази згасання конфлікт здатен знову активізуватися та перейти у фазу ескалації.

Таким чином, узагальнену динаміку розвитку конфлікту можна умовно поділити на такі послідовні етапи:

1. Передконфліктна стадія (латентна фаза) – період прихованої напруги, коли суперечності ще не набули відкритої форми, але вже існують передумови для конфлікту.

2. Фаза відкритого конфлікту – включає:

— Інцидент – момент, коли суперечність стає явною і переходить у площину взаємодії;

— Ескалація конфлікту – посилення протиборства між сторонами, загострення протиріч і емоційної напруги;

— Кульмінація – найвища точка напруження, яка часто супроводжується конфронтаційними діями;

— Завершення конфлікту – фаза, де досягається розв’язання (повне або часткове), або ж конфлікт переходить у приховану форму.

3. Постконфліктний етап – період, у якому сторони переосмислюють події конфлікту, відбувається відновлення або трансформація взаємин, можливе повернення до латентного стану.

Загальна динаміка конфлікту має варіативний характер, і фази можуть повторюватися або змінюватися в інтенсивності залежно від обставин.

Перейдемо до розгляду питання вирішення конфлікту.

Врегулювання конфлікту − це складний і тривалий процес, результативність якого значною мірою визначається доцільністю та ефективністю обраних методів розв’язання, що їх застосовують сторони конфліктної взаємодії. Як правило, управління конфліктом має на меті не

лише зниження напруженості, а й цілеспрямовану роботу з джерелами суперечностей. *Усунення конфлікту* передбачає зменшення гостроти протиборства між сторонами, але не обов'язково стосується глибинних причин конфлікту − часто це лише зняття напруги або переведення протистояння в латентну форму. *Розв'язання конфлікту*, на відміну від цього, передбачає припинення ворожих дій та конфронтації, що, своєю чергою, веде до зменшення впливу як зовнішніх проявів, так і самих причин конфлікту [6, 25].

Ефективне вирішення конфлікту вимагає дотримання кількох таких умов:

1. Формулювання проблеми у термінах цілей, а не готових рішень − це дає змогу уникнути односторонніх підходів і розглядати ширший спектр можливостей.

2. Пошук взаємоприйнятного рішення − важливо, щоб запропоноване вирішення задовольняло інтереси обох сторін і не спричиняло нових конфліктів.

3. Фокус на суті проблеми, а не на особистих якостях опонента − перехід від особистісних атак до конструктивного обговорення дозволяє уникнути ескалації конфлікту.

4. Формування атмосфери довіри − для цього необхідно забезпечити відкритий діалог, сприяти чесному обміну інформацією та налагодженню співпраці.

5. Створення позитивного емоційного фону − уникнення агресії, погроз і демонстрація розуміння, симпатії до іншої сторони сприяють зниженню напруги й налагодженню взаємодії.

Згідно з дослідженнями вчених [4, 22, 70], управління конфліктом має включати такі основні складові:

—діагностику та прогнозування конфліктних ситуацій;

—запобігання та профілактику, що передбачає своєчасне розв'язання конфліктних моментів та підготовку учасників до адекватної поведінки в умовах конфлікту;

—регулювання та оперативне вирішення конфлікту.

Більшість конфліктів можуть бути врегульовані ще на ранніх етапах їхнього виникнення шляхом системного і ретельного аналізу взаємозв'язків між членами певної групи або колективу, а також завдяки прогнозуванню потенційного конфліктогенного впливу запроваджуваних змін. Важливу роль відіграє усвідомлене планування дій і комунікації усіма зацікавленими сторонами. До ключових умов конструктивного розв'язання конфліктів належать [12, 20, 31, 34]:

— припинення конфліктної взаємодії;

— пошук спільних інтересів і точок дотику між сторонами;

— зниження рівня негативних емоцій;

— усвідомлення та визнання власних помилок;

— об'єктивне й відкритое обговорення проблеми;

— врахування статусу та посадового становища учасників конфлікту;

— вибір найбільш доцільної та ефективної стратегії поведінки.

Для аналізу конфліктної ситуації та пошуку шляхів її розв'язання експерти [25, 40, 70] пропонують наступний поетапний алгоритм:

1. Оцінка інформації за ключовими аспектами:

— Об'єкт конфлікту − визначення того, через що саме виникла суперечка або протиріччя.

— Опонент − аналіз сторони, з якою виник конфлікт, її мотивів, інтересів і поведінки.

— Власна позиція − усвідомлення своїх поглядів, інтересів і цілей у конфлікті.

— Причини та безпосередній привід конфлікту − розмежування глибинних причин і конкретних подій, що спричинили загострення.

— Вторинна рефлексія − аналіз власних реакцій і поведінки під час конфлікту для кращого розуміння ситуації.

2. Прогнозування можливих сценаріїв розвитку конфлікту:

— Найбільш сприятливий варіант − очікуваний найкращий результат із взаємними вигодами.

— Найменш сприятливий варіант − потенційно найгірший розвиток подій із максимальними втратами.

— Найбільш реалістичний варіант − найбільш ймовірний сценарій, що враховує реальні обставини.

— Варіант вирішення при припиненні активних дій − можливий компроміс чи пауза в конфлікті без ескалації.

3. Впровадження обраної стратегії вирішення конфлікту: здійснення конкретних заходів, які відповідають обраному способу подолання конфліктної ситуації.

4. Контроль результативності власних дій: регулярна оцінка ефективності застосованих методів і внесення необхідних коректив.

5. Дії після завершення конфлікту:

— Аналіз власних помилок у поведінці для уникнення їх у майбутньому.

— Узагальнення отриманого досвіду та знань щодо вирішення конфліктів.

— Спроба відновити нормальні відносини з колишнім опонентом.

— Зняття можливого емоційного дискомфорту у взаєминах з іншими людьми.

— Мінімізація негативних наслідків конфлікту у власному емоційному стані, професійній діяльності та поведінці.

Стиль поведінки під час конфлікту має важливе значення для його результату. За класифікацією К. Томаса [58] основні стилі поведінки включають: компроміс, співпрацю, суперництво, пристосування та уникнення (ігнорування). Крім того, деякі дослідники розширюють цей перелік, додаючи такі моделі, як переговори та примирення. Детальний опис цих стилів буде наданий у третьому розділі роботи. Наразі ж розглянемо найбільш ефективні стратегії поведінки в конфлікті:

1. Компроміс − це стиль, при якому обидві сторони йдуть на поступки, шукаючи середину між власними інтересами. Він передбачає взаємне обмеження вимог з метою досягнення прийнятного для всіх результату. Компроміс допомагає швидко розв'язувати конфлікти, але не завжди задовольняє всі сторони повністю.

2. Співпраця −це стиль, коли сторони активно працюють разом, щоб знайти рішення, яке максимально задовольняє потреби кожного. Цей підхід передбачає відкритий діалог, взаєморозуміння і творчий пошук спільних вигод. Співпраця вважається найбільш конструктивною стратегією, яка сприяє глибокому вирішенню конфлікту.

3. Переговори − це процес комунікації між сторонами конфлікту, спрямований на досягнення угоди. Під час переговорів учасники обмінюються інформацією, аргументами і пропозиціями, прагнучи знайти взаємовигідне рішення без конфронтації.

4. Примирення − це стиль, який передбачає зниження гостроти конфлікту шляхом відмови від агресії, встановлення діалогу та відновлення довіри. Примирення орієнтоване на збереження або відновлення добрих відносин між сторонами.

5. Арбітраж − це залучення незалежної третьої сторони (арбітра), яка має повноваження прийняти обов'язкове рішення для учасників конфлікту. Цей метод використовується, коли сторони не можуть самостійно дійти згоди.

6. Медіація − це процес, у якому нейтральна особа (медіатор) допомагає сторонам конфлікту налагодити спілкування і знайти прийнятний компроміс. Медіатор не приймає рішень, а лише сприяє конструктивному діалогу.

Ці стратегії мають різний рівень ефективності залежно від конкретної ситуації, характеру конфлікту та готовності сторін до співпраці. Вибір стилю поведінки суттєво впливає на подальший розвиток конфлікту і можливість його успішного розв'язання.

РОЗДІЛ ІІ.
ОСОБИСТІСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Роль асертивності в конструктивному вирішенні конфліктних ситуацій

Асертивність – це порівняно нове поняття у психології, яке походить від англійського дієслова *assert* – «стверджувати», «відстоювати», «захищати». У психологічну термінологію воно увійшло в середині XX століття завдяки представникам біхевіористичного напряму. Спочатку термін вживався для опису поведінки людини, яка впевнено висловлює свої думки, почуття й переконання, не порушуючи прав інших. Така особистість вважається незалежною від зовнішніх оцінок, здатною самостійно контролювати свою поведінку й нести відповідальність за прийняті рішення. Асертивність тісно пов’язана з такими психологічними якостями, як упевненість у собі, адекватна самооцінка, відповідальність, самоприйняття, самодостатність [37].

Асертивність – це здатність людини впевнено й конструктивно відстоювати власні права, потреби та переконання, зберігаючи повагу до почуттів, прав і думок інших. Вона передбачає відповідальність за власну поведінку та вміння висловлюватися прямо, але без агресії. Ця якість особистості виявляється у здатності адаптуватися до нових обставин, у сформованій системі цінностей, переконаннях, вольових якостях і здатності переконливо доносити свою позицію. Водночас асертивна людина демонструє терпимість і відкритість до альтернативних точок зору. Таким чином, асертивність поєднує в собі впевненість у собі, самоповагу, здатність до саморегуляції та соціальну компетентність [15, 35].

З позиції Л. Марчук [37] асертивна поведінка є «неконфліктною» та має такі характеристики:

1. Самоповага, чесність і стійкість до маніпуляцій. Асертивна поведінка починається з поваги до себе. Це означає усвідомлення власної гідності, внутрішню цілісність та вміння бути чесним із собою та з іншими. Людина з асертивною позицією не дозволяє іншим впливати на неї шляхом тиску чи маніпуляцій, захищаючи свої кордони спокійно, але впевнено.

2. Повага до інших і відмова від маніпуляцій. Асертивність також передбачає відкритість до інших людей. Це виявляється у доброзичливості, здатності визнавати право кожної людини на власні погляди, переконання та життєву позицію. Асертивна особистість не намагається домінувати або впливати на інших за допомогою маніпулятивних методів – вона веде діалог на рівних, ґрунтуючись на принципах етики та взаємної поваги.

3. Орієнтація на співпрацю у вирішенні конфліктів. В конфліктних ситуаціях асертивна людина обирає не боротьбу чи уникання, а співробітництво. Вона намагається знайти рішення, яке врахує інтереси обох сторін, не жертвуючи при цьому ані власними потребами, ані повагою до партнера. Такий підхід сприяє конструктивному діалогу, зниженню напруги та досягненню взаємовигідних домовленостей.

Асертивна поведінка передбачає наявність у людини чіткого усвідомлення власних потреб, бажань і меж, а також здатність відкрито й прямо їх висловлювати в конкретній ситуації. Важливо, що це відбувається без виявів страху, невпевненості, емоційної напруги, а також без використання форм вербальної агресії – таких як іронія, сарказм чи приховані напади на опонента [15].

У психологічному контексті асертивна поведінка трактується як характерна ознака особистісної зрілості й цілісності, що свідчить про високий рівень самосвідомості, емоційної стабільності та здатності до відповідального соціального функціонування.

У науковій літературі [63, 64] дослідники виокремлюють десять основоположних принципів асертивної поведінки. Попри їхню зовнішню простоту, ці правила охоплюють широкий спектр можливих труднощів, що виникають як у міжособистісній взаємодії, так і у внутрішньому ставленні людини до себе. Згідно з цими принципами, кожна особистість має право:

— бути незалежною від доброї волі інших людей;

— не вибачатися та не надавати пояснень, які виправдовують її дії;

— оцінювати власні емоції, думки й поведінку та нести відповідальність за їхні наслідки;

— робити помилки й відповідати за них;

— самостійно визначати, чи несе вона відповідальність за проблеми інших, і в якій мірі;

— сказати «я тебе не розумію»;

— змінювати свої переконання та погляди;

— приймати рішення, навіть якщо вони можуть здаватися нелогічними для інших;

— відверто сказати «мене це не хвилює»;

— заявити про свою необізнаність, наприклад, сказавши: «я не знаю».

Ці правила формують психологічну основу особистісної автономії та є важливим орієнтиром для формування впевненої, відповідальної й емоційно зрілої поведінки.

На думку дослідниці І. Козич [29] асертивність виступає одним із ключових компонентів конфліктологічної компетентності, підкреслюючи спільні риси обох понять – зокрема, орієнтацію на гідну та коректну поведінку в умовах конфлікту, обізнаність особистості щодо можливих стратегій дій учасників протистояння, а також здатність сприяти конструктивній взаємодії в конкретній конфліктній ситуації. Асертивна поведінка, на думку дослідниці, відіграє важливу роль у ефективному вирішенні життєвих проблем, зокрема в подружньому житті, й може формуватись завдяки спеціальним тренінгам, спрямованим на опрацювання механізмів вирішення, профілактики та подолання конфліктів.

Центральною метою технології формування асертивності І. Козич [29] вважає досягнення консенсусу – взаємовигідної домовленості, що передбачає уникнення втрат для обох сторін завдяки компромісному рішенню. Такий підхід, орієнтований на співробітництво, вона розглядає як спільний знаменник і для асертивного стилю поведінки, і для конфліктологічної компетентності загалом.

На противагу агресивним чи маніпулятивним формам взаємодії, які здебільшого стають джерелом конфліктів, саме асертивність дає змогу людині задовольняти власні потреби без порушення прав інших, зберігаючи конструктивний характер комунікації. Таким чином, між асертивною поведінкою та конфліктологічною компетентністю існує тісний і очевидний взаємозв'язок: перша є функціональним елементом другої та сприяє як профілактиці, так і успішному подоланню конфліктних ситуацій [козич].

Українська дослідниця О. Гречановська [21] трактує асертивність як невід'ємний елемент конфліктологічної культури. Цю культуру вона визначає як цілісну систему знань про природу конфліктів та культурні норми, а також як здатність ефективно застосовувати ці знання на практиці. Йдеться, зокрема, про сформовані навички попередження та конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій із урахуванням наявного соціокультурного досвіду. На думку дослідниці, асертивна взаємодія є еквівалентом безконфліктної взаємодії, оскільки ґрунтується на повазі, відкритості та конструктивному діалозі між учасниками комунікації.

Цінним для нашого дослідження є підхід Т. Ульянової [64], яка аналізувала асертивні аспекти конфліктності особистості. Вона розглядає конфліктність як індивідуальну рису, що виявляється у схильності до частого залучення в міжособистісні конфлікти та готовності вирішувати проблемні ситуації шляхом конфронтації. У межах своїх досліджень авторка сформувала психологічні портрети конфліктних і неконфліктних осіб, беручи за основу рівень їхньої асертивності.

Неконфліктні особистості, згідно з її висновками, відзначаються відповідальністю, наполегливістю, самостійністю та здатністю аргументовано відстоювати власну позицію. Вони не вдаються ані до пасивності, ані до деструктивної агресії. Хоча їм може бути властива підвищена тривожність, емоційна нестійкість чи спонтанність, водночас вони вирізняються розвиненим почуттям міри, прийняттям себе й інших.

Т. Ульянова [64] виявила, що представники групи конфліктних осіб демонструють вищий рівень асертивності порівняно з неконфліктними. На її думку, це зумовлено тим, що конфліктним індивідам притаманні характерні риси асертивної особистості: упевненість у собі, здатність відстоювати власну позицію, прояв ініціативи, конструктивна агресивність та рішучість у досягненні поставлених цілей. Таким чином, асертивність може не лише сприяти конструктивній взаємодії, а й виступати чинником виникнення конфлікту в тих випадках, коли він є необхідним для реалізації значущої мети.

Дослідниця Л. Мухіна [40] підкреслює, що особи, які застосовують різні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, можуть розглядатися як ті, що володіють навичками асертивної поведінки. Вони демонструють гнучкість та вміння адаптуватися до обставин, а також прагнуть знаходити оптимальні рішення, які дозволяють досягати власних цілей з урахуванням інтересів інших учасників конфлікту. Таким чином, комбінування кількох стратегій сприяє більш ефективному розв’язанню конфліктів. Натомість, особи, які віддають перевагу стилям уникнення чи пристосування, за думкою дослідниці, мають недостатньо розвинені навички асертивності, оскільки ці стратегії не вирішують проблему, а лише відкладають її. Найкраще сформовані навички асертивної поведінки спостерігаються у тих, хто віддає перевагу стратегіям співпраці та компромісу в конфліктних ситуаціях.

Схожі позиції мають й інші науковці (О. Венцик, М. Томчук, С. Томчук), які розглядають асертивну поведінку як синонім конструктивної поведінки в умовах конфлікту. Так, до ключових навичок асертивної

поведінки належать позитивний внутрішній діалог, використання «Я»-повідомлень та конструктивний зворотний зв'язок.

Д. Еймс, Е. Лі та Е. Вацлавек у своєму дослідженні аналізують різні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, підкреслюючи, що вони відрізняються за рівнем відстоювання власних інтересів, який вони визначають як міжособистісну асертивність [82]. За їхнім переконанням, асертивність є особливо важливою у випадках, коли позиції сторін не є повністю протилежними, а мають лише часткові розбіжності.

Науковці підкреслюють тісний зв'язок між асертивністю та вибором стилю поведінки в конфліктних обставинах. Низький рівень асертивності, на їхню думку, корелює зі схильністю до уникнення та пристосування, високий – зі схильністю до суперництва, а оптимальний рівень асертивності асоціюється з компромісом і співпрацею. Дослідники також акцентують на гнучкості поведінки асертивної особистості, яка здатна обирати найбільш доцільний стиль реагування відповідно до конкретної ситуації.

Отже, ґрунтуючись на дослідженнях науковців ми визначаємо *асертивність* в якості особистісної детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціх.

2.2. Емоційний інтелект як особистісна детермінанта конструктивної поведінки в конфлікті

Рівень розвитку емоційного інтелекту особистості може істотно впливати на її здатність конструктивно вирішувати конфлікти. Емоційний інтелект (EQ) передбачає здатність усвідомлювати, регулювати та виражати власні емоції, а також розпізнавати, розуміти й ефективно взаємодіяти з емоційними станами інших людей.

Концепція емоційного інтелекту сформувалася на основі ідей про множинність інтелектуальних здібностей, зокрема соціального інтелекту, які розробляли Л. Тернстоун, Дж. Гілфорд, Г. Гарднер. Водночас вона зазнала

впливу гуманістичної психології (зокрема, праць А. Маслоу), яка прагнула поєднати емоційно-вольову (афективну) та пізнавальну (когнітивну) сфери у цілісному розумінні психічної діяльності особистості.

У 1990 році американські вчені, які працювали в руслі гуманістичної психології, опублікували наукову статтю, що стала основою для подальшого розвитку концепції емоційного інтелекту. У ній було вперше ґрунтовно представлено ідею тісного взаємозв'язку між емоційною (афективною) та розумовою (когнітивною) сферами психіки. Цей підхід протиставлявся уявленням про інтелект як виключно раціональну здатність і наголошував на важливості емоцій у процесах прийняття рішень, міжособистісної взаємодії та саморегуляції [82].

Провідні автори цієї роботи – професори психології Пітер Саловей, Джон Мейєр і Девід Карузо – запропонували одне з перших наукових визначень емоційного інтелекту. Вони описують його як здатність людини точно сприймати, оцінювати та виражати емоції; ефективно використовувати емоції для підтримки мислення і діяльності; розуміти емоційні процеси; а також керувати як власними емоціями, так і емоціями інших з метою особистісного зростання та покращення соціальної взаємодії [90].

Клінічний психолог Рувен Бар-Он [83] розглядає емоційний інтелект як сукупність емоційних і соціальних компетентностей, навичок та установок, які визначають здатність людини ефективно розуміти себе й інших, адаптуватися до вимог середовища, справлятися зі стресом і приймати зважені рішення. Він підкреслює, що емоційний інтелект безпосередньо впливає на психічне здоров'я, міжособистісну ефективність та загальну життєву успішність.

Запропонована Р. Бар-Оном модель емоційного інтелекту є багатовимірною і включає п'ять основних сфер:

1. Внутрішньоособистісні здібності – здатність розпізнавати, розуміти та виражати власні емоції, мати чітке уявлення про себе, свою самоцінність, а також вміння самоактуалізуватися.

2. Міжособистісні здібності – здатність встановлювати та підтримувати гармонійні соціальні зв’язки, емпатія, здатність до співпереживання і розуміння почуттів інших.

3. Адаптивність – уміння гнучко реагувати на зміни, адекватно оцінювати ситуації, критично мислити, приймати рішення та знаходити ефективні шляхи розв’язання проблем.

4. Керування стресом – здатність справлятися з емоційним напруженням, зберігати самоконтроль і витримку в складних ситуаціях.

5. Загальний настрій – оптимістичне ставлення до життя, здатність підтримувати позитивний емоційний фон, життєстійкість, ентузіазм та мотивацію [83].

Американський науковець Деніел Ґоулман [89] розглядає емоційний інтелект як здатність розпізнавати, усвідомлювати та розуміти як власні емоції, так і емоції інших людей, з метою ефективної саморегуляції, мотивації та побудови здорових міжособистісних стосунків. За його словами, емоційний інтелект полягає не лише у внутрішньому емоційному усвідомленні, а й у вмінні використовувати ці емоції для досягнення цілей і конструктивної взаємодії з соціальним середовищем.

Разом із колегою Річардом Бояцисом Д. Ґоулман розробив структуровану модель емоційного інтелекту, яка включає чотири ключові складові:

1. Самосвідомість (self-awareness) – здатність чітко усвідомлювати свої емоції, розуміти їхній вплив на поведінку, а також мати реалістичну самооцінку та впевненість у собі.

2. Саморегуляція (self-management) – уміння керувати своїми емоційними імпульсами, залишатися спокійним у стресових ситуаціях, контролювати деструктивні реакції, бути гнучким і зберігати внутрішню мотивацію.

3. Соціальна свідомість (social awareness) – здатність розуміти емоційний стан інших людей, виявляти емпатію, враховувати соціальні норми й очікування в різних контекстах взаємодії.

4. Соціальні навички (relationship management) – вміння ефективно взаємодіяти з іншими, будувати та підтримувати стосунки, вирішувати конфлікти, надихати, переконувати й працювати в команді.

Вчені М. Хіггс та В. Дулевич визначають емоційний інтелект як «досягнення своїх цілей за допомогою здатності керувати своїми почуттями й емоціями, почувати настрої інших людей і впливати на них і врівноважувати свої мотиви й пориви совісною й етичною поведінкою» [86, 341]. розроблена ними модель містить такі складові: самосвідомість, мотивація, чуйність, емоційна стійкість, інтуїція, почуття совісті.

Таким чином, емоційний інтелект можна розглядати як відносно стійку ментальну здібність, що впливає на емоційну зрілість, саморегуляцію та ефективність міжособистісної взаємодії. У структурі емоційного інтелекту виділяють кілька ключових компонентів: здатність усвідомлювати й розрізняти емоції, інтегрувати їх у процес мислення, осмислювати емоційні сигнали та регулювати як власні емоційні реакції, так і емоції інших людей. Ці здібності сприяють формуванню адаптивної поведінки, конструктивному вирішенню конфліктів, розвитку емпатії й соціальних навичок.

Розвинений емоційний інтелект може слугувати важливою особистісною детермінантою конструктивної поведінки в конфліктній ситуації, оскільки забезпечує низку психологічних механізмів, які сприяють ефективному розв’язанню суперечностей:

1. Самоусвідомлення та розпізнавання власних емоцій. Особа з високим рівнем емоційного інтелекту здатна чітко усвідомлювати власний емоційний стан у момент конфлікту. Це знижує ризик імпульсивних, агресивних або деструктивних реакцій, оскільки вона розуміє, що саме відчуває і чому. Усвідомлення емоцій – перший крок до їх конструктивного опрацювання.

2. Емоційна саморегуляція. Розвинене вміння управляти власними емоціями дозволяє зберігати спокій, не реагувати з позиції афекту, а натомість діяти зважено та обдумано. Це сприяє зниженню емоційного

напруження в конфліктній ситуації й створює підґрунтя для діалогу, а не протистояння.

3. Емпатія та соціальна чутливість. Одна з найважливіших складових емоційного інтелекту – здатність розуміти емоційні стани, мотиви й потреби іншої людини. Саме емпатія дозволяє бачити конфлікт не як боротьбу сторін, а як ситуацію, у якій кожен має свою правду. Це сприяє побудові довірливого діалогу та пошуку взаємоприйнятного рішення.

4. Адаптивність і гнучкість мислення. Особи з високим емоційним інтелектом краще адаптуються до нових умов, змінюють стратегії поведінки залежно від контексту конфлікту. Це означає відкритість до компромісу, готовність визнати власну неправоту або змінити точку зору – критичні чинники конструктивної взаємодії.

5. Соціальні навички й конструктивна комунікація. Розвинений EQ передбачає вміння ефективно комунікувати: висловлювати свої потреби, не принижуючи іншого, активно слухати, доносити свої думки в ненасильницькій формі. Це знижує ризик ескалації конфлікту та сприяє його мирному вирішенню.

Таким чином, емоційний інтелект забезпечує емоційне усвідомлення, самоконтроль, емпатію, адаптивність і комунікативну ефективність – якості, які знижують рівень конфронтації й сприяють переходу від боротьби до співпраці. Зазначене дозволяє визначити високий рівень розвитку емоційного інтелекту в якості особистісної детермінанти конструктивної поведінки в конфліктній ситуації.

2.3. Ефективність копінг-стратегій у розв’язанні конфліктів

Копінг-стратегії – це сукупність когнітивних, емоційних та поведінкових механізмів, які особистість свідомо або несвідомо використовує для подолання, зниження або переосмислення впливу стресових ситуацій, зокрема конфліктів. Вони відіграють важливу роль у

способі, яким людина реагує на конфлікт: спрямовані копінги можуть сприяти конструктивному розв'язанню суперечностей, тоді як неадаптивні – посилювати емоційне напруження й деструктивну поведінку.

Копінг-стратегії впливають не лише на результат конфліктної взаємодії, але й на емоційний стан, внутрішню стабільність особистості та якість міжособистісних стосунків. Використання адаптивних копінг-стратегій (наприклад, пошук компромісу, звернення за підтримкою, позитивне переосмислення) підвищує вірогідність досягнення взаєморозуміння та конструктивного результату.

Сам термін «копінг» походить від англійського *to cope* – «справлятися», «адаптуватися». У психологію його ввів американський дослідник Роберт Лазарус, який розглядав копінг як динамічний процес, спрямований на регуляцію внутрішніх і зовнішніх вимог, що оцінюються особистістю як такі, що перевищують її ресурси. Згідно з його підходом, копінг є центральним елементом у процесі подолання стресу та визначальним чинником у формуванні поведінкової реакції на складні ситуації, включаючи конфлікти [87].

У своїх дослідженнях Р. Лазарус виокремлював два основних типи копінгу:

— Копінг, спрямований на проблему – стратегії, орієнтовані на зміну самої ситуації або її обставин.

— Копінг, спрямований на емоції – стратегії, які допомагають регулювати емоційні переживання, пов'язані зі стресом або конфліктом.

Копінг-стратегії, тобто способи подолання стресу, є гнучкими і здатні змінюватися залежно від конкретних обставин, у яких опиняється особистість. Їх вибір значною мірою визначається не стільки стабільними особистісними характеристиками, скільки особливостями самої ситуації, що сприймається як стресова або конфліктна.

Інакше кажучи, стиль реагування на труднощі – зокрема в умовах міжособистісного конфлікту – формується під впливом низки ситуативних

чинників: рівня загрози, значущості ситуації для особистості, доступності ресурсів, соціальної підтримки, а також можливостей контролю над ситуацією. У цьому сенсі копінг не є фіксованою рисою характеру, а радше динамічним процесом адаптації, який може змінюватися залежно від контексту [72].

Таким чином, навіть одна й та сама людина може використовувати різні копінг-стратегії у схожих ситуаціях, якщо змінюються зовнішні умови або внутрішнє сприйняття подій. Це підкреслює важливість врахування ситуаційного контексту при аналізі поведінки в умовах конфлікту.

Психолог Е. Хейм у своєму підході до дослідження копінг-поведінки запропонував диференційований погляд на те, як люди справляються зі стресовими ситуаціями, зокрема з конфліктами. Він виділив 26 різних копінг-стратегій, які охоплюють три основні сфери реагування: когнітивну, емоційну та поведінкову. У когнітивній сфері йдеться про способи осмислення ситуації, переоцінку її значущості, пошук смислів або ментальне дистанціювання. Емоційна сфера включає способи регуляції власних почуттів у стресових умовах. Поведінкова сфера стосується зовнішніх дій для розв’язання проблеми або захисту себе [69].

У вітчизняній психології для вивчення копінгу переважно використовується інтегративний підхід [50, 60], який поєднує різні теоретичні перспективи та враховує комплексність поведінкових реакцій людини на стресові ситуації. Головною метою копінгу в психології є максимально ефективна адаптація особистості до вимог конкретної ситуації, зокрема до конфліктних обставин. Під час конфлікту людина має можливість отримати новий досвід, розширити свій поведінковий репертуар та підвищити здатність адекватно реагувати на складні умови. Водночас конфлікт може виявити і неадекватні форми поведінки, які негативно впливають на адаптивні можливості індивіда.

Копінг-поведінка охоплює всі свідомі й цілеспрямовані зусилля людини, спрямовані на подолання стресу або покращення ситуації,

незалежно від того, наскільки ці спроби були успішними.

У структурі копінгу виділяють дві ключові функції:

— проблемно-орієнтований копінг, що передбачає активний пошук способів вирішення проблеми або зміни джерела стресу;

— емоційно-орієнтований копінг, спрямований на регуляцію власних емоційних реакцій, які виникають у відповідь на стресову ситуацію, наприклад, через емоційне дистанціювання чи самоконтроль [50, 60].

Американський психолог Кеннет Карвер разом зі своїми колегами значно розширив класифікацію копінг-стратегій, підкресливши їхню різноманітність і роль у подоланні стресу [84]. Вони виділили кілька груп стратегій, які по-різному впливають на процес адаптації.

Перша група – активні копінг-стратегії, спрямовані на пряме розв’язання проблеми:

1. Активний копінг – це усвідомлені дії, спрямовані на усунення або мінімізацію джерела стресу.

2. Планування – передбачає обдумування можливих варіантів дій, вибір найбільш ефективної стратегії і підготовку конкретного плану для розв’язання проблеми.

3. Пошук активної громадської підтримки – означає звернення по допомогу до інших людей, отримання порад, ресурсів чи підтримки.

4. Позитивне тлумачення і зростання – включає пошук позитивних аспектів у стресовій події, визнання можливості особистісного розвитку та навчання на основі труднощів.

5. Прийняття – це усвідомлення й визнання наявності проблеми або обставин, які не можна змінити, що допомагає зосередитись на пошуку інших шляхів адаптації.

Друга група – копінг-стратегії, які не є активними, але також можуть підтримувати адаптацію [84]:

1. Пошук емоційної суспільної підтримки – звернення за розумінням, співчуттям і емоційною підтримкою від близьких людей, що допомагає знизити внутрішнє напруження.

2. Пригнічення конкуруючої діяльності – тимчасове відкладення інших справ чи бажань, які могли б відволікати від вирішення актуальної проблеми, щоб зосередитися на головному.

3. Стримування – свідоме стримування або контроль власних емоцій і імпульсів у відповідь на стрес, що допомагає зберігати самоконтроль і уникати імпульсивних реакцій.

Третя група – менш адаптивні стратегії, які можуть бути тимчасово корисними, але не сприяють довгостроковому розв'язанню проблеми [84]:

1. Фокус на емоціях і їх вираження – концентрація на переживаннях і відкритий прояв емоцій, що може допомогти зняти напругу, але не змінює обставини.

2. Заперечення – відмова визнавати існування або серйозність проблеми, що іноді дозволяє тимчасово зменшити стрес, але заважає реальному розв'язанню конфлікту.

3. Ментальне відсторонення – психологічне дистанціювання від проблемної ситуації, переключення уваги на інші думки або уявні образи, щоб уникнути переживань.

4. Поведінкове відсторонення – фізичне уникнення або відхід від джерела стресу, що може забезпечити короткочасне полегшення, але не усуває причину конфлікту.

Використання копінг-стратегій може виступати важливою особистісною детермінантою конструктивної поведінки в конфлікті з кількох ключових причин:

— Активне управління стресом і емоціями. Конфліктна ситуація часто супроводжується високим рівнем стресу і негативних емоцій. Копінг-стратегії дозволяють людині усвідомлено регулювати свої емоції, знижувати внутрішнє напруження та уникати імпульсивних реакцій. Це створює внутрішні умови для спокійного і раціонального підходу до вирішення конфлікту.

— Спрямованість на пошук рішення. Багато копінг-стратегій, особливо ті, що орієнтовані на активне подолання проблеми (активний копінг, планування, пошук підтримки), допомагають сконцентруватися на пошуку конструктивних шляхів розв'язання конфлікту, а не на емоційному загостренні ситуації або уникненні проблеми.

— Збереження міжособистісних відносин. Стратегії, що передбачають емоційну підтримку і співпрацю, сприяють підтриманню діалогу, розумінню позиції іншої сторони і розвитку емпатії. Це формує атмосферу довіри і відкритості, необхідну для конструктивного вирішення конфліктів.

— Індивідуальні особливості адаптації. Копінг-поведінка відображає особистісні ресурси, рівень саморегуляції, емоційного інтелекту та навички ефективного спілкування. Особи, які володіють більш різноманітним і гнучким набором копінг-стратегій, мають більші шанси адекватно реагувати на конфліктні ситуації, адаптуватися до них і трансформувати конфлікт у конструктивний діалог.

— Запобігання деструктивним паттернам. Відсутність або неадекватне застосування копінг-стратегій може призводити до імпульсивної, агресивної або уникальної поведінки, яка посилює конфлікт і ускладнює його розв'язання. Навпаки, свідоме використання ефективних копінг-стратегій допомагає уникати цих негативних сценаріїв.

Таким чином, копінг-стратегії є важливим механізмом, що визначає, наскільки особистість здатна конструктивно реагувати на конфлікт, зберігати ефективність комунікації і знаходити оптимальні шляхи розв'язання суперечностей. Вони виступають своєрідним «інструментарієм» адаптивної поведінки, який формується на основі особистісних характеристик, досвіду та рівня розвитку емоційного інтелекту.

Зазначене дозволяє визначити використання конструктивних копінг-стратегій особистісною детермінантою конструктивної поведінки в конфлікті.

На рис. 2.1 представлено модель особистісних детермінант конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.



Рисунок 2.1 – Особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях

Отже, ми теоретично обґрунтували комплекс особистісних детермінант конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях: асертивність особистості, рівень розвитку емоційного інтелекту, використання конструктивних копінг-стратегій.

Емоційний інтелект охоплює здатність особистості до розпізнавання, розуміння й регулювання як власних емоцій, так і емоцій інших людей. У контексті конфліктних ситуацій особливу роль відіграє емпатія – здатність співпереживати, розуміти емоційний стан співрозмовника, що сприяє зниженню напруги та пошуку взаємоприйнятного рішення. Також важливою є здатність точно розпізнавати емоційні сигнали інших, що дозволяє краще інтерпретувати їхні дії та наміри.

Копінг-стратегії, тобто способи подолання стресових і конфліктних ситуацій, у конструктивному варіанті передбачають свідоме моделювання поведінкових реакцій, здатність зберігати внутрішній баланс та діяти

раціонально. Вони включають елементи саморозуміння, що дозволяє людині усвідомити власні переживання, мотиви, обмеження та ресурси. Це, у свою чергу, допомагає обирати найбільш ефективні стратегії взаємодії в конфлікті.

Асертивність – це здатність особистості відстоювати власні права, інтереси й потреби відкрито, чесно, не порушуючи при цьому прав інших. У конфліктних ситуаціях асертивна й упевнена поведінка проявляється у здатності чітко висловлювати свою позицію, відмовлятися від агресії чи підпорядкування, зберігати повагу до співрозмовника та конструктивно вирішувати суперечності.

РОЗДІЛ ІІІ.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ДЕТЕРМІНАНТ КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

3.1. Етапи, вибірка та інструментарій дослідження

Мета дослідження: емпірично вивчити особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях в осіб дорослого віку.

В основу дослідження покладено **припущення** про те, що конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях зумовлена сукупністю особистісних детермінант, зокрема асертивністю, рівнем розвитку емоційного інтелекту та використанням конструктивних копінг-стратегій.

Дослідна вибірка. В дослідженні взяли участь 46 осіб дорослого віку (40-45 років), з яких 25 жінок та 21 чоловік.

Дослідження проводилося в квітні-травні 2025 року в три етапи:

Перший етап: здійснення теоретичного аналізу наукової психологічної літератури з проблеми конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях; визначення підходів до вивчення асертивності, емоційного інтелекту та копінг-стратегій як особистісних детермінант; уточнення понятійного апарату дослідження; побудова моделі особистісних детермінант конструктивної поведінки в конфлікті.

Другий етап: підбір валідного та надійного психодіагностичного інструментарію, що дозволяє оцінити рівень асертивності, емоційного інтелекту та копінг-стратегій; формування репрезентативної вибірки осіб дорослого віку; проведення емпіричного дослідження з метою вивчення зв’язку між зазначеними особистісними характеристиками та конструктивною поведінкою в конфліктних ситуаціях.

Третій етап: здійснення кількісного та якісного аналізу отриманих результатів; статистична обробка даних; інтерпретація емпіричних

результатів з урахуванням вікових, соціально-психологічних та особистісних особливостей респондентів; формулювання висновків та обґрунтування практичних рекомендацій щодо розвитку конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях у дорослому віці.

Психодіагностичний інструментарій склали такі методики:

— «Стилі поведінки в конфліктій ситуації» (К. Томас, Р. Кілман) [7];

— «Дослідження рівня асертивності» (В. Каппоні, Т. Новак) [41];

— «Методика діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холл) [7];

— «Стратегії подолання стресових ситуацій» (С. Хобфолл) [37].

Зупинемося детальніше на кожній з них.

Методика *«Стилі поведінки в конфліктній ситуації»* (К. Томас – Р. Кілман) визначає переважний стиль регулювання конфліктів у міжособистісній взаємодії. Методика базується на моделі двох осей:

— Орієнтація на себе (ступінь наполегливості)

— Орієнтація на інших (ступінь кооперативності)

Комбінація цих двох параметрів утворює 5 базових стилів поведінки в конфлікті:

1. Змагання (Конкуренція) – висока орієнтація на себе, низька – на інших.
2. Пристосування – низька орієнтація на себе, висока – на інших.
3. Компроміс – середній рівень орієнтації на себе й на інших.
4. Уникнення – низька орієнтація і на себе, і на інших.
5. Співпраця – висока орієнтація і на себе, і на інших.

Методика складається з 30 пар тверджень, у кожній з яких респондент має вибрати один із двох варіантів, що найкраще відповідає його типовій поведінці в конфліктній ситуації.

Після проходження тесту підраховується кількість виборів кожного з п’яти стилів. Кожне твердження у відповіді респондента відповідає одному з п’яти стилів.

Загальна кількість балів по кожному з п’яти стилів фіксується у спеціальній таблиці. Мінімальне значення для кожного стилю – 0 балів, максимальне – 12.

Найбільше значення вказує на домінуючий стиль поведінки в конфліктній ситуації. Високі бали за кількома стилями можуть свідчити про гнучкість у виборі стратегії.

Методика *«Дослідження рівня асертивності»* (В. Каппоні, Т. Новак) має на меті визначення рівня асертивності особистості – її здатність відкрито й чесно висловлювати свої думки, емоції та переконання, не порушуючи при цьому прав інших людей.

Опитувальник складається з 24 тверджень, до яких респондент обирає ступінь своєї згоди/незгоди. Усі відповіді оцінюються за двома шкалами:

— Шкала А – *Незалежність, автономність*

— Шкала Б – *Впевненість, рішучість, опора на власні сили*

Відповіді респондента оцінюються у балах відповідно до ключа методики. Кожна шкала має свій набір питань, за якими підраховуються бали.

Шкала А – Незалежність, автономність:

7–8 балів. Виражена незалежність, здатність до самостійного прийняття рішень, висока особистісна автономія.

4–6 балів. Помірний рівень автономності, залежність від зовнішньої думки проявляється в окремих ситуаціях.

0–3 бали. Високий рівень залежності від інших, схильність до підпорядкування, невпевненість у власних судженнях.

Шкала Б – Впевненість, рішучість, опора на свої сили:

7–8 балів. Людина чітко усвідомлює свої цілі й послідовно досягає їх, орієнтуючись на внутрішні ресурси.

4–6 балів. Асертивність проявляється у типових, знайомих ситуаціях, але може знижуватися в умовах стресу або тиску.

0–3 бали. Людина часто втрачає впевненість у складних чи непередбачуваних ситуаціях.

«Методики діагностики емоційного інтелекту» Н. Холла. Мета методики – дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту (EI) як сукупності когнітивно-емоційних здібностей, що забезпечують розуміння власних та чужих емоцій, управління емоційною поведінкою та ефективну міжособистісну взаємодію.

Методика складається з 30 тверджень, які респондент оцінює за ступенем згоди. За результатами формується оцінка за п’ятьма шкалами, що відображають компоненти емоційного інтелекту:

1. Емоційна обізнаність – здатність усвідомлювати й розпізнавати власні емоції.
2. Управління власними емоціями – контроль над емоційними імпульсами, гнучкість (емоційна відхідливість, відсутність ригідності).
3. Самомотивація – здатність цілеспрямовано керувати емоціями для досягнення поставлених цілей.
4. Емпатія – здатність розуміти емоційні стани інших людей.
5. Розпізнавання емоцій інших (емоційний вплив) – уміння виявляти, інтерпретувати та реагувати на емоції інших, а також впливати на них у процесі спілкування.

Рівні розвитку за кожною шкалою (парціальний EI):

— 14 балів і більше – високий рівень
— 8–13 балів – середній рівень
— 7 балів і менше – низький рівень

Інтегральний показник емоційного інтелекту обчислюється як сума балів за всіма п’ятьма шкалами.

— 70 балів і більше – високий рівень EI
— 40–69 балів – середній рівень EI
— 39 балів і менше – низький рівень EI

Методика *«Стратегії подолання стресових ситуацій»* С. Хобфолла (SACS) призначена для діагностики копінг-стратегій – тобто стратегій поведінки, які люди використовують для подолання стресових або конфліктних ситуацій.

Опитувальник складається з 54 тверджень, які оцінюються за п’ятибальною шкалою: 1 – ніколи, 5 – завжди.

Методика охоплює 9 типів копінг-поведінки:

1. Асертивні дії – відкрите і впевнене відстоювання своїх прав без агресії.
2. Вступ у соціальний контакт – активізація спілкування як ресурсу.
3. Пошук соціальної підтримки – звернення за допомогою та порадою.
4. Обережні дії – зважене, обережне планування.
5. Імпульсивні дії – спонтанна, емоційна поведінка без передбачення наслідків.
6. Уникнення – ігнорування проблеми або втеча від неї.
7. Маніпулятивні (непрямі) дії – приховане досягнення цілей, уникання прямої конфронтації.
8. Асоціаліні дії – несвідома або пасивна реакція (злиття з групою, підпорядкування).
9. Агресивні дії – поведінка з елементами тиску або домінування.

Конструктивна стратегія подолання, або так званий «здоровий» копінг, поєднує в собі «активну поведінку» та «просоціальну орієнтацію». Такий підхід до подолання труднощів передбачає, що особа не уникає проблеми, а навпаки – свідомо включається в процес її вирішення, використовуючи власні ресурси, а також активно залучаючи підтримку з боку соціального оточення.

З позиції С. Хобфолла, саме поєднання активної участі у вирішенні стресогенних ситуацій із конструктивним використанням соціальних зв’язків (звернення за допомогою, підтримка контактів, участь у взаємодії) значною мірою сприяє підвищенню стресостійкості особистості. Це означає, що людина стає більш здатною адаптуватися до складних життєвих обставин, зберігаючи внутрішній баланс, психологічну цілісність та ефективність у діях. Таким чином, конструктивний копінг – це адаптивна стратегія подолання, яка спирається на ініціативність, відповідальність і готовність до

соціальної взаємодії, і яка сприяє особистісному розвитку, збереженню ментального здоров'я та зміцненню ресурсної бази особистості.

3.2. Діагностика стилів поведінки респондентів в ситуації конфлікту

Перш за все ми дослідили провідіні стилі поведінки респондентів в ситуації конфлікту. Дані дослідження за методикою К. Томаса та Р. Кілмана представлені в табл. 3.1 та рис. 3.1.

Таблиця 3.1 – Провідіні стилі поведінки респондентів в ситуації конфлікту

Шкали методики	Жінки (N=25)	Чоловіки (N=21)	Ранг
Суперництво	8,52	8,79	2
Пристосування	4,01	3,94	4
Компроміс	5,82	4,95	3
Уникнення	2,97	3,46	5
Співпраця	9,23	9,31	1

Згідно з отриманими результатами, як у жінок (середній показник – 9,23 бала з 12 можливих), так і у чоловіків (9,31 бала), домінуючим стилем поведінки в конфліктних ситуаціях є *«співпраця»*. Цей стиль вважається найбільш конструктивним серед усіх п'яти, оскільки передбачає взаємне задоволення інтересів обох сторін конфлікту, пошук рішень на основі відкритого діалогу, довіри та готовності до взаєморозуміння.

Перевага співпраці у поведінці як жінок, так і чоловіків свідчить про високий рівень соціальної зрілості; розвинені навички ефективної комунікації; схильність до конструктивного розв'язання конфліктів; усвідомлення цінності збереження стосунків при одночасному вирішенні проблеми.

Цікавим та показовим є те, що на другому місці за частотою використання опинився стиль *«суперництво»* (конкуренція, змагання). Середній показник у жінок склав 8,52 бала, а в чоловіків – 8,79 бала (з 12 можливих). Суперництво як стиль поведінки в конфліктній ситуації передбачає активне відстоювання власної позиції без урахування позиції опонента, акцент на досягненні власної мети, навіть якщо це супроводжується загостренням конфлікту.

Підвищені показники за цим стилем можуть свідчити про такі особистісні риси: високий рівень особистої впевненості та рішучості; сильну мотивацію до досягнення цілей; готовність до боротьби за свої інтереси; іноді – схильність до жорсткої конкуренції або домінування в міжособистісних стосунках.

Таким чином, поєднання високих показників співпраці та суперництва може вказувати на гнучкість поведінки в конфліктних ситуаціях, а також здатність адаптувати стиль реагування відповідно до умов та важливості ситуації. Це також може відображати високу внутрішню активність і прагнення до досягнень у професійній чи соціальній сферах.

На третьому місці за частотою використання виявився стиль *«компроміс».* Середній показник у жінок становить 5,82 бала, тоді як у чоловіків – 4,95 бала (з 12 можливих). Це свідчить про помірну схильність до пошуку взаємоприйнятних рішень у конфліктних ситуаціях.

Компроміс як стратегія поведінки в конфлікті передбачає часткове задоволення інтересів обох сторін, де кожна з них готова піти на певні поступки заради досягнення угоди. Цей стиль зазвичай обирають тоді, коли важливо зберегти стосунки, але при цьому неможливо досягти повної згоди.

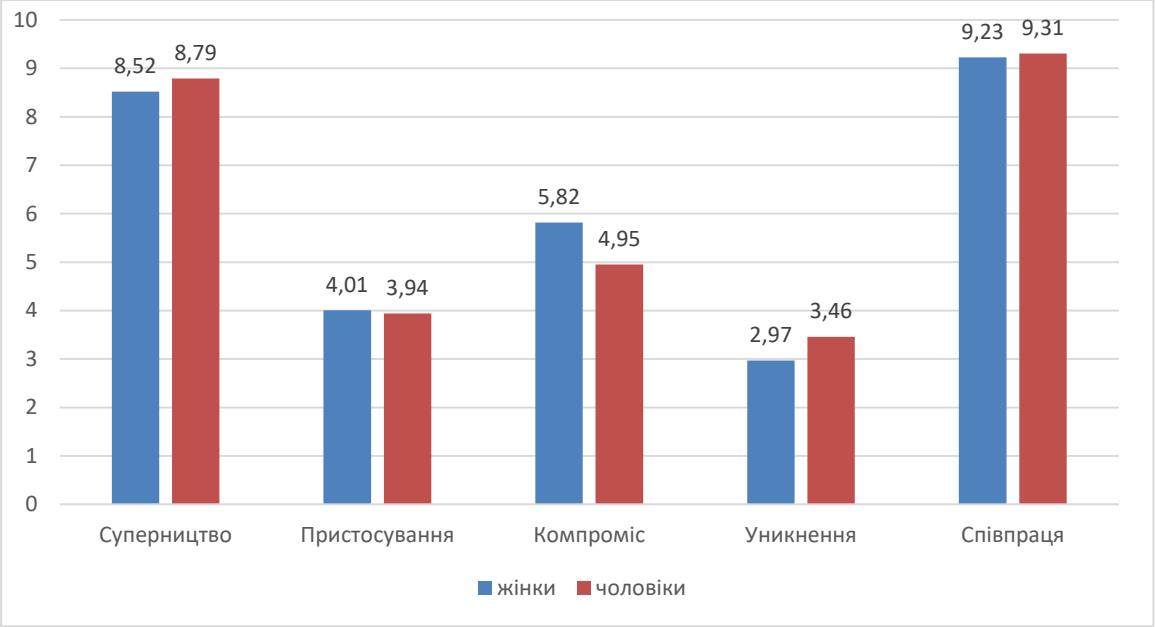


Рисунок 3.1 – Провідіні стилі поведінки респондентів в ситуації конфлікту

Варто зазначити, що жінки частіше демонструють схильність до компромісу, ніж чоловіки, що може бути пов’язано з вищою орієнтацією на підтримку гармонійних стосунків; розвиненішими комунікативними навичками; готовністю враховувати інтереси іншого, навіть ціною часткових поступок.

Таким чином, вищі показники у жінок за цією шкалою можуть свідчити про більшу соціальну гнучкість і прагнення до збалансованих рішень у міжособистісних конфліктах, тоді як нижчі результати чоловіків – про схильність до більш полярних стилів (наприклад, суперництва чи уникнення).

На четвертому місці за рівнем вираженості в обох групах – стиль поведінки в конфлікті *«пристосування».* Середній бал у жінок становить 4,01, у чоловіків – 3,94 (з 12 можливих). Пристосування передбачає відмову від власних інтересів на користь іншого учасника конфлікту, прагнення уникнути конфронтації заради збереження стосунків або спокою. Цей стиль частіше застосовується в ситуаціях, коли результат конфлікту не є критично важливим, або коли інша сторона має більшу владу чи авторитет.

Порівняно невисокі показники в обох групах свідчать про обмежену схильність до самопожертви у конфліктах. Водночас незначна перевага жінок за цим стилем може вказувати на більшу готовність до поступок задля збереження емоційної рівноваги чи гармонії у стосунках.

Найменш вираженим стилем поведінки в конфліктних ситуаціях є «уникнення». Середній бал у жінок становить 2,97, у чоловіків – 3,46 (з 12 можливих). Стратегія уникнення полягає у відмові від активної участі в розв'язанні конфлікту, ухиленні від проблемної ситуації або її ігноруванні. Цей стиль може бути ефективним у разі, коли конфлікт є несуттєвим або емоційно загрозливим, але зазвичай не сприяє конструктивному вирішенню суперечностей.

Низькі показники в обох групах свідчать про невелику схильність респондентів до уникнення конфліктів, що можна розцінювати як позитивну тенденцію до активного та відповідального розв'язання проблемних ситуацій. Відносно вищий рівень уникнення серед чоловіків може вказувати на дещо більшу схильність до дистанціювання у стресових чи конфліктних обставинах.

Отже, результати дослідження показали, що як у жінок, так і у чоловіків домінуючим стилем поведінки в конфліктних ситуаціях є «співпраця», що свідчить про орієнтацію на конструктивне розв'язання конфліктів із врахуванням інтересів обох сторін. На другому місці за частотою використання в обох групах опинився стиль «суперництво», що може вказувати на прагнення до досягнення власних цілей навіть за умов конфлікту. Третє місце посів стиль «компроміс», що демонструє готовність респондентів іти на взаємні поступки для збереження балансу інтересів. Найменш вираженими у досліджуваних виявилися стилі «пристосування» та «уникнення», що свідчить про невисоку схильність до ігнорування конфліктів чи пасивного відсторонення від їх вирішення.

Загалом, переважання конструктивних стилів – співпраці та компромісу – вказує на позитивну тенденцію у ставленні до конфліктів як до

ситуацій, які можна розв’язувати з урахуванням інтересів усіх сторін. Це свідчить про достатній рівень соціальної зрілості та розвиток навичок ефективної міжособистісної взаємодії у досліджуваних осіб дорослого віку.

3.3. Вивчення особистісних детермінант конструктивної поведінки в конфлікті

3.3.1. Оцінка прояву асертивності особистості

Особистісною детермінантою конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях визначено асертивність особистості. За допомогою методики В. Каппоні, Т. Новак ми оцінили рівень прояву асертивності осіб дорослого віку (табл. 3.2, рис. 3.2).

Таблиця 3.2 - Оцінка прояву асертивності осіб дорослого віку

Шкали методики	Показники (М, бали)	
	Жінки	Чоловіки
А: незалежність, автономність	6,76	7,19
Б: впевненість, рішучість, опора на свої сили	6,84	7,03
Соціальна бажаність	1,91	1,79

За *шкалою А*, що оцінює рівень незалежності та автономності особистості, жінки отримали середній показник асертивності – 5,76 бала. Цей результат свідчить про помірний рівень автономності, при якому залежність від зовнішніх оцінок та думок проявляється переважно в ситуативних випадках. Водночас здатність жінок відстоювати власну позицію залишається достатньо стабільною в більшості звичних життєвих ситуацій. Такий рівень асертивності можна розглядати як прояв адаптивної самостійності, що поєднується з врахуванням соціального контексту.

У чоловіків за цією ж шкалою зафіксовано значення 7,19 бала, що відповідає високому рівню автономності. Це свідчить про виражену внутрішню незалежність, впевненість у собі та здатність приймати самостійні рішення без надмірної орієнтації на зовнішні впливи. Такий показник відображає сформовану та зрілу особистісну позицію, яка характеризується стійкістю та відповідальністю в управлінні власною поведінкою та життєвими виборами.

Отже, отримані дані вказують на гендерні відмінності в рівні автономності: чоловіки демонструють більш стійку незалежність, тоді як жінки поєднують самостійність з певною гнучкістю щодо зовнішніх впливів, що може відображати відмінності у соціалізації та особистісному розвитку у дорослому віці.

За *шкалою Б*, що оцінює рівень впевненості в собі, рішучості та опори на власні сили, у жінок зафіксовано середній показник – 6,04 бала. Це свідчить про те, що прояви асертивності у представниць жіночої статі є характерними переважно для звичних або контрольованих ситуацій. Водночас у випадках стресових впливів або під тиском зовнішніх обставин рівень рішучості може знижуватися. Однак, отриманий результат знаходиться близько до межі високого рівня, що свідчить про наявний потенціал для подальшого розвитку та зміцнення цієї особистісної якості.

Чоловіки, набравши 7,03 бала, продемонстрували високий рівень впевненості, рішучості та здатності опиратися на власні внутрішні ресурси. Вони чітко усвідомлюють свої життєві цілі та послідовно орієнтуються на їх досягнення, незалежно від зовнішніх умов і факторів. Такий рівень відображає сформовану особистісну позицію, яка забезпечує ефективність у прийнятті рішень та активну реалізацію власних намірів.

Таким чином, результати за шкалою Б підкреслюють наявність гендерних відмінностей у рівнях впевненості та рішучості, що може бути обумовлено як індивідуальними психологічними характеристиками, так і особливостями соціального досвіду та ролей дорослих чоловіків і жінок.

Показники за шкалою соціальної бажаності вказують на щирість відповідей досліджуваних.

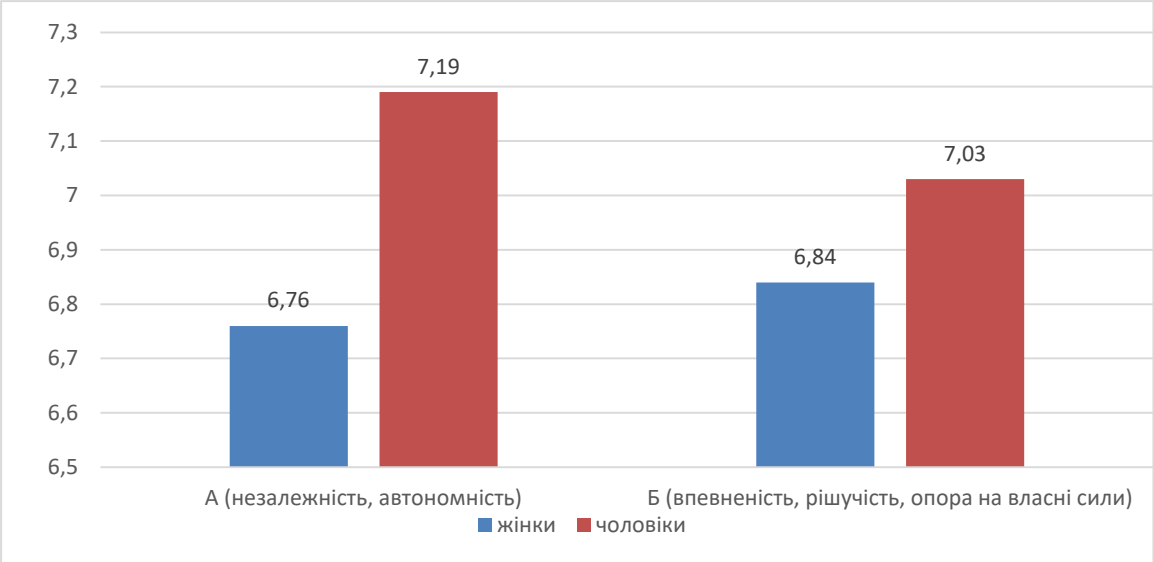


Рисунок 3.2 – Оцінка прояву асертивності осіб дорослого віку

Отримані результати дослідження свідчать про те, що чоловіки демонструють загалом вищий рівень асертивності порівняно з жінками, що проявляється як у більш вираженій автономності, так і у здатності до впевнених, рішучих дій в різних ситуаціях. Зокрема, показники за шкалами, що оцінюють незалежність та опору на власні сили, у чоловіків були значно вищими, що свідчить про більш сформовану здатність до самостійного прийняття рішень і реалізації особистісних цілей без значного впливу зовнішніх факторів.

У жінок, натомість, асертивність виявляється переважно у сприятливих або контрольованих обставинах, що свідчить про певну залежність від зовнішнього контексту, в якому вони перебувають. Проте, при цьому їхні результати є близькими до межі високого рівня, що свідчить про наявність потенціалу для подальшого розвитку асертивної поведінки. Такий потенціал може бути реалізований за умови відповідного психологічного тренінгу, підтримки чи набуття додаткового досвіду подолання стресових ситуацій.

Ці особливості відображають різні стилі поведінки, характерні для представників різних статей у контексті соціальної та професійної взаємодії, що є важливим для розуміння їхніх стратегій комунікації та регуляції конфліктів. Зокрема, більш високий рівень автономності і рішучості у чоловіків може бути пов’язаний із соціальними та культурними очікуваннями щодо ролі чоловіка як лідера і активного агента у прийнятті рішень. Водночас у жінок спостерігається тенденція більшої орієнтації на підтримку зовнішніх соціальних зв’язків, що може впливати на характер прояву асертивності.

З метою перевірки припущення про те, що конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях зумовлена сукупністю особистісних детермінант, зокрема асертивністю, рівнем розвитку емоційного інтелекту та використанням конструктивних копінг-стратегій, було проведено кореляційний аналіз.

Отримані результати кореляційного аналізу за Пірсоном підтверджують існування статистично значущого позитивного зв’язку між стилем поведінки в конфліктних ситуаціях «співпраця» та окремими аспектами асертивності. Зокрема:

— Змінна «співпраця» має помірно сильний позитивний зв’язок зі змінною «А: незалежність, автономність» ($r = 0,513$; $p \leq 0,01$). Це означає, що чим більшою є особистісна автономність, тим більше індивід схильний до співпраці у конфліктних ситуаціях. Особи, які не залежать від зовнішньої думки та здатні самостійно приймати рішення, частіше вибирають конструктивну, партнерську стратегію розв’язання конфлікту.

— Також виявлено позитивний кореляційний зв’язок середньої сили між змінною «співпраця» та «Б: впевненість, рішучість, опора на свої сили» ($r = 0,437$; $p \leq 0,01$). Це вказує на те, що особи, які чітко усвідомлюють свої цілі та здатні рішуче діяти, частіше обирають співпрацю як стратегію розв’язання конфліктів.

Таким чином, стиль співпраці в конфлікті суттєво пов’язаний із ключовими проявами асертивності – автономністю й упевненістю в собі. Це підтверджує припущення про те, що конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях детермінована особистісними чинниками, передусім – рівнем сформованості асертивних якостей.

3.3.2. Дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту

Ще однією особистісною детермінантою конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях визнано рівень розвитку емоційного інтелекту. Дані, отримані за методикою Н. Холла, представлені у табл. 3.3 та рис. 3.3.

Результати свідчать про загалом достатній рівень розвитку емоційного інтелекту як у жінок, так і у чоловіків, із вираженою диференціацією за окремими складовими:

Емоційна обізнаність. Результати дослідження свідчать про високий рівень емоційної обізнаності як у жінок (15,11 балів), так і у чоловіків (14,01 балів). Цей показник свідчить про добре розвинену здатність обох груп усвідомлювати, розпізнавати та точно ідентифікувати власні емоційні стани. Емоційна обізнаність є ключовим компонентом емоційного інтелекту і виступає фундаментальною основою для ефективного емоційного регулювання, що, у свою чергу, впливає на здатність індивідів адекватно реагувати у різних соціальних і міжособистісних ситуаціях.

Таблиця 3.3 – Особливості розвитку емоційного інтелекту респондентів

Шкали методики	Показники (М, бали)	
	Жінки	Чоловіки
Емоційна обізнаність	15,11	14,01
Управління емоціями	10,09	11,65
Самомотивація	11,76	12,82
Емпатія	14,44	11,97

Продовження таблиці 3.3

Розпізнавання емоцій	15,25	14,02
Інтегральний показник	66,65	64,47

Високий рівень емоційної обізнаності дозволяє особистості не лише чітко усвідомлювати спектр власних почуттів, а й розуміти їхні причини та наслідки, що сприяє більш свідомому вибору стратегій поведінки, зокрема у стресових чи конфліктних обставинах. Здатність розпізнавати власні емоції допомагає уникати імпульсивних реакцій і сприяє підтримці емоційної стабільності, що є важливим для збереження психологічного здоров'я та ефективної взаємодії з іншими.

Відмінності у показниках між жінками та чоловіками є незначними, що вказує на відсутність суттєвих статевих різниць у цій сфері, і може свідчити про однаковий рівень розвитку емоційної компетентності серед респондентів обох статей.

Управління власними емоціями. Результати дослідження виявили середній рівень здатності до управління власними емоціями як у жінок (10,09 балів), так і у чоловіків (11,65 балів). Показники чоловіків є дещо вищими, що може свідчити про їхню більшу емоційну відхідливість та більш ефективний самоконтроль у складних або стресових ситуаціях. Управління емоціями є важливою складовою емоційного інтелекту, що включає здатність свідомо регулювати свої емоційні реакції, пом'якшувати негативні переживання та підтримувати оптимальний рівень емоційної напруги.

Вища здатність чоловіків до самоконтролю може відображати індивідуальні або соціокультурні особливості, які формують більш витриману або регульовану поведінку в умовах емоційного стресу. Для жінок, які показали трохи нижчі значення, характерна більша емоційна експресивність, що потенційно ускладнює миттєве емоційне регулювання, проте це не обов'язково є негативним фактором, адже така експресивність може сприяти більшій відкритості у комунікації.

Середній рівень управління емоціями в обох групах свідчить про існування простору для подальшого розвитку цієї компетентності, що є особливо важливим для адаптивної поведінки в сучасних динамічних соціальних та професійних контекстах.

Самомотивація. Рівень самомотивації у обох статевих груп виявився середнім: жінки отримали 11,76 балів, тоді як чоловіки – 12,82 балів. Ці результати свідчать про те, що як жінки, так і чоловіки володіють помірною здатністю до внутрішньої мобілізації емоційних ресурсів для досягнення поставлених цілей. Водночас, вищі показники у чоловіків можуть вказувати на більш виражену здатність фокусуватися на кінцевому результаті та підтримувати наполегливість у подоланні перешкод.

Самомотивація, як ключовий компонент емоційного інтелекту, забезпечує внутрішнє підкріплення та ініціативу, які допомагають людині ефективно долати труднощі і залишатися цілеспрямованою навіть у складних умовах. Вищий рівень мобілізації у чоловіків може бути зумовлений як індивідуальними психологічними особливостями, так і соціокультурними впливами, що формують різні моделі мотивації та поведінки в чоловіків і жінок.

Для жінок середній рівень самомотивації свідчить про необхідність подальшого розвитку цієї компетенції, особливо в контексті посилення внутрішньої цілеспрямованості і підвищення стійкості до зовнішніх викликів.

Емпатія. Результати дослідження свідчать про наявність значущих статевих відмінностей у рівні емпатії: у жінок зафіксовано високий показник – 14,44 балів, у той час як у чоловіків рівень емпатії є середнім – 11,97 балів. Ці дані свідчать про те, що жінки в цілому краще усвідомлюють і глибше переживають емоційний стан інших людей, що підтверджує усталену психологічну тенденцію до більшої емоційної чутливості та соціальної чутливості серед жінок.

Емпатія, як здатність розпізнавати, розуміти та відгукуватися на емоції співрозмовника, є ключовим компонентом міжособистісної взаємодії і соціального функціонування. Вищий рівень емпатії у жінок сприяє формуванню більш чутливих та підтримуючих соціальних зв'язків, полегшує процес співпереживання і допомагає ефективніше управляти конфліктами, що є важливою складовою конструктивної поведінки в соціальних ситуаціях.

У чоловіків середній рівень емпатії може свідчити про меншу емоційну відкритість і певну стриманість у вираженні та розумінні почуттів інших, що може бути зумовлено як біологічними, так і соціокультурними факторами, які впливають на розвиток комунікативних навичок і моделей поведінки. Водночас, середній рівень емпатії у чоловіків не виключає можливості її подальшого розвитку через цілеспрямовану роботу над емоційною компетентністю.

Розпізнавання емоцій інших (емоційний вплив). Результати дослідження демонструють, що як у жінок, так і у чоловіків рівень здатності розпізнавати емоції інших людей, а також здійснювати емоційний вплив, є високим. Жінки отримали середній бал 15,25, а чоловіки – 14,02, що свідчить про добрий рівень розвитку цієї важливої комунікативної компетентності в обох групах.

Розпізнавання емоцій інших є ключовим аспектом міжособистісної взаємодії, що передбачає не лише здатність ідентифікувати та розуміти емоційний стан співрозмовника, але й ефективно реагувати на нього. Здатність емоційно впливати на співрозмовника передбачає уміння коригувати або підтримувати його емоції відповідно до соціальної ситуації, що значною мірою сприяє побудові довірливих стосунків, налагодженню співпраці та регулюванню конфліктів.

Вищий показник у жінок може свідчити про більшу чутливість до невербальних сигналів, емоційну інтуїцію та більш тонке емоційне сприйняття, що узгоджується з відомими психологічними дослідженнями, які підкреслюють гендерні відмінності у сфері емоційної компетентності.

Чоловіки, хоча і мають дещо нижчі бали, також демонструють достатній рівень розвитку цієї навички, що говорить про потенціал ефективної міжособистісної комунікації в різних соціальних контекстах.

Інтегральний рівень емоційного інтелекту. У жінок – 66,65 балів (середній рівень, близький до високого). У чоловіків – 64,47 балів (середній рівень із тенденцією до зростання). Це свідчить про загальний достатній розвиток емоційного інтелекту в обох групах, що може позитивно впливати на якість міжособистісної взаємодії, саморегуляцію та професійну ефективність.

Згідно з отриманими результатами, як у жінок, так і у чоловіків зафіксовано середній рівень розвитку емоційного інтелекту, з тенденцією до високого. Це свідчить про загалом достатню здатність усвідомлювати, розпізнавати, регулювати власні емоції, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми на емоційному рівні.

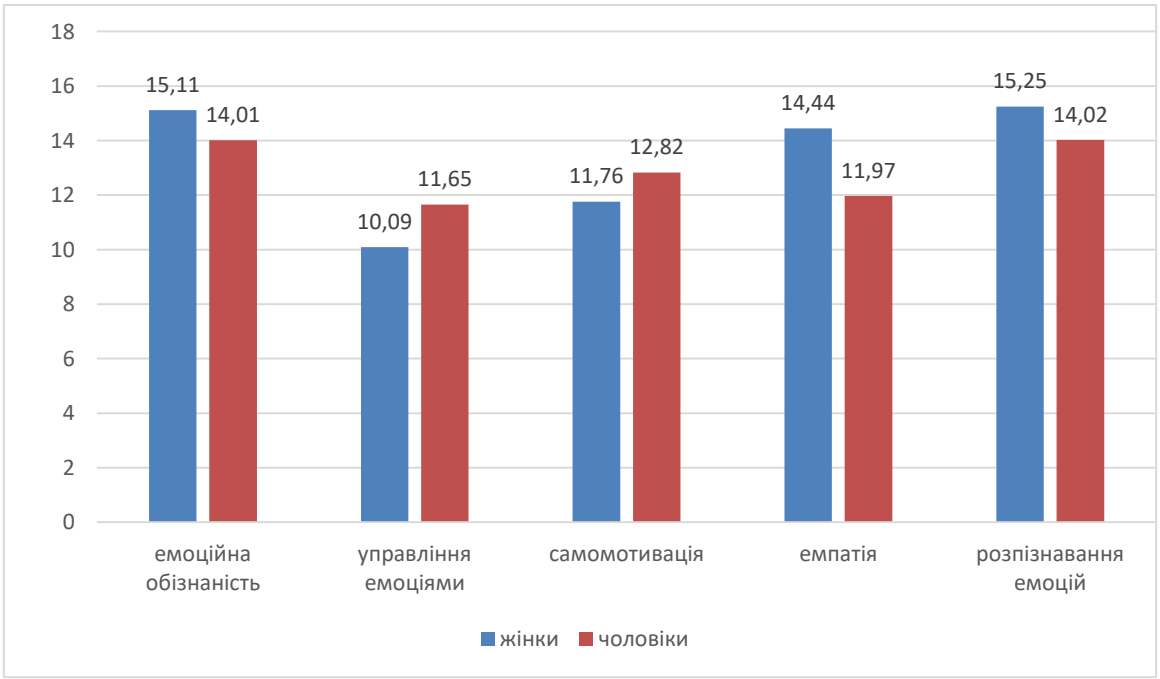


Рисунок 3.3 – Особливості розвитку емоційного інтелекту респондентів

Жінки виявляють вищі показники в емоційній обізнаності, емпатії та розпізнаванні емоцій інших людей, що вказує на більш розвинені навички емоційного розуміння та соціальної чутливості. Чоловіки ж демонструють

кращі результати в управлінні емоціями та самомотивації, що свідчить про більшу здатність до емоційної саморегуляції й орієнтацію на досягнення цілей.

Отримані результати кореляційного аналізу за Пірсоном демонструють статистично значущі позитивні зв'язки між окремими компонентами емоційного інтелекту та конструктивними стилями поведінки в конфліктних ситуаціях, зокрема стилями «співпраця» та «компроміс».

Зв'язки стилю «співпраця» з компонентами емоційного інтелекту:

— Емоційна обізнаність ($r = 0,703$; $p \leq 0,01$): сильна позитивна кореляція, що вказує на те, що чим краще особа усвідомлює свої емоції, тим більше вона схильна до конструктивної взаємодії у конфлікті. Це логічно, оскільки співпраця вимагає високого рівня саморефлексії та емоційного розуміння.

— Керування емоціями ($r = 0,431$; $p \leq 0,01$): середня позитивна кореляція, яка свідчить про зв'язок між здатністю до емоційної саморегуляції та готовністю до спільного вирішення конфліктів.

— Емпатія ($r = 0,585$; $p \leq 0,01$): помірно сильна позитивна кореляція. Вміння розуміти емоції інших сприяє пошуку взаємовигідних рішень, що характерно для співпраці.

Зв'язки стилю «компроміс» з компонентами емоційного інтелекту:

— Самомотивація ($r = 0,379$; $p \leq 0,01$): помірна позитивна кореляція, що свідчить про те, що люди, які вміють керувати емоціями задля досягнення цілей, частіше вдаються до компромісу – як до способу досягти домовленостей без ескалації конфлікту.

— Керування емоціями ($r = 0,331$; $p \leq 0,01$): наявність цього зв'язку підтверджує роль емоційної саморегуляції у здатності утримуватися від деструктивних дій під час конфлікту та шукати золоту середину.

— Розпізнавання емоцій інших людей ($r = 0,463$; $p \leq 0,01$): помірна позитивна кореляція, яка вказує, що здатність дочитувати емоційний стан партнера в конфлікті сприяє досягненню компромісних рішень.

Ці результати підкріплюють припущення, що високий рівень розвитку емоційного інтелекту (зокрема емоційна обізнаність, емпатія, керування емоціями та самомотивація) є значущим предиктором конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях. Це свідчить про важливу роль емоційної компетентності у формуванні ефективних комунікативних стратегій.

3.3.3. Вивичення особливостей копінг-стратегій

Особистісною детермінантою конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях також визначено використання конструктивних копінг-стратегій. Дані дослідження за методикою С. Хобфолла подані в табл. 3.4 та рис. 3.4.

Таблиця 3.4 - Результати діагностики копінг-стратегій досліджуваних

Шкали методики	Показники (М, бали)	
	Жінки	Чоловіки
Асертивні дії	24,18	23,41
Вступ у соціальний контакт	28,75	22,19
Пошук соціальної підтримки	20,27	19,04
Обережні дії	23,58	18,96
Імпульсивні дії	21,34	19,26
Уникнення	11,95	7,87
Маніпулятивні дії	25,84	23,18
Асоціальні дії	6,34	12,02
Агресивні дії	12,03	13,11
Загальний індекс ІК	1,21	1,25

Дані, отримані за методикою аналізу копінг-стратегій демонструють ґендерні відмінності у виборі способів подолання складних ситуацій, а також загальний баланс між конструктивними й неконструктивними копінг-

стратегіями у поведінці досліджуваних. Розглянемо детальніше результати за кожною шкалою.

1. Асертивні дії (активна стратегія реагування в конфліктних ситуаціях). Середні показники за шкалою асертивних дій у жінок становлять 24,18 бала, у чоловіків – 23,41 бала. Отримані результати свідчать про високий рівень сформованості цієї стратегії в обох досліджуваних групах. Асертивність, як форма соціально прийнятної активності, відображає здатність індивіда відкрито, впевнено і водночас без агресії відстоювати власну позицію, захищати особисті права, виражати думки, потреби та почуття, не порушуючи при цьому прав і кордонів інших людей. Високі показники асертивної поведінки інтерпретуються як свідчення зрілості комунікативних навичок, високого рівня емоційної саморегуляції та сформованості внутрішньої впевненості. Такі індивіди, як правило, демонструють гнучкість у міжособистісній взаємодії, здатність ефективно вирішувати конфліктні ситуації шляхом діалогу, аргументації та взаємної поваги. Асертивна стратегія є ознакою конструктивного стилю поведінки, який позитивно корелює з високим рівнем самоорганізації, стресостійкості та особистісної адаптованості.

2. Вступ у соціальний контакт (просоціальна стратегія). За показниками застосування стратегії вступу у соціальний контакт жінки продемонстрували середнє значення 28,75 бала, що відповідає високому рівню вираженості цієї стратегії. У чоловіків середній показник становить 22,19 бала, що вказує на середній рівень сформованості даної поведінкової моделі. Отримані результати свідчать про те, що жінки в конфліктних чи стресових ситуаціях частіше вдаються до соціальної взаємодії, розширення кола міжособистісної підтримки, звернення до оточення з метою отримання емоційного зворотного зв’язку, поради чи допомоги. Така поведінка є характерною для просоціального стилю реагування, що базується на відкритості, емпатійності, потребі в емоційному контакті та взаємопідтримці.

У чоловіків ця стратегія також присутня, хоча й менш виражена. Це може свідчити про відносно нижчу схильність до активного соціального залучення в ситуаціях психологічного напруження, що може бути пов’язано з соціокультурними стереотипами, очікуваннями щодо гендерних ролей або відмінностями у способах переживання та регуляції емоцій. Загалом, високі показники за даною стратегією розглядаються як адаптивний механізм подолання конфліктів і стресових ситуацій, що сприяє підтриманню психологічного благополуччя та зменшенню деструктивних наслідків внутрішньоособистісної або міжособистісної напруги.

3. Пошук соціальної підтримки (адаптивна копінг-стратегія). У дослідженні виявлено, що середній бал за цією стратегією у жінок становить 20,27, що відповідає середньому рівню вираженості, тоді як у чоловіків – 19,04 бала, що свідчить про низький рівень її використання.

Отримані результати вказують на помітні гендерні відмінності в реалізації поведінкової моделі, орієнтованої на залучення зовнішніх ресурсів підтримки. Жінки демонструють вищу схильність до звернення за допомогою, порадою або емоційною підтримкою в складних ситуаціях. Такий підхід вважається адаптивним і сприяє зниженню психоемоційної напруги, розвитку механізмів спільного розв’язання проблем, а також покращенню емоційного клімату в соціальному оточенні.

У чоловіків, навпаки, простежується відносно нижчий рівень пошуку зовнішньої підтримки, що може бути зумовлено соціальними установками на автономність, самодостатність та стриманість у вираженні емоцій. У деяких випадках така поведінка може обмежувати можливості конструктивного подолання конфліктних чи кризових ситуацій, сприяючи внутрішній ізоляції та накопиченню емоційної напруги. Загалом, результати свідчать про те, що жінки, порівняно з чоловіками, частіше схильні використовувати міжособистісні ресурси для розв’язання проблем, що може бути важливим чинником адаптації у соціальному середовищі та запобігання емоційному виснаженню.

4. Обережні дії (пасивна стратегія). У межах проведеного дослідження виявлено, що середній бал за стратегією обережних дій становить 23,58 у жінок і 18,96 у чоловіків, що відповідає середньому рівню вираженості в обох групах. Це свідчить про помірну схильність представників обох статей до використання поведінкової моделі, яка передбачає стриманість, самоконтроль, попереднє обдумування можливих варіантів дій та ухвалення рішень з урахуванням потенційних наслідків.

Порівняльний аналіз дозволяє зафіксувати вищий показник у жінок, що може вказувати на більшу тенденцію до стратегічного, обережного підходу у вирішенні конфліктних чи проблемних ситуацій. Жінки, ймовірно, демонструють вищий рівень рефлексивності, схильність до попереднього аналізу обставин та прогнозування можливих реакцій оточення.

У чоловіків рівень цієї стратегії дещо нижчий, що може бути пов’язано з більшою орієнтацією на прямі дії або зменшену увагу до ретельного етапу підготовки рішень. Проте середній рівень свідчить про загальну наявність обережного компоненту в поведінці в обох групах, що розглядається як адаптивний фактор у контексті психологічної саморегуляції. Таким чином, стратегія обережних дій виявляється однією з важливих форм адаптивного реагування в стресових або конфліктних ситуаціях у дорослих осіб, хоча з певними гендерними відмінностями в її реалізації.

Неконструктивні або менш адаптивні стратегії:

5. Імпульсивні дії (пряма стратегія). Результати дослідження демонструють, що середній бал за імпульсивними діями у жінок становить 21,34, що відповідає високому рівню вираженості, тоді як у чоловіків цей показник дорівнює 19,26 і характеризується як середній рівень.

Високий рівень імпульсивності у жінок свідчить про схильність до швидких, емоційно забарвлених реакцій, які можуть виникати без глибокого осмислення ситуації або аналізу можливих наслідків. Така поведінка часто пов’язана із ситуативними афективними зривами, що проявляються у стресових чи конфліктних обставинах, коли емоційне напруження досягає

значного рівня. Цей тип реагування може виступати як захисний механізм, що дозволяє миттєво виразити внутрішній стан, але водночас може ускладнювати конструктивне вирішення проблем.

У чоловіків середній рівень імпульсивності свідчить про менш виражену тенденцію до таких швидких емоційних реакцій, що може відображати більшу емоційну стриманість або більш зважений підхід у стресових ситуаціях. Однак наявність цієї стратегії в середньому діапазоні також вказує на те, що імпульсивність залишається важливим фактором у моделюванні поведінкових реакцій дорослих осіб.

Отже, імпульсивні дії слід розглядати як потенційно ризикову, але водночас досить поширену стратегію поведінки в умовах емоційного напруження, особливо серед жінок, що має важливе значення для розробки психологічних інтервенцій, спрямованих на підвищення самоконтролю та розвитку навичок регуляції емоцій.

6. Уникнення (пасивна стратегія). Аналіз результатів показав, що середній бал за уникненням у жінок становить 11,95, у чоловіків – 7,87, що в обох випадках відповідає низькому рівню вираженості цієї поведінкової стратегії. Низький рівень уникання свідчить про те, що для більшості досліджуваних дорослих осіб ігнорування проблем чи відступ від їх вирішення не є домінуючим способом подолання конфліктних чи складних ситуацій. Така тенденція вказує на готовність респондентів активно стикатися з труднощами, шукати шляхи їх подолання, а не ухилятися від них.

Різниця між показниками жінок і чоловіків свідчить про те, що жінки дещо більше схильні до уникання порівняно з чоловіками, проте ця різниця залишається у межах низького рівня і не є суттєвою. Загалом це свідчить про високий рівень відповідальності та прагнення до конструктивного вирішення проблем серед обох груп.

Таким чином, уникання не виступає значущою стратегією подолання у дорослих, що може бути позитивним фактором для їх психологічної адаптації та ефективної взаємодії в умовах конфліктних ситуацій.

7. Маніпулятивні дії (непряма стратегія). Результати дослідження демонструють, що середній бал за маніпулятивними діями у жінок становить 25,84, що відповідає високому рівню прояву цієї стратегії, тоді як у чоловіків цей показник є дещо нижчим – 23,18, що належить до середнього рівня.

Висока вираженість маніпулятивних дій серед жінок свідчить про їхню схильність до використання непрямих, завуальованих способів впливу на співрозмовників чи опонентів у конфліктних ситуаціях. Такі стратегії можуть бути спрямовані на уникнення прямої конфронтації, що дозволяє зберігати зовнішній вигляд компромісності або підтримувати певний соціальний баланс. Це також може бути пов'язано з особливостями соціальних ролей, очікуваннями щодо поведінки в міжособистісних взаємодіях, а також з прагненням мінімізувати відкриті конфлікти. У чоловіків, хоча показник маніпулятивних дій є нижчим, все ж присутня помітна тенденція до застосування подібних непрямих стратегій, що може відображати індивідуальні особливості характеру або соціокультурні норми.

Використання маніпулятивних дій у якості непрямої стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях є складним психологічним механізмом, який може забезпечувати певний рівень контролю над ситуацією, проте водночас не завжди сприяє прозорості комунікації та ефективному вирішенню конфліктів.

8. Асоціальні дії. Рівень асоціальних дій у жінок склав 6,34 бала, а у чоловіків – 12,02 бала, що у обох випадках відповідає низькому рівню прояву цієї стратегії. Такий результат свідчить про те, що схильність до підпорядкування групі, втрати власної індивідуальності чи усамітнення у відповідь на конфліктні ситуації є нехарактерною для більшості досліджуваних осіб.

Низький рівень асоціальних дій вказує на переважну автономність респондентів у прийнятті рішень, а також на їхню здатність до збереження особистісної цілісності навіть у складних міжособистісних взаємодіях. Це може свідчити про сформовані внутрішні механізми саморегуляції, а також

про наявність соціальних навичок, що дозволяють підтримувати баланс між особистими потребами та вимогами соціального середовища.

Особливо варто відзначити, що у чоловіків рівень асоціальних дій був дещо вищим, ніж у жінок, що може відображати певні гендерні відмінності у способах реагування на конфлікти, проте в цілому показник залишився у межах низького рівня, не свідчачи про істотну тенденцію до соціальної ізоляції або пасивності.

Таким чином, результати підкреслюють, що більшість осіб дорослого віку володіють стійкістю до асоціальних форм поведінки, що є позитивним фактором для підтримання ефективної соціальної взаємодії та конструктивного вирішення конфліктів.

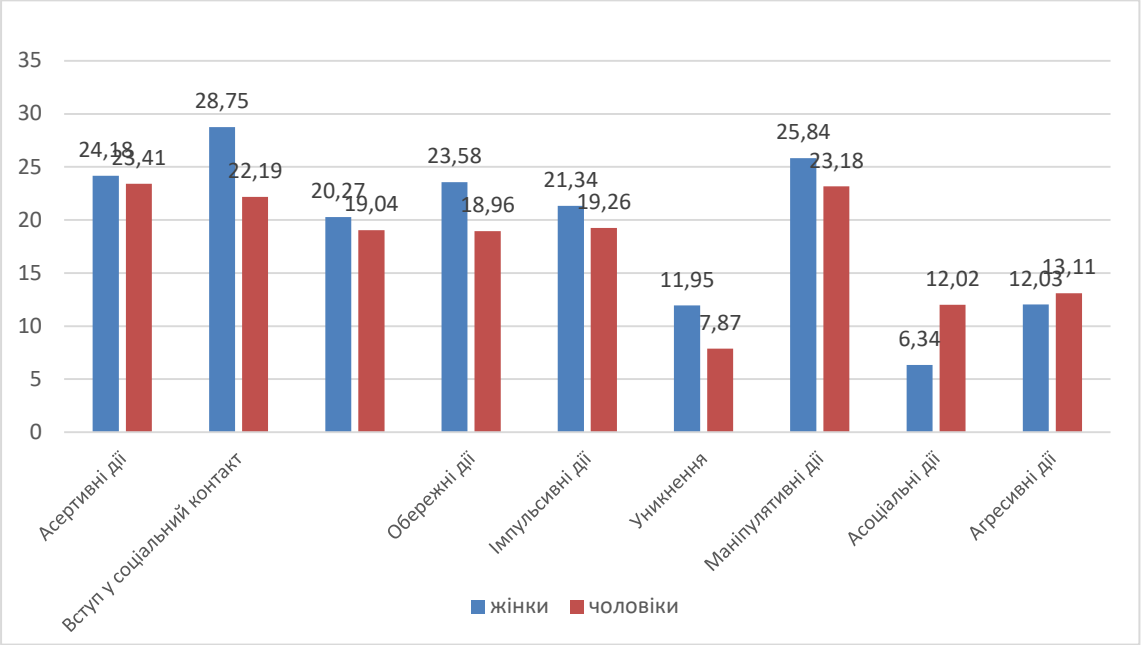


Рисунок 3.4 – Результати діагностики копінг-стратегій досліджуваних

9. Агресивні дії. Рівень агресивних дій серед жінок склав 12,03 бала, а серед чоловіків – 13,11 бала, що в обох випадках відповідає низькому рівню прояву цієї стратегії. Незважаючи на те, що обидві групи демонструють помірні показники, чоловіки мають тенденцію частіше виявляти прагнення до домінування та застосування тиску у стресових ситуаціях порівняно з жінками.

Ця відмінність може бути пов’язана з гендерними особливостями експресії негативних емоцій, де чоловіки більш схильні до прямої та відкритої демонстрації агресії, тоді як жінки, як правило, віддають перевагу менш конфронтаційним або непрямим стратегіям поведінки. Проте загалом низький рівень агресивних дій у обох групах свідчить про здатність більшості респондентів контролювати імпульсивні агресивні реакції, що є важливим для підтримання конструктивної взаємодії у конфліктних ситуаціях.

Таким чином, отримані результати відображають загальну тенденцію до поміркованого регулювання негативних емоцій та мінімізації агресивних проявів у дорослому віці, що є позитивним фактором для ефективного подолання соціально–психологічних викликів.

Для визначення ступеня конструктивності стратегії поведінки ми розрахували загальний індекс конструктивності (ІК). ІК =АП/ПА, де АП – сума показників субшкал «асертивні дії», «вступ в соціальний контакт», «пошук соціальної підтримки»; ПА – сума показників субшкал «уникнення», «асоціальні дії», «агресивні дії». За результатами підрахунків $ІК_{жін}$ =1,21; $ІК_{чол}$ = 1,25, що вказує на високий ступінь конструктивності стратегії поведінки досліджуваних осіб дорослого віку. Це може означати, що респонденти, як жінки, так і чоловіки, у стресових або проблемних ситуаціях схильні обирати переважно конструктивні, адаптивні стратегії подолання труднощів, спрямовані на відкриту комунікацію, самоствердження та пошук соціальної підтримки, а не на уникнення чи деструктивну поведінку.

Отже, в досліджуваних переважають адаптивні, конструктивні копінг–стратегії (асертивність, соціальна активність), що свідчить про здатність ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями. Жінки частіше використовують просоціальні та непрямі стратегії, а також мають вищий рівень емоційного реагування (імпульсивність). Чоловіки більше схильні до внутрішньої автономності в подоланні труднощів, з помірною присутністю агресивних тенденцій. Обидві групи рідко використовують дезадаптивні (агресивні дії, асоціальність) копінги, що загалом свідчить про психологічну зрілість.

Згідно з даними кореляційного аналізу, показник загальної конструктивності має позитивні кореляційні зв’язки зі змінними «співпраця» ($r=0,773$; $p\leq0,01$) та «компроміс» ($r=0,525$; $p\leq0,05$). Це означає, що вищий рівень загальної конструктивності копінг–стратегій (за індексом конструктивності) узгоджується з більш вираженим використанням стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, орієнтованих на продуктивну взаємодію. Зокрема:

— Високий позитивний зв’язок між ІК і стилем «співпраця» ($r=0,773$; $p\leq0,01$) вказує на те, що особи, які застосовують конструктивні копінг–стратегії, частіше обирають відкритий, взаємовигідний підхід до розв’язання конфліктів, орієнтуючись на потреби як свої, так і партнера.

— Помірний позитивний зв’язок між ІК і стилем «компроміс» ($r=0,525$; $p\leq0,05$) свідчить, що конструктивні стратегії також пов’язані з готовністю йти на взаємні поступки задля досягнення порозуміння.

Отже, ці кореляції підтверджують, що конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях значною мірою зумовлена використанням адаптивних, соціально схвалених копінг–стратегій, які дозволяють ефективно долати труднощі без шкоди для себе чи інших.

За результатами кореляційного аналізу припущення про те, що конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях зумовлена сукупністю особистісних детермінант, зокрема асертивністю, рівнем розвитку емоційного інтелекту та використанням конструктивних копінг–стратегій, було підтверджено.

ВИСНОВКИ

1. З позиції психології конфлікт розглядається як зіткнення суперечливих, взаємовиключних тенденцій, що можуть виникати як у свідомості окремої особи, так і в процесі міжособистісної взаємодії чи у стосунках між окремими людьми або групами. Це явище супроводжується інтенсивними негативними емоційними переживаннями. Серед ключових характеристик конфлікту як психологічного феномену виділяють: наявність суперечності (реальної або уявної), яка сприймається як така, що не має розв'язання і набуває відкритої, публічної форми; перехід спілкування у конфронтаційну площину з негативним емоційним забарвленням з боку одного або обох учасників; активізацію дій усіх сторін, зростання прагнення здобути перевагу, застосування дедалі ширшого спектра засобів впливу – критика, тиск, маніпуляції, погрози, навіть фізичне насильство; посилення емоційного напруження, що може призводити до втрати контролю над власними емоціями й поведінкою.

2. За своєю психологічною сутністю конфліктність є складним інтегративним утворенням, що поєднує в собі стійкі форми поведінки особистості в конфліктних ситуаціях, які можуть мати як конструктивний характер (здатність до ефективного подолання конфліктів – конфліктостійкість), так і деструктивний (схильність до конфліктної поведінки як такої). Одним із ключових чинників, що впливають на стиль взаємодії в конфліктних обставинах, є характерологічні особливості особистості. Такі риси, як акцентуації характеру, жорсткість, ригідність, підвищена незалежність, підозрілість, фрустрованість, емоційна нестабільність, а також низький рівень інтелектуального розвитку чи ознаки емоційного й професійного вигорання, здатні значно ускладнювати міжособистісну взаємодію, підвищувати конфліктогенність ситуацій і перешкоджати конструктивному спілкуванню.

3. Конфлікт має певну структуру, що являє собою стабільну систему взаємопов'язаних суперечливих компонентів, які формують єдине ціле. У наукових джерелах зазвичай виокремлюють такі ключові елементи конфлікту: сторони (учасники) конфліктної взаємодії, об'єкт і предмет суперечності, обставини, в яких розгортається конфлікт, індивідуальне сприйняття ситуації, мотиваційна основа конфлікту, а також дії, які здійснюють сторони. Згідно з науковим підходом, конфлікти можуть виконувати як позитивні (конструктивні), так і негативні функції. У своєму розвитку конфлікт проходить низку послідовних етапів, кожен з яких має свої характерні особливості.

4. В результаті теоретичного аналізу було обґрунтовано сукупність особистісних детермінант конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях: асертивність, рівень розвитку емоційного інтелекту та застосування ефективних копінг–стратегій. Асертивність розглядається як важлива комунікативна здатність, що полягає в умінні чітко й впевнено висловлювати власні погляди, потреби й межі, зберігаючи при цьому повагу до позицій і почуттів інших. Емоційний інтелект – це відносно стабільна ментальна здатність, яка включає емпатію, навички саморегуляції, соціальну чутливість, уміння розпізнавати й збалансовано виражати емоції. Копінг–стратегії, у свою чергу, є психологічними механізмами подолання стресових ситуацій, у тому числі конфліктів, і визначають способи реагування особистості на емоційне чи соціальне напруження.

5. Дослідження стилів поведінки респондентів в ситуації конфлікту показало, що як у жінок, так і у чоловіків домінуючим стилем поведінки в конфліктних ситуаціях є «співпраця», що свідчить про орієнтацію на конструктивне розв'язання конфліктів із врахуванням інтересів обох сторін. На другому місці за частотою використання в обох групах опинився стиль «суперництво», що може вказувати на прагнення до досягнення власних цілей навіть за умов конфлікту. Третє місце посів стиль «компроміс», що демонструє готовність респондентів іти на взаємні поступки для збереження

балансу інтересів. Найменш вираженими у досліджуваних виявилися стилі «пристосування» та «уникнення», що свідчить про невисоку схильність до ігнорування конфліктів чи пасивного відсторонення від їх вирішення.

6. Досліджено особистісні детермінанти конструктивної поведінки в конфлікті. Діагностика асертивності особистості показала, що рівень асертивності в досліджуваних чоловіків є вищим, ніж у жінок, що проявляється як в автономності, так і в здатності до впевнених дій. У жінок асертивність проявляється переважно в сприятливих умовах, проте має потенціал для зростання, зважаючи на близькість до високих показників.

Вивчення рівня розвитку емоційного інтелекту засвідчило, що як у жінок, так і у чоловіків наявний середній рівень розвитку емоційного інтелекту, з тенденцією до високого. Це свідчить про загалом достатню здатність усвідомлювати, розпізнавати, регулювати власні емоції, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми на емоційному рівні. Жінки виявляють вищі показники в емоційній обізнаності, емпатії та розпізнаванні емоцій інших людей, що вказує на більш розвинені навички емоційного розуміння та соціальної чутливості. Чоловіки ж демонструють кращі результати в управлінні емоціями та самомотивації, що свідчить про більшу здатність до емоційної саморегуляції й орієнтацію на досягнення цілей.

Дослідження особливостей копінг–стратегій показало, що в досліджуваних переважають адаптивні, конструктивні копінг–стратегії (асертивність, соціальна активність), що свідчить про здатність ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями. Жінки частіше використовують просоціальні та непрямі стратегії, а також мають вищий рівень емоційного реагування (імпульсивність). Чоловіки більше схильні до внутрішньої автономності в подоланні труднощів, з помірною присутністю агресивних тенденцій. Обидві групи рідко використовують дезадаптивні (агресивні дії, асоціальність) копінги, що загалом свідчить про психологічну зрілість.

7. З метою перевірки висунутого припущення було здійснено кореляційний аналіз за К. Пірсоном: виявлення статистично значущих

зв’язків між конструктивними стилями поведінки в конфліктних ситуаціях «співпраця» й «компроміс» та визначеними особистісними детермінантами. За результатами кореляційного аналізу припущення про те, що конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях зумовлена сукупністю особистісних детермінант, зокрема асертивністю, рівнем розвитку емоційного інтелекту та використанням конструктивних копінг–стратегій, було підтверджено.

Перспективним напрямом розвитку наукової проблематики вважаємо подальше вивчення особистісних детермінант конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях на більш обширній вибірці з урахуванням вікових, професійних та соціокультурних відмінностей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер А. Наука жити / пер. с англ. Київ : Port-Royal, 1997. 34 с.
2. Адорно Т. До університетського вивчення філософії / пер. із нім. Віталія Брижніка. *Університети і лідерство.* Міжнародний науковий журнал, №16. Київ: 2023. С. 200-207.
3. Андрійчук І. П. Психологічні особливості конфліктів у державних та приватних організаціях. *Актуальні проблеми управління закладами освіти в контексті стратегії модернізації освітньої галузі* : колективна монографія / за заг. ред. В.П. Кравця, Г.М. Мешко. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2020. С.128-143.
4. Андрійчук І. Технології управління соціально-психологічними процесами в теорії та практиці. *Territories' development: social, economic and humanitarian issues* : monograph. Opole : The Academy of Management and Administration in Opole, 2019. P. 426- 438.
5. Ачкасова Л. М., Водолажська Т.О., Бекетов Ю. О. Управління конфліктами на підприємстві. *Економіка транспортного комплексу*. 2022. Вип. 40. С. 22-34.
6. Боковець В.В. Управління конфліктними ситуаціями в роботі з персоналом. *Ефективна економіка*. DOI : https://doi.org/10.32702/2307-2105-2020.10.4 URL : http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/6.pdf
7. Баклицька О.П., І.О. Баклицький, Р.І. Сірко, В.І. Слободяник Психодіагностика. Психологічний практикум. Львів : СПОЛОМ, 2015. 464 с.
8. Бевзо Г. А. Міжособистісні конфлікти у бізнес-середовищі: причини виникнення та методи розв'язання. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського.* Серія : Психологія. 2021. Том 32(71), № 6. С. 26-31.
9. Берлач А. І., Кондрюкова В. В. Конфліктологія: навч. посіб. для дистанц. навч. Київ : Університет «Україна», 2012. 203 с.

10. Біловодська О. А., Кириченко Т. В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Економіка і суспільство*. 2017. № 10. С. 177-182.

11. Боковець В. В., Соколовська В. В. Управління конфліктними ситуаціями в роботі з персоналом. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. URL : https://salo.li/708D98A

12. Бортун В.О. Системний аналіз конструктивної конфліктності особистості. *Вісник післядипломної освіти*. Випуск 11(40), 2020. Серія : «Соціальні та поведінкові науки». DOI : https://doi.org/10.32405/2522-9931/2522-9958-2020-11(40)-10-27

13. Булгакова О. Ю., Савченкова М. В. Теоретико-методологічні основи вивчення особливостей вирішення міжособистісних конфліктів. *Наукові перспективи.* 2023. № 8(38). С. 618-630. DOI : https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-8(38)-618-630

14. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. Київ ; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2002. 1440 с.

15. Герасіна С. В. Асертивна поведінка як передумова формування почуття власної гідності та самоповаги студентської молоді. *Проблеми сучасної психології.* 2019. № 10. С. 139-148. DOI : https://doi.org/10.32626/2227-6246.2010-10.%25p

16. Гірник А.М. Основи конфліктології. Київ : Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.

17. Глазл Ф. Конфлікт-менеджмент : довідник для керівників та консультантів. 10-те вид. Київ : АДЕФ-Україна, 2020. 528 с.

18. Глубока І. Асертивна поведінка як одна з основних складових конкурентоздатності й успішної професійної кар'єри учнівської молоді. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2012. № 1. С. 172-178.

19. Горні К. Невротична особистість нашого часу (The Neurotic Personality of our Time), 1937. / пер. з англ. Philosophical arkiv, Nyköping (Sweden), 2016. 186 с.

20. Городняк І. В. Методологічні засади дослідження управління конфліктами в організації. *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія : економіка та управління. 2022. № 6. URL : https://salo.li/d2Fb314

21. Гречановська О. В. Асертивність як складова конфліктологічної культури майбутніх фахівців технічних спеціальностей. *Педагогіка безпеки*. 2019. № 1. С. 66-69. DOI : https://doi.org/10.31649/2524-1079-2019-4-1-066-071

22. Долгий О. А., Чехович Л. М. Особливості управління конфліктами у колективі освітньої установи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 9. DOI : https://doi.org/10.32702/2307-2156-2019.9.1

23. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія : навчальний посібник / за заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. Київ : КНЕУ, 2003. 315 с.

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

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

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

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

28. Кіржнер Л. О., Мартиненко М.В., Мангольд О.В. Конфліктологія : навчальний посібник. Харків : ХНЕУ, 2007. 142 с.

29. Козич І. В. Асертивна поведінка як новоутворення процесу формування конфліктологічної компетентності майбутнього педагога вищої школи. *Вісник Запорізького національного університету*. 2014. №1 (22). С. 135-143.

30. Леко Б., Чуйко Г. Медіація. Чернівці : Книги – ХХІ, 2011. 464 с.

31. Леонов О., Леонова Т. Управління конфліктами в системі ефективного управління організації. *Економіка та суспільство*. 2023. № 55. URL : http://surl.li/wqgyey

32. Лісений Є.В., Лісеная А.М. Особливості конфліктів на підприємстві та засоби їх розв'язання. *Економіка та суспільство*. Вип. 35, 2022. DOI : https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-35-5

33. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ : ВД «Професіонал», 2007. 416 с.

34. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів. Львів : Львівська політехніка. 2015. 200 с.

35. Лучків В.З. Психологічні особливості розвитку асертивності в юнацькому віці : дис. … канд.. психол. наук. Київ, 2017. 200 с.

36. Мазоха І.С. Аналіз основних функцій міжособистісних конфліктів. *Information, its impact on social and technical processes*. Abstracts of VIII International Scientific and Practical Conference. SH SCW «NEW ROUTE». Haifa. Israel. 2020. P. 239-243.

37. Марчук Л. М. Соціально-психологічні особливості формування асертивної поведінки у професійному становленні майбутніх психологів : дис. … канд. психол. наук. Київ, 2016. 225 с.

38. Матійків І. Роль конфліктологічної компетентності керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна* : зб. наук. пр. Вип. 2(1). Львів : ЛьвДУВС, 2012. С. 434-443.

39. Мельник О. Конфліктна сутність егоїстичних висловлень. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. Філологічні науки. Мовознавство. 2013. № 18. С. 62-67.

40. Мухіна Л. М. Психологічні особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх учителів : дис. ... канд. психол. наук. Миколаїв, 2019. 259 с.

41. Ніколаєв Л.О.. Розвиток асертивності підлітків у різних умовах соціалізації : дис. ... канд. психол. наук ; Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. Київ, 2016. 264 с.

42. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навчальний посібник / 2-ге вид., доп. Київ : Академвидав, 2010. 544 с.

43. Орлянський В.С. Конфліктологія: навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2007. 160 с.

44. Пірен М.І. Конфліктологія. Київ, Україна: МАУП, 2003. 360 с.

45. Постоловський С., Тихомирова Є. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. Київ : Університетська книга, 2017. 240 с.

46. Прибутько П.С. Конфліктологія. Київ : КНТ, 2010. 131 с.

47. Примуш М. В. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2006. 288 с.

48. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. Київ : ДЕТУТ, 2008. 422 с.

49. Пуригіна О. Г. Міжнародні економічні конфлікти. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 280 с.

50. Родіна Н. В. Розвиток копінгу протягом життєвого шляху особистості. *Вісник ОНУ ім. Мечникова.* Психологія. 2014. Т. 19. Вип. 1 (31). Одеса, 2014. С. 279–285.

51. Свириденко І.М. Конфліктність особистості з різними рівнями зрілості: автореф. дис. … канд. психол. наук. Київ : Київський національний університет ім. Тараса Шевченка, 2016. 23 с.

52. Семиченко В.А. Психологія педагогічної діяльності : навч. посіб. для студ. вищ. пед. навч. закл. Київ : Вища школа, 2004. 336 с.

53. Сергієнко Т.І. Конфлікти в колективі і роль керівника у їх вирішенні. *Гуманітарний вісник ЗДІА.* 2012. № 48. С. 236-242.

54. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посібн. для студ. вищ. навч. закладів. Київ : ЦУЛ, 2007. 383 с.

55. Сорока І.А. Психологічна профілактика конфліктів у педагогічному колективі вищого навчального закладу: дисс…канд. психол. наук. 19.00.10. Київ. 2015. 256 с.

56. Сорока О.В., Близнюк О.М. Управління конфліктними ситуаціями в сучасних організаціях. *Економіка та суспільство*. 2023. № 56. URL : https://salo.li/a9D0a96

57. Сошенко С.М., Білоус О.М. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів засобами едьютейнменту. *Габітус*. Випуск 65. 2024. С. 197-201. DOI : https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.65.34

58. Томас К. Конфлікт та управління конфліктами. Conflict and Conflict Management. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally. 1976. P. 889-935.

59. Тихонович В. Причини виникнення та управління міжособистісними конфліктами в команді. *Psychology Travelogs*. 2024. С. 57-69. DOI : https://doi.org/10.31891/PT-2024-3-6

60. Ткачук Т. А. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації: монографія. Ірпінь : Національний університет державної податкової служби України, 2011. 286 с.

61. Токарева Н. Психологічний контент конфліктної поведінки підлітків. *Проблеми сучасної психології*, №45, 2019. С. 381-404. DOI : https://doi.org/10.32626/2227-6246.2019-45.381-404

62. Торба Н. Г. Теоретичний аналіз психологічних чинників профілактики конфліктів у освітньому процесі закладів професійної (професійно-технічної) освіти. *Вісник післядипломної освіти*. Вип. 9(38).

Серія «Соціальні та поведінкові науки». С. 124-138. DOI : https://doi.org/10.32405/2522-9931-9(38)-124-138

63. Ульянова Т. Співвідношення конфліктності та схильності до переживань психологічних бар'єрів. *Вісник Львівського університету.* Серія психологічні науки. 2021. Вип. 8. С. 172–178. DOI : https://doi.org/10.30970/PS.2021.8.22

64. Ульянова Т. Ю. Асертивні тенденції конфліктності. *Наука і освіта.* № 10. 2015. С. 200-206.

65. Фройд З. Вступ до психоаналізу / переклад з німецької: Петро Таращук. Київ : Основи, 1998. 709 с.

66. Фром Е. Втеча від волі. Philosophical arkiv. Nykцping (Sweden), 2016. 231 с.

67. Фромм Е. Втеча від свободи / пер. з англ. М. Яковлєв. Харків : «КСД», 2019. 288 с.

68. Фромм Е. Мистецтво любові / пер. з англ. В. І. Кучменко. Харків : «КСД», 2017. 192 с.

69. Х'єлл Л., Зіглер Д. Теорії особистості. Основні положення, дослідження і застосування. Київ : PSYLIB, 2006.

70. Цісецький О. Є. Управління конфліктами. Тернопіль, ТНЕУ, 2011. 167 с.

71. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів. Київ : Кондор, 2006. 169 с.

72. Чумиков А. Н. Керування конфліктами. Київ : МАУП, 2003. 97с.

73. Шевченко З. В. До поняття міжособистісного ґендерного конфлікту. *Парадигма вищої освіти в умовах війни та глобальних викликів XXI століття*: матеріали всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації, (18 липня – 28 серпня 2022 року). Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. С. 508-510.

74. Шевченко З. Експлікація гендерних конфліктів в залежності від рівня розгортання. *Вісник Львівського університету*. Серія : Філософсько-політологічні студії. 2025. Вип. 58. С. 214-220. DOI : https://doi.org/10.30970/PPS.2025.58.26

75. Шевченко Н. Ф. Індивідуальне психологічне консультування : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Психологія» освітньо-професійної програми «Психологія». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2025. 220 с.

76. Шепель О. А. Сучасний етнополітичний конфлікт: прояви та розв'язання в тоталітарних і демократичних системах. *Теорія та практика державного управління*. 2009. Вип. 2. С. 88-93.

77. Щербакова О. О., Клиженко Я. В. Корекційно-розвивальна програма «Конфлікт крізь призму підліткового віку». *Теорія і практика сучасної психології*, №4 (2), 2019. С. 100-104. DOI : https://doi.org/10.32840/2663-6026.2019.4-2.19

78. Юнг К. Г. Структура і динаміка психічного. Київ : Центр навчальної літератури, 2022. 574 с.

79. Яновська Т., Калюжна Ю. Психологічні основи профілактики конфліктів у роботі соціального працівника з підлітками. *Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології"*, №31, 2016. С. 583-594. DOI : https://doi.org/10.32626/2227-6246.2016-31.%p

80. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології. Чернівці : Рута, 2008. 72 с.

81. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2012. 168 с.

82. Ames D., Lee A., Wazlawek A. Interpersonal Assertiveness: Inside the Balancing Act. *Social and Personality Psychology Compass*. 2017. Vol. 11. No6. DOI : https://doi.org/10.1111/spc3.12317

83. Bar-On R. The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. *Psicothema.* 18 Suppl. 2006. P.13-25.

84. Carver C. S., Scheier M. F., Weintraub J. K. Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1989. V. 56. P. 207-227.

85. Deutsch M. The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes. Yale University Press. 1973 DOI : https://doi.org/10.1177/000276427301700206

86. Dulewicz V., Higgs M.J. Emotional intelligence: a review and evaluation study. *Managerial Psychology*. 2000. № 4. P. 341-343.

87. Folkman S., Lazarus R. S. Coping and emotion. *Stress and Coping* / eds. A. Monat, R. S. Lazarus. New-York, 1991. P. 207-227.

88. Klar Y. Conflict as a Cognitive Schema: Toward a Social Cognitive Analysis of Conflict and Conflict Termination. *The Social Psychology of Intergroup Conflict. Theory, Research and Applications* / ed. by W. Stroebe a.o. Berlin, 2018. P. 73–85. DOI : 10.1007/978-3-642-52124-9_4

89. Koranteng F., Sampson A., Thywill D. Goleman's Intrapersonal Dimension of Emotional Intelligence: Does it Predict Effective Leadership? *Organizational Cultures: An International Journal*. №21. 2020. P.35-50. DOI : 10.18848/2327-8013/CGP/v21i02/35-50.

90. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D. Emotional intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*. 2004. №3. P. 197–215.

91. Pondy L. R. Organizational Conflict: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*, №12(2), 1967. P.296-320.

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

93. Pruitt D. G., Carnevale P. J. *Negotiation in Social Conflict*. Open University Press. 1993.

94. Rogers C. R. *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. Houghton Mifflin. 1961.

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