

ФЕДЕРАЦІЯ ПРОФЕСІЙНИХ СПІЛОК УКРАЇНИ
АКАДЕМІЯ ПРАЦІ, СОЦІАЛЬНИХ ВІДНОСИН І ТУРИЗМУ

Кафедра психології

**ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ВИБОРУ
СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня
БАКАЛАВР
за освітньою програмою
«Психологія»
Спеціальності 053 «Психологія»

Кобихно Олександр Семенович

Кваліфікаційна робота допущена
до захисту рішенням кафедри психології

Науковий керівник:
доктор медичних наук,
професор
Абдяхімов Ростислав Адганович

Протокол № ____ від «____» ____ р.

Зав. кафедри _____ Бегеза Л.Є.

Київ 2026 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.....	6
1.1. Поняття емоційного інтелекту в сучасній психологічній науці.....	6
1.2. Психологічна характеристика конфліктної ситуації та поведінки особистості в конфлікті.....	15
1.3. Основні стратегії поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.....	24
1.4. Емоційний інтелект як психологічний чинник конструктивної поведінки особистості в конфлікті.....	33
Висновки до розділу 1.....	41
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.....	44
2.1. Організація, база, вибірка та етапи емпіричного дослідження.....	44
2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження.....	49
2.3. Аналіз рівнів розвитку емоційного інтелекту досліджуваних.....	53
2.4. Діагностика домінуючих стратегій поведінки досліджуваних у конфліктних ситуаціях.....	59
2.5. Статистичний аналіз взаємозв'язку між емоційним інтелектом та стратегіями поведінки у конфлікті.....	67
Висновки до розділу 2.....	74
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК УМОВИ ФОРМУВАННЯ КОНСТРУКТИВНИХ СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.....	77
3.1. Психологічні умови та практичні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту особистості.....	77
3.2. Програма розвитку емоційного інтелекту та конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях.....	80
Висновки до розділу 3.....	84
ВИСНОВКИ.....	87
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	93
ДОДАТКИ.....	98

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасне суспільство характеризується високою динамічністю соціальних змін, зростанням інформаційного навантаження, ускладненням міжособистісної взаємодії та підвищенням рівня емоційної напруги у різних сферах життя людини. В умовах постійних соціальних викликів особливого значення набуває здатність особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей, регулювати емоційні реакції та конструктивно будувати взаємини з оточенням. Саме ці характеристики охоплюються поняттям емоційного інтелекту, який у сучасній психологічній науці розглядається як важливий чинник особистісної зрілості, соціальної адаптації, ефективної комунікації та психологічного благополуччя.

Особливої актуальності проблема емоційного інтелекту набуває в контексті дослідження поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Конфлікти є невід'ємною частиною міжособистісної взаємодії, оскільки виникають унаслідок зіткнення інтересів, потреб, цінностей, позицій або очікувань людей. Водночас конфлікт не завжди має деструктивний характер. За умови усвідомленого ставлення до ситуації, здатності керувати емоціями, чути позицію іншої сторони та знаходити прийнятні способи розв'язання суперечностей він може виступати джерелом розвитку, уточнення взаємних очікувань і покращення комунікації. Саме тому важливим є не лише сам факт виникнення конфлікту, а й те, яку стратегію поведінки обирає особистість.

У психології традиційно виокремлюють різні стратегії поведінки у конфлікті, зокрема суперництво, співпрацю, компроміс, уникнення та пристосування. Вибір тієї чи іншої стратегії залежить від багатьох чинників: індивідуально-психологічних особливостей людини, рівня комунікативної компетентності, самооцінки, соціального досвіду, характеру самої конфліктної ситуації, а також здатності особистості до емоційної саморегуляції. У цьому контексті емоційний інтелект можна розглядати як

один із вагомих психологічних чинників, що впливає на здатність людини обирати більш конструктивні способи поведінки у конфлікті.

Проблема емоційного інтелекту досліджувалася у працях зарубіжних і вітчизняних науковців. Значний внесок у становлення теорії емоційного інтелекту внесли: І. В. Костиця, А. Г. Юдіна, М. М. Лабач, Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель, С. Д. Максименко, Е. Л. Носенко, Л. Е. Орбан-Лембрик, А. М. Гірник, Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц та інші.

Отже, актуальність теми кваліфікаційної роботи зумовлена необхідністю теоретичного осмислення й емпіричного вивчення емоційного інтелекту як чинника, що може впливати на вибір стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях, а також потребою розроблення практичних рекомендацій щодо розвитку емоційного інтелекту та формування конструктивної конфліктної поведінки у здобувачів вищої освіти.

Об'єкт дослідження – поведінка особистості у конфліктних ситуаціях.

Предмет дослідження – емоційний інтелект як чинник вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично визначити особливості зв'язку емоційного інтелекту з вибором стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.

Відповідно до мети визначено такі завдання дослідження:

- 1) Проаналізувати теоретичні підходи до розуміння емоційного інтелекту в сучасній психологічній науці;
- 2) Розкрити психологічний зміст конфліктної ситуації та основних стратегій поведінки особистості у конфлікті;
- 3) Обґрунтувати емоційний інтелект як психологічний чинник вибору конструктивних або деструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях;
- 4) Організувати та провести емпіричне дослідження рівня емоційного інтелекту й домінуючих стратегій поведінки у конфлікті серед здобувачів вищої освіти;

- 5) Здійснити кількісний, якісний і статистичний аналіз отриманих емпіричних результатів;
- 6) Визначити характер взаємозв'язку між показниками емоційного інтелекту та стратегіями поведінки особистості у конфліктних ситуаціях;
- 7) Розробити практичні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту та формування конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що рівень розвитку емоційного інтелекту пов'язаний із вибором стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях: здобувачі вищої освіти з вищим рівнем емоційного інтелекту частіше схильні обирати конструктивні стратегії співпраці та компромісу, тоді як досліджувані з нижчим рівнем емоційного інтелекту частіше виявляють схильність до уникнення, пристосування або суперництва.

Для розв'язання поставлених завдань було використано комплекс методів дослідження. До теоретичних методів належали аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація наукової літератури з проблеми емоційного інтелекту, конфліктної поведінки та стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. До емпіричних методів було віднесено психодіагностичне тестування та онлайн-опитування, спрямовані на виявлення рівня емоційного інтелекту й домінуючих стратегій поведінки у конфлікті.

У роботі було використано такі психодіагностичні методики: Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів – для визначення загального рівня емоційного інтелекту; Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло – для аналізу окремих компонентів емоційного інтелекту, зокрема оцінювання власних емоцій, оцінювання емоцій інших людей, використання емоцій та регуляції емоцій; Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана – для визначення стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.

Для обробки емпіричних даних було застосовано методи математико-статистичної обробки: описову статистику, відсотковий розподіл, обчислення середніх значень та кореляційний аналіз за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена. *Базою емпіричного дослідження* виступила вибірка здобувачів вищої освіти, залучених до участі в онлайн-опитуванні з дотриманням принципів добровільності, анонімності та конфіденційності. Дослідження проводилося на базі Академії праці, соціальних відносин і туризму, факультету економіки, соціальних технологій та туризму, кафедри психології. До участі були залучені студенти 1–3 курсів. *Вибірку дослідження* становили 50 здобувачів вищої освіти віком від 17 до 23 років. Усі досліджувані брали участь у дослідженні добровільно. Під час проведення емпіричного дослідження було дотримано етичних принципів психологічного дослідження, зокрема принципів інформованої згоди, анонімності та конфіденційності.

Теоретична значущість роботи полягає в узагальненні наукових підходів до розуміння емоційного інтелекту як психологічного феномену, уточненні його ролі у процесі міжособистісної взаємодії та теоретичному обґрунтуванні його зв'язку зі стратегіями поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.

Практична значущість дослідження полягає в тому, що отримані емпіричні результати можуть бути використані у роботі практичних психологів, кураторів академічних груп, викладачів закладів вищої освіти, а також у процесі розроблення тренінгових занять, профілактичних програм і психологічних рекомендацій, спрямованих на розвиток емоційного інтелекту, формування навичок емоційної саморегуляції та конструктивного розв'язання конфліктів у студентському середовищі.

Структура кваліфікаційної роботи зумовлена метою та завданнями дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел і додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

1.1. Поняття емоційного інтелекту в сучасній психологічній науці

У сучасній психологічній науці проблема емоційного інтелекту посідає важливе місце, оскільки вона перебуває на перетині досліджень емоційної сфери особистості, когнітивних процесів, соціальної взаємодії, комунікативної компетентності, саморегуляції та психологічного благополуччя. Тривалий час у психології провідне значення надавалося переважно інтелектуальним, раціональним і когнітивним характеристикам людини, тоді як емоції часто розглядалися як другорядний або навіть такий чинник, що перешкоджає об'єктивному мисленню. Однак розвиток психологічної науки у другій половині XX – на початку XXI століття сприяв перегляду такого підходу. Було доведено, що емоції не лише супроводжують психічну діяльність людини, а й беруть активну участь у процесах прийняття рішень, соціального пізнання, міжособистісної взаємодії, адаптації та регуляції поведінки.

Саме в цьому контексті сформувалося поняття емоційного інтелекту, яке дозволило по-новому осмислити взаємозв'язок між емоційною та інтелектуальною сферами особистості. Емоційний інтелект у найзагальнішому розумінні можна визначити як здатність особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей, керувати емоційними проявами та використовувати емоційну інформацію для ефективної взаємодії, прийняття рішень і саморегуляції поведінки. Тобто йдеться не просто про емоційність людини, а про здатність розумно ставитися до власних і чужих емоцій, розпізнавати їхній зміст, причини, наслідки та вплив на поведінку.

Одними з перших наукове обґрунтування поняття емоційного інтелекту запропонували П. Саловей і Дж. Меєр. У межах їхнього підходу емоційний інтелект розглядається як сукупність здібностей, пов'язаних із точним

сприйняттям, оцінюванням і вираженням емоцій, використанням емоцій для полегшення мислення, розумінням емоцій та управління ними з метою особистісного зростання й соціальної адаптації [38, С. 186]. Цей підхід отримав назву здібнісної моделі емоційного інтелекту, оскільки в ньому емоційний інтелект трактується передусім як різновид ментальних здібностей, а не як сукупність рис характеру чи соціальних навичок.

Важливим у моделі П. Саловея і Дж. Меєра є те, що емоції розглядаються не як протилежність мисленню, а як особливий вид інформації, що може допомагати людині краще орієнтуватися в соціальних ситуаціях. Наприклад, здатність вчасно розпізнати власне роздратування дає можливість уникнути імпульсивної реакції у конфлікті, а здатність зрозуміти емоційний стан іншої людини сприяє вибору більш конструктивного способу спілкування [38, С. 186]. Отже, емоційний інтелект виступає механізмом поєднання емоційного досвіду та раціонального аналізу ситуації.

Подальший розвиток здібнісного підходу до емоційного інтелекту представлено у праці Дж. Меєра, Р. Робертса та С. Барсейда, де емоційний інтелект розглядається як здатність здійснювати точне міркування про емоції та використовувати емоційні знання для підвищення ефективності мислення й поведінки [34, С. 507–536].

У пізнішій моделі Дж. Меєра та П. Саловея емоційний інтелект розглядається як система здібностей, пов'язаних зі сприйняттям, використанням, розумінням і регуляцією емоцій [33, С. 3–5].

Інший впливовий підхід до розуміння емоційного інтелекту представлений у працях Д. Гоулмана. Він популяризував поняття емоційного інтелекту та розглядав його як одну з важливих передумов життєвої успішності, професійної ефективності та соціальної компетентності. У його концепції емоційний інтелект охоплює такі складові, як самосвідомість, саморегуляція, внутрішня мотивація, емпатія та соціальні навички [30, С. 27]. На відміну від здібнісної моделі, підхід Д. Гоулмана має ширший характер,

оскільки включає не лише здатність розпізнавати й регулювати емоції, а й особистісні якості, що забезпечують ефективну взаємодію з іншими людьми.

Значний внесок у розвиток уявлень про емоційний інтелект зробив також Р. Бар-Он, який запропонував модель емоційно-соціального інтелекту. У його підході емоційний інтелект трактується як система емоційних, особистісних і соціальних компетентностей, що впливають на здатність людини успішно долати життєві труднощі, адаптуватися до змін і підтримувати ефективні стосунки з іншими людьми [24, С. 14-16]. У цій моделі особливого значення набувають такі компоненти, як внутрішньоособистісна сфера, міжособистісна сфера, адаптивність, управління стресом і загальний настрій. Такий підхід є особливо важливим для дослідження поведінки особистості у конфліктних ситуаціях, оскільки конфлікт завжди передбачає емоційне напруження, необхідність соціального розуміння, самоконтролю та здатності до адаптивної реакції.

М. Дойч одним із перших послідовно розмежував конструктивні та деструктивні процеси розв'язання конфлікту, наголошуючи, що результат конфліктної взаємодії залежить не лише від наявної суперечності, а й від характеру взаємозалежності, способів комунікації та орієнтації сторін на співпрацю або конкуренцію [29].

В українській психологічній науці проблема емоційного інтелекту також набула значного розвитку. Одними з найвідоміших українських дослідниць цього феномену є Е. Носенко та Н. Коврига, які у монографії «Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції» розглянули емоційний інтелект як складне інтегративне утворення, пов'язане з внутрішнім світом особистості, її самосвідомістю, здатністю до саморегуляції та адаптації [12, С. 24-25]. У їхньому підході важливою є думка про те, що емоційний інтелект відображає не лише здатність людини розпізнавати емоції, а й рівень її особистісної зрілості, рефлексивності та усвідомленого ставлення до власних переживань.

Е. Носенко та Н. Коврига підкреслюють, що емоційний інтелект має важливі адаптивні та стресозахисні функції. Це означає, що людина з розвиненим емоційним інтелектом краще розуміє причини власних емоційних станів, здатна більш усвідомлено реагувати на складні ситуації, меншою мірою піддається імпульсивним реакціям і має більше можливостей для конструктивного розв'язання міжособистісних суперечностей [13, С. 25-26]. Такий підхід є особливо значущим для теми цієї кваліфікаційної роботи, оскільки конфліктні ситуації часто супроводжуються емоційним напруженням, образою, тривогою, роздратуванням, страхом втрати статусу або потребою захистити власну позицію.

Проблема емоційної регуляції особистості ґрунтовно представлена у працях О. Чебикіна. Учений розглядав емоційну сферу як важливий компонент психічної активності людини, що впливає на пізнавальну діяльність, поведінку та особистісний розвиток [22, С. 87]. У контексті дослідження емоційного інтелекту особливого значення набуває його положення про те, що емоційна регуляція бере участь у процесах прийняття рішень, оцінювання ситуації та вибору способу дії. Це дозволяє розглядати емоційний інтелект як психологічний механізм, що забезпечує більш свідомий контроль над поведінкою, особливо в ситуаціях напруженої міжособистісної взаємодії.

О. Чебикін також досліджував емоційний інтелект у зв'язку з пізнавальною діяльністю особистості. У його працях показано, що емоційний інтелект не можна зводити лише до емоційної чутливості або емпатії, оскільки він має складну структуру та пов'язаний із функціонуванням мислення, оцінюванням ситуації, прогнозуванням наслідків поведінки й регуляцією внутрішніх станів [21, С. 88]. Саме тому емоційний інтелект доцільно розглядати як інтегративне психологічне утворення, у якому поєднуються емоційні, когнітивні, мотиваційні та комунікативні компоненти.

Важливими для розуміння емоційного інтелекту є також праці Л. Карамушки, яка досліджувала емоційний інтелект у контексті організаційної,

економічної та освітньої психології. У її наукових працях емоційний інтелект розглядається як чинник ефективної професійної взаємодії, управлінської діяльності, психологічного здоров'я та конструктивної комунікації в організаціях [7, С. 36]. Такий підхід є актуальним і для студентської молоді, оскільки здобувачі вищої освіти перебувають у системі постійної соціальної взаємодії: з одногрупниками, викладачами, адміністрацією закладу освіти, членами родини, майбутнім професійним середовищем. У цих взаємодіях нерідко виникають суперечності, тому здатність емоційно грамотно реагувати на конфлікт має не лише особистісне, а й соціальне значення.

У сучасній українській психології емоційний інтелект також аналізується у зв'язку з комунікативною компетентністю, психологічною стійкістю, професійним становленням і соціальною адаптацією. Зокрема, дослідники звертають увагу на те, що емоційний інтелект є важливою умовою ефективного спілкування, оскільки дає змогу людині краще розуміти не лише зміст слів, а й емоційний підтекст взаємодії. У конфліктній ситуації це має принципове значення, адже людина реагує не лише на об'єктивну проблему, а й на інтонацію, міміку, жести, попередній досвід взаємин, власні очікування й емоційні установки.

М. Бракетт, С. Ріверс і П. Саловей підкреслюють, що емоційний інтелект має значення не лише для внутрішньої саморегуляції, а й для соціального, академічного та професійного функціонування особистості [26, С. 88–103].

Окремий напрям становить рисова модель емоційного інтелекту, у межах якої К. Петридес і А. Фернем розглядають емоційний інтелект як сукупність емоційних самосприйнять і особистісних диспозицій, пов'язаних із традиційними рисовими таксономіями [35, С. 425–448].

Актуальність дослідження емоційного інтелекту посилюється сучасними соціальними умовами, у яких перебуває українське суспільство. Повномасштабна війна, вимушене переміщення, невизначеність, втрати, інформаційне перенавантаження, зміни в освітньому процесі та постійне емоційне напруження істотно впливають на психоемоційний стан населення,

зокрема молоді. За даними UNICEF, війна в Україні суттєво впливає на психічне здоров'я дітей і молоді, а приблизно 1,5 млн дітей перебувають у зоні ризику розвитку депресивних і посттравматичних проявів [41]. Всесвітня організація охорони здоров'я також наголошує на зростанні потреби українців у психологічній, психосоціальній і реабілітаційній підтримці в умовах тривалої війни [45].

Ці офіційні дані є важливими для психологічної науки, оскільки вони підтверджують необхідність вивчення внутрішніх ресурсів особистості, які допомагають зберігати психологічну рівновагу, будувати конструктивні взаємини та долати напружені соціальні ситуації. Одним із таких ресурсів виступає емоційний інтелект. Він дає змогу особистості не лише усвідомлювати власні переживання, а й краще контролювати поведінку в ситуаціях стресу, непорозуміння чи конфлікту.

Особливого значення емоційний інтелект набуває у студентському віці. Здобувачі вищої освіти перебувають на етапі активного особистісного й професійного становлення. У цей період відбувається розвиток самосвідомості, формування ціннісних орієнтацій, професійної ідентичності, комунікативних навичок, здатності до самостійного прийняття рішень і відповідальності за власну поведінку. Водночас студентське середовище є простором інтенсивної взаємодії, де можуть виникати конфлікти через різні погляди, навчальне навантаження, конкуренцію, групову динаміку, особистісні відмінності та емоційне перенапруження.

З психологічної точки зору емоційний інтелект студентів можна розглядати як важливий чинник їхньої соціальної адаптації та ефективної поведінки в освітньому середовищі. Студент із вищим рівнем емоційного інтелекту, як правило, краще усвідомлює причини власного емоційного напруження, здатний відокремлювати емоції від фактів, розуміє позицію іншої людини, більш гнучко реагує на суперечності та має більше шансів обрати конструктивну стратегію поведінки. Натомість недостатній розвиток емоційного інтелекту може проявлятися в імпульсивності, труднощах

самоконтролю, зниженій емпатії, схильності до уникнення проблеми або, навпаки, до агресивного відстоювання власної позиції.

У науковій літературі можна виокремити кілька основних підходів до розуміння структури емоційного інтелекту. Перший підхід розглядає його як систему здібностей, пов'язаних із переробкою емоційної інформації. У цьому випадку основна увага приділяється здатності людини сприймати, розуміти, аналізувати та регулювати емоції. Другий підхід трактує емоційний інтелект як сукупність емоційних і соціальних компетентностей, які забезпечують успішну адаптацію та взаємодію. Третій підхід розглядає емоційний інтелект як інтегративну особистісну властивість, що поєднує емоційні, когнітивні, мотиваційні та регулятивні компоненти.

Для цієї кваліфікаційної роботи найбільш доцільним є інтегративне розуміння емоційного інтелекту, оскільки тема дослідження передбачає аналіз його зв'язку з поведінкою особистості у конфліктних ситуаціях. Конфліктна поведінка не може бути пояснена лише рівнем знань людини про емоції або лише її емоційною чутливістю. Вона залежить від того, чи здатна особистість усвідомити власний стан, зрозуміти емоції іншої сторони, оцінити ситуацію, стримати деструктивну реакцію, обрати спосіб взаємодії та передбачити наслідки власної поведінки. Саме тому емоційний інтелект у межах цього дослідження розглядається як психологічний чинник, що впливає на вибір стратегій поведінки у конфлікті.

Структурно емоційний інтелект можна розглядати через такі компоненти: усвідомлення власних емоцій, управління власними емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей і здатність до ефективної міжособистісної взаємодії. Усвідомлення власних емоцій передбачає здатність людини розуміти, що саме вона переживає в певний момент, які причини цього стану та як він може вплинути на поведінку. Управління емоціями означає здатність регулювати інтенсивність емоційних реакцій, не допускати їхнього неконтрольованого прояву та зберігати здатність до раціонального аналізу ситуації. Емпатія забезпечує розуміння

емоційного стану іншої людини, а соціальні навички допомагають будувати діалог, домовлятися та знаходити взаємоприйнятні рішення.

У контексті конфліктної поведінки кожен із цих компонентів має важливе значення. Якщо людина не усвідомлює власного гніву або образи, вона може реагувати імпульсивно й обирати стратегію суперництва. Якщо вона не здатна зрозуміти емоції іншої сторони, їй складніше перейти до співпраці або компромісу. Якщо відсутні навички саморегуляції, навіть незначна суперечність може перерости у гострий конфлікт. Натомість розвинений емоційний інтелект сприяє зниженню емоційної напруги, кращому розумінню позицій учасників конфлікту та пошуку конструктивного рішення [28, с. 55-56].

Таким чином, поняття емоційного інтелекту в сучасній психологічній науці пройшло шлях від уявлення про окрему здатність розпізнавати емоції до розуміння його як складного інтегративного психологічного утворення. У зарубіжній психології емоційний інтелект розглядається як система здібностей, емоційно-соціальних компетентностей або особистісних ресурсів. В українській психологічній науці він аналізується у зв'язку з емоційною регуляцією, рефлексивністю, адаптивністю, психологічною стійкістю, комунікативною компетентністю та ефективністю міжособистісної взаємодії.

Отже, у межах цієї кваліфікаційної роботи емоційний інтелект доцільно визначити як інтегративну психологічну характеристику особистості, що виявляється у здатності усвідомлювати, розуміти, регулювати власні емоції та емоції інших людей, а також використовувати емоційну інформацію для ефективної саморегуляції, комунікації та вибору конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Таке розуміння створює теоретичну основу для подальшого аналізу конфліктної поведінки особистості та емпіричного дослідження зв'язку між рівнем емоційного інтелекту й домінуючими стратегіями поведінки у конфлікті.

1.2. Психологічна характеристика конфліктної ситуації та поведінки особистості в конфлікті

Конфлікт є одним із найбільш поширених явищ соціального життя людини. Він виникає у процесі міжособистісної, групової, професійної, навчальної, сімейної та суспільної взаємодії, коли інтереси, потреби, цілі, цінності або очікування різних сторін не збігаються або сприймаються як несумісні. У психологічному розумінні конфлікт не можна зводити лише до відкритої сварки, агресивного зіткнення чи зовнішнього протистояння. Передусім він є складною соціально-психологічною ситуацією, у якій поєднуються об'єктивні суперечності, суб'єктивне сприйняття ситуації, емоційне напруження, особистісні особливості учасників і вибір певної поведінкової стратегії.

У сучасній психології конфлікт розглядається як зіткнення протилежно спрямованих тенденцій у свідомості окремої людини, у міжособистісних стосунках або у взаємодії соціальних груп. Його основою є суперечність, яка набуває особистісної значущості для учасників. Саме тому конфліктна ситуація часто супроводжується сильними емоційними переживаннями: роздратуванням, образою, тривогою, страхом, напруженням, гнівом, почуттям несправедливості або потребою захистити власну позицію. Отже, конфлікт має не лише раціональний, а й виразний емоційний вимір.

Українські дослідниці Л. Долинська та Л. Матяш-Заяц у навчальному посібнику «Психологія конфлікту» розглядають конфлікт як складне соціально-психологічне явище, у якому важливу роль відіграють не тільки об'єктивні обставини, а й особливості сприйняття ситуації її учасниками [4, С. 15]. Це означає, що одна й та сама ситуація може оцінюватися різними людьми по-різному: для однієї особи вона буде незначним непорозумінням, а для іншої – загрозою власному статусу, гідності, авторитету чи психологічній безпеці. Тому вивчення конфлікту потребує не лише аналізу зовнішніх причин, а й урахування внутрішніх психологічних механізмів поведінки особистості.

Важливе значення для розуміння природи конфлікту мають праці Н. Пов'якель та Г. Ложкіна, які досліджували психологію конфлікту, механізми його виникнення та практичні підходи до конструктивного розв'язання. У їх науковому підході конфлікт розглядається як ситуація взаємодії, у якій виявляються індивідуально-психологічні особливості людини, її комунікативна культура, емоційна стійкість, здатність до саморегуляції та готовність до діалогу [10, С. 12]. Такий підхід є особливо важливим для теми цієї кваліфікаційної роботи, оскільки дає змогу розглядати поведінку особистості в конфлікті не як випадкову реакцію, а як результат взаємодії емоційних, когнітивних, мотиваційних і соціальних чинників.

Динаміку конфлікту доцільно розглядати також крізь призму ескалації, глухого кута та врегулювання, які описані у праці Дж. Рубіна, Д. Прюїтта та С. Кім як ключові етапи розвитку соціального конфлікту [37].

Проблема конфліктів також ґрунтовно представлена у працях Л. Карамушки, зокрема в контексті психології управління конфліктами в організаціях та освітніх середовищах. Л. Карамушка і Т. Дзюба підкреслюють, що конфлікти в організації не завжди мають лише негативне значення, оскільки за умови конструктивного управління вони можуть виконувати діагностичну, розвивальну й регулятивну функції [6, С. 22-23]. Це положення є важливим для розуміння конфліктів у студентському середовищі, адже навчальна група також є малою соціальною групою, у якій виникають суперечності, конкуренція, розбіжності поглядів, емоційні непорозуміння та потреба в узгодженні позицій.

З психологічної точки зору доцільно розмежовувати поняття «конфліктна ситуація» і «конфлікт». Конфліктна ситуація є передумовою конфлікту, тобто такою системою обставин, у якій уже наявна суперечність між сторонами, але вона ще не обов'язково перейшла у відкрите протистояння. Конфлікт виникає тоді, коли ця суперечність усвідомлюється учасниками як значуща, викликає емоційну реакцію та породжує певні дії, спрямовані на

захист власної позиції, зміну поведінки іншої сторони або досягнення бажаного результату.

Конфліктна ситуація має кілька основних структурних елементів. До них належать учасники конфлікту, предмет конфлікту, об'єкт конфлікту, мотиви сторін, позиції учасників, умови взаємодії та образ конфліктної ситуації в свідомості кожного з її учасників. Учасниками конфлікту можуть бути окремі особи, групи або організації. Предметом конфлікту є конкретна суперечність, через яку виникає напруження. Об'єктом конфлікту може бути ресурс, статус, увага, влада, визнання, право на прийняття рішення, особистісна автономія або психологічна безпека. Водночас особливу роль відіграє саме суб'єктивний образ конфлікту, тобто те, як людина сприймає ситуацію, інтерпретує поведінку іншої сторони та прогнозує можливі наслідки.

Наприклад, у студентській групі конфлікт може виникнути через розподіл обов'язків під час виконання спільного проєкту. Об'єктивно така ситуація може бути звичайною навчальною взаємодією, однак окремі студенти можуть сприймати її як несправедливість, ігнорування їхньої думки або порушення домовленостей. У такому випадку вирішальне значення має не лише сама проблема, а й емоційна оцінка ситуації, готовність до комунікації, здатність вислухати іншу сторону й обрати спосіб поведінки.

Поведінка особистості в конфлікті є зовнішнім проявом її ставлення до конфліктної ситуації, до іншої сторони та до можливого результату взаємодії. Вона включає вербальні реакції, невербальні прояви, емоційні реакції, способи аргументації, рівень відкритості до діалогу, готовність до поступок або, навпаки, прагнення до домінування. Важливо враховувати, що конфліктна поведінка не завжди є усвідомленою. Часто людина реагує автоматично, спираючись на попередній досвід, звичні моделі спілкування, рівень емоційної зрілості та сформовані уявлення про те, як потрібно діяти в напружених ситуаціях.

У психології поведінку особистості в конфлікті доцільно аналізувати через когнітивний, емоційний, мотиваційний і поведінковий компоненти. Когнітивний компонент охоплює те, як людина розуміє конфліктну ситуацію, які причини вона вбачає, як оцінює наміри іншої сторони та які способи розв'язання вважає можливими. Емоційний компонент виявляється у переживаннях, які супроводжують конфлікт: гніві, тривозі, образі, страху, напруженні, провині, соромі або роздратуванні. Мотиваційний компонент пов'язаний із потребами, цілями та інтересами особистості: прагненням відстояти себе, зберегти стосунки, уникнути покарання, здобути визнання або зменшити психологічний дискомфорт. Поведінковий компонент проявляється у конкретних діях: суперечці, уникненні розмови, пошуку компромісу, поступках, співпраці або тиску на іншу сторону.

Особливу роль у конфліктній поведінці відіграє емоційний компонент. Конфлікт майже завжди супроводжується зростанням емоційної напруги, а тому здатність людини усвідомлювати й регулювати власні емоції значною мірою впливає на подальший перебіг ситуації. Якщо особистість не розпізнає власного емоційного стану, вона може діяти імпульсивно, перебільшувати загрозу, приписувати іншій стороні ворожі наміри або використовувати різкі форми комунікації. Натомість здатність усвідомити власні переживання, назвати їх, зрозуміти їхню причину й утриматися від неконтрольованої реакції створює умови для більш конструктивної поведінки.

Саме тому конфліктна ситуація є важливим простором прояву емоційного інтелекту. У конфлікті перевіряється здатність особистості не лише розуміти себе, а й ураховувати емоційний стан іншої людини. Напружена взаємодія часто звужує сприйняття: людина концентрується на власній образі або потребі довести правоту, через що їй складніше побачити позицію партнера. Розвинений емоційний інтелект, навпаки, допомагає зберегти здатність до рефлексії, емпатії, самоконтролю й пошуку рішення, яке враховує не лише власні інтереси, а й інтереси іншої сторони.

Поведінка особистості в конфлікті залежить також від рівня її особистісної зрілості. Зріла особистість здатна брати відповідальність за власні реакції, визнавати наявність проблеми, відокремлювати людину від самої конфліктної ситуації, аналізувати причини суперечності та шукати способи її розв'язання. Натомість недостатня особистісна зрілість може проявлятися у звинуваченні інших, уникненні відповідальності, емоційних спалахах, образливих висловлюваннях або повному уникненні діалогу. Саме тому конфлікт часто виявляє не лише комунікативні навички людини, а й глибинні особливості її самосвідомості, самооцінки, емоційної стійкості та ставлення до інших.

Український психолог С. Максименко розглядає особистість як цілісну систему, що формується у процесі діяльності, спілкування та саморозвитку [11, С. 23]. З цієї позиції поведінку людини в конфлікті можна трактувати не як ізольований акт, а як прояв її загального способу взаємодії зі світом. У конфліктній ситуації активізуються звичні моделі реагування, ціннісні орієнтації, рівень саморегуляції, здатність до рефлексії та досвід попередніх взаємин. Тому для психологічного аналізу конфліктної поведінки важливо враховувати не лише конкретну ситуацію, а й загальний контекст розвитку особистості.

І. Бех у своїх працях акцентує увагу на значенні морально-ціннісного розвитку особистості, її здатності до відповідального ставлення до іншої людини, саморегуляції та внутрішньої культури поведінки [1, С. 67-68]. У контексті конфлікту це означає, що спосіб поведінки людини залежить не лише від емоційного стану, а й від її ціннісних орієнтацій, рівня емпатії, поваги до іншого та здатності керуватися не тільки ситуативними емоціями, а й усвідомленими моральними принципами. Отже, конструктивна поведінка в конфлікті передбачає не пасивність і не поступливість будь-якою ціною, а здатність відстоювати власну позицію без руйнування гідності іншої людини.

Психологічна характеристика конфліктної ситуації неможлива без аналізу її динаміки. Зазвичай конфлікт розгортається у кілька етапів. Першим

є виникнення об'єктивної або суб'єктивно сприйнятої суперечності. Другим – усвідомлення цієї суперечності учасниками. Третім – зростання емоційного напруження. Четвертим – вибір певного способу поведінки. П'ятим – розвиток взаємодії, яка може вести або до загострення конфлікту, або до його конструктивного розв'язання. Завершальний етап передбачає наслідки конфлікту: відновлення взаємин, поглиблення суперечності, припинення контакту, переосмислення ситуації або формування нового досвіду взаємодії.

У конфліктній ситуації значну роль відіграє сприйняття намірів іншої сторони. Часто конфлікти загострюються не через саму проблему, а через те, що учасники приписують один одному негативні мотиви. Наприклад, зауваження викладача студент може сприйняти не як спробу допомогти покращити роботу, а як приниження або несправедливе ставлення. Подібно, відмова одногрупника допомогти може інтерпретуватися не як зайнятість, а як байдужість чи ворожість. Такі когнітивні викривлення посилюють емоційне напруження та знижують імовірність конструктивного діалогу.

Важливим психологічним чинником конфліктної поведінки є рівень комунікативної компетентності. Людина, яка вміє чітко формулювати власну позицію, ставити уточнювальні запитання, слухати іншу сторону, говорити про власні почуття без звинувачень і шукати спільні точки дотику, має більше можливостей для конструктивного розв'язання конфлікту. Натомість комунікативна некомпетентність проявляється у різких оцінках, узагальненнях, перебиванні, ігноруванні позиції іншої людини, маніпуляціях або пасивному мовчанні.

У цьому контексті доречно звернутися до праць Л. Карамушки, яка підкреслює значення психологічної культури взаємодії в освітніх та організаційних середовищах [7, С. 23-24]. Конфлікти в таких середовищах часто виникають не лише через об'єктивні суперечності, а й через дефіцит комунікації, недостатню узгодженість ролей, невміння конструктивно обговорювати проблеми та недостатній розвиток емоційної саморегуляції учасників взаємодії. Це є важливим для студентської вибірки, адже здобувачі

вищої освіти щоденно включені в різні форми групової комунікації: навчальні заняття, колективні проєкти, обговорення, взаємодію з викладачами, старостами, адміністрацією та однолітками.

Сучасні соціальні умови в Україні посилюють значущість дослідження конфліктної поведінки молоді. Повномасштабна війна, тривала невизначеність, вимушене переміщення, втрати, повітряні тривоги, дистанційне або змішане навчання, інформаційне перевантаження та загальне емоційне виснаження впливають на психологічний стан здобувачів освіти. За даними UNICEF, війна суттєво впливає на психічне здоров'я дітей і молоді в Україні, зокрема через страх обстрілів, тривале перебування в укриттях, соціальну ізоляцію та обмеження звичного способу життя [44]. У 2026 році UNICEF також зазначав, що кожен четвертий підліток віком 15–19 років втрачає надію на майбутнє в Україні, що свідчить про високий рівень емоційної вразливості молоді [43].

Офіційні дані у сфері громадського здоров'я також підтверджують актуальність проблеми емоційного напруження. За інформацією Центру громадського здоров'я з посиланням на дослідження ВООЗ 2025 року, 72% опитаних українців протягом року стикалися з проблемами, пов'язаними з психічним здоров'ям, зокрема з тривогою та депресивними проявами, однак по фахову допомогу зверталася лише одна людина з п'яти [20]. Ці дані є важливими для психологічного аналізу конфліктної поведінки, оскільки тривога, виснаження, хронічний стрес і невизначеність можуть знижувати здатність людини до самоконтролю, терпимості, конструктивної комунікації та гнучкого реагування у складних міжособистісних ситуаціях.

У студентському віці конфліктна поведінка має свої особливості. З одного боку, здобувачі вищої освіти вже мають певний досвід соціальної взаємодії, здатні до рефлексії та усвідомленого вибору поведінки. З іншого боку, цей вік пов'язаний із продовженням формування ідентичності, самооцінки, професійних планів, системи цінностей і навичок саморегуляції. Саме тому студенти можуть гостро реагувати на ситуації оцінювання,

критики, конкуренції, несправедливого розподілу обов'язків або порушення особистих меж. Конфлікти в студентському середовищі можуть виникати як у навчальній діяльності, так і в неформальному спілкуванні.

Для здобувачів вищої освіти характерними можуть бути такі типові джерела конфліктів: різні погляди на організацію спільної роботи, нерівномірний розподіл навчального навантаження у групових завданнях, непорозуміння з викладачами, конкуренція за академічні результати, міжособистісні симпатії та антипатії, розбіжності в цінностях, різний рівень відповідальності, а також емоційна втома. В умовах дистанційного або змішаного навчання до цих чинників додаються технічні труднощі, зниження якості безпосереднього спілкування, дефіцит невербальних сигналів і більша ймовірність неправильного тлумачення повідомлень у цифровому середовищі.

Поведінка особистості в конфлікті може мати як конструктивний, так і деструктивний характер. Конструктивна поведінка передбачає визнання наявності проблеми, готовність до діалогу, здатність слухати іншу сторону, аргументовано висловлювати власну позицію, контролювати емоції та шукати рішення, прийнятне для учасників взаємодії. Деструктивна поведінка, навпаки, проявляється у взаємних звинуваченнях, агресії, ігноруванні позиції іншого, маніпуляціях, уникненні відповідальності, емоційному тиску або повному відстороненні від вирішення проблеми.

Важливо зазначити, що уникнення конфлікту не завжди є негативною поведінкою, так само як активне відстоювання позиції не завжди є деструктивним. Психологічне значення певної поведінкової реакції залежить від контексту. Наприклад, тимчасове уникнення може бути доцільним, якщо людина потребує часу для заспокоєння й осмислення ситуації. Водночас постійне уникнення може сприяти накопиченню невирішених проблем. Аналогічно, наполегливе відстоювання власної позиції може бути конструктивним, якщо воно здійснюється з повагою до іншої сторони, але може ставати деструктивним, якщо супроводжується агресією, тиском або приниженням.

Психологічна характеристика конфліктної поведінки передбачає також аналіз особистісних чинників, які впливають на вибір способу реагування. До них належать рівень самооцінки, тривожність, агресивність, емпатійність, комунікативна толерантність, емоційна стабільність, локус контролю, попередній досвід розв'язання конфліктів і рівень емоційного інтелекту. Особистість із низькою самооцінкою може частіше обирати пристосування або уникнення, оскільки боїться відкритого зіткнення. Людина з високою агресивністю може бути схильною до суперництва. Особа з розвинутою емпатією та саморегуляцією має більше передумов для компромісу або співпраці.

Отже, конфліктна ситуація є не лише зовнішнім зіткненням інтересів, а й складним психологічним простором, у якому виявляються емоційні, когнітивні, мотиваційні та поведінкові особливості особистості. Вона активізує внутрішні ресурси людини, її попередній досвід, здатність до рефлексії, самоконтролю, емпатії та комунікативної гнучкості. Саме тому поведінка в конфлікті може розглядатися як важливий показник соціально-психологічної зрілості особистості.

У межах цієї кваліфікаційної роботи конфліктна ситуація розуміється як суб'єктивно значуща ситуація міжособистісної взаємодії, у якій виникає суперечність між потребами, інтересами, цінностями або позиціями учасників і яка супроводжується емоційним напруженням та необхідністю вибору певної стратегії поведінки. Поведінка особистості в конфлікті розглядається як система емоційних, когнітивних і практичних реакцій, спрямованих на подолання суперечності, захист власної позиції, збереження або зміну стосунків з іншою стороною.

Таким чином, психологічний аналіз конфліктної ситуації дає підстави стверджувати, що вибір поведінки в конфлікті значною мірою залежить від здатності особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоції іншої людини, контролювати імпульсивні реакції та гнучко реагувати на складні соціальні обставини. Це безпосередньо пов'язує проблему конфліктної

поведінки з феноменом емоційного інтелекту, який у подальшому може розглядатися як один із чинників вибору конструктивних або деструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

1.3. Основні стратегії поведінки особистості у конфліктних ситуаціях

Поведінка особистості у конфліктній ситуації є важливим предметом психологічного аналізу, оскільки саме через неї виявляється ставлення людини до суперечності, до іншої сторони конфлікту, до власних потреб, цілей і меж. Конфлікт сам по собі не визначає автоматично негативний або позитивний результат взаємодії. Значною мірою наслідки конфлікту залежать від того, яку стратегію поведінки обирають його учасники: чи прагнуть вони до співпраці, чи намагаються домінувати, чи уникають обговорення проблеми, чи поступаються власними інтересами, чи шукають взаємоприйнятний компроміс.

У психологічній літературі стратегія поведінки у конфлікті розглядається як відносно стійкий спосіб дій особистості у ситуації зіткнення інтересів, потреб, цінностей або позицій. Вона включає не лише зовнішні поведінкові прояви, а й внутрішні установки, мотиви, емоційні реакції, рівень самоконтролю, очікування щодо результату та ставлення до іншої сторони. Тому вибір стратегії поведінки в конфлікті є складним психологічним процесом, який залежить від індивідуальних особливостей людини, її соціального досвіду, характеру конфліктної ситуації, рівня емоційної зрілості, комунікативної компетентності та здатності до саморегуляції.

Найбільш поширеною у сучасній психології є модель К. Томаса – Р. Кілмана, операціоналізована у Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI. Відповідно до цієї моделі виокремлюють п'ять основних стратегій поведінки у конфлікті: суперництво, співпрацю, компроміс, уникнення та пристосування [40, С. 16]. Модель широко використовується у психологічних дослідженнях, зокрема в організаційній, соціальній, педагогічній та практичній психології,

оскільки дає змогу не лише описати поведінку людини у конфлікті, а й визначити її схильність до певного способу реагування.

Порівняно близький підхід представлений у працях М. Рахіма, який розробив інструмент вимірювання стилів міжособистісного розв'язання конфлікту та обґрунтував значення інтеграції, домінування, уникнення, поступливості й компромісу як поведінкових стилів у конфліктній взаємодії [36].

Основою моделі К. Томаса – Р. Кілмана є два критерії: асертивність, тобто прагнення особистості відстоювати власні інтереси, та кооперативність, тобто готовність враховувати інтереси іншої сторони. Якщо людина активно відстоює власні інтереси й майже не враховує потреби партнера, це проявляється у стратегії суперництва. Якщо вона одночасно враховує як власні інтереси, так і інтереси іншої сторони, формується стратегія співпраці. Якщо обидві сторони частково поступаються, ідеться про компроміс. Якщо людина не прагне ні активно захищати власну позицію, ні задовольняти інтереси іншої сторони, це проявляється в уникненні. Якщо ж особистість переважно орієнтується на потреби іншого, нехтуючи власними, ідеться про пристосування. Стратегія суперництва передбачає активне відстоювання власної позиції, прагнення до перемоги, наполягання на власному рішенні та бажання досягти результату навіть за умови протидії іншої сторони. Людина, яка обирає цю стратегію, зазвичай високо оцінює значущість власних інтересів і меншою мірою враховує позицію партнера по взаємодії. Суперництво може проявлятися у прямому тиску, жорсткій аргументації, категоричності, небажанні поступатися або визнавати правоту іншої сторони.

Двовимірною логікою аналізу поведінки має методологічні паралелі з управлінською решіткою Р. Блейка та Дж. Моутон, у якій поведінкові стилі описуються через співвідношення орієнтації на завдання та орієнтації на людей [25].

Водночас суперництво не завжди слід оцінювати як повністю деструктивну стратегію. У певних ситуаціях воно може бути виправданим,

наприклад тоді, коли потрібно швидко прийняти рішення, захистити важливі принципи, зупинити несправедливість або не допустити порушення особистих меж. Проте в міжособистісних стосунках надмірне використання цієї стратегії часто призводить до загострення конфлікту, посилення емоційної напруги, зниження довіри та руйнування комунікації. У студентському середовищі суперництво може проявлятися в прагненні довести власну правоту будь-якою ціною, ігноруванні думки одногрупників, боротьбі за лідерство або небажанні визнавати помилки.

З психологічної точки зору схильність до суперництва може бути пов'язана з високою потребою у контролі, прагненням до домінування, підвищеною чутливістю до критики, низькою толерантністю до іншої думки або недостатньою здатністю до емоційної саморегуляції. Якщо людина не усвідомлює власного гніву, образи чи страху втратити авторитет, вона може автоматично переходити до захисної або агресивної поведінки. Тому в контексті теми кваліфікаційної роботи стратегія суперництва може розглядатися як така, що потребує аналізу у зв'язку з рівнем емоційного інтелекту особистості.

Стратегія співпраці вважається однією з найбільш конструктивних форм поведінки у конфлікті. Вона передбачає активне прагнення знайти рішення, яке максимально враховує інтереси обох сторін. На відміну від суперництва, співпраця не зводиться до перемоги однієї сторони над іншою. Її метою є спільний пошук такого способу розв'язання суперечності, який дає змогу не лише вирішити проблему, а й зберегти або навіть покращити взаємини між учасниками конфлікту.

Співпраця потребує високого рівня комунікативної культури, відкритості до діалогу, уміння слухати, здатності формулювати власні потреби без звинувачень, готовності розуміти позицію іншого та контролювати емоційні реакції. Саме тому ця стратегія тісно пов'язана з емоційним інтелектом. Людина з розвиненим емоційним інтелектом краще розпізнає власні емоції, усвідомлює причини напруження, здатна зрозуміти емоційний

стан партнера та обрати таку форму комунікації, яка не посилює конфлікт, а сприяє його розв'язанню.

У працях Л. Карамушки підкреслюється, що в освітніх організаціях особливого значення набуває саме конструктивне управління конфліктами, яке передбачає не придушення суперечностей, а їх усвідомлення, аналіз і пошук ефективних способів розв'язання [7, С. 15]. Це положення важливе для аналізу студентських конфліктів, оскільки заклад вищої освіти є простором постійної комунікації, групової роботи, оцінювання, співпраці та взаємної відповідальності. У таких умовах стратегія співпраці сприяє розвитку академічної культури, взаємоповаги, відповідальності та соціальної зрілості здобувачів освіти.

Стратегія компромісу передбачає взаємні поступки сторін. У цьому випадку кожен учасник конфлікту частково відмовляється від власних вимог для того, щоб досягти прийняттого для обох результату. Компроміс є досить поширеною стратегією, оскільки дає змогу швидко знизити напруження і знайти практичне рішення в ситуації, коли повне задоволення інтересів обох сторін є складним або неможливим.

Позитивною стороною компромісу є його реалістичність і практична спрямованість. Він дозволяє уникнути затяжного протистояння, зберегти взаємодію та перейти до виконання спільних завдань. Наприклад, у студентській групі компроміс може проявлятися у розподілі обов'язків під час підготовки спільного проєкту, узгодженні часу зустрічі, виборі теми презентації або формату виконання навчального завдання. Водночас компроміс не завжди забезпечує глибоке розв'язання конфлікту. Іноді він лише тимчасово зменшує напруження, залишаючи невирішеними приховані причини суперечності.

З психологічної позиції компроміс вимагає від особистості гнучкості, здатності оцінювати ситуацію не лише з власної позиції, а й з позиції іншої сторони, готовності поступатися другорядним заради збереження важливого. Тут також значущим є емоційний інтелект, оскільки людина повинна

розуміти, які емоції заважають домовленості, які потреби є принциповими, а які можуть бути переглянуті. Недостатній рівень емоційної саморегуляції може заважати компромісу, адже в стані образи чи гніву особистість часто сприймає будь-яку поступку як поразку.

Стратегія уникнення полягає у відході від конфлікту, небажанні обговорювати проблему або відкладанні її розв'язання. Людина, яка обирає уникнення, може ігнорувати суперечність, переводити розмову на іншу тему, фізично дистанціюватися, мовчати або робити вигляд, що проблеми не існує. Така стратегія характеризується низькою орієнтацією як на власні інтереси, так і на інтереси іншої сторони.

Уникнення може бути ситуативно доцільним, якщо конфлікт не має великого значення, якщо емоційне напруження надто високе і сторонам потрібен час для заспокоєння, або якщо відкрите обговорення в певний момент може лише погіршити ситуацію. Однак систематичне уникнення конфліктів часто має негативні наслідки. Невирішені проблеми накопичуються, взаємна недовіра посилюється, а внутрішнє напруження може зростати. У студентському середовищі це може проявлятися в небажанні обговорювати проблеми в групі, ігноруванні навчальних обов'язків, відмові від комунікації з викладачем або дистанціюванні від одногрупників.

Схильність до уникнення може бути пов'язана з високим рівнем тривожності, страхом оцінювання, невпевненістю в собі, негативним досвідом попередніх конфліктів або низькою готовністю до відкритого вираження емоцій. З позиції емоційного інтелекту уникнення може свідчити про труднощі в усвідомленні власних потреб, страх перед інтенсивними емоціями або недостатню сформованість навичок конструктивного діалогу. Водночас важливо підкреслити, що не кожне уникнення є проявом слабкості. Іноді тимчасове дистанціювання може бути елементом саморегуляції, якщо воно використовується для зниження емоційної напруги й подальшого повернення до розмови.

Стратегія пристосування передбачає поступку іншій стороні за рахунок власних інтересів. Людина, яка обирає цю стратегію, намагається зберегти стосунки, уникнути відкритого протистояння або задовольнити потреби іншого, навіть якщо при цьому її власні потреби залишаються нереалізованими. Пристосування може проявлятися у згоді з позицією іншої людини, відмові від власної думки, замовчуванні невдоволення або прийнятті рішення, яке не відповідає власним інтересам.

Як і інші стратегії, пристосування не можна оцінювати однозначно. У певних випадках воно є виправданим, наприклад тоді, коли предмет конфлікту не є принциповим, коли збереження стосунків важливіше за конкретний результат або коли інша сторона справді має сильніші аргументи. Проте систематичне використання пристосування може призводити до зниження самооцінки, накопичення образу, відчуття несправедливості, емоційного виснаження та формування пасивної позиції у взаємодії.

У студентському середовищі пристосування може проявлятися тоді, коли здобувач освіти погоджується з рішеннями групи, хоча внутрішньо з ними не згоден; бере на себе додаткові обов'язки, щоб уникнути конфлікту; не висловлює власної позиції через страх бути відкинутим або засудженим. Така поведінка може зовні виглядати як безконфліктність, однак внутрішньо супроводжуватися напруженням і незадоволенням. Тому психологічний аналіз пристосування має враховувати не лише зовнішню відсутність конфлікту, а й внутрішній емоційний стан особистості.

Л. Долинська та Л. Матяш-Заяц підкреслюють, що поведінка людини в конфлікті залежить не тільки від об'єктивних умов, а й від того, як вона сприймає себе, партнера і саму конфліктну ситуацію [4, С. 20-21]. Це положення дозволяє глибше зрозуміти природу різних стратегій. Наприклад, суперництво може бути пов'язане з образом конфлікту як боротьби, уникнення – з образом конфлікту як загрози, пристосування – з образом конфлікту як небезпеки втрати стосунків, компроміс – з образом конфлікту як

ситуації взаємних поступок, а співпраця – з образом конфлікту як проблеми, яку можна вирішити спільно.

Н. Пов'якель розглядала конфліктну взаємодію як процес, у якому важливу роль відіграє готовність людини до конструктивного розв'язання суперечностей, розвиток комунікативної компетентності та здатність до саморегуляції [17, С. 12]. З цієї позиції стратегії поведінки у конфлікті можна розуміти як різні рівні психологічної готовності особистості до діалогу. Співпраця і компроміс потребують вищого рівня усвідомленості, емоційного контролю й відкритості, тоді як суперництво, уникнення або пристосування частіше можуть бути пов'язані з автоматичними захисними реакціями.

Важливо зазначити, що жодна зі стратегій поведінки в конфлікті не є абсолютно правильною або абсолютно неправильною. Їх ефективність залежить від конкретної ситуації, значущості предмета конфлікту, характеру стосунків між сторонами, наявного часу, ресурсів, емоційного стану учасників і можливих наслідків. Психологічна зрілість особистості полягає не в тому, щоб завжди використовувати лише одну стратегію, а в здатності гнучко обирати найбільш доречний спосіб поведінки відповідно до умов ситуації.

У цьому контексті особливо важливо розмежовувати конструктивні та деструктивні форми реалізації стратегій. Наприклад, суперництво може бути конструктивним, якщо воно проявляється як принципове й аргументоване відстоювання позиції без приниження іншої людини. Однак воно стає деструктивним, якщо супроводжується агресією, тиском або образами. Уникнення може бути конструктивним, якщо воно тимчасове і спрямоване на зниження напруги, але стає деструктивним, якщо використовується як постійна втеча від проблем. Пристосування може бути корисним у ситуації незначної суперечності, але небезпечним, якщо призводить до систематичного ігнорування власних потреб.

Стратегії співпраці та компромісу найчастіше розглядаються як більш конструктивні, оскільки вони передбачають визнання наявності проблеми, готовність до діалогу та пошук рішення. Водночас між ними є суттєва різниця.

Компроміс передбачає взаємні поступки, але не завжди дає повне задоволення потреб сторін. Співпраця є глибшою стратегією, оскільки спрямована не просто на часткову домовленість, а на пошук такого рішення, яке максимально враховує інтереси всіх учасників. Саме тому співпраця потребує найбільшого рівня психологічної зрілості, емпатії, самоконтролю та комунікативної компетентності.

Сучасні офіційні дані щодо психоемоційного стану українців підтверджують важливість дослідження стратегій поведінки в конфлікті. За даними UNICEF, у 2025 році 47% українців повідомляли про високий рівень стресу, що свідчить про значне емоційне навантаження населення в умовах війни [22]. Всесвітня організація охорони здоров'я у 2026 році зазначала, що 72% опитаних українців протягом попереднього року переживали тривогу або депресивні прояви, однак лише кожен п'ятий звертався по допомогу [46]. Такі дані важливі для психологічного аналізу, оскільки високий рівень стресу, тривоги та емоційного виснаження може впливати на здатність людини до самоконтролю, емпатії, терпимості та конструктивного розв'язання міжособистісних суперечностей.

Для студентської молоді ці умови мають особливе значення. Здобувачі вищої освіти поєднують навчальне навантаження, особистісне становлення, соціальну взаємодію, професійне самовизначення та вплив загальної суспільної нестабільності. Через це конфлікти у студентському середовищі можуть загострюватися не лише через об'єктивні суперечності, а й через накопичене емоційне напруження, втому, тривожність або знижену здатність до саморегуляції. Саме тому аналіз стратегій поведінки студентів у конфліктних ситуаціях має не лише теоретичне, а й практичне значення.

У межах цієї кваліфікаційної роботи особливий інтерес становить зв'язок між стратегіями поведінки в конфлікті та емоційним інтелектом. Емоційний інтелект може впливати на вибір стратегії через кілька психологічних механізмів. По-перше, він забезпечує усвідомлення власного емоційного стану, що допомагає людині не діяти імпульсивно. По-друге, він

сприяє розумінню емоцій іншої сторони, що зменшує ризик ворожого тлумачення її поведінки. По-третє, він допомагає регулювати інтенсивність емоцій, зберігати здатність до аналізу ситуації та пошуку рішення. По-четверте, він підтримує емпатію й комунікативну гнучкість, необхідні для співпраці та компромісу.

Можна припустити, що особи з вищим рівнем емоційного інтелекту частіше схильні до конструктивних стратегій поведінки, зокрема співпраці та компромісу, оскільки вони краще усвідомлюють власні емоції, розуміють емоційний стан інших людей і здатні регулювати власні реакції. Натомість нижчий рівень емоційного інтелекту може ускладнювати конструктивне розв'язання конфліктів і сприяти частішому використанню суперництва, уникнення або пристосування. Саме ця логіка покладена в основу емпіричної гіпотези дослідження та подальшого використання методик SREIT, WLEIS і ТКІ.

Під час аналізу стратегій поведінки важливо враховувати, що людина не завжди використовує одну й ту саму стратегію в усіх ситуаціях. Її поведінка може змінюватися залежно від того, з ким виникає конфлікт, наскільки значущим є предмет суперечності, чи є можливість для діалогу, який емоційний стан має людина в конкретний момент. Наприклад, одна й та сама особа може обирати компроміс у взаємодії з одногрупниками, уникнення у стосунках із викладачем і суперництво в ситуації, коли відчуває загрозу власним інтересам. Тому емпіричне дослідження стратегій поведінки має враховувати не лише домінуючу стратегію, а й загальний профіль конфліктної поведінки.

Отже, основними стратегіями поведінки особистості у конфліктних ситуаціях є суперництво, співпраця, компроміс, уникнення та пристосування. Кожна з них має власні психологічні особливості, переваги, обмеження та умови доцільного використання. Суперництво пов'язане з активним відстоюванням власних інтересів; співпраця – з пошуком взаємовигідного рішення; компроміс – із взаємними поступками; уникнення – з відходом від

конфлікту; пристосування – з переважною орієнтацією на інтереси іншої сторони. Найбільш конструктивними в міжособистісній взаємодії зазвичай виступають співпраця та компроміс, оскільки вони передбачають діалог, взаємне врахування позицій і зниження емоційної напруги.

Таким чином, вибір стратегії поведінки у конфлікті є складним психологічним процесом, що залежить від емоційних, когнітивних, мотиваційних і соціальних характеристик особистості. Особливе значення серед цих чинників має емоційний інтелект, оскільки саме він забезпечує здатність людини усвідомлювати власні емоції, розуміти емоції інших, регулювати внутрішнє напруження та будувати конструктивну взаємодію. Це створює підґрунтя для подальшого розгляду емоційного інтелекту як психологічного чинника вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.

1.4. Емоційний інтелект як психологічний чинник конструктивної поведінки особистості в конфлікті

Проблема взаємозв'язку емоційного інтелекту та поведінки особистості у конфліктних ситуаціях є однією з актуальних у сучасній психології, оскільки конфлікт майже завжди супроводжується емоційним напруженням, необхідністю швидкого оцінювання ситуації, розумінням позиції іншої сторони та вибором певного способу реагування. Саме в конфлікті найвиразніше проявляється здатність людини керувати власними емоціями, усвідомлювати їхній вплив на поведінку, розпізнавати емоційний стан іншого та зберігати конструктивність у складній міжособистісній взаємодії.

Емоційний інтелект у цьому контексті можна розглядати не лише як загальну особистісну характеристику, а як важливий психологічний чинник, що впливає на вибір стратегії поведінки у конфлікті. Якщо людина здатна усвідомити власне роздратування, образу, страх або тривогу, вона має більше можливостей не діяти імпульсивно, а обрати більш зважений спосіб

реагування. Якщо ж особистість розуміє емоційний стан іншої сторони, вона може краще оцінити справжні причини конфлікту, уникнути хибних інтерпретацій і перейти від протистояння до діалогу. Отже, емоційний інтелект виконує регулятивну, комунікативну, адаптивну та прогностичну функції у конфліктній ситуації.

У сучасній психології конструктивна поведінка в конфлікті розуміється як така, що спрямована не на руйнування взаємин чи пригнічення іншої сторони, а на усвідомлення суперечності, пошук прийняттого рішення, збереження гідності учасників взаємодії та зниження емоційної напруги. Вона передбачає вміння висловлювати власну позицію без агресії, чути аргументи іншої людини, визнавати наявність проблеми, контролювати емоційні реакції та шукати варіанти вирішення ситуації. Саме тому конструктивна поведінка безпосередньо пов'язана з рівнем емоційної зрілості та емоційного інтелекту особистості.

Поняття емоційного інтелекту в психологічній науці тісно пов'язане з ідеєю поєднання емоційних і когнітивних процесів. П. Саловей і Дж. Меєр розглядали емоційний інтелект як здатність сприймати, розуміти, використовувати та регулювати емоції з метою підвищення ефективності мислення й поведінки [24, С. 4-5]. У конфліктній ситуації це означає, що емоції не просто заважають людині діяти раціонально, а можуть бути важливим джерелом інформації. Наприклад, роздратування може свідчити про порушення особистих меж, тривога – про невизначеність ситуації, образа – про переживання несправедливості, а емпатійне розуміння емоцій іншої сторони може допомогти знайти приховану причину суперечності.

Д. Гоулман, розглядаючи емоційний інтелект як сукупність самосвідомості, саморегуляції, мотивації, емпатії та соціальних навичок, фактично описав ті компоненти, які є необхідними для конструктивної поведінки в конфлікті [2]. Самосвідомість допомагає людині зрозуміти власний емоційний стан; саморегуляція дає змогу стримати імпульсивні реакції; емпатія забезпечує розуміння іншої сторони; соціальні навички

сприяють діалогу, домовленості та співпраці. Отже, майже кожна складова емоційного інтелекту має безпосереднє значення для розв'язання конфліктів.

У моделі Р. Бар-Она емоційний інтелект розглядається як система емоційних і соціальних компетентностей, що забезпечують адаптацію людини до життєвих ситуацій, подолання труднощів і ефективну взаємодію з іншими [3, С. 15]. Для аналізу конфліктної поведінки важливими є такі компоненти цієї моделі, як міжособистісна компетентність, управління стресом, адаптивність і контроль імпульсів. Конфліктна ситуація завжди є певним стресовим випробуванням, тому людина з вищим рівнем емоційного інтелекту має більше психологічних ресурсів для того, щоб не сприймати конфлікт лише як загрозу, а бачити в ньому проблему, яку можна вирішити.

С. Коте розглядає емоційний інтелект як чинник організаційної взаємодії, що впливає на соціально компетентну поведінку, ефективність комунікації та регуляцію емоційно насичених ситуацій [27, С. 459–488].

Емпіричні дослідження П. Лопеса, П. Саловея та Р. Страус засвідчують зв'язок емоційного інтелекту з якістю соціальних стосунків, що є важливим для пояснення конструктивної поведінки особистості у міжособистісному конфлікті [32, С. 641–658].

В українській психологічній науці важливий внесок у дослідження емоційного інтелекту зробили Е. Носенко та Н. Коврига. Вони розглядали емоційний інтелект як аспект внутрішнього світу особистості, що відображає міру розумності її ставлення до емоцій, здатність до саморегуляції, рефлексії та адаптації [12, С. 24]. У контексті конфлікту такий підхід є особливо значущим, оскільки поведінка людини в напруженій ситуації залежить не лише від того, які емоції вона переживає, а й від того, наскільки усвідомлено вона до них ставиться. Якщо особистість сприймає власні емоції як сигнал для аналізу ситуації, вона має більше можливостей діяти конструктивно. Якщо ж емоції повністю керують поведінкою, конфлікт може швидко перейти у деструктивну форму.

Е. Носенко також підкреслювала адаптивну функцію емоційного інтелекту [14, С. 117]. Це означає, що емоційний інтелект допомагає людині краще пристосовуватися до складних соціальних умов, зберігати внутрішню рівновагу та знаходити ефективні способи взаємодії. У конфлікті адаптивність проявляється у здатності не застрягати на одній реакції, а гнучко змінювати поведінку залежно від ситуації. Наприклад, в одних умовах доцільним може бути компроміс, в інших – співпраця, тимчасове уникнення або принципове відстоювання позиції. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє саме такій гнучкості.

Важливими для розуміння ролі емоційного інтелекту є праці О. Чебикіна, який досліджував емоційну регуляцію пізнавальної діяльності та емоційний інтелект як складне психологічне утворення [21, С. 20]. У контексті конфліктної поведінки особливо значущим є положення про те, що емоційна регуляція впливає на сприйняття ситуації, оцінку її значущості та вибір способу дії. У конфлікті людина не просто реагує на зовнішню подію, а інтерпретує її через власний емоційний досвід, установки, очікування та рівень психологічної готовності до взаємодії. Тому здатність регулювати емоції є однією з передумов конструктивної поведінки.

О. Чебикін звертав увагу на те, що емоційний інтелект не варто зводити лише до емпатії або емоційної чутливості, оскільки він пов'язаний із мисленням, оцінюванням ситуації, прогнозуванням наслідків і контролем поведінки [22, С. 21]. Саме це має принципове значення для конфлікту. Людина може бути емоційно чутливою, але без достатньої саморегуляції її реакції залишатимуться імпульсивними. Натомість конструктивна поведінка потребує не лише здатності відчувати, а й здатності осмислювати емоції, співвідносити їх із ситуацією та свідомо обирати спосіб дії.

Питання конструктивної поведінки в конфлікті ґрунтовно розглядається у працях Л. Карамушки та Т. Дзюби, які досліджували управління конфліктами в організаціях, зокрема в освітніх середовищах [12]. Вони підкреслювали, що конфлікт не обов'язково має деструктивний характер, адже

за умови правильного психологічного управління він може сприяти розвитку організації, уточненню позицій, виявленню проблем і покращенню взаємодії. Це положення є важливим для теми цієї кваліфікаційної роботи, оскільки дає змогу розглядати конфлікт у студентському середовищі не лише як негативне явище, а як ситуацію, у якій можуть формуватися навички саморегуляції, діалогу, співпраці та відповідальності.

Л. Карамушка у своїх працях також акцентує увагу на значенні психологічної культури особистості в організаційній та освітній взаємодії [5, С. 13]. Психологічна культура передбачає здатність людини усвідомлювати власні переживання, поважати позицію іншого, відповідально ставитися до комунікації та конструктивно вирішувати суперечності. У цьому сенсі емоційний інтелект можна розглядати як один із компонентів психологічної культури особистості, оскільки саме він забезпечує емоційно грамотне ставлення до себе та інших у складних ситуаціях.

Н. Пов'якель та Г. Ложкін, досліджуючи психологію конфлікту та практичні підходи до його розв'язання, наголошувала на значенні комунікативної компетентності, саморегуляції та готовності до конструктивної взаємодії [10, С. 12]. З цієї позиції емоційний інтелект виступає важливим внутрішнім ресурсом, що допомагає людині не лише зрозуміти конфлікт, а й обрати спосіб поведінки, який не руйнує взаємини. Якщо особистість здатна зберігати самоконтроль і розуміти емоційний підтекст поведінки іншого, вона менш схильна до ескалації конфлікту й має більше можливостей для співпраці або компромісу.

Праці Л. Долинської та Л. Матяш-Заяц також є важливими для аналізу конфліктної поведінки. Дослідниці підкреслюють, що конфліктна ситуація залежить не тільки від об'єктивної суперечності, а й від суб'єктивного сприйняття учасниками самої ситуації, один одного та можливих наслідків конфлікту [10, С. 22-24]. Емоційний інтелект у цьому випадку впливає на те, як саме людина інтерпретує поведінку іншої сторони. За низького рівня емоційного інтелекту людина може частіше приписувати іншому ворожі

мотиви, перебільшувати загрозу або реагувати захисно. За вищого рівня емоційного інтелекту вона здатна точніше розпізнати емоційний зміст ситуації, відокремити факти від припущень і знизити ризик ескалації.

Особливого значення емоційний інтелект набуває в студентському середовищі. Здобувачі вищої освіти перебувають у періоді активного особистісного, соціального та професійного становлення. Вони навчаються вибудовувати нові соціальні зв'язки, працювати в групі, відстоювати власну позицію, приймати критику, адаптуватися до вимог освітнього процесу та майбутньої професії. У цих умовах конфліктні ситуації є майже неминучими, однак їхні наслідки можуть бути різними. За наявності розвиненого емоційного інтелекту конфлікт може стати джерелом досвіду, самопізнання й покращення взаємодії. За його недостатнього розвитку конфлікт може призводити до емоційного виснаження, уникнення, агресії або руйнування стосунків.

Сучасний український соціальний контекст додатково підсилює значення розвитку емоційного інтелекту. Повномасштабна війна, нестабільність, вимушені зміни у навчанні, тривожність, інформаційне перенавантаження та загальна втома впливають на психоемоційний стан молоді.

Саме тому розвиток емоційного інтелекту студентів має не лише індивідуальне, а й соціально-психологічне значення. Він сприяє підвищенню психологічної стійкості, покращенню якості міжособистісної взаємодії, профілактиці деструктивних конфліктів і формуванню культури діалогу. Для майбутніх фахівців, незалежно від спеціальності, здатність конструктивно поводитися в конфлікті є важливою професійною компетентністю, адже будь-яка професійна діяльність передбачає взаємодію з людьми, необхідність домовлятися, вирішувати суперечності та підтримувати продуктивні стосунки.

У межах моделі К. Томаса – Р. Кілмана найбільш конструктивними стратегіями поведінки зазвичай вважаються співпраця та компроміс, оскільки

вони передбачають визнання інтересів обох сторін, готовність до діалогу й пошук рішення. Емоційний інтелект створює психологічні передумови саме для цих стратегій. Здатність усвідомлювати власні емоції допомагає не переходити до агресивного суперництва; здатність розуміти емоції інших сприяє співпраці; емоційна саморегуляція знижує потребу в уникненні; адекватна самооцінка допомагає не переходити до надмірного пристосування. Отже, емоційний інтелект може впливати на вибір стратегії поведінки через регуляцію емоційного напруження та розширення можливостей конструктивної комунікації.

Водночас важливо підкреслити, що високий емоційний інтелект не означає повної відсутності конфліктів. Навпаки, людина з розвиненим емоційним інтелектом може відкрито визнавати наявність суперечності, але робити це в більш зрілій формі. Вона не обов'язково уникає конфлікту, а може вступати в нього усвідомлено, зберігаючи повагу до себе та іншого. Тому емоційний інтелект не усуває конфлікти, а змінює якість поведінки особистості в них.

Низький рівень емоційного інтелекту, навпаки, може ускладнювати конструктивну поведінку. Людина може не розуміти, що саме вона переживає, не усвідомлювати справжніх причин власного роздратування, перебільшувати негативні наміри іншої сторони, не контролювати імпульсивні висловлювання або уникати розмови через страх емоційного напруження. У такому випадку ймовірність вибору деструктивних або малоефективних стратегій поведінки зростає. Це може проявлятися у надмірному суперництві, пасивному пристосуванні, тривалому уникненні або формальному компромісі без реального вирішення проблеми.

Узагальнюючи наукові підходи, можна визначити кілька основних функцій емоційного інтелекту в конфліктній ситуації. По-перше, діагностична функція полягає у здатності розпізнавати власні емоції та емоції іншої сторони. По-друге, регулятивна функція забезпечує контроль над емоційними реакціями. По-третє, комунікативна функція сприяє побудові діалогу. По-

четверте, адаптивна функція допомагає гнучко реагувати на зміну ситуації. По-п'яте, прогностична функція дозволяє передбачати наслідки власної поведінки. Усі ці функції разом формують психологічну основу конструктивної поведінки особистості в конфлікті.

Для цієї кваліфікаційної роботи особливо важливим є положення про те, що емоційний інтелект не діє ізольовано, а взаємодіє з іншими характеристиками особистості: самооцінкою, емпатією, тривожністю, комунікативною компетентністю, соціальним досвідом, рівнем особистісної зрілості. Проте саме емоційний інтелект є тією інтегративною характеристикою, яка поєднує емоційне усвідомлення, саморегуляцію, розуміння інших і соціальну взаємодію. Тому його доцільно розглядати як один із провідних чинників вибору стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Отже, емоційний інтелект виступає важливим психологічним чинником конструктивної поведінки особистості в конфлікті. Він забезпечує здатність людини усвідомлювати власні емоційні стани, розуміти емоції іншої сторони, регулювати внутрішнє напруження, підтримувати діалог, прогнозувати наслідки власних дій і гнучко обирати стратегію поведінки. Саме завдяки цим характеристикам емоційний інтелект може сприяти вибору співпраці та компромісу, зменшувати схильність до імпульсивного суперництва, пасивного пристосування або уникнення проблеми.

Таким чином, проведений теоретичний аналіз дає підстави стверджувати, що емоційний інтелект є значущим ресурсом особистості у конфліктній взаємодії. Його розвиток може сприяти формуванню більш зрілої, відповідальної та конструктивної поведінки у складних міжособистісних ситуаціях. Це обґрунтовує необхідність подальшого емпіричного дослідження зв'язку між рівнем емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти та домінуючими стратегіями їхньої поведінки у конфліктних ситуаціях.

Висновки до розділу 1

У першому розділі кваліфікаційної роботи було здійснено теоретичний аналіз проблеми емоційного інтелекту як чинника вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Розглянуто основні наукові підходи до розуміння емоційного інтелекту, психологічну сутність конфліктної ситуації, особливості поведінки особистості в конфлікті та основні стратегії конфліктної поведінки.

У процесі аналізу встановлено, що емоційний інтелект у сучасній психологічній науці розглядається як складне інтегративне психологічне утворення, що поєднує здатність особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей, регулювати емоційні реакції та використовувати емоційну інформацію для ефективної взаємодії. У зарубіжній психології найбільш відомими є підходи П. Саловея, Дж. Меєра, Д. Гоулмана, Р. Бар-Она, у яких емоційний інтелект розглядається як система здібностей, емоційно-соціальних компетентностей або особистісних ресурсів. В українській психологічній науці важливе значення мають праці Е. Носенко, Н. Ковриги, О. Чебикіна, Л. Карамушки та інших дослідників, які розкривають емоційний інтелект у зв'язку з емоційною регуляцією, адаптивністю, рефлексивністю, психологічною культурою та ефективністю міжособистісної взаємодії.

З'ясовано, що конфліктна ситуація є складним соціально-психологічним явищем, у якому поєднуються об'єктивні суперечності та суб'єктивне сприйняття учасниками власних інтересів, потреб, позицій і намірів іншої сторони. Конфлікт не можна розглядати лише як негативне явище, оскільки за певних умов він може виконувати не тільки деструктивну, а й конструктивну функцію: сприяти уточненню позицій, виявленню прихованих проблем, розвитку взаєморозуміння та вдосконаленню способів комунікації. Водночас характер наслідків конфлікту значною мірою залежить від того, яку поведінку обирає особистість у ситуації суперечності.

Визначено, що поведінка особистості в конфлікті має складну структуру та включає когнітивний, емоційний, мотиваційний і поведінковий компоненти. Когнітивний компонент пов'язаний із розумінням ситуації та оцінкою намірів іншої сторони; емоційний – із переживанням напруження, образи, тривоги, гніву або страху; мотиваційний – із потребами, цілями й інтересами особистості; поведінковий – із конкретними діями, спрямованими на подолання суперечності. Саме тому вибір стратегії поведінки в конфлікті залежить не лише від зовнішніх умов, а й від особистісних характеристик людини, її досвіду, рівня саморегуляції, комунікативної компетентності та емоційної зрілості.

Проаналізовано основні стратегії поведінки особистості у конфліктних ситуаціях відповідно до моделі К. Томаса – Р. Кілмана: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення та пристосування. Суперництво характеризується активним відстоюванням власних інтересів і прагненням до перемоги; співпраця – пошуком рішення, яке враховує інтереси обох сторін; компроміс – взаємними поступками; уникнення – відходом від прямого обговорення проблеми; пристосування – переважною орієнтацією на інтереси іншої сторони за рахунок власних. Встановлено, що жодна зі стратегій не є універсально правильною або неправильною, оскільки її доцільність залежить від конкретної ситуації, значущості предмета конфлікту, характеру взаємин між сторонами та можливих наслідків. Водночас найбільш конструктивними для міжособистісної взаємодії зазвичай є співпраця та компроміс, оскільки вони передбачають діалог, взаємне врахування позицій і зниження емоційної напруги.

Узагальнення наукових підходів дало змогу встановити, що емоційний інтелект є важливим психологічним чинником конструктивної поведінки особистості в конфлікті. Його вплив проявляється через здатність людини усвідомлювати власні емоційні стани, розуміти емоції іншої сторони, регулювати внутрішнє напруження, уникати імпульсивних реакцій, підтримувати діалог і прогнозувати наслідки власних дій. Завдяки цьому

емоційний інтелект може сприяти вибору таких стратегій поведінки, як співпраця та компроміс, і зменшувати схильність до деструктивних форм суперництва, пасивного пристосування або тривалого уникнення проблеми.

Особливого значення проблема емоційного інтелекту та конфліктної поведінки набуває у студентському віці. Здобувачі вищої освіти перебувають у періоді активного особистісного, соціального та професійного становлення, що супроводжується формуванням самосвідомості, комунікативних навичок, ціннісних орієнтацій, здатності до саморегуляції та відповідального прийняття рішень. Студентське середовище передбачає постійну взаємодію, групову роботу, оцінювання, конкуренцію, співпрацю та необхідність розв'язання міжособистісних суперечностей. Тому рівень розвитку емоційного інтелекту може істотно впливати на те, наскільки конструктивно здобувачі освіти поведуться в конфліктних ситуаціях.

Таким чином, теоретичний аналіз засвідчив, що емоційний інтелект є значущим внутрішнім ресурсом особистості, який забезпечує емоційну саморегуляцію, емпатійне розуміння іншої людини, комунікативну гнучкість і здатність до конструктивного розв'язання суперечностей. Це дає підстави розглядати його як один із чинників вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Отримані теоретичні положення стали основою для організації емпіричного дослідження, спрямованого на виявлення зв'язку між рівнем емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти та домінуючими стратегіями їхньої поведінки у конфлікті.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Організація, база, вибірка та етапи емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження в кваліфікаційній роботі було спрямоване на виявлення особливостей зв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти та домінуючими стратегіями їхньої поведінки у конфліктних ситуаціях. Необхідність проведення такого дослідження зумовлена тим, що теоретичний аналіз, здійснений у першому розділі, показав: емоційний інтелект є важливою психологічною характеристикою особистості, яка може впливати на здатність людини усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційний стан інших людей, регулювати поведінку в ситуаціях напруження та обирати більш конструктивні способи розв'язання міжособистісних суперечностей.

У межах цієї роботи конфліктна ситуація розглядається як суб'єктивно значуща ситуація міжособистісної взаємодії, у якій виникає суперечність між потребами, інтересами, цінностями або позиціями учасників і яка супроводжується емоційним напруженням та необхідністю вибору певної стратегії поведінки. Емоційний інтелект, у свою чергу, розглядається як інтегративна психологічна характеристика особистості, що виявляється у здатності усвідомлювати, розуміти й регулювати власні емоції та емоції інших людей, а також використовувати емоційну інформацію для ефективної комунікації, саморегуляції та прийняття рішень у складних соціальних ситуаціях.

Метою емпіричного дослідження було визначити особливості взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та стратегіями поведінки особистості у конфліктних ситуаціях серед здобувачів вищої освіти.

Відповідно до поставленої мети було визначено такі завдання емпіричного дослідження:

1. Організувати та провести психодіагностичне дослідження рівня емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти.

2. Визначити домінуючі стратегії поведінки досліджуваних у конфліктних ситуаціях.

3. Проаналізувати кількісні та якісні показники розвитку емоційного інтелекту в досліджуваній вибірці.

4. Виявити особливості розподілу стратегій поведінки у конфлікті серед здобувачів вищої освіти.

5. Здійснити статистичну обробку отриманих результатів із використанням описової статистики, відсоткового розподілу, середніх значень і кореляційного аналізу за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена.

6. Перевірити припущення про наявність зв'язку між рівнем емоційного інтелекту та вибором конструктивних або менш конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Базою емпіричного дослідження виступила вибірка здобувачів вищої освіти, залучених до участі в онлайн-опитуванні з дотриманням принципів добровільності, анонімності та конфіденційності. Дослідження проводилося на базі Академії праці, соціальних відносин і туризму, факультету економіки, соціальних технологій та туризму, кафедри психології. До участі в дослідженні були залучені студенти 1–3 курсів.

Вибірку дослідження становили 50 здобувачів вищої освіти віком від 17 до 23 років. Така кількість досліджуваних є достатньою для проведення групового емпіричного дослідження бакалаврського рівня та відповідає вимогам до вибірки, визначеним у методичних рекомендаціях. Усі досліджувані були поінформовані про загальну мету дослідження, добровільний характер участі та анонімність.

Дослідження проводилося у форматі онлайн-опитування. Такий формат було обрано з огляду на його доступність, зручність для здобувачів вищої освіти та можливість забезпечити анонімність відповідей. Онлайн-опитування дозволило залучити досліджуваних без необхідності безпосередньої

присутності в аудиторії, що є особливо актуальним в умовах сучасної організації освітнього процесу, коли частина навчальної комунікації може здійснюватися дистанційно або у змішаному форматі.

Під час організації емпіричного дослідження було дотримано основних етичних принципів психологічної роботи. Участь досліджуваних була добровільною. Жоден із досліджуваних не був примушений до участі в опитуванні. Перед початком виконання методик було зазначено, що відповіді є анонімними, не передбачають оцінювання навчальних досягнень і не матимуть жодних негативних наслідків для учасників.

Емпіричне дослідження було організоване у кілька послідовних етапів.

Перший етап – підготовчий. На цьому етапі було уточнено мету, завдання та гіпотезу емпіричного дослідження, визначено основні психологічні змінні, які підлягали вивченню, а саме: рівень емоційного інтелекту та стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Також було здійснено добір психодіагностичного інструментарію, який відповідає темі роботи, віковим особливостям досліджуваних і завданням емпіричного дослідження. На цьому ж етапі було підготовлено онлайн-форму для проведення опитування, сформульовано інструкції для досліджуваних і визначено порядок подальшої обробки результатів.

Другий етап – діагностичний. На цьому етапі було проведено онлайн-опитування здобувачів вищої освіти. Досліджувані послідовно виконували запропоновані психодіагностичні методики, спрямовані на визначення особливостей емоційного інтелекту та стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Особливу увагу було приділено тому, щоб інструкції були зрозумілими, а умови участі – однаковими для всіх досліджуваних. Це дало змогу забезпечити більшу об'єктивність отриманих результатів.

Третій етап – етап первинної обробки результатів. Після завершення онлайн-опитування було здійснено перевірку отриманих відповідей, підрахунок первинних балів за кожною методикою, групування результатів і перенесення даних у зведені таблиці. На цьому етапі було визначено

індивідуальні показники досліджуваних за шкалами емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфлікті. Отримані результати було підготовлено для подальшого кількісного, якісного та статистичного аналізу.

Четвертий етап – аналітико-статистичний. На цьому етапі було здійснено описову статистику отриманих результатів, визначено відсотковий розподіл досліджуваних за рівнями емоційного інтелекту та домінуючими стратегіями поведінки у конфлікті, обчислено середні значення за основними показниками. Для перевірки зв'язку між показниками емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях було використано кореляційний аналіз за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена. Обрання саме цього методу статистичної обробки зумовлене тим, що він дозволяє встановити наявність, напрям і силу зв'язку між двома змінними, зокрема у випадку психологічних показників, отриманих за результатами опитувальників.

П'ятий етап – узагальнювальний. На цьому етапі було здійснено інтерпретацію отриманих емпіричних даних, зіставлення результатів із теоретичними положеннями, викладеними у першому розділі, а також перевірку гіпотези дослідження. На основі результатів аналізу було сформульовано висновки щодо особливостей зв'язку між рівнем емоційного інтелекту та вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Крім того, отримані результати стали підґрунтям для розроблення практичних рекомендацій щодо розвитку емоційного інтелекту та формування конструктивної конфліктної поведінки у здобувачів вищої освіти.

Для реалізації мети емпіричного дослідження було використано три психодіагностичні методики: Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів – для визначення загального рівня емоційного інтелекту; Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло – для аналізу основних компонентів емоційного інтелекту, зокрема оцінювання власних емоцій, оцінювання емоцій інших людей, використання емоцій та регуляції емоцій; Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К.

Томаса та Р. Кілмана – для визначення домінуючих стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Вибір зазначених методик зумовлений змістом теми кваліфікаційної роботи. Методика К. Томаса – Р. Кілмана дозволяє визначити домінуючі стратегії поведінки у конфлікті: суперництво, співпрацю, компроміс, уникнення та пристосування [30].

Застосування трьох психодіагностичних методик є методично обґрунтованим, оскільки дає змогу охопити як основну незалежну змінну дослідження – емоційний інтелект, так і залежну змінну – стратегії поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Використання двох міжнародних методик для вивчення емоційного інтелекту – Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів і Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло – дозволяє отримати більш повну характеристику цього психологічного феномену, зокрема визначити його загальний рівень та окремі компоненти. Водночас Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана забезпечує можливість співвіднести показники емоційного інтелекту з конкретними стратегіями конфліктної поведінки: суперництвом, співпрацею, компромісом, уникненням і пристосуванням. Методи математико-статистичної обробки результатів включали описову статистику, відсотковий розподіл, обчислення середніх значень і кореляційний аналіз Спірмена. Описова статистика використовувалася для загальної характеристики отриманих результатів. Відсотковий розподіл дав змогу визначити частку досліджуваних із різними рівнями емоційного інтелекту та різними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті. Середні значення дозволили порівняти вираженість окремих показників у вибірці. Кореляційний аналіз Спірмена було застосовано для визначення наявності статистичного зв'язку між показниками емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях.

Таким чином, організація емпіричного дослідження відповідала меті, завданням і гіпотезі кваліфікаційної роботи. Обрана база дослідження, вибірка, психодіагностичні методики й методи статистичної обробки

забезпечили можливість комплексно дослідити емоційний інтелект як психологічний чинник вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Дотримання принципів добровільності, анонімності та конфіденційності дозволило забезпечити етичність проведення дослідження й коректність використання отриманих результатів.

2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження

Вибір психодіагностичного інструментарію є важливим етапом емпіричного дослідження, оскільки саме від коректності підібраних методик залежить достовірність отриманих результатів і можливість перевірки гіпотези кваліфікаційної роботи. Оскільки тема дослідження стосується емоційного інтелекту як чинника вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях, психодіагностичний інструментарій має охоплювати дві основні змінні: емоційний інтелект і стратегії поведінки у конфлікті.

У роботі було використано три психодіагностичні методики: Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів; Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло; Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана. Такий вибір є методично обґрунтованим, оскільки дві перші методики спрямовані на вивчення емоційного інтелекту, а третя – на визначення домінуючих стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Це дозволяє не лише описати окремі психологічні характеристики досліджуваних, а й надалі встановити статистичний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та особливостями конфліктної поведінки.

Теоретичною основою вибору методик стали положення зарубіжних і українських дослідників про те, що емоційний інтелект охоплює здатність людини розпізнавати, розуміти, використовувати та регулювати емоції у процесі міжособистісної взаємодії. У праці М. Лабач емоційний інтелект розглядається як важливий прояв особистісного потенціалу, пов'язаний із

саморозумінням, рефлексією та регуляцією поведінки [9, С. 216]. І. Костиця та А. Юдіна підкреслюють, що емоційний інтелект не можна зводити лише до емоційної чутливості, оскільки він також має пізнавально-мисленнєві ознаки та пов'язаний із процесами осмислення емоційної інформації [8, С. 100]. У контексті конфліктної поведінки важливими є також положення В. Тимофієва, який розглядає управління конфліктами в державних установах і організаціях як психологічний процес, що потребує розвитку комунікативної культури, саморегуляції та конструктивної взаємодії [19, С. 207]. Праця Н. Голярдик, С. Кондратюк та Т. Макарова дозволила врахувати психологічну специфіку конфлікту, його структуру, динаміку та можливі способи поведінки особистості у конфліктній ситуації [3, С. 18-19].

Першою методикою, використаною у дослідженні, є Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів. SREIT є самозвітною методикою, створеною на основі моделі емоційного інтелекту П. Саловея та Дж. Меєра; первинна версія шкали містить 33 твердження і спрямована на вимірювання загального рівня емоційного інтелекту [39, С. 167–177]. Її застосування є доцільним у межах нашого дослідження, оскільки вона дозволяє оцінити, наскільки досліджувані здатні усвідомлювати емоції, використовувати емоційну інформацію у поведінці та регулювати власні емоційні реакції. Самозвітний формат методики є зручним для онлайн-опитування студентської молоді, оскільки дає можливість швидко отримати узагальнені дані щодо емоційної компетентності досліджуваних.

У межах цієї кваліфікаційної роботи SREIT використовується для визначення загального рівня емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти. Основними показниками, які враховуються під час інтерпретації результатів, є сприймання та розуміння емоцій, використання емоцій у діяльності та спілкуванні, управління власними емоціями й загальний показник емоційного інтелекту. Саме ці характеристики мають безпосереднє значення для аналізу конфліктної поведінки, адже людина, яка краще усвідомлює власні

переживання та здатна ними керувати, має більше можливостей обрати конструктивну стратегію поведінки у напруженій ситуації.

Другою методикою є Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло. Ця шкала використовується для дослідження окремих компонентів емоційного інтелекту й містить чотири основні показники: оцінювання власних емоцій, оцінювання емоцій інших людей, використання емоцій та регуляцію емоцій [47, С. 245–248]. Додатково психометричну обґрунтованість WLEIS підтверджують сучасні дослідження її валідності та надійності в різних вибірках [23]. Особливе значення в контексті теми роботи мають шкали оцінювання емоцій інших людей і регуляції емоцій. Перша з них пов'язана з емпатійним розумінням іншої сторони конфлікту, а друга – зі здатністю контролювати власну емоційну реакцію та не переходити до імпульсивної або деструктивної поведінки. Саме тому WLEIS дає змогу глибше пояснити, чому частина досліджуваних обирає співпрацю або компроміс, а інша частина може бути більш схильною до уникнення, пристосування чи суперництва.

Третьою методикою є Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана. Вона спрямована на визначення домінуючих стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. В основі цієї методики лежить уявлення про те, що поведінка людини у конфлікті залежить від співвідношення двох параметрів: асертивності, тобто прагнення відстояти власні інтереси, та кооперативності, тобто готовності враховувати інтереси іншої сторони [40, С. 16]. Поєднання цих параметрів дає змогу виокремити п'ять стратегій поведінки у конфлікті: суперництво, співпрацю, компроміс, уникнення та пристосування.

Застосування TKI є доцільним у цій роботі, оскільки саме ця методика дозволяє дослідити залежну змінну – стратегії поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. У межах нашого дослідження особливий інтерес становить співвідношення конструктивних стратегій, зокрема співпраці та компромісу, із рівнем розвитку емоційного інтелекту. Водночас аналіз

стратегій уникнення, пристосування та суперництва дозволяє визначити, які форми поведінки можуть бути пов'язані з недостатньо сформованою емоційною саморегуляцією, емпатією або здатністю до конструктивного діалогу.

Загальну характеристику психодіагностичного інструментарію дослідження подано в Табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Характеристика психодіагностичного інструментарію дослідження

№	Назва методики	Автори	Мета використання	Основні показники	Значення для теми роботи
1	Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT	Н. Шутте та співавтори	Визначення загального рівня емоційного інтелекту	Сприймання та розуміння емоцій, використання емоцій, управління емоціями, загальний показник емоційного інтелекту	Дозволяє оцінити загальний рівень емоційного інтелекту досліджуваних
2	Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS	К. Вонг, К. Ло	Аналіз структурних компонентів емоційного інтелекту	Оцінювання власних емоцій, оцінювання емоцій інших людей, використання емоцій, регуляція емоцій	Дає змогу визначити, які компоненти емоційного інтелекту можуть бути пов'язані з конфліктною поведінкою
3	Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI	К. Томас, Р. Кілман	Визначення стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях	Суперництво, співпраця, компроміс, уникнення, пристосування	Дозволяє встановити домінуючі стратегії поведінки досліджуваних у конфлікті

Джерело: розроблено автором.

Як видно з Табл. 2.1, обрані методики логічно відповідають меті й завданням кваліфікаційної роботи. SREIT дає змогу визначити загальний рівень емоційного інтелекту, WLEIS – деталізувати його структурні компоненти, а TKI – встановити переважні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Завдяки цьому дослідження не обмежується лише описом рівня

емоційного інтелекту, а дає змогу проаналізувати його можливий зв'язок із конкретними поведінковими проявами у конфлікті.

Процедура використання методик передбачала дотримання етичних принципів психологічного дослідження. Участь досліджуваних була добровільною, результати оброблялися без зазначення персональних даних. Перед початком опитування досліджуваним було повідомлено мету дослідження, орієнтовний час проходження та гарантію конфіденційності відповідей. Оскільки дослідження проводилося у форматі онлайн-опитування, інструкції до методик були подані в зрозумілій і доступній формі.

Обраний інструментарій також відповідає вимогам до емпіричного дослідження бакалаврського рівня, оскільки включає мінімально необхідну кількість методик, дозволяє отримати кількісні показники та забезпечує можливість подальшої математико-статистичної обробки результатів. У роботі передбачено використання описової статистики, відсоткового розподілу, обчислення середніх значень і кореляційного аналізу за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена. Саме кореляційний аналіз є доцільним для перевірки гіпотези про наявність зв'язку між рівнем емоційного інтелекту та вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Таким чином, психодіагностичний інструментарій дослідження є обґрунтованим, оскільки охоплює основні психологічні змінні кваліфікаційної роботи, відповідає її меті та завданням, дає змогу провести кількісний і якісний аналіз результатів, а також забезпечує можливість статистичної перевірки гіпотези. Використання міжнародних методик SREIT, WLEIS і TKI дозволяє дослідити емоційний інтелект та конфліктну поведінку особистості на достатньому методичному рівні й уникнути звуження аналізу лише до одного показника.

2.3. Аналіз рівнів розвитку емоційного інтелекту досліджуваних

Після обґрунтування психодіагностичного інструментарію було здійснено аналіз рівнів розвитку емоційного інтелекту досліджуваних. На

цьому етапі використовувалися дві міжнародні методики: Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів і Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло. Застосування двох методик дало змогу не лише визначити загальний рівень емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти, а й проаналізувати окремі його компоненти, які можуть бути пов'язані з вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

У дослідженні взяли участь 50 здобувачів вищої освіти віком від 17 до 23 років. Опитування проводилося в онлайн-форматі з дотриманням принципів добровільності, анонімності та конфіденційності. Перед початком дослідження учасникам було пояснено мету опитування і особливості заповнення методик.

Першою було проаналізовано результати за методикою Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT. Ця методика дозволяє визначити загальний рівень емоційного інтелекту, а також оцінити здатність особистості сприймати й розуміти емоції, використовувати емоції у діяльності та спілкуванні, а також управляти власними емоційними станами. У межах дослідження результати було умовно розподілено на три рівні: низький, середній і високий.

Таблиця 2.2

Розподіл досліджуваних за рівнями емоційного інтелекту за методикою SREIT Н. Шутте та співавторів

Рівень емоційного інтелекту	Кількість досліджуваних	Відсотковий показник
Високий рівень	11 осіб	22%
Середній рівень	30 осіб	60%
Низький рівень	9 осіб	18%
Усього	50 осіб	100%

Джерело: сформовано автором.

Як видно з Табл. 2.2, за методикою SREIT у досліджуваній вибірці переважає середній рівень емоційного інтелекту. Його було виявлено у 30 осіб, що становить 60% від загальної кількості учасників дослідження. Це свідчить про те, що більшість здобувачів вищої освіти загалом здатні розпізнавати

власні емоції та емоції інших людей, однак ці вміння ще не завжди є стійкими в емоційно напружених ситуаціях.

Високий рівень емоційного інтелекту було виявлено в 11 досліджуваних, тобто у 22% вибірки. Ці студенти краще усвідомлюють власні емоційні стани, можуть використовувати емоційну інформацію у спілкуванні та частіше демонструють здатність контролювати власні реакції. Саме в цієї групи можна очікувати більшої схильності до конструктивних стратегій поведінки у конфлікті, зокрема співпраці та компромісу.

Низький рівень емоційного інтелекту було зафіксовано у 9 досліджуваних, що становить 18%. Для цієї групи можуть бути характерними труднощі в усвідомленні власних емоцій, недостатнє розуміння емоційного стану іншої людини, імпульсивність або, навпаки, схильність уникати відкритого обговорення проблеми. У конфліктних ситуаціях це може ускладнювати вибір конструктивної стратегії поведінки.

Для більш детального аналізу було розраховано середні показники за основними компонентами емоційного інтелекту за методикою SREIT. Результати подано в Табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Середні показники компонентів емоційного інтелекту за методикою SREIT Н. Шутте та співавторів

Компонент емоційного інтелекту	Середній показник у вибірці	Стандартне відхилення	Рівень вираженості
Сприймання та розуміння емоцій	39,4	5,8	Середній, ближче до високого
Використання емоцій	37,1	5,4	Середній
Управління емоціями	34,6	6,2	Середній, ближче до низького
Загальний показник емоційного інтелекту	111,1	13,7	Середній

Джерело: сформовано автором.

Дані Табл. 2.3 свідчать, що найвищим у досліджуваній вибірці є показник сприймання та розуміння емоцій – 39,4 бала. Це означає, що більшість студентів загалом здатні помічати власні емоції та емоційні прояви інших людей. У студентському середовищі це може проявлятися в умінні

розпізнати напруження у спілкуванні, відчуті зміну настрою співрозмовника або зрозуміти, що певна ситуація викликає емоційний дискомфорт.

Показник використання емоцій становить 37,1 бала, що відповідає середньому рівню. Це свідчить про те, що досліджувані частково здатні використовувати емоційні стани як ресурс для мотивації, навчання, спілкування та прийняття рішень. Водночас цей компонент не є достатньо високим, що може означати нестійкість у використанні емоційного досвіду в складних ситуаціях.

Найнижчим серед компонентів SREIT є показник управління емоціями – 34,6 бала. Хоча він також перебуває в межах середнього рівня, однак наближений до низького. Це є важливим результатом для теми кваліфікаційної роботи, оскільки саме здатність управляти емоціями має особливе значення у конфліктних ситуаціях. Якщо особистість недостатньо контролює власні емоційні реакції, вона може частіше переходити до імпульсивної відповіді, уникати розмови або поступатися власною позицією без усвідомленого аналізу ситуації.

Наступним етапом було проаналізовано результати за методикою Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS. Ця методика дала змогу деталізувати структуру емоційного інтелекту за чотирма компонентами: оцінювання власних емоцій, оцінювання емоцій інших людей, використання емоцій і регуляція емоцій.

Таблиця 2.4

Розподіл досліджуваних за рівнями емоційного інтелекту за методикою WLEIS К. Вонга та К. Ло

Рівень емоційного інтелекту	Кількість досліджуваних	Відсотковий показник
Високий рівень	12 осіб	24%
Середній рівень	28 осіб	56%
Низький рівень	10 осіб	20%
Усього	50 осіб	100%

Джерело: сформовано автором.

За результатами WLEIS, як видно з таблиці 2.4, середній рівень емоційного інтелекту також є домінуючим. Його було виявлено у 28 досліджуваних, що становить 56% вибірки. Високий рівень показали 12 осіб,

тобто 24%, а низький рівень – 10 осіб, або 20%. Отримані результати загалом узгоджуються з даними SREIT і підтверджують, що більшість здобувачів вищої освіти мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Для детальнішого аналізу було розраховано середні значення за окремими шкалами WLEIS. Результати подано в Табл. 2.5.

Таблиця 2.5

**Середні показники емоційного інтелекту за методикою
WLEIS К. Вонга та К. Ло**

Показник емоційного інтелекту	Середній показник у вибірці	Стандартне відхилення	Рівень вираженості
Оцінювання власних емоцій	21,3	3,8	Середній, ближче до високого
Оцінювання емоцій інших людей	20,7	4,1	Середній
Використання емоцій	19,4	4,3	Середній
Регуляція емоцій	17,6	4,7	Середній, ближче до низького
Загальний показник WLEIS	79,0	10,6	Середній

Джерело: сформовано автором.

Аналіз Табл. 2.5 показує, що найвищий середній показник було отримано за шкалою оцінювання власних емоцій – 21,3 бала. Це свідчить про те, що більшість досліджуваних достатньо добре усвідомлюють власні емоційні стани та можуть визначити, що саме вони переживають у конкретній ситуації. Такий результат є закономірним для студентського віку, оскільки юнацький період пов'язаний з активним розвитком самосвідомості, рефлексії та особистісного самовизначення.

Дещо нижчим є показник оцінювання емоцій інших людей – 20,7 бала. Це свідчить про достатній, але не завжди стійкий рівень міжособистісного емоційного розуміння. У звичайних ситуаціях досліджувані здебільшого можуть помітити емоційний стан співрозмовника, однак у конфлікті, коли підвищується напруження, ця здатність може знижуватися через зосередженість на власній позиції та власних переживаннях.

Показник використання емоцій становить 19,4 бала, що відповідає середньому рівню. Це означає, що студенти певною мірою здатні

використовувати емоції як ресурс для діяльності, навчання, підтримки мотивації та спілкування. Водночас цей компонент потребує подальшого розвитку, оскільки ефективне використання емоцій передбачає не лише переживання певного стану, а й уміння спрямувати його в конструктивну дію.

Найнижчим за методикою WLEIS виявився показник регуляції емоцій – 17,6 бала. Він є середнім, але наближеним до низького рівня. Це підтверджує результати, отримані за методикою SREIT, де також найменш вираженим компонентом було управління емоціями. Отже, можна зробити висновок, що саме емоційна саморегуляція є найбільш проблемним компонентом емоційного інтелекту у досліджуваній вибірці.

Для узагальнення результатів двох методик було здійснено порівняльний аналіз рівнів розвитку емоційного інтелекту за SREIT і WLEIS. Його результати подано в Табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Порівняльний розподіл досліджуваних за рівнями емоційного інтелекту за методиками SREIT і WLEIS

Рівень емоційного інтелекту	SREIT Н. Шутте та співавторів	WLEIS К. Вонга та К. Ло	Узагальнений показник
Високий рівень	22%	24%	23%
Середній рівень	60%	56%	58%
Низький рівень	18%	20%	19%

Джерело: сформовано автором.

Як видно з Табл. 2.6, результати двох методик є близькими між собою. За узагальненим показником високий рівень емоційного інтелекту мають 23% досліджуваних, середній рівень – 58%, низький рівень – 19%. Отже, у вибірці переважає середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Це означає, що більшість здобувачів вищої освіти мають базові навички розуміння власних емоцій та емоцій інших людей, однак потребують подальшого розвитку емоційної саморегуляції, уміння керувати напруженням і конструктивно використовувати емоційний досвід у складних міжособистісних ситуаціях.

Якісний аналіз отриманих результатів дозволяє виокремити кілька важливих тенденцій. По-перше, студенти краще усвідомлюють власні емоції, ніж регулюють їх. Це проявляється в тому, що показники оцінювання власних

емоцій і сприймання емоцій є вищими, ніж показники управління та регуляції емоцій. По-друге, міжособистісне емоційне розуміння перебуває на середньому рівні, що може свідчити про наявність емпатійного потенціалу, але не завжди достатню готовність враховувати емоційний стан іншої сторони у конфлікті. По-третє, найменш сформованим компонентом виявилася емоційна саморегуляція, що має безпосереднє значення для подальшого аналізу стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Отримані результати можна пояснити специфікою студентського віку. У цей період активно розвивається самосвідомість, здатність до рефлексії, потреба у спілкуванні та самоствердженні. Водночас навички емоційного самоконтролю, конструктивного вираження незгоди та регуляції поведінки у напружених ситуаціях ще можуть бути недостатньо сформованими. Тому для частини досліджуваних характерним може бути поєднання достатнього розуміння емоцій із труднощами їх практичного регулювання в конфліктній взаємодії.

Таким чином, аналіз рівнів розвитку емоційного інтелекту досліджуваних показав, що у вибірці переважає середній рівень емоційного інтелекту. Високий рівень мають близько чверті досліджуваних, тоді як майже п'ята частина вибірки демонструє низький рівень. Найбільш розвиненими компонентами є усвідомлення власних емоцій і сприймання емоцій, а найменш сформованими – управління та регуляція емоцій. Ці результати є важливими для подальшого дослідження, оскільки саме здатність до емоційної саморегуляції може істотно впливати на вибір стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.

2.4. Діагностика домінуючих стратегій поведінки досліджуваних у конфліктних ситуаціях

Наступним етапом емпіричного дослідження було визначення домінуючих стратегій поведінки здобувачів вищої освіти у конфліктних

ситуаціях. Для цього було використано Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / ТКІ К. Томаса та Р. Кілмана. Застосування цієї методики є доцільним у межах теми кваліфікаційної роботи, оскільки вона дає змогу визначити, яким способом особистість найчастіше реагує на ситуацію суперечності, напруження або зіткнення інтересів.

Методика Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / ТКІ К. Томаса та Р. Кілмана використовується для визначення домінуючих стратегій поведінки особистості у конфлікті [40]. Її подальше представлення в науковому обігу відображене також у публікації J. E. Jones [31]. У межах нашого дослідження особлива увага приділялася тому, які стратегії переважають у студентському середовищі та наскільки вони можуть бути пов'язані з рівнем розвитку емоційного інтелекту. Співпраця і компроміс розглядалися як переважно конструктивні стратегії, оскільки вони передбачають діалог, взаємне врахування позицій, пошук домовленості та збереження міжособистісної взаємодії. Уникнення, пристосування і суперництво не оцінювалися як однозначно негативні, адже кожна з цих стратегій може бути доречною в окремих ситуаціях. Водночас їх часте або неусвідомлене використання може ускладнювати ефективне розв'язання конфлікту.

У діагностиці взяли участь 50 здобувачів вищої освіти віком від 17 до 23 років. Обробка результатів здійснювалася шляхом підрахунку балів за кожною з п'яти стратегій поведінки у конфлікті та визначення домінуючої стратегії для кожного досліджуваного. Узагальнені результати подано в Табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Розподіл досліджуваних за домінуючими стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях за методикою ТКІ К. Томаса – Р. Кілмана

Домінуюча стратегія поведінки у конфлікті	Кількість досліджуваних	Відсотковий показник
Компроміс	15 осіб	30%
Співпраця	12 осіб	24%
Уникнення	10 осіб	20%
Пристосування	7 осіб	14%
Суперництво	6 осіб	12%
Усього	50 осіб	100%

Джерело: сформовано автором за результатами проведеного дослідження.

Як видно з Табл. 2.7, найбільш поширеною домінуючою стратегією поведінки у конфліктних ситуаціях серед досліджуваних є компроміс. Його було виявлено у 15 осіб, що становить 30% вибірки. Це свідчить про те, що значна частина здобувачів вищої освіти у конфлікті схильна шукати проміжне рішення, погоджуватися на взаємні поступки та не доводити суперечність до відкритого протистояння. Такий результат є достатньо типовим для студентського середовища, оскільки студенти часто взаємодіють у групах, виконують спільні навчальні завдання та мають потребу зберігати прийнятні взаємини з одногрупниками.

Другою за поширеністю є стратегія співпраці, яку було виявлено у 12 досліджуваних, тобто у 24% вибірки. Ця стратегія передбачає готовність відкрито обговорювати проблему, враховувати інтереси іншої сторони й шукати рішення, яке максимально задовольняє обох учасників конфлікту. Співпраця є найбільш зрілою та конструктивною стратегією, однак вона потребує достатнього рівня емоційної саморегуляції, емпатії, комунікативної гнучкості та здатності витримувати емоційне напруження.

Отже, компроміс і співпраця разом були домінуючими у 27 досліджуваних, що становить 54% вибірки. Це дає підстави стверджувати, що більше половини здобувачів вищої освіти мають схильність до переважно конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Такий результат узгоджується з даними попереднього підрозділу, де було встановлено переважання середнього рівня емоційного інтелекту за методиками SREIT і WLEIS.

Водночас стратегія уникнення була домінуючою у 10 досліджуваних, що становить 20% вибірки. Цей результат свідчить про те, що кожен п'ятий учасник дослідження схильний не вступати у відкрите обговорення конфлікту, відкладати його розв'язання або дистанціюватися від проблемної ситуації. Уникнення може мати тимчасово захисне значення, коли конфлікт є надто емоційно напруженим або потребує паузи. Проте як домінуюча стратегія воно може свідчити про труднощі у відкритому висловленні власної позиції, страх

погіршити стосунки або недостатньо сформовані навички конструктивної комунікації.

Стратегія пристосування була виявлена у 7 досліджуваних, тобто у 14% вибірки. Для цієї стратегії характерна готовність поступатися власними інтересами заради збереження стосунків або уникнення напруження. У студентському середовищі це може проявлятися у надмірній поступливості, небажанні висловлювати незгоду, прийнятті думки більшості без достатнього внутрішнього погодження. Така стратегія може бути доречною у незначущих ситуаціях, однак її постійне використання може призводити до накопичення невдоволення та зниження впевненості у власній позиції.

Найменш поширеною домінуючою стратегією стало суперництво, яке було виявлено у 6 досліджуваних, що становить 12% вибірки. Суперництво передбачає активне відстоювання власних інтересів, прагнення довести власну правоту та перемогти у конфлікті. Невисокий показник цієї стратегії може свідчити про те, що більшість студентів не схильні до жорсткого домінування у конфліктних ситуаціях. Водночас у частини досліджуваних така стратегія може проявлятися тоді, коли конфлікт стосується принципових питань, особистих меж або відчуття несправедливості.

Для більш повного аналізу було розраховано середні показники вираженості кожної стратегії поведінки у конфлікті. Це дає змогу побачити не лише домінуючу стратегію, а й загальний рівень представленості кожного способу реагування у вибірці.

Таблиця 2.8

Середні показники вираженості стратегій поведінки у конфлікті за методикою ТКІ К. Томаса – Р. Кілмана

Стратегія поведінки у конфлікті	Середній показник у вибірці	Стандартне відхилення	Рівень вираженості
Компроміс	7,0	1,8	Вищий за середній
Співпраця	6,5	2,0	Середній, ближче до високого
Уникнення	6,1	2,1	Середній
Пристосування	5,5	1,9	Середній

Суперництво	4,9	2,2	Середній, ближче до низького
-------------	-----	-----	------------------------------

Джерело: сформовано автором за результатами проведеного дослідження.

Аналіз середніх показників підтверджує, що найбільш вираженою у досліджуваній вибірці є стратегія компромісу. Її середній показник становить 7,0 бала. Це означає, що студенти досить часто намагаються знайти проміжний варіант розв'язання конфлікту. Компроміс є зручним способом реагування, коли потрібно швидко знизити напруження та досягти прийнятної домовленості, хоча він не завжди забезпечує глибоке вирішення причини конфлікту.

Середній показник співпраці становить 6,5 бала, що свідчить про достатньо виражену, але не домінуючу готовність до спільного пошуку рішення. Такий результат можна пояснити тим, що співпраця є психологічно складнішою стратегією, ніж компроміс. Вона потребує не лише бажання домовитися, а й здатності слухати іншу сторону, контролювати власні емоції, формулювати позицію без звинувачень і витримувати триваліше обговорення проблеми.

Показник уникнення становить 6,1 бала, що відповідає середньому рівню. Це свідчить про те, що уникнення не є провідною стратегією для більшості вибірки, але досить часто використовується як ситуативний спосіб реагування. Частина студентів може обирати уникнення тоді, коли не впевнена у власній позиції, не хоче погіршувати стосунки або не має достатньо навичок для відкритого обговорення складної ситуації.

Середній показник пристосування становить 5,5 бала. Це свідчить про помірну вираженість тенденції до поступливості. Частина досліджуваних може обирати пристосування для збереження добрих стосунків або уникнення відкритого протистояння. Водночас надмірне використання цієї стратегії може бути пов'язане з недостатньою асертивністю та труднощами у відстоюванні власних потреб.

Найнижчий середній показник отримано за стратегією суперництва – 4,9 бала. Це свідчить про те, що у вибірці менш поширеною є тенденція до

жорсткого відстоювання власної позиції та домінування у конфлікті. Такий результат можна оцінити як відносно позитивний, оскільки він вказує на невисоку схильність більшості досліджуваних до відкритої конфронтації. Разом із тим окремі прояви суперництва можуть бути доречними в ситуаціях, де необхідно захистити власні межі або принципову позицію.

Для узагальнення результатів стратегії поведінки було поділено на дві групи: переважно конструктивні та переважно менш конструктивні. До першої групи віднесено співпрацю і компроміс, оскільки вони передбачають діалог, взаємні поступки та орієнтацію на розв'язання проблеми. До другої групи віднесено уникнення, пристосування і суперництво.

Таблиця 2.9

Узагальнений розподіл досліджуваних за спрямованістю стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях

Спрямованість стратегій поведінки	Стратегії, що входять до групи	Кількість досліджуваних	Відсотковий показник
Переважно конструктивні стратегії	Співпраця, компроміс	27 осіб	54%
Переважно менш конструктивні стратегії	Уникнення, пристосування, суперництво	23 особи	46%
Усього	-	50 осіб	100%

Джерело: сформовано автором за результатами проведеного дослідження.

За результатами узагальненого розподілу видно, що переважно конструктивні стратегії поведінки характерні для 54% досліджуваних. Це означає, що більшість студентів усе ж орієнтована на домовленість, пошук рішення та збереження взаємодії. Водночас 46% досліджуваних демонструють переважання менш конструктивних стратегій. Такий показник є досить значущим і вказує на потребу в розвитку навичок емоційної саморегуляції, асертивного спілкування, активного слухання та конструктивного розв'язання конфліктів.

Якісний аналіз отриманих результатів дозволяє виокремити кілька тенденцій. По-перше, найчастіше студенти обирають компроміс, що свідчить про прагнення уникати різкого загострення конфлікту та знаходити прийнятне

для сторін рішення. По-друге, співпраця також є достатньо представленою, але поступається компромісу, що може свідчити про недостатню сформованість навичок глибокого обговорення суперечностей. По-третє, помітна частка уникнення вказує на те, що частина досліджуваних може мати труднощі з відкритим висловленням власної позиції у напружених ситуаціях.

Отримані результати доцільно розглядати в контексті сучасних українських підходів до аналізу конфліктної поведінки особистості. А. М. Гірник зазначає, що конфлікт не варто розуміти лише як негативне явище, оскільки за умови конструктивного управління він може виконувати діагностичну, розвивальну та регулятивну функції у міжособистісній взаємодії [2, С. 25-26]. У цьому контексті переважання у досліджуваних стратегій компромісу та співпраці можна оцінити як позитивну тенденцію, адже ці стратегії передбачають готовність не лише знизити напруження, а й знайти прийнятний спосіб розв'язання суперечності.

Водночас наявність у 46% досліджуваних менш конструктивних стратегій поведінки – уникнення, пристосування або суперництва – свідчить про неоднорідність конфліктної поведінки студентської молоді. М. І. Пірен підкреслює, що ефективність поведінки у конфлікті залежить не лише від об'єктивного змісту суперечності, а й від психологічної готовності особистості до діалогу, самоконтролю та прийняття відповідальності за власні дії [16, С. 12]. Саме тому схильність частини студентів до уникнення або пристосування може свідчити не про відсутність конфліктів, а про недостатню сформованість навичок відкритого й асертивного обговорення проблем.

З позиції соціально-психологічного підходу Л. Е. Орбан-Лембрик, поведінка особистості у складних ситуаціях значною мірою залежить від особливостей її соціальної взаємодії, комунікативного досвіду, самооцінки та здатності враховувати позицію іншої людини [15, С. 19-22]. Це положення є важливим для інтерпретації результатів дослідження, оскільки стратегії співпраці та компромісу потребують не лише формального бажання

домовитися, а й достатнього рівня комунікативної зрілості, емоційної саморегуляції та готовності визнавати інтереси іншої сторони.

Таким чином, результати діагностики за методикою Thomas–Kilman Conflict Mode Instrument / ТКІ К. Томаса та Р. Кілмана узгоджуються з положеннями українських дослідників конфлікту про те, що конструктивна поведінка у конфліктній ситуації залежить від рівня психологічної зрілості, комунікативної компетентності та здатності особистості до саморегуляції. Переважання компромісу та співпраці у частини студентів свідчить про наявність потенціалу до конструктивного розв'язання суперечностей, тоді як значна частка менш конструктивних стратегій обґрунтовує необхідність подальшої психологічної роботи з розвитку емоційного інтелекту та навичок конструктивної взаємодії.

Отримані результати узгоджуються з даними попереднього підрозділу, у якому було встановлено, що у вибірці переважає середній рівень емоційного інтелекту, а найменш сформованими компонентами є управління та регуляція емоцій. Саме цим можна пояснити те, що співпраця не стала найпоширенішою стратегією, хоча й має досить високий показник. Для співпраці потрібні розвинені навички саморегуляції, емпатії, активного слухання та конструктивного вираження власної позиції. Якщо ці навички сформовані недостатньо, студенти частіше обирають простіший варіант – компроміс або ситуативно переходять до уникнення.

Таким чином, діагностика домінуючих стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях показала, що серед досліджуваних найбільш поширеними є компроміс і співпраця. Разом вони становлять 54% вибірки, що свідчить про переважання відносно конструктивної спрямованості конфліктної поведінки. Водночас 46% досліджуваних демонструють схильність до уникнення, пристосування або суперництва, що підтверджує необхідність подальшої психологічної роботи з розвитку емоційного інтелекту, саморегуляції, асертивності та навичок конструктивного діалогу. Отримані результати створюють підґрунтя для подальшого статистичного

аналізу взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та вибором стратегій поведінки у конфлікті.

2.5. Статистичний аналіз взаємозв'язку між емоційним інтелектом та стратегіями поведінки у конфлікті

Завершальним етапом емпіричного дослідження було проведення статистичного аналізу взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та стратегіями поведінки здобувачів вищої освіти у конфліктних ситуаціях. Необхідність такого аналізу зумовлена метою кваліфікаційної роботи, яка полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному визначенні емоційного інтелекту як чинника вибору стратегій поведінки особистості у конфлікті.

У попередніх підрозділах було встановлено, що за методиками Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів і Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло у досліджуваних вибірці переважає середній рівень емоційного інтелекту. Узагальнений розподіл показав, що високий рівень емоційного інтелекту мають 23% досліджуваних, середній – 58%, низький – 19%. Також було виявлено, що найбільш розвиненими компонентами емоційного інтелекту є усвідомлення власних емоцій і сприймання емоцій, а найменш сформованими – управління та регуляція емоцій.

За результатами Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана встановлено, що серед стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях найчастіше переважають компроміс – 30% та співпраця – 24%. Менш конструктивні стратегії були представлені таким чином: уникнення – 20%, пристосування – 14%, суперництво – 12%. Узагальнено конструктивні стратегії, тобто співпраця і компроміс, виявлено у 54% досліджуваних, тоді як менш конструктивні стратегії – у 46% досліджуваних.

Для перевірки гіпотези дослідження було застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена. Вибір цього методу статистичної обробки є доцільним, оскільки результати психодіагностичних методик мають ранговий характер, а також не всі показники можуть відповідати вимогам нормального розподілу. Кореляційний аналіз Спірмена дозволяє визначити напрям і силу зв'язку між показниками емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфлікті.

У процесі аналізу було використано такі критерії інтерпретації сили кореляційного зв'язку: від 0,00 до 0,19 – дуже слабкий зв'язок; від 0,20 до 0,39 – слабкий зв'язок; від 0,40 до 0,59 – помірний зв'язок; від 0,60 до 0,79 – сильний зв'язок; від 0,80 до 1,00 – дуже сильний зв'язок. Додатне значення коефіцієнта вказує на прямий зв'язок, а від'ємне – на обернений зв'язок між показниками.

На першому етапі було проаналізовано зв'язок між узагальненим рівнем емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях. Узагальнений показник емоційного інтелекту визначався на основі результатів SREIT і WLEIS. Результати подано в Табл. 2.10.

Таблиця 2.10

Кореляційний зв'язок між узагальненим рівнем емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфлікті

Стратегія поведінки у конфлікті	Коефіцієнт кореляції Спірмена rs	Напрямок зв'язку	Сила зв'язку	Рівень значущості
Співпраця	0,56	Прямий	Помірний, ближче до сильного	$p \leq 0,01$
Компроміс	0,42	Прямий	Помірний	$p \leq 0,01$
Уникнення	-0,39	Обернений	Слабкий, ближче до помірного	$p \leq 0,01$
Пристосування	-0,30	Обернений	Слабкий	$p \leq 0,05$
Суперництво	-0,44	Обернений	Помірний	$p \leq 0,01$

Джерело: сформовано автором за результатами проведеного дослідження.

Як видно з Табл. 2.10, між узагальненим рівнем емоційного інтелекту та стратегією співпраці виявлено прямий статистично значущий зв'язок: $rs = 0,56$ при $p \leq 0,01$. Це свідчить про те, що зі зростанням рівня емоційного інтелекту

підвищується схильність досліджуваних до співпраці у конфліктних ситуаціях. Такий результат є психологічно закономірним, оскільки співпраця потребує вміння розуміти власні емоції, контролювати емоційне напруження, враховувати позицію іншої сторони та спільно шукати рішення проблеми.

Прямий помірний зв'язок також виявлено між емоційним інтелектом і стратегією компромісу: $r_s = 0,42$ при $p \leq 0,01$. Це означає, що досліджувані з вищим рівнем емоційного інтелекту частіше схильні до взаємних поступок, пошуку проміжного рішення та зниження емоційної напруги у конфлікті. Компроміс є менш складною стратегією, ніж співпраця, однак він також потребує здатності до самоконтролю, гнучкості та врахування інтересів іншої сторони.

Між емоційним інтелектом і стратегією уникнення встановлено обернений зв'язок: $r_s = -0,39$ при $p \leq 0,01$. Це свідчить про те, що зі зростанням рівня емоційного інтелекту знижується схильність досліджуваних уникати конфліктних ситуацій. Такий результат можна пояснити тим, що емоційно більш компетентні студенти мають більше внутрішніх ресурсів для відкритого обговорення проблеми, краще усвідомлюють власні переживання і менше потребують дистанціювання від складної ситуації як способу психологічного захисту.

Обернений зв'язок між емоційним інтелектом і пристосуванням становить $r_s = -0,30$ при $p \leq 0,05$. Цей зв'язок є слабким, але статистично значущим. Він свідчить про те, що зі зростанням рівня емоційного інтелекту дещо зменшується схильність досліджуваних поступатися власними інтересами лише для уникнення напруження або збереження стосунків. Це може бути пов'язано з тим, що емоційно компетентніша особистість краще усвідомлює власні потреби, межі та має більше можливостей для асертивного висловлення позиції.

Між емоційним інтелектом і суперництвом виявлено обернений помірний зв'язок: $r_s = -0,44$ при $p \leq 0,01$. Це означає, що вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний із меншою схильністю до жорсткого

відстоювання власної позиції, домінування та прагнення перемогти у конфлікті за рахунок іншої сторони. Такий результат підтверджує положення про те, що розвинений емоційний інтелект сприяє емоційній саморегуляції, емпатії та більш гнучким способам реагування у напруженій взаємодії.

На другому етапі було проаналізовано зв'язки між окремими компонентами емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфлікті. Для цього було використано показники SREIT і WLEIS, які дають змогу деталізувати структуру емоційного інтелекту. Результати кореляційного аналізу подано в Табл. 2.11.

Таблиця 2.11

Кореляційний зв'язок між компонентами емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфлікті

Компоненти емоційного інтелекту	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування	Суперництво
Сприймання та розуміння емоцій за SREIT	0,45**	0,36*	-0,28*	-0,19	-0,33*
Використання емоцій за SREIT	0,41**	0,39*	-0,25	-0,18	-0,31*
Управління емоціями за SREIT	0,53**	0,40**	-0,43**	-0,29*	-0,48**
Оцінювання власних емоцій за WLEIS	0,38*	0,34*	-0,31*	-0,24	-0,36*
Оцінювання емоцій інших людей за WLEIS	0,49**	0,41**	-0,27	-0,20	-0,39**
Використання емоцій за WLEIS	0,40**	0,37*	-0,24	-0,18	-0,30*
Регуляція емоцій за WLEIS	0,55**	0,43**	-0,45**	-0,32*	-0,50**

Примітка: * — $p \leq 0,05$; ** — $p \leq 0,01$.

Джерело: сформовано автором за результатами проведеного дослідження.

Дані Табл. 2.11 свідчать, що найтісніші зв'язки зі стратегією співпраці мають регуляція емоцій за WLEIS, управління емоціями за SREIT та оцінювання емоцій інших людей за WLEIS. Зокрема, між регуляцією емоцій і співпрацею встановлено прямий зв'язок $r_s = 0,55$ при $p \leq 0,01$, а між управлінням емоціями і співпрацею — $r_s = 0,53$ при $p \leq 0,01$. Це означає, що

здатність контролювати емоційне напруження є одним із ключових чинників конструктивної поведінки у конфлікті.

Важливим є також прямий зв'язок між оцінюванням емоцій інших людей та співпрацею: $r_s = 0,49$ при $p \leq 0,01$. Це свідчить про те, що досліджувані, які краще розуміють емоційний стан іншої людини, частіше здатні до відкритого діалогу й пошуку спільного рішення. Такий результат підтверджує значення емпатійного компонента емоційного інтелекту для конструктивного розв'язання конфлікту.

Стратегія компромісу також має прямі зв'язки з більшістю компонентів емоційного інтелекту. Найбільш виражені зв'язки виявлено з регуляцією емоцій за WLEIS: $r_s = 0,43$ при $p \leq 0,01$, оцінюванням емоцій інших людей: $r_s = 0,41$ при $p \leq 0,01$ та управлінням емоціями за SREIT: $r_s = 0,40$ при $p \leq 0,01$. Це означає, що готовність до взаємних поступок і пошуку проміжного рішення також залежить від здатності знижувати емоційне напруження та враховувати позицію іншої сторони.

Стратегія уникнення має обернені зв'язки насамперед із показниками регуляції та управління емоціями. Найбільш виражений зв'язок зафіксовано з регуляцією емоцій за WLEIS: $r_s = -0,45$ при $p \leq 0,01$, а також з управлінням емоціями за SREIT: $r_s = -0,43$ при $p \leq 0,01$. Це свідчить про те, що досліджувані, яким складніше регулювати власні емоції, частіше схильні уникати відкритого конфлікту. У такому випадку уникнення може виконувати захисну функцію, допомагаючи тимчасово знизити напруження, однак не сприяє повному розв'язанню проблеми.

Стратегія пристосування має слабші зв'язки з компонентами емоційного інтелекту. Статистично значущі обернені зв'язки виявлено з регуляцією емоцій за WLEIS: $r_s = -0,32$ при $p \leq 0,05$ та управлінням емоціями за SREIT: $r_s = -0,29$ при $p \leq 0,05$. Це може свідчити про те, що недостатня здатність до саморегуляції іноді пов'язана не лише з імпульсивною реакцією, а й із пасивним уникненням напруження шляхом поступок. Іншими словами,

частина студентів може пристосовуватися не через справжню згоду, а через небажання переживати конфліктне напруження.

Найбільш виражені обернені зв'язки було виявлено між компонентами емоційної саморегуляції та стратегією суперництва. Зокрема, регуляція емоцій за WLEIS має зв'язок із суперництвом на рівні $r_s = -0,50$ при $p \leq 0,01$, а управління емоціями за SREIT – $r_s = -0,48$ при $p \leq 0,01$. Це означає, що нижча здатність до регуляції емоцій пов'язана з більшою схильністю до жорсткого відстоювання власної позиції, категоричності або домінування. Такий результат є важливим для практичної частини роботи, оскільки саме розвиток емоційної саморегуляції має бути одним із центральних напрямів психологічної програми.

Для додаткової перевірки виявлених тенденцій було зіставлено рівні емоційного інтелекту з переважанням конструктивних і менш конструктивних стратегій поведінки у конфлікті. Результати подано в Табл. 2.12.

Таблиця 2.12

Співвідношення рівнів емоційного інтелекту та спрямованості стратегій поведінки у конфлікті

Рівень емоційного інтелекту	Кількість досліджуваних	Переважно конструктивні стратегії	Переважно менш конструктивні стратегії
Високий рівень	12 осіб	10 осіб / 83,3%	2 особи / 16,7%
Середній рівень	29 осіб	15 осіб / 51,7%	14 осіб / 48,3%
Низький рівень	9 осіб	2 особи / 22,2%	7 осіб / 77,8%
Усього	50 осіб	27 осіб / 54%	23 особи / 46%

Джерело: сформовано автором за результатами проведеного дослідження.

Дані Табл. 2.12 додатково підтверджують зв'язок між емоційним інтелектом та спрямованістю конфліктної поведінки. Серед досліджуваних із високим рівнем емоційного інтелекту 83,3% демонструють переважно конструктивні стратегії поведінки, тобто співпрацю або компроміс. Серед досліджуваних із середнім рівнем емоційного інтелекту конструктивні стратегії виявлено у 51,7%, а менш конструктивні – у 48,3%. Натомість серед досліджуваних із низьким рівнем емоційного інтелекту лише 22,2% демонструють конструктивні стратегії, тоді як 77,8% частіше обирають уникнення, пристосування або суперництво.

Отримані результати свідчать про те, що рівень емоційного інтелекту справді пов'язаний із вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Високий рівень емоційного інтелекту створює психологічні передумови для більш зрілої конфліктної поведінки, оскільки забезпечує здатність до саморегуляції, емпатійного розуміння, усвідомлення власних емоцій і врахування позиції іншої сторони. Низький рівень емоційного інтелекту, навпаки, може ускладнювати конструктивне реагування, оскільки людина гірше регулює напруження, менш ефективно усвідомлює власні емоційні реакції та частіше використовує захисні або імпульсивні способи поведінки.

З психологічної точки зору найбільш значущим результатом є зв'язок емоційного інтелекту зі співпрацею. Співпраця є складною стратегією поведінки, яка потребує не лише бажання домовитися, а й здатності вислухати іншу сторону, усвідомити власні емоції, знизити напруження, відмовитися від звинувачень і перейти до пошуку спільного рішення. Саме тому вона найбільшою мірою пов'язана з регуляцією емоцій, управлінням емоціями та здатністю оцінювати емоції інших людей.

Водночас обернений зв'язок емоційного інтелекту із суперництвом, уникненням і пристосуванням також має важливе практичне значення. Він показує, що недостатній розвиток емоційної саморегуляції може проявлятися по-різному: у частини досліджуваних – через уникнення відкритої взаємодії, в інших – через пасивне пристосування, а в окремих випадках – через жорстке суперництво. Отже, менш конструктивні стратегії можуть мати різні поведінкові форми, але їх спільною основою часто є недостатня здатність до усвідомлення й регуляції власних емоцій у напруженій ситуації.

Проведений статистичний аналіз дозволив перевірити гіпотезу дослідження. Гіпотеза про те, що рівень розвитку емоційного інтелекту пов'язаний із вибором стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях, загалом підтвердилася. Встановлено, що вищий рівень емоційного інтелекту прямо пов'язаний зі стратегіями співпраці та компромісу й обернено пов'язаний зі стратегіями уникнення, пристосування та суперництва.

Отже, результати статистичного аналізу свідчать, що емоційний інтелект може розглядатися як важливий психологічний чинник конструктивної поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Особливу роль відіграють такі його компоненти, як регуляція емоцій, управління емоціями та здатність оцінювати емоції інших людей. Саме ці показники найбільш тісно пов'язані зі співпрацею та компромісом. Отримані результати є підґрунтям для розроблення практичних рекомендацій і програми розвитку емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти.

Висновки до розділу 2

У другому розділі кваліфікаційної роботи було організовано та проведено емпіричне дослідження взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти та стратегіями їхньої поведінки у конфліктних ситуаціях. Дослідження проводилося на базі Академії праці, соціальних відносин і туризму серед 50 студентів 1-3 курсів віком від 17 до 23 років. Опитування здійснювалося онлайн із дотриманням принципів добровільності, анонімності та конфіденційності.

Для реалізації мети емпіричного дослідження було використано три психодіагностичні методики: Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів, Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло, а також Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана. Обраний інструментарій дав змогу дослідити як загальний рівень і структурні компоненти емоційного інтелекту, так і домінуючі стратегії поведінки особистості у конфлікті.

За результатами методики SREIT було встановлено, що середній рівень емоційного інтелекту мають 60% досліджуваних, високий – 22%, низький – 18%. Найвищим виявився показник сприймання та розуміння емоцій – 39,4 бала, нижчим – використання емоцій – 37,1 бала, а найменш сформованим – управління емоціями – 34,6 бала. Отже, студенти загалом здатні

усвідомлювати емоції, однак мають певні труднощі з їх регуляцією у напружених ситуаціях.

За методикою WLEIS також виявлено переважання середнього рівня емоційного інтелекту: 56% досліджуваних мають середній рівень, 24% - високий, 20% - низький. Найвищим був показник оцінювання власних емоцій – 21,3 бала, далі – оцінювання емоцій інших людей – 20,7 бала, використання емоцій – 19,4 бала, а найнижчим – регуляція емоцій – 17,6 бала. Узагальнення результатів двох методик показало, що високий рівень емоційного інтелекту мають 23% студентів, середній – 58%, низький – 19%.

Діагностика стратегій поведінки у конфлікті за методикою ТКІ показала, що найчастіше досліджувані обирають компроміс – 30% та співпрацю – 24%. Уникнення було виявлено у 20% студентів, пристосування – у 14%, суперництво – у 12%. Отже, 54% досліджуваних демонструють переважно конструктивні стратегії поведінки у конфлікті, тоді як 46% мають схильність до менш конструктивних стратегій – уникнення, пристосування або суперництва.

Для перевірки гіпотези було проведено кореляційний аналіз за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена. Встановлено прямий статистично значущий зв'язок між узагальненим рівнем емоційного інтелекту та співпрацею: $r_s = 0,56$ при $p \leq 0,01$, а також компромісом: $r_s = 0,42$ при $p \leq 0,01$. Це свідчить про те, що зі зростанням рівня емоційного інтелекту підвищується схильність студентів до конструктивного розв'язання конфліктів.

Водночас було виявлено обернені зв'язки між емоційним інтелектом і менш конструктивними стратегіями: уникненням – $r_s = -0,39$ при $p \leq 0,01$, пристосуванням – $r_s = -0,30$ при $p \leq 0,05$, суперництвом – $r_s = -0,44$ при $p \leq 0,01$. Це означає, що нижчий рівень емоційного інтелекту частіше пов'язаний із тенденцією уникати конфлікту, пасивно поступатися або жорстко відстоювати власну позицію.

Найбільш значущими для конструктивної поведінки у конфлікті виявилися такі компоненти емоційного інтелекту, як регуляція емоцій,

управління емоціями та здатність оцінювати емоції інших людей. Саме вони мають найтісніші прямі зв'язки зі співпрацею та компромісом. Це підтверджує, що конструктивна поведінка у конфлікті залежить не лише від бажання домовитися, а й від здатності особистості усвідомлювати емоційний стан, знижувати напруження та враховувати позицію іншої сторони.

Отже, гіпотеза дослідження загалом підтвердилася. Було встановлено, що рівень розвитку емоційного інтелекту пов'язаний із вибором стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях: студенти з вищим рівнем емоційного інтелекту частіше обирають співпрацю та компроміс, тоді як досліджувані з нижчим рівнем емоційного інтелекту частіше демонструють уникнення, пристосування або суперництво. Отримані результати стали підґрунтям для розроблення практичних рекомендацій і програми розвитку емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК УМОВИ ФОРМУВАННЯ КОНСТРУКТИВНИХ СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

3.1. Психологічні умови та практичні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту особистості

Результати емпіричного дослідження підтвердили, що емоційний інтелект є важливим психологічним чинником вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. За узагальненими результатами методик Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів і Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло було встановлено, що високий рівень емоційного інтелекту мають 23% досліджуваних, середній – 58%, низький – 19%. Отже, у вибірці переважає середній рівень розвитку емоційного інтелекту, що свідчить про наявність у студентів базових навичок розуміння власних емоцій та емоцій інших людей, але водночас про потребу в подальшому розвитку емоційної саморегуляції.

Водночас, як зазначають М. Зайднер, Дж. Метьюз і Р. Робертс, емоційний інтелект не слід розглядати як універсальний пояснювальний чинник усіх форм ефективної поведінки; його роль потребує конкретизації залежно від ситуації, способу вимірювання та соціального контексту [48, С. 371–399].

Особливо важливим є те, що за обома методиками найменш сформованими виявилися компоненти, пов'язані з управлінням і регуляцією емоцій. За SREIT найнижчим був показник управління емоціями, а за WLEIS – показник регуляції емоцій. Саме ці компоненти мають безпосереднє значення для поведінки особистості у конфліктних ситуаціях, оскільки недостатня здатність контролювати емоційне напруження може сприяти уникненню, імпульсивному суперництву або пасивному пристосуванню. Узагальнені результати діагностики емоційного інтелекту подано в додатку Б.

Результати методики Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана показали, що 54% досліджуваних обирають переважно

конструктивні стратегії поведінки у конфлікті – співпрацю та компроміс. Водночас 46% студентів демонструють схильність до менш конструктивних стратегій – уникнення, пристосування або суперництва. Це свідчить про потребу в цілеспрямованій психологічній роботі, спрямованій на розвиток емоційного інтелекту, асертивності, активного слухання та навичок конструктивного діалогу. Результати діагностики стратегій поведінки у конфлікті подано в додатку В, а результати кореляційного аналізу – у додатку Г.

Першою психологічною умовою розвитку емоційного інтелекту є формування емоційної обізнаності. Студент має навчитися розпізнавати власні емоційні стани, називати їх, визначати причини виникнення та усвідомлювати їхній вплив на поведінку. У конфліктній ситуації це допомагає відокремити саму проблему від емоційної реакції на неї. Для розвитку цієї навички доцільно використовувати емоційний щоденник, самоаналіз конфліктних ситуацій, вправи на визначення емоцій і коротку рефлексію після складних комунікативних епізодів.

Другою умовою є розвиток емоційної саморегуляції. Оскільки саме управління та регуляція емоцій виявилися найменш сформованими у досліджуваних, цей напрям є пріоритетним. Емоційна саморегуляція передбачає здатність знизити напруження, не відповідати імпульсивно, зробити паузу перед реакцією та обрати більш конструктивний спосіб поведінки. Доцільними є дихальні вправи, техніка «пауза перед відповіддю», усвідомлення тілесних проявів емоцій, а також аналіз альтернативних варіантів реагування у конфлікті.

Третьою умовою є розвиток емпатії та здатності враховувати позицію іншої людини. Конструктивна поведінка у конфлікті неможлива без розуміння того, що інша сторона також має власні емоції, потреби та мотиви. Емпатія не означає обов'язкової згоди з позицією іншого, однак допомагає знизити категоричність і перейти від протистояння до діалогу. Для розвитку емпатії

доцільно використовувати рольові ігри, вправи «погляд з іншого боку», активне слухання, перефразування та уточнення позиції співрозмовника.

Четвертою умовою є формування асертивної поведінки. Асертивність дозволяє особистості відкрито висловлювати власні думки, почуття і потреби без агресії та без пасивної поступливості. У контексті конфлікту це особливо важливо, оскільки асертивність є альтернативою як суперництву, так і пристосуванню. Доцільними є вправи на використання «Я-повідомлень», конструктивне висловлення незгоди, аргументацію власної позиції та коректну відмову.

П'ятою умовою є створення психологічно безпечного освітнього середовища. Розвиток емоційного інтелекту студентів буде ефективнішим, якщо в академічній групі підтримуються повага, довіра, відкритість і культура ненасильницької комунікації. Викладачі, куратори та практичні психологи можуть сприяти цьому через підтримку доброзичливої взаємодії, недопущення приниження, створення умов для обговорення складних ситуацій і формування правил конструктивного спілкування в групі.

На основі результатів дослідження можна сформулювати такі практичні рекомендації для здобувачів вищої освіти: регулярно аналізувати власні емоційні реакції; перед відповіддю у конфлікті робити коротку паузу; використовувати «Я-повідомлення» замість звинувачень; намагатися з'ясувати позицію іншої сторони; розвивати навички активного слухання; не уникати конфліктів повністю, а вчитися обговорювати проблему у безпечній формі; розглядати співпрацю і компроміс як пріоритетні стратегії поведінки у більшості міжособистісних ситуацій.

Для викладачів і кураторів академічних груп доцільно створювати умови для відкритого й коректного обговорення проблем, підтримувати культуру ненасильницької комунікації, залучати студентів до групових форм роботи, звертати увагу на прояви уникнення, надмірної поступливості або конфронтаційності, а також використовувати елементи психологічної

просвіти щодо емоційного інтелекту та конструктивного розв'язання конфліктів.

Для практичного психолога закладу вищої освіти доцільним є проведення групових занять, спрямованих на розвиток емоційної обізнаності, саморегуляції, емпатії, асертивності та навичок співпраці. Програму такої роботи подано в підрозділі 3.2 та додатку Д. Її використання може сприяти підвищенню емоційної компетентності студентів і зменшенню схильності до уникнення, пасивного пристосування або деструктивного суперництва.

Таким чином, розвиток емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти має здійснюватися через поєднання індивідуальної рефлексії, тренування емоційної саморегуляції, розвитку емпатії, формування асертивності та підтримки психологічно безпечного освітнього середовища. Саме ці умови є найбільш важливими для формування конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

3.2. Програма розвитку емоційного інтелекту та конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях

На основі результатів теоретичного аналізу та емпіричного дослідження було розроблено програму розвитку емоційного інтелекту та конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях для здобувачів вищої освіти. Доцільність такої програми зумовлена отриманими результатами: за узагальненими даними методик Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів і Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло високий рівень емоційного інтелекту мають 23% досліджуваних, середній – 58%, низький – 19%. Отже, більшість студентів мають базово сформовані навички розуміння емоцій, однак потребують подальшого розвитку емоційної саморегуляції.

Особливо важливим для побудови програми є те, що за обома методиками найнижчими виявилися показники, пов'язані з управлінням і регуляцією емоцій. За SREIT найменш сформованим компонентом було

управління емоціями, а за WLEIS – регуляція емоцій. Водночас результати Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана показали, що 46% досліджуваних схильні до менш конструктивних стратегій поведінки у конфлікті: уникнення, пристосування або суперництва. Саме тому основний акцент у програмі зроблено на розвитку емоційної саморегуляції, емпатії, асертивності, активного слухання та навичок співпраці. Узагальнені результати дослідження подано в додатках Б, В і Г.

Метою програми є розвиток емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти та формування конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Основними завданнями програми є: розвиток емоційної обізнаності; формування навичок управління та регуляції емоцій; розвиток здатності розуміти емоції інших людей; формування асертивної поведінки; розвиток активного слухання; закріплення навичок співпраці та компромісу як найбільш конструктивних стратегій поведінки у конфлікті.

Цільовою групою програми є здобувачі вищої освіти 1-3 курсів віком 17-23 роки. Програма може використовуватися практичним психологом закладу вищої освіти, куратором академічної групи або викладачем у межах психологічної просвіти, тренінгової чи виховної роботи. Оптимальна кількість учасників групи – 10-15 осіб.

Програма розрахована на 6 занять тривалістю 60-80 хвилин кожне. Заняття доцільно проводити один раз на тиждень у груповому форматі. Основними методами роботи є мінілекція, групова дискусія, рольові ігри, аналіз конфліктних ситуацій, вправи на саморефлексію, робота в парах, техніки емоційної саморегуляції, вправи на активне слухання та формулювання «Я-повідомлень». Орієнтовний зміст програми подано в додатку Д.

Таблиця 3.1

Програма розвитку емоційного інтелекту та конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях

№ заняття	Тема заняття	Мета заняття	Основні форми та методи роботи	Очікуваний результат
1	Емоційний інтелект і його роль у конфліктній взаємодії	Сформувати розуміння значення емоційного інтелекту в конфлікті	Мінілекція, групове обговорення, вправа «Емоції у конфлікті»	Учасники розуміють, як емоції впливають на поведінку у конфлікті
2	Усвідомлення власних емоцій	Розвинути здатність розпізнавати власні емоційні стани	Вправа «Емоційний щоденник», самоаналіз ситуацій, робота з картками емоцій	Учасники краще розпізнають власні емоції та їх причини
3	Управління та регуляція емоцій	Сформувати навички зниження емоційного напруження	Дихальні техніки, вправа «Пауза перед реакцією», аналіз альтернативних реакцій	Учасники засвоюють прості способи саморегуляції
4	Емпатія та розуміння позиції іншої сторони	Розвинути здатність враховувати емоції й потреби іншої людини	Рольові ігри, вправа «Погляд з іншого боку», активне слухання	Учасники вчаться бачити конфлікт з різних позицій
5	Асертивне спілкування у конфлікті	Навчити відкрито висловлювати позицію без агресії та пасивності	«Я-повідомлення», моделювання діалогу, робота в парах	Учасники формують навички коректного висловлення незгоди
6	Співпраця і компроміс як конструктивні стратегії	Закріпити навички конструктивного розв'язання конфліктів	Аналіз кейсів, рольові ситуації, групова рефлексія	Учасники вчаться обирати співпрацю або компроміс у конфлікті

Джерело: сформовано автором.

Перше заняття має вступний характер. Його завданням є пояснення студентам, що емоційний інтелект не означає відсутність негативних емоцій, а передбачає здатність усвідомлювати, розуміти й регулювати їх. Учасники обговорюють типові ситуації студентського життя, у яких емоції впливають на спілкування, навчання, групову роботу та виникнення конфліктів.

Друге заняття спрямоване на розвиток емоційної обізнаності. Студенти вчаться помічати власні емоційні стани, називати їх і визначати причини їх виникнення. Доцільною є вправа «Емоційний щоденник», під час якої

учасники аналізують ситуацію, емоцію, її причину та власну реакцію. Це допомагає формувати навичку самоспостереження, яка є основою подальшої саморегуляції.

Третє заняття присвячене управлінню та регуляції емоцій. Саме цей напрям є центральним у програмі, оскільки результати SREIT і WLEIS показали недостатню сформованість відповідних компонентів у частини досліджуваних. Учасники опановують прості техніки зниження напруження: дихальні вправи, коротку паузу перед відповіддю, усвідомлення тілесних проявів емоцій та вибір альтернативної реакції замість імпульсивної.

Четверте заняття спрямоване на розвиток емпатії. Учасники аналізують конфліктні ситуації з позиції різних сторін, вчаться помічати не лише власні переживання, а й емоції, потреби та мотиви іншої людини. Такий підхід сприяє переходу від позиції протистояння до позиції діалогу.

П'яте заняття присвячене асертивному спілкуванню. Студенти вчаться висловлювати власну думку відкрито, але без агресії, тиску або пасивної поступливості. Основним інструментом є «Я-повідомлення», яке дозволяє говорити про власні почуття й потреби без звинувачення іншої сторони. Наприклад: «Я відчуваю напруження, коли мою думку не враховують, і хочу, щоб ми обговорили це разом».

Шосте заняття має узагальнювальний характер. Його метою є закріплення навичок співпраці та компромісу як конструктивних стратегій поведінки у конфлікті. Учасники аналізують кейси, моделюють конфліктні ситуації та визначають, яка стратегія є найбільш ефективною в конкретному випадку. Наприкінці заняття проводиться групова рефлексія щодо отриманого досвіду.

Очікуваними результатами реалізації програми є підвищення рівня емоційної обізнаності студентів, розвиток навичок управління та регуляції емоцій, посилення емпатії, формування асертивної поведінки, розвиток активного слухання, зниження схильності до уникнення, пасивного

пристосування або деструктивного суперництва, а також підвищення готовності до співпраці та компромісу.

Для оцінювання ефективності програми доцільно провести повторну діагностику за тими самими методиками, які застосовувалися в емпіричному дослідженні: SREIT Н. Шутте та співавторів, WLEIS К. Вонга та К. Ло, TKI К. Томаса та Р. Кілмана. Порівняння результатів до і після участі в програмі дозволить визначити динаміку розвитку емоційного інтелекту та зміну стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Таким чином, запропонована програма безпосередньо спирається на результати емпіричного дослідження. Її зміст відповідає виявленим проблемним зонам, зокрема недостатній сформованості управління та регуляції емоцій, а також наявності у 46% досліджуваних менш конструктивних стратегій поведінки у конфлікті. Реалізація програми може сприяти розвитку емоційної компетентності здобувачів вищої освіти та формуванню більш зрілих способів поведінки у конфліктних ситуаціях.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі кваліфікаційної роботи було визначено психологічні умови та практичні напрями розвитку емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти як важливої умови формування конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Практична частина розділу була побудована з урахуванням результатів емпіричного дослідження, отриманих за методиками Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів, Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло, а також Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана.

Було враховано, що за узагальненими результатами SREIT і WLEIS високий рівень емоційного інтелекту мають 23% досліджуваних, середній – 58%, низький – 19%. Отже, більшість студентів мають базово сформовану здатність розуміти власні емоції та емоційні стани інших людей, однак потребують подальшого розвитку емоційної саморегуляції. Особливо

важливим є те, що найменш сформованими компонентами виявилися управління емоціями за SREIT і регуляція емоцій за WLEIS. Саме ці показники мають безпосереднє значення для поведінки особистості у конфлікті.

На основі результатів ТКІ було встановлено, що 54% досліджуваних демонструють переважно конструктивні стратегії поведінки у конфлікті – співпрацю та компроміс. Водночас 46% студентів мають схильність до менш конструктивних стратегій – уникнення, пристосування або суперництва. Це підтвердило необхідність практичної психологічної роботи, спрямованої на розвиток емоційної обізнаності, саморегуляції, емпатії, асертивності, активного слухання та навичок конструктивного розв’язання конфліктів.

У розділі було визначено основні психологічні умови розвитку емоційного інтелекту особистості. До них належать формування емоційної обізнаності, розвиток управління та регуляції емоцій, посилення емпатійного розуміння, формування асертивної поведінки та створення психологічно безпечного освітнього середовища. Саме ці умови є найбільш значущими для переходу від уникнення, пасивного пристосування або деструктивного суперництва до співпраці й компромісу.

Було сформульовано практичні рекомендації для здобувачів вищої освіти, викладачів, кураторів академічних груп і практичних психологів. Для студентів важливими є рекомендації щодо усвідомлення власних емоцій, використання паузи перед реакцією, застосування «Я-повідомлень», розвитку активного слухання та готовності до відкритого обговорення конфліктної ситуації. Для викладачів і кураторів доцільним є створення атмосфери довіри, підтримка культури ненасильницької комунікації та своєчасне звернення уваги на студентів, які демонструють уникнення, надмірну поступливість або конфронтаційність у взаємодії.

У межах розділу було розроблено програму розвитку емоційного інтелекту та конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях. Програма розрахована на 6 занять і спрямована на розвиток емоційної обізнаності, управління та регуляції емоцій, емпатії, асертивного спілкування, активного

слухання, співпраці та компромісу. Її зміст безпосередньо відповідає результатам емпіричного дослідження, оскільки основний акцент зроблено на розвитку тих компонентів емоційного інтелекту, які виявилися найменш сформованими у досліджуваних.

Для оцінювання ефективності запропонованої програми доцільно використовувати повторну діагностику за тими самими методиками, які були застосовані в емпіричному дослідженні: SREIT Н. Шутте та співавторів, WLEIS К. Вонга та К. Ло, TKI К. Томаса та Р. Кілмана. Це дозволить порівняти результати до і після участі у програмі та визначити можливу позитивну динаміку розвитку емоційного інтелекту й зміну стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Таким чином, у третьому розділі було запропоновано практичне вирішення досліджуваної проблеми. Розвиток емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти розглянуто як важливу умову формування конструктивної поведінки у конфлікті. Реалізація визначених психологічних умов, практичних рекомендацій і програми може сприяти підвищенню емоційної компетентності студентів, зниженню схильності до уникнення, пристосування та суперництва, а також формуванню більш зрілих стратегій співпраці й компромісу.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було здійснено теоретичне й емпіричне дослідження емоційного інтелекту як чинника вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Актуальність обраної теми зумовлена тим, що конфліктна взаємодія є невід'ємною частиною міжособистісних стосунків, а здатність людини усвідомлювати, розуміти й регулювати емоції значною мірою визначає характер її поведінки у складних комунікативних ситуаціях. Особливого значення ця проблема набуває у студентському середовищі, де здобувачі вищої освіти перебувають у процесі особистісного, соціального та професійного становлення.

У процесі виконання роботи було досягнуто поставленої мети – теоретично обґрунтовано та емпірично досліджено взаємозв'язок між рівнем розвитку емоційного інтелекту та стратегіями поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Для цього було проаналізовано наукові підходи до розуміння емоційного інтелекту, розкрито психологічний зміст конфлікту та стратегій поведінки в ньому, проведено емпіричне дослідження, здійснено статистичну обробку отриманих результатів, а також розроблено практичні рекомендації й програму розвитку емоційного інтелекту та конструктивної поведінки у конфлікті.

У першому розділі було встановлено, що емоційний інтелект у сучасній психології розглядається як інтегративна характеристика особистості, що поєднує здатність розпізнавати власні емоції, розуміти емоції інших людей, використовувати емоційну інформацію в мисленні й діяльності, а також регулювати емоційні стани. Теоретичний аналіз праць П. Саловея, Дж. Меєра, Д. Гоулмана, Р. Бар-Она, Е. Носенко, Н. Ковриги, О. Чебикіна та інших науковців дав змогу визначити емоційний інтелект як важливий ресурс саморегуляції, адаптації та конструктивної міжособистісної взаємодії.

Було з'ясовано, що конфліктна ситуація є психологічно складною формою взаємодії, у якій особистість стикається з необхідністю захищати власні інтереси, враховувати позицію іншої сторони, контролювати емоційне

напруження та прогнозувати наслідки власної поведінки. Основними стратегіями поведінки у конфлікті, відповідно до моделі К. Томаса – Р. Кілмана, є суперництво, співпраця, компроміс, уникнення та пристосування. Найбільш конструктивними для міжособистісної взаємодії зазвичай є співпраця і компроміс, оскільки вони передбачають діалог, взаємне врахування інтересів і пошук прийняттого рішення.

Теоретично обґрунтовано, що емоційний інтелект може впливати на вибір стратегії поведінки у конфлікті через кілька психологічних механізмів: усвідомлення власних емоцій, розуміння емоцій іншої людини, здатність до саморегуляції, емпатійне сприйняття ситуації, комунікативну гнучкість та прогнозування наслідків власних дій. Саме тому особистість із вищим рівнем емоційного інтелекту має більше можливостей не реагувати імпульсивно, а обирати більш зрілий і конструктивний спосіб поведінки.

У другому розділі було організовано та проведено емпіричне дослідження на базі Академії праці, соціальних відносин і туризму. До вибірки увійшли 50 здобувачів вищої освіти 1-3 курсів віком від 17 до 23 років. Дослідження проводилося в онлайн-форматі з дотриманням принципів добровільності, анонімності та конфіденційності. Для реалізації мети роботи було використано три психодіагностичні методики: Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів, Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло, а також Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана.

За результатами методики SREIT було встановлено, що середній рівень емоційного інтелекту мають 60% досліджуваних, високий – 22%, низький – 18%. Найвищим у вибірці виявився показник сприймання та розуміння емоцій – 39,4 бала, дещо нижчим був показник використання емоцій – 37,1 бала, а найменш сформованим – управління емоціями – 34,6 бала. Загальний показник емоційного інтелекту за цією методикою становив 111,1 бала, що відповідає середньому рівню.

За методикою WLEIS також було виявлено переважання середнього рівня емоційного інтелекту. Середній рівень мали 56% досліджуваних, високий – 24%, низький – 20%. Найвищим виявився показник оцінювання власних емоцій – 21,3 бала, далі – оцінювання емоцій інших людей – 20,7 бала, використання емоцій – 19,4 бала. Найнижчим був показник регуляції емоцій – 17,6 бала. Загальний показник за WLEIS становив 79,0 бала. Узагальнення результатів двох методик показало, що високий рівень емоційного інтелекту мають 23% студентів, середній – 58%, низький – 19%.

Отримані результати свідчать, що більшість досліджуваних здатні усвідомлювати власні емоції та певною мірою розуміти емоції інших людей, однак мають труднощі з управлінням і регуляцією емоцій у складних або напружених ситуаціях. Саме ці компоненти – управління емоціями за SREIT і регуляція емоцій за WLEIS – виявилися найменш сформованими, що є важливим для подальшого аналізу конфліктної поведінки.

Діагностика стратегій поведінки у конфлікті за методикою ТКІ показала, що найчастіше досліджувані обирають компроміс – 30% та співпрацю – 24%. Уникнення було виявлено у 20% студентів, пристосування – у 14%, суперництво – у 12%. Отже, 54% досліджуваних демонструють переважно конструктивні стратегії поведінки у конфлікті, тоді як 46% мають схильність до менш конструктивних стратегій – уникнення, пристосування або суперництва. Це свідчить про наявність у частини студентів труднощів із відкритим обговоренням суперечностей, емоційною саморегуляцією та асертивним відстоюванням власної позиції.

Для перевірки гіпотези дослідження було застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена. Було встановлено прямий статистично значущий зв'язок між узагальненим рівнем емоційного інтелекту та стратегією співпраці: $r_s = 0,56$ при $p \leq 0,01$. Також виявлено прямий зв'язок між емоційним інтелектом і компромісом: $r_s = 0,42$ при $p \leq 0,01$. Це означає, що зі зростанням рівня емоційного інтелекту підвищується схильність студентів до

конструктивного розв'язання конфліктів через діалог, взаємне врахування інтересів і пошук спільного рішення.

Водночас було виявлено обернені статистично значущі зв'язки між рівнем емоційного інтелекту та менш конструктивними стратегіями поведінки. Зокрема, емоційний інтелект обернено пов'язаний з уникненням: $r_s = -0,39$ при $p \leq 0,01$, пристосуванням: $r_s = -0,30$ при $p \leq 0,05$, а також суперництвом: $r_s = -0,44$ при $p \leq 0,01$. Отже, нижчий рівень емоційного інтелекту частіше поєднується з тенденцією уникати конфлікту, пасивно поступатися або жорстко відстоювати власну позицію без достатнього врахування інтересів іншої сторони.

Детальніший аналіз компонентів емоційного інтелекту показав, що найбільш значущими для конструктивної поведінки у конфлікті є управління емоціями за SREIT, регуляція емоцій за WLEIS та оцінювання емоцій інших людей за WLEIS. Зокрема, управління емоціями за SREIT прямо пов'язане зі співпрацею на рівні $r_s = 0,53$ при $p \leq 0,01$, а регуляція емоцій за WLEIS – на рівні $r_s = 0,55$ при $p \leq 0,01$. Це підтверджує, що здатність контролювати емоційне напруження, усвідомлювати власні реакції та враховувати емоційний стан іншої сторони є важливою передумовою співпраці й компромісу.

Додаткове зіставлення рівнів емоційного інтелекту зі спрямованістю стратегій поведінки у конфлікті підтвердило виявлену закономірність. Серед досліджуваних із високим рівнем емоційного інтелекту 83,3% демонструють переважно конструктивні стратегії поведінки. Серед студентів із середнім рівнем емоційного інтелекту конструктивні стратегії виявлено у 51,7%, а серед досліджуваних із низьким рівнем емоційного інтелекту – лише у 22,2%. Натомість 77,8% досліджуваних із низьким рівнем емоційного інтелекту частіше обирають уникнення, пристосування або суперництво.

Таким чином, робоча гіпотеза дослідження загалом підтвердилася. Було встановлено, що рівень розвитку емоційного інтелекту пов'язаний із вибором стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Вищий рівень

емоційного інтелекту сприяє більшій схильності до співпраці та компромісу, тоді як нижчий рівень емоційного інтелекту пов'язаний із частішим використанням уникнення, пристосування або суперництва.

У третьому розділі було розроблено практичні рекомендації та програму розвитку емоційного інтелекту й конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях. Основними психологічними умовами розвитку емоційного інтелекту визначено формування емоційної обізнаності, розвиток управління та регуляції емоцій, посилення емпатії, формування асертивної поведінки, розвиток активного слухання та створення психологічно безпечного освітнього середовища. Ці напрями безпосередньо відповідають результатам емпіричного дослідження, оскільки найменш сформованими у студентів виявилися саме компоненти, пов'язані з емоційною саморегуляцією.

Запропонована програма розвитку емоційного інтелекту та конструктивної поведінки у конфлікті розрахована на 6 занять і може бути використана практичним психологом закладу вищої освіти, куратором академічної групи або викладачем у межах психологічної просвіти й тренінгової роботи. Програма охоплює такі напрями: усвідомлення власних емоцій, управління та регуляція емоцій, розвиток емпатії, формування асертивного спілкування, активне слухання, співпраця і компроміс як конструктивні стратегії поведінки. Для оцінювання її ефективності доцільно використовувати повторну діагностику за методиками SREIT, WLEIS і TKI.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що вони можуть бути використані у роботі практичних психологів, кураторів академічних груп, викладачів і фахівців психологічної служби закладів вищої освіти. Розроблені рекомендації та програма можуть сприяти підвищенню емоційної компетентності студентів, розвитку навичок саморегуляції, зниженню схильності до уникнення, пасивного пристосування або деструктивного суперництва, а також формуванню більш зрілих стратегій співпраці й компромісу.

Отже, результати кваліфікаційної роботи підтвердили, що емоційний інтелект є важливим психологічним чинником вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Його розвиток сприяє підвищенню здатності особистості усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційний стан іншої людини, регулювати внутрішнє напруження, зберігати конструктивність у взаємодії та обирати більш ефективні способи розв'язання конфліктів. Саме тому розвиток емоційного інтелекту студентської молоді є важливим напрямом психологічної підтримки та профілактики деструктивної конфліктної поведінки.

Перспективи подальших досліджень вбачаються у розширенні вибірки досліджуваних, порівнянні показників емоційного інтелекту та стратегій поведінки у конфлікті залежно від курсу навчання, статі, спеціальності та соціального досвіду студентів, а також в експериментальній перевірці ефективності запропонованої програми розвитку емоційного інтелекту. Доцільним також є подальше вивчення ролі тривожності, самооцінки, емпатії та комунікативної компетентності як додаткових чинників вибору стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бех І. Д. Особистість на шляху до духовних цінностей : монографія. Київ ; Чернівці : Букрек, 2018. 296 с.
2. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
3. Голярдик Н., Кондратюк С., Макарова Т. Психологія конфлікту як детермінанта девіантної поведінки особистості. Psychology Travelogs. 2026. № 2. С. 16–25. DOI: <https://doi.org/10.31891/pt-2026-2-2>.
4. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Каравела, 2010. 304 с.
5. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
6. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Психологія управління конфліктами в організації : на матеріалі діяльності освітніх організацій : монографія. Київ ; Полтава : Наук. світ, 2009. 268 с.
7. Карамушка Л. М. Управління конфліктами в освітніх організаціях. Київ : Шк. світ, 2011. 128 с.
8. Костиця І. В., Юдіна А. Г. Емоційний інтелект для ефективного лідерства. Лідери ХХІ століття. Формування особистості харизматичного лідера на основі гуманітарних технологій : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 27–28 вересня 2018 р. Харків : НТУ «ХП», 2018. С. 99–101.
9. Лабач М. М. Емоційний інтелект як передумова успішного розвитку особистості. Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності. 2016. № 13. С. 214–220.
10. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 416 с.
11. Максименко С. Д. Генеза здійснення особистості : монографія. Київ : Вид-во ТОВ «КММ», 2006. 240 с.

12. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції : монографія. Київ : Вища школа, 2003. 126 с.
13. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект як інтегральна особистісна властивість. Практична психологія та соціальна робота. 2008. № 9. С. 22–27.
14. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу — рефлексивної свідомості. Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Педагогіка і психологія. 2012. Т. 20, вип. 18. С. 116–122.
15. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2 кн. Кн. 1. Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ : Либідь, 2004. 576 с.
16. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2003. 360 с.
17. Пов'якель Н. І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога : монографія. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. 295 с.
18. Тест емоційного інтелекту Шутте (SREIT). Психологічні методики та тести. Автоматичний підрахунок. URL: https://www.eztests.xyz/tests/schutte_sreit/ (дата звернення: 01.06.2026).
19. Тимофієв В. Управління конфліктами в державних установах і організаціях. Актуальні проблеми державного управління. 2004. № 4 (14). С. 205–215.
20. Центр громадського здоров'я МОЗ України. Дізнавайся, піклуйся, звертайся: як подбати про своє ментальне здоров'я. 01.05.2026. URL: <https://phc.org.ua/news/diznavaysya-pikluysya-zvertaysya-yak-podbati-pro-svoe-mentalne-zdorovya> (дата звернення: 11.06.2026).
21. Чебикін О. Емоційна регуляція пізнавальної діяльності: концепція, механізми, умови. Психологія і суспільство. 2017. № 3. С. 86–103. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Psis_2017_3_9.
22. Чебикін О. Я. Емоційний інтелект, його пізнавально-мисленнєві ознаки та функції. Наука і освіта. 2020. № 1. С. 19–28. DOI: <https://doi.org/10.24195/2414-4665-2020-1-3>.

23. Acosta-Prado J. C., Zárate-Torres R. A., Tafur-Mendoza A. A. Psychometric Properties of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale in a Colombian Manager Sample. *Journal of Intelligence*. 2022. Vol. 10, № 2. Article 29. DOI: <https://doi.org/10.3390/jintelligence10020029>.
24. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 2006. Vol. 18, Suppl. P. 13–25.
25. Blake R. R., Mouton J. S. *The Managerial Grid: The Key to Leadership Excellence*. Houston : Gulf Publishing Company, 1964. 340 p.
26. Brackett M. A., Rivers S. E., Salovey P. Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success. *Social and Personality Psychology Compass*. 2011. Vol. 5, № 1. P. 88–103. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x>.
27. Côté S. Emotional Intelligence in Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2014. Vol. 1. P. 459–488. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091233>.
28. *The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations* / ed. by C. K. W. De Dreu, M. J. Gelfand. New York : Lawrence Erlbaum Associates, 2007. 484 p.
29. Deutsch M. *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven : Yale University Press, 1973. 420 p.
30. Goleman D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York : Bantam Books, 1995. 352 p.
31. Jones J. E. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. *Group & Organization Studies*. 1976. Vol. 1, № 2. P. 249–251. DOI: <https://doi.org/10.1177/105960117600100214>.
32. Lopes P. N., Salovey P., Straus R. Emotional Intelligence, Personality, and the Perceived Quality of Social Relationships. *Personality and Individual Differences*. 2003. Vol. 35, № 3. P. 641–658. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00242-8](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00242-8).

33. Mayer J. D., Salovey P. What is emotional intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications / ed. by P. Salovey, D. J. Sluyter. New York : Basic Books, 1997. P. 3–31.
34. Mayer J. D., Roberts R. D., Barsade S. G. Human Abilities: Emotional Intelligence. Annual Review of Psychology. 2008. Vol. 59. P. 507–536. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646>.
35. Petrides K. V., Furnham A. Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies. European Journal of Personality. 2001. Vol. 15, № 6. P. 425–448. DOI: <https://doi.org/10.1002/per.416>.
36. Rahim M. A. A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict. Academy of Management Journal. 1983. Vol. 26, № 2. P. 368–376. DOI: <https://doi.org/10.5465/255985>.
37. Rubin J. Z., Pruitt D. G., Kim S. H. Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1994. 269 p.
38. Salovey P., Mayer J. D. Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality. 1990. Vol. 9, № 3. P. 185–211. DOI: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>.
39. Schutte N. S., Malouff J. M., Hall L. E., Haggerty D. J., Cooper J. T., Golden C. J., Dornheim L. Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences. 1998. Vol. 25, № 2. P. 167–177. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00001-4](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00001-4).
40. Thomas K. W., Kilmann R. H. Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument. Tuxedo, NY : XICOM, 1974. 16 p.
41. UNICEF. War in Ukraine pushes generation of children to the brink, warns UNICEF. 21 February 2023. URL: <https://www.unicef.org/press-releases/war-ukraine-pushes-generation-children-brink-warns-unicef> (дата звернення: 11.06.2026).
42. UNICEF. 47 per cent of Ukrainians report high stress levels. 20 August 2025. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/press-releases/47-per-cent-of-ukrainians-report-high-stress-levels> (дата звернення: 11.06.2026).

43. UNICEF. More than a third of Ukraine's children remain displaced for four years into war — UNICEF. 17 February 2026. URL: <https://www.unicef.org/press-releases/more-third-ukraines-children-remain-displaced-four-years-war-unicef> (дата звернення: 11.06.2026).

44. UNICEF. This war is following children, as attacks on civilian areas continue across Ukraine four years into the war. URL: <https://www.unicef.org/press-releases/war-following-children-attacks-civilian-areas-continue-across-ukraine-four-years-war> (дата звернення: 11.06.2026).

45. World Health Organization. Three years of war: rising demand for mental health support, trauma care and rehabilitation. 24 February 2025. URL: <https://www.who.int/europe/news/item/24-02-2025-three-years-of-war-rising-demand-for-mental-health-support-trauma-care-and-rehabilitation> (дата звернення: 11.06.2026).

46. World Health Organization. Attacks on Ukraine's health care increased by 20% in 2025. 23 February 2026. URL: <https://www.who.int/europe/news/item/23-02-2026-attacks-on-ukraine-s-health-care-increased-by-20--in-2025> (дата звернення: 11.06.2026).

47. Wong C. S., Law K. S. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002. Vol. 13, № 3. P. 243–274. DOI: [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1).

48. Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. Emotional Intelligence in the Workplace: A Critical Review. *Applied Psychology*. 2004. Vol. 53, № 3. P. 371–399. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00176.x>.

ДОДАТКИ

Додаток А

Психодіагностичний інструментарій емпіричного дослідження

У межах кваліфікаційної роботи на тему «Емоційний інтелект як чинник вибору стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях» було використано три психодіагностичні методики:

- 1) Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів.
- 2) Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло.
- 3) Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument / TKI К. Томаса та Р. Кілмана.

Дослідження проводилося у форматі онлайн-опитування серед здобувачів вищої освіти 1–3 курсів. Участь у дослідженні була добровільною й анонімною.

Загальна інструкція для досліджуваних.

Шановний/шановна учаснику/учаснице!

Просимо Вас взяти участь у психологічному дослідженні, спрямованому на вивчення емоційного інтелекту та стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях. Участь у дослідженні є добровільною та анонімною. Прочитайте кожне твердження та оберіть той варіант відповіді, який найбільше відповідає Вашим звичним почуттям, думкам або поведінці. У дослідженні немає «правильних» чи «неправильних» відповідей, важлива саме Ваша особиста позиція.

A.1. Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test / SREIT Н. Шутте та співавторів.

Мета методики: визначення загального рівня емоційного інтелекту особистості.

Теоретична основа: методика розроблена на основі моделі емоційного інтелекту П. Саловея та Дж. Меєра, у якій емоційний інтелект розглядається як здатність сприймати, розуміти, використовувати та регулювати емоції. Основні показники, використані в роботі: сприймання та розуміння емоцій; використання емоцій; управління емоціями; загальний показник емоційного інтелекту.

Форма відповідей: досліджувані оцінюють ступінь згоди з твердженнями за шкалою типу Лайкерта. У межах кваліфікаційної роботи SREIT використовувалася для визначення загального рівня розвитку емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти та аналізу його компонентів, які можуть впливати на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

A.2. Wong and Law Emotional Intelligence Scale / WLEIS К. Вонга та К. Ло.

Мета методики: аналіз основних компонентів емоційного інтелекту особистості.

Основні шкали методики: оцінювання власних емоцій; оцінювання емоцій інших людей; використання емоцій; регуляція емоцій.

Форма відповідей: досліджувані оцінюють ступінь згоди з твердженнями за шкалою типу Лайкерта. У межах дослідження WLEIS використовувалася для глибшого аналізу структури емоційного інтелекту. Особливе значення для теми роботи мали шкали регуляції емоцій та оцінювання емоцій інших людей, оскільки саме вони пов'язані з емоційною саморегуляцією, емпатійним розумінням та конструктивною поведінкою у конфлікті.

A.3. Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument / ТКІ К. Томаса та Р. Кілмана.

Мета методики: визначення домінуючих стратегій поведінки особистості у конфліктних ситуаціях.

Теоретична основа: методика ґрунтується на двох параметрах конфліктної поведінки – асертивності, тобто прагненні особистості відстоювати власні інтереси, та кооперативності, тобто готовності враховувати інтереси іншої сторони. Основні стратегії поведінки у конфлікті: суперництво; співпраця; компроміс; уникнення; пристосування.

У межах кваліфікаційної роботи ТКІ використовувався для визначення того, які стратегії поведінки у конфлікті переважають у здобувачів вищої освіти та як вони пов'язані з рівнем розвитку емоційного інтелекту.

Примітка. Повні бланки стандартизованих методик використовувалися відповідно до джерел їх публікації. У додатку подано загальну характеристику психодіагностичного інструментарію, інструкцію для досліджуваних, основні шкали та зведені результати емпіричного дослідження.

Зведені результати діагностики рівня емоційного інтелекту досліджуваних

У дослідженні взяли участь 50 здобувачів вищої освіти віком від 17 до 23 років.

Зведені результати подано без зазначення персональних даних досліджуваних.

Таблиця Б.1

**Розподіл досліджуваних за рівнями емоційного інтелекту за методикою SREIT
Н. Шутте та співавторів**

Рівень емоційного інтелекту	Кількість досліджуваних	Відсотковий показник
Високий рівень	11	22%
Середній рівень	30	60%
Низький рівень	9	18%
Усього	50	100%

Таблиця Б.2

Середні показники компонентів емоційного інтелекту за методикою SREIT

Компонент емоційного інтелекту	Середній показник у вибірці	Стандартне відхилення	Рівень вираженості
Сприймання та розуміння емоцій	39,4	5,8	Середній, ближче до високого
Використання емоцій	37,1	5,4	Середній
Управління емоціями	34,6	6,2	Середній, ближче до низького
Загальний показник емоційного інтелекту	111,1	13,7	Середній

Таблиця Б.3

**Розподіл досліджуваних за рівнями емоційного інтелекту
за методикою WLEIS К. Вонга та К. Ло**

Рівень емоційного інтелекту	Кількість досліджуваних	Відсотковий показник
Високий рівень	12	24%
Середній рівень	28	56%
Низький рівень	10	20%
Усього	50	100%

Таблиця Б.4

Середні показники компонентів емоційного інтелекту за методикою WLEIS

Компонент емоційного інтелекту	Середній показник у вибірці	Стандартне відхилення	Рівень вираженості
Оцінювання власних емоцій	21,3	3,8	Середній, ближче до високого
Оцінювання емоцій інших людей	20,7	4,1	Середній
Використання емоцій	19,4	4,3	Середній

Регуляція емоцій	17,6	4,7	Середній, ближче до низького
Загальний показник WLEIS	79,0	10,6	Середній

Таблиця Б.5

Порівняльний розподіл досліджуваних за рівнями емоційного інтелекту за методиками SREIT і WLEIS

Рівень емоційного інтелекту	SREIT	WLEIS	Узагальнений показник
Високий рівень	22%	24%	23%
Середній рівень	60%	56%	58%
Низький рівень	18%	20%	19%

Узагальнені результати свідчать, що у вибірці переважає середній рівень емоційного інтелекту. Найбільш розвиненими є показники усвідомлення й оцінювання емоцій, а найменш сформованими – управління та регуляція емоцій.

Зведені результати діагностики стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях

Діагностика стратегій поведінки у конфлікті здійснювалася за методикою Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument / ТКІ К. Томаса та Р. Кілмана.

Таблиця В.1

Розподіл досліджуваних за домінуючими стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях за методикою ТКІ

Домінуюча стратегія поведінки у конфлікті	Кількість досліджуваних	Відсотковий показник
Компроміс	15	30%
Співпраця	12	24%
Уникнення	10	20%
Пристосування	7	14%
Суперництво	6	12%
Усього	50	100%

Таблиця В.2

Середні показники вираженості стратегій поведінки у конфлікті за методикою ТКІ

Стратегія поведінки у конфлікті	Середній показник у вибірці	Стандартне відхилення	Рівень вираженості
Компроміс	7,0	1,8	Вищий за середній
Співпраця	6,5	2,0	Середній, ближче до високого
Уникнення	6,1	2,1	Середній
Пристосування	5,5	1,9	Середній
Суперництво	4,9	2,2	Середній, ближче до низького

Таблиця В.3

Узагальнений розподіл досліджуваних за спрямованістю стратегій поведінки у конфлікті

Спрямованість стратегій поведінки	Стратегії, що входять до групи	Кількість досліджуваних	Відсотковий показник
Переважно конструктивні стратегії	Співпраця, компроміс	27	54%
Переважно менш конструктивні стратегії	Уникнення, пристосування, суперництво	23	46%
Усього	-	50	100%

Отримані результати показують, що у досліджуваній вибірці переважають компроміс і співпраця. Водночас майже половина досліджуваних демонструє схильність до менш конструктивних стратегій поведінки у конфлікті, що обґрунтовує необхідність розроблення практичних рекомендацій і програми розвитку емоційного інтелекту.

Результати статистичної обробки емпіричних даних

Для перевірки гіпотези дослідження було застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена. Статистичний аналіз був спрямований на визначення взаємозв'язку між показниками емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях.

Таблиця Г.1

Кореляційний зв'язок між узагальненим рівнем емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфлікті

Стратегія поведінки у конфлікті	Коефіцієнт кореляції Спірмена rs	Напрямок зв'язку	Сила зв'язку	Рівень значущості
Співпраця	0,56	Прямий	Помірний, ближче до сильного	$p \leq 0,01$
Компроміс	0,42	Прямий	Помірний	$p \leq 0,01$
Уникнення	-0,39	Обернений	Слабкий, ближче до помірного	$p \leq 0,01$
Пристосування	-0,30	Обернений	Слабкий	$p \leq 0,05$
Суперництво	-0,44	Обернений	Помірний	$p \leq 0,01$

Таблиця Г.2

Кореляційний зв'язок між компонентами емоційного інтелекту та стратегіями поведінки у конфлікті

Компоненти емоційного інтелекту	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування	Суперництво
Сприймання та розуміння емоцій за SREIT	0,45**	0,36*	-0,28*	-0,19	-0,33*
Використання емоцій за SREIT	0,41**	0,39*	-0,25	-0,18	-0,31*
Управління емоціями за SREIT	0,53**	0,40**	-0,43**	-0,29*	-0,48**
Оцінювання власних емоцій за WLEIS	0,38*	0,34*	-0,31*	-0,24	-0,36*
Оцінювання емоцій інших людей за WLEIS	0,49**	0,41**	-0,27	-0,20	-0,39**
Використання емоцій за WLEIS	0,40**	0,37*	-0,24	-0,18	-0,30*
Регуляція емоцій за WLEIS	0,55**	0,43**	-0,45**	-0,32*	-0,50**

Примітка: * - $p \leq 0,05$; ** - $p \leq 0,01$.

Співвідношення рівнів емоційного інтелекту та спрямованості стратегій поведінки у конфлікті

Рівень емоційного інтелекту	Кількість досліджуваних	Переважно конструктивні стратегії	Переважно менш конструктивні стратегії
Високий рівень	12	10 / 83,3%	2 / 16,7%
Середній рівень	29	15 / 51,7%	14 / 48,3%
Низький рівень	9	2 / 22,2%	7 / 77,8%
Усього	50	27 / 54%	23 / 46%

Результати статистичної обробки підтверджують, що вищий рівень емоційного інтелекту прямо пов'язаний зі співпрацею та компромісом і обернено пов'язаний з уникненням, пристосуванням і суперництвом.

ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Мета програми: розвиток емоційного інтелекту здобувачів вищої освіти та формування конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Цільова група: здобувачі вищої освіти 1-3 курсів віком 17-23 роки.

Форма роботи: групова тренінгова робота.

Кількість учасників: 10-15 осіб.

Тривалість програми: 6 занять.

Тривалість одного заняття: 60-80 хвилин.

Періодичність проведення: 1 раз на тиждень.

Основні методи роботи: мінілекція, групова дискусія, рольові ігри, аналіз конфліктних ситуацій, вправи на саморефлексію, робота в парах, техніки емоційної саморегуляції, вправи на активне слухання та формулювання «Я-повідомлень».

Таблиця Д.1

Структура програми розвитку емоційного інтелекту та конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях

№ заняття	Тема заняття	Мета заняття	Основні форми та методи роботи	Очікуваний результат
1	Емоційний інтелект і його роль у конфліктній взаємодії	Сформувати розуміння значення емоційного інтелекту в конфлікті	Мінілекція, групове обговорення, вправа «Емоції у конфлікті»	Учасники розуміють, як емоції впливають на поведінку у конфлікті
2	Усвідомлення власних емоцій	Розвинути здатність розпізнавати власні емоційні стани	Вправа «Емоційний щоденник», самоаналіз ситуацій, робота з картками емоцій	Учасники краще розпізнають власні емоції та їх причини
3	Управління та регуляція емоцій	Сформувати навички зниження емоційного напруження	Дихальні техніки, вправа «Пауза перед реакцією», аналіз альтернативних реакцій	Учасники засвоюють способи саморегуляції
4	Емпатія та розуміння позиції іншої сторони	Розвинути здатність враховувати емоції й потреби іншої людини	Рольові ігри, вправа «Погляд з іншого боку», активне слухання	Учасники вчаться бачити конфлікт з різних позицій

5	Асертивне спілкування у конфлікті	Навчити відкрито висловлювати позицію без агресії та пасивності	«Я-повідомлення», моделювання діалогу, робота в парах	Учасники формують навички коректного висловлення незгоди
6	Співпраця і компроміс як конструктивні стратегії	Закріпити навички конструктивного розв'язання конфліктів	Аналіз кейсів, рольові ситуації, групова рефлексія	Учасники вчаться обирати співпрацю або компроміс у конфлікті

ЗМІСТ ЗАНЯТЬ

Заняття 1. Емоційний інтелект і його роль у конфліктній взаємодії.

Мета: сформувати в учасників уявлення про емоційний інтелект і його значення для конструктивної поведінки в конфлікті.

Основний зміст: знайомство учасників, обговорення правил групової роботи, коротке пояснення поняття емоційного інтелекту, аналіз ситуацій, у яких емоції впливають на спілкування та конфліктну поведінку. Вправа «Емоції у конфлікті»: учасникам пропонується пригадати ситуацію, у якій емоції допомогли або завадили конструктивно вирішити суперечність.

Заняття 2. Усвідомлення власних емоцій.

Мета: розвинути здатність учасників розпізнавати власні емоційні стани.

Основний зміст: обговорення основних емоцій, причин їх виникнення та впливу на поведінку. Робота з картками емоцій. Аналіз типових емоційних реакцій у студентському середовищі. Вправа «Емоційний щоденник»: учасникам пропонується протягом тижня фіксувати ситуацію, емоцію, її причину та власну реакцію.

Заняття 3. Управління та регуляція емоцій.

Мета: сформувати навички зниження емоційного напруження.

Основний зміст: пояснення значення емоційної саморегуляції, розбір ситуацій імпульсивної поведінки, відпрацювання простих технік самоконтролю. Вправа «Пауза перед реакцією»: учасникам пропонується змоделювати конфліктну ситуацію та перед відповіддю зробити коротку паузу, визначити власну емоцію й обрати більш конструктивну реакцію.

Заняття 4. Емпатія та розуміння позиції іншої сторони.

Мета: розвинути здатність бачити конфліктну ситуацію з позиції іншої людини.

Основний зміст: обговорення поняття емпатії, аналіз студентських конфліктних ситуацій, рольові вправи. Вправа «Погляд з іншого боку»: учасники отримують опис конфліктної ситуації та мають по черзі описати її з позиції різних учасників.

Заняття 5. Асертивне спілкування у конфлікті.

Мета: сформувати навички відкритого, але коректного висловлення власної позиції.

Основний зміст: пояснення відмінностей між агресивною, пасивною та асертивною поведінкою. Відпрацювання «Я-повідомлень». Приклад «Я-повідомлення»: «Я відчуваю напруження, коли мою думку не враховують, і хочу, щоб ми обговорили це разом».

Заняття 6. Співпраця і компроміс як конструктивні стратегії.

Мета: закріпити навички конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій.

Основний зміст: аналіз стратегій поведінки у конфлікті, робота з кейсами, рольові ситуації, групове обговорення. Вправа «Обери стратегію»: учасникам пропонуються типові конфліктні ситуації, після чого вони мають визначити можливі стратегії поведінки та обрати найбільш конструктивну.

Очікувані результати реалізації програми:

- підвищення рівня емоційної обізнаності студентів;
- розвиток навичок управління та регуляції емоцій;
- посилення емпатії та здатності розуміти емоції іншої людини;
- формування навичок асертивного спілкування;
- розвиток активного слухання;
- зменшення схильності до уникнення, пасивного пристосування або деструктивного суперництва;
- підвищення готовності до співпраці та компромісу у конфліктних ситуаціях.

Для оцінювання ефективності програми доцільно провести повторну діагностику за методиками SREIT Н. Шутте та співавторів, WLEIS К. Вонга та К. Ло, TKI К. Томаса та Р. Кілмана.