m_educ_2025_188

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
кафедра практичної психології

Особливості поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав:
студент 2 курсу, 604 групи
Григоряк Денис Васильович
Керівник:
канд. псих. наук, доц. **Гуцуляк Н.М.**

До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол № ___ від _____ 2024 р.
Зав. кафедри _____доц. Радчук В.М.

Чернівці – 2024

АНОТАЦІЯ

Григоряк Д. В. **Особливості поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту. –** Кваліфікаційна робота.

Особливості поведінки у конфліктних ситуаціях є однією з ключових тем досліджень у сфері соціальної психології та конфліктології. Конфлікти, як невід'ємна частина міжособистісної взаємодії, виникають через протиріччя у цінностях, інтересах чи позиціях сторін, що зумовлює різноманітність стратегій та моделей поведінки. Особлива увага сучасних досліджень спрямована на аналіз конструктивних і деструктивних підходів до вирішення конфліктів, а також впливу індивідуальних факторів на ці процеси.

У кваліфікаційній роботі проведено аналіз наукової літератури з проблематики конфлікту, як соціально-психологічного явища; визначено основні стилі поведінки учасників конфлікту; охарактеризовані фактори, які сприяють його виникненню; виявлена специфіка поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку.

Проведене емпіричне дослідження було спрямоване на виявлення особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку відповідно до рівня їх емоційного інтелекту. З’ясовано, що існують відмінності особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях дорослих із різним рівнем емоційного інтелекту.

На основі отриманих результатів нами сформульовані практичні рекомендації щодо превенції та подолання конфліктних форм поведінки осіб середнього дорослого віку.

Ключові слова: конфлікт, стратегії розв’язання конфлікту, емоційний інтелект, міжособистісний емоційний інтелект, внутрішньоособистісний емоційний інтелект, середній дорослий вік.

ABSTRACT

Hryhoryak D. V. ***Behavioral characteristics in conflict situations among middle-aged adults with different levels of emotional intelligence***. – Qualification Paper.

Behavioral characteristics in conflict situations are one of the key topics in the field of social psychology and conflictology. Conflicts, as an integral part of interpersonal interactions, arise from contradictions in values, interests, or positions of the parties, leading to a diversity of strategies and behavior models. Contemporary research focuses on analyzing constructive and destructive approaches to conflict resolution, as well as the impact of individual factors on these processes.

This qualification paper includes an analysis of scientific literature on conflict as a socio-psychological phenomenon; identification of the primary behavioral styles of conflict participants; characterization of factors contributing to conflicts; and exploration of the specific behavior patterns of middle-aged adults in conflict situations.

The empirical study conducted in this research aimed to identify the behavioral characteristics of middle-aged adults in conflict situations based on their level of emotional intelligence. The findings reveal differences in conflict-related behavior among individuals with varying levels of emotional intelligence.

Based on the results, practical recommendations were developed to prevent and address conflict-prone behaviors in middle-aged adults.

Keywords: conflict, conflict resolution strategies, emotional intelligence, interpersonal emotional intelligence, intrapersonal emotional intelligence, middle adulthood.

m_educ_2025_188

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Д.В. Григоряк

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП……6

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ РАКУРСИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ ОСІБ СЕРЕДНЬОГО ДОРОСЛОГО ВІКУ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ…… 9

1.1. Змістовий та структурно-функціональний аналіз конфлікту як соціально-психологічного явища……..…….9

1.2. Тактики та стилі поведінки учасників конфлікту……..……..18

1.3. Специфіка прояву поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку ……...……25

1.3.1. Психофізіологічні властивості середнього дорослого віку як етапу онтогенезу……..……25

1.3.2. Особливості поведінки осіб середнього дорослого віку у конфліктних ситуаціях ……..32

РОЗДІЛ ІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ: ХАРАКТЕРИСТИКА ВИБІРКИ ТА МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ……37

РОЗДІЛ ІІІ. ПОРІВНЯЛЬНО-ДІАГНОСТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ОСІБ СЕРЕДНЬОГО ДОРОСЛОГО ВІКУ З РІЗНИМ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ……41

3.1. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції……41

3.2. Порівняльний аналіз особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку відповідно до рівня їх емоційного інтелекту……....47

3.3. Практичні рекомендації щодо превенції та подолання конфліктних форм поведінки досліджуваних осіб середнього дорослого віку……58

ВИСНОВКИ……..63

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….66

ДОДАТКИ……73

ВСТУП

Сучасне суспільство характеризується високою інтенсивністю міжособистісної взаємодії, що супроводжується зростанням кількості конфліктних ситуацій у різних сферах життя. Конфлікти є невід'ємною складовою соціальних взаємин, проте саме спосіб їх вирішення визначає якість стосунків, психологічне здоров'я та ефективність діяльності.

У психологічній літературі проблематика конфліктної поведінки широко досліджується як зарубіжними так і вітчизняними вченими. Т. Кілменн розробив модель стилів поведінки у конфлікті; М. Дойч досліджував конструктивні й деструктивні типи конфліктної взаємодії, акцентуючи увагу на їхньому впливі на міжособистісні стосунки; К. Вілкокс вивчав роль емпатії та комунікаційних навичок у розв'язанні конфліктів; Р. Блейк і Дж. Мутон створили модель «управлінської решітки», яка розглядає конфлікт через баланс інтересів сторін і завдань; О. В. Винославська, Л. М. Карамушка досліджували типологію управлінських конфліктів; Г. М. Захарчин та Р. О. Винничук вивчають стратегії управління конфліктами; В. Я. Галаган зосередився на дослідженні особливостей конфліктної поведінки у студентському середовищі.

У цьому контексті стає очевидною важливість дослідження чинників, які впливають на поведінку людей у конфліктах. Одним із ключових факторів, які визначають таку поведінку, є рівень емоційного інтелекту. Емоційний інтелект є значущим напрямом у психологічних дослідженнях, який надає нові можливості для розуміння людської поведінки. У сучасних умовах даний феномен розглядається як важливий інструмент адаптації, що сприяє ефективному управлінню емоціями, як власними, так і оточуючих.

Д. Гоулман вивчає емоційний інтелект як здатність усвідомлювати, розуміти й управляти емоціями, акцентуючи увагу на емпатії, самоконтролі й соціальних навичках. Дж. Майєр і П. Саловей трактують його як інтеграцію емоцій у мислення для адаптації; Р. Бар-Он зосередився на особистісних,

емоційних і соціальних навичках для подолання життєвих викликів; П. Екман вивчав розпізнавання емоцій через невербальні сигнали, такі як міміка та жести, підкреслюючи їх універсальність; В. В. Москаленко та К. В. Максьом розробили структурно-функціональну модель емоційного інтелекту із глибоким аналізом змісту його структурних компонентів; С. П. Дерев'янко досліджує активізацію розвитку емоційного інтелекту; Е. Л. Носенко та Н. В. Коврига сконцентрувалися на вивченні основних функцій емоційного інтелекту.

Особливу актуальність дана проблема набуває для осіб середнього дорослого віку, коли часто загострюються професійні, сімейні та соціальні конфлікти. Саме в цьому віці люди стикаються з новими викликами, такими як управління кар'єрою, взаємини з підростаючими дітьми, догляд за старіючими батьками тощо. Однак, при цьому у дослідженнях представленої наукової проблеми залишається недостатньо вивченим питанням поведінки осіб середнього дорослого віку у конфліктних ситуаціях, зокрема, відповідно до рівня їхнього емоційного інтелекту.

Вищезазначене й обумовило вибір теми дипломного дослідження **«Особливості поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту».**

Об'єкт дослідження: поведінка осіб середнього дорослого віку у конфліктних ситуаціях.

Предмет дослідження: особливості поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування та емпіричне виявлення особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку залежно від рівня їх емоційного інтелекту.

Для досягнення мети дослідження та перевірки сформульованої гіпотези були поставлені такі **завдання:**

1) провести теоретичний аналіз наукової літератури з проблем поведінки в конфліктних ситуаціях та емоційного інтелекту;

2) з’ясувати та порівняти особливості поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту;

3) розробити практичні рекомендації щодо превенції та подолання конфліктних форм поведінки досліджуваних осіб середнього дорослого віку;

4) систематизувати та узагальнити результати дослідження, сформулювати висновки.

Гіпотеза дослідження: існують відмінності особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях між особами середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту.

Методи та методики дослідження:

У процесі дослідження реалізувався комплексний підхід, який передбачав поєднання наступних методів:

1. Теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення і систематизація наукових концепцій з досліджуваної проблеми).

2. Емпіричні: тестування, зокрема методики: методика оцінки рівня конфліктності особистості (Г. В. Ложкін та Н. І. Пов’якель), методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій (Д. Джонсон і Ф. Джонсон, адаптація Т. Д. Кушнірук), методика оцінки самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдер), методика дослідження емоційного інтелекту особистості (В. В. Зарицька).

3. Методи інтерпретації емпіричних даних (структурний метод).

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів (теоретичного та двох практичних), висновків та списку використаних джерел (80 найменувань), додатків. Робота викладена на 63 сторінках машинописного тексту, проілюстрована 4 рисунками та 1 таблицею.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ РАКУРСИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ ОСІБ СЕРЕДНЬОГО ДОРОСЛОГО ВІКУ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

1.1. Змістовий та структурно-функціональний аналіз конфлікту як соціально-психологічного явища

Конфлікт є однією з центральних тем у соціальній психології, оскільки він виражає складні механізми взаємодії між індивідами, групами та суспільством у цілому. Як багатоаспектне явище, конфлікт потребує комплексного змістовного та структурно-функціонального аналізу, що охоплює не лише його основні визначення, а й історичний розвиток теорій, різних концепцій щодо природи й функціональності конфліктів.

В. С. Петрінко зауважує, що З. Фрейд у своїй психоаналітичній теорії розглядав конфлікт як наслідок протистояння між несвідомими імпульсами, свідомими бажаннями і моральними обмеженнями. Вчений вважав, що конфлікт є джерелом внутрішньої напруги та потенційною причиною невротичних розладів, що стало однією з центральних тем у концепції психоаналітичної школи. Науковець також досліджував яким чином конфлікт між людськими бажаннями і соціальними нормами формує індивідуальний досвід та психологічний стан.

В. С. Петрінко додає, що на противагу З. Фрейду, К. Левін фокусувався на соціальній природі конфлікту. Вчений був одним із засновників соціальної психології, а його «польова теорія» конфлікту представляє конфлікт як результат взаємодії різних сил, які діють у певному «полі» — соціальному чи психологічному. Науковець вважав, що конфлікт породжується протиріччями між цілями, які взаємно виключають одна одну. При цьому він має як позитивні, так і негативні наслідки [48].

Розвиваючи ці ідеї, Л. Козер запропонував розглядати конфлікт як невід’ємну частину соціальних процесів. Дослідник відзначає, що конфлікт має як негативні, так і позитивні функції, які можуть істотно впливати на

функціонування суспільства. До важливих негативних наслідків конфлікту відноситься погіршення соціального клімату та зниження продуктивності діяльності, особливо в робочому колективі. Конфлікт також викликає неадекватне сприйняття та непорозуміння між сторонами, які беруть у ньому участь, знижуючи рівень співпраці як під час самого конфлікту, так і після його завершення. Атмосфера протистояння посилює прагнення учасників до перемоги будь-якою ціною, що відволікає їх від реального вирішення проблеми і подолання розбіжностей. Крім того, конфлікт призводить до значних матеріальних та емоційних витрат, які супроводжують спроби досягти згоди.

Водночас, вчений наголошує на позитивних функціях конфлікту, які можуть сприяти розвитку соціальних систем. Зокрема, що конфлікт допомагає уникнути застою у системі відносин, стимулюючи її до змін і вдосконалення, відкриваючи шлях для інновацій. Конфлікт виконує також комунікативно-інформаційну функцію, об'єднуючи людей спільною ситуацією та сприяючи кращому взаєморозумінню у процесі взаємодії. У більшості випадків конфлікт сприяє структуруванню та інтеграції соціальних груп, формуванню організацій та згуртуванню колективів однодумців. Він допомагає людям позбутися пасивного ставлення, спонукає їх до активності, сприяє особистісному розвитку, підвищує почуття відповідальності та усвідомлення власної значущості.

Вчений також додає, що у кризових ситуаціях, викликаних конфліктом, стають помітними раніше приховані переваги та недоліки окремих осіб, що створює можливості для оцінки людей за їх моральними якостями — стійкістю, витривалістю, сміливістю, а також сприяє виявленню та формуванню лідерів. Крім того, розв'язання конфлікту дозволяє знизити накопичену напругу та вивільнити емоційні ресурси [66]. Позиції Л. Козера розвиває сучасний український дослідник В.С. Петрінко. На його думку, конфлікт виконує також діагностичну функцію, адже в деяких випадках його

ініціювання може бути корисним для прояснення ситуації та кращого розуміння поточного стану справ [48].

Поруч із цим підходом М. Дойч, розвинув ідею кооперативного та змагального конфлікту. Науковець досліджував, яким саме чином соціальні умови впливають на типи конфлікту, а також їхній вплив на групи людей та суспільство загалом. Зокрема, М. Дойч показав, що кооперативний конфлікт може мати конструктивний вплив, сприяючи взаєморозумінню та співпраці, тоді як змагальний конфлікт часто призводить до подальшого загострення протиріч [69].

На противагу М. Дойчу, Р. Дарендорф акцентував увагу на конфлікті як результаті структурних нерівностей у суспільстві. У своїй теорії «конфліктного функціоналізму» вчений підкреслює, що суспільство складається з груп, інтереси яких неминуче стикаються через нерівність у доступі до влади та ресурсів. За його теорією, конфлікт є рушійною силою соціальних змін і має здатність підтримувати рівновагу в суспільстві шляхом перерозподілу влади [68].

Відтак, на думку багатьох дослідників, конфлікт є не лише деструктивною силою, але й формою соціальної взаємодії, яка часто може мати позитивні наслідки, а соціально-психологічний зміст конфлікту полягає в розумінні його основних функцій та ролі у суспільстві.

Р. Трач, Г. Балл зауважують, що один з засновників теорії гуманістичної психології К. Роджерс стверджував, що конфлікт може бути важливим етапом розвитку особистості, якщо він вирішується на основі емпатії та відкритого спілкування. Вчений відзначав, що в конфліктних ситуаціях людина має можливість поглибити своє розуміння власної особистості.

Дослідники відмічають, що інший американський психолог, А Маслоу, у своїй відомій теорії потреб також звертався до питання конфлікту, особливо на етапі самоактуалізації. Він зазначав, що конфлікт може виникати на будь-якому рівні потреб — від базових фізіологічних до вищих, таких як потреба в самоствердженні та особистісному розвитку.

Крім того, науковці пишуть, що поруч із цими теоріями, Т. Парсонс підходив до аналізу конфлікту через призму соціальних ролей та очікувань. У своїй теорії соціальної системи вчений підкреслював, що конфлікти виникають як результат несумісності між ролями, які виконуються індивідами у соціумі, і соціальними очікуваннями, які вони з собою несуть. Відповідно, конфлікт виконує своєрідну адаптаційну функцію, сприяючи оновленню норм та цінностей у суспільстві [15].

Одним із найбільш вагомих внесків у структурно-функціональний аналіз явища конфлікту можна вважати теорію стилів вирішення конфліктів, розроблену К. Томасом та Р. Кілманном. Автори теорії описали різні стилі вирішення конфліктів, такі як: змагання, співпраця, компроміс, уникнення та адаптація. Вчені стверджували, що вибір стилю поведінки у конфлікті залежить від обставин і що певні стилі можуть сприяти конструктивному вирішенню конфліктів, тоді як інші лише посилюють напругу між учасниками конфлікту [79].

Сучасна конфліктологія активно розвивається, інтегруючи знання з різних галузей наукових досліджень, таких як психологія, соціологія, культурологія. Значний внесок у розуміння природи стійких конфліктів зробив П. Коулман, який вивчав глибинні соціально-психологічні фактори, що лежать в основі тривалих і, здавалося б, нерозв'язних конфліктів. У своїх наукових доробках вчений розробив концепцію «п'яти відсотків», яка пояснює, чому деякі конфлікти залишаються стійкими та важкими для вирішення. Його підхід акцентує увагу на складних психологічних механізмах, які підсилюють перебіг конфлікта. Хоча вчений також пропонує методи для його конструктивного розв'язання [65].

У другій половині XX століття дослідники стали приділяти більше уваги культурним аспектам конфлікту. Наприклад, Г. Хофстеде у власних публікаціях показав, яким чином культурні цінності впливають на виникнення конфліктів. Науковець наголошував на тому, що культурні відмінності у

цінностях можуть призводити до непорозумінь і соціальної напруги, особливо у міжкультурних колективах [71].

В. С. Петрінко зазначає, що М. Гельманн зосереджує увагу на етичних та емоційних аспектах конфліктів, досліджує, яким чином етичні цінності та емоції можуть як загострювати конфліктні ситуації, так і створювати можливості для їхнього мирного вирішення. Вчена стверджує, що емоційний вимір конфлікту є ключовим елементом, який впливає на всю його динаміку. При цьому конструктивне вирішення конфліктів можливе за умов глибокого розуміння моральних і емоційних мотивів безпосередніх учасників конфлікта [29].

Д. Шапіро також наголошував на необхідності врахування емоційних і культурних факторів під час вирішення конфліктів, особливо тих, які викликають найбільше напруження. Дослідник вважав, що саме емоційні бар'єри часто ускладнюють перемовини між учасниками конфліктів і можуть виявлятися нездоланними. Вчений пропонує методику, яка допомагає долати ці бар'єри, сприймаючи емоції не як перешкоду, а як ресурс, який можна використати для досягнення позитивного результату [78].

Варто також навести позицію К. Мітчелла, який досліджує глобальні соціальні конфлікти. Вчений акцентує увагу на структурному підході до міжнародних конфліктів, розглядаючи їх крізь призму мирного врегулювання. Його дослідження фокусуються на методах медіації та переговорах як основних механізмах трансформації міжнародних конфліктів у конструктивне русло [77].

Сучасна українська дослідниця О. Б. Зінчина вважає, що конфлікту притаманні певні характерні риси, відносини та зовнішні прояви.

1. Конфлікт являється соціальним феноменом, коріння якого лежить у самій природі суспільного життя. Він відображає різні сторони соціального буття та позицію людини в ньому. Тому конфлікт можна розглядати як природне суспільне явище, властиве соціальним системам, як процес і форму взаємодії між людьми.

2. Конфлікт виступає проявом об’єктивних або суб’єктивних протиріч, що виявляються в протистоянні сторін. Конфлікт не є тотожним протиріччю, однак не можна розглядати ці поняття як абсолютно протилежні. Протиріччя та відмінності є важливими, проте недостатніми умовами для виникнення конфлікту. Вони переростають у конфліктну ситуацію лише тоді, коли починається взаємодія сил, які безпосередньо втілюють ці протиріччя.

3. Конфлікт є усвідомленим явищем та обміркованою дією. Тому він характерний саме для людських взаємовідносин і не може ототожнюватися зі схожими явищами у тварин. Конфлікт слід розуміти як усвідомлення суперечностей у процесах взаємодії і стосунків, несумісності інтересів, цінностей і цілей на рівні індивіда, соціальної групи або більш широкої спільноти.

4. Конфлікт є поширеним та універсальним явищем. Він проявляється в усіх сферах суспільного життя і в різних формах міжособистісної взаємодії.

5. Конфлікт завжди розгортається у формі протиборства, що виражається в зіткненні та опорі між особами або соціальними групами. Під час його розвитку мають місце дії та протидії, оскільки реалізація інтересів кожної сторони нерідко пов’язана з втручанням у справи іншої сторони, завданням їй певної шкоди, подоланням її опору або створенням перешкод.

6. Конфлікт завжди являється явищем, яке можна прогнозувати та регулювати. Це обумовлено, по-перше, тим, що протистояння сторін водночас виступає як їхня спільна ланка, адже вони мають спільне соціальне середовище, об’єктивні умови та суб’єктивні інтереси. По-друге, учасники конфлікту змушені обґрунтовувати свою позицію, мобілізувати ресурси, що спонукає їх до взаємодії. Завдання управлінця полягає не у виключенні конфліктних ситуацій, а в контролі над ними та спрямуванні їх у бажане конструктивне русло. При цьому ефективне управління конфліктом передбачає своєчасне розпізнання причин його появи, зміну ситуації, досягнення позитивного результату та зменшення негативних наслідків після його завершення [25].

Виходячи з усього переліченого можна надати визначення поняття конфлікту, слідом за В. Я. Галаган, яке нам видається найбільш повним. Отже психологиня зазначає: «Конфлікт - це процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін соціальної взаємодії, який супроводжується негативними емоціями. Це відкрите або приховане протистояння цих сторін внаслідок відстоювання ними взаємовиключних інтересів, цілей, позицій, суджень чи поглядів. При цьому кожна з конфліктуючих сторін вважає себе правою і рішуче вступає в боротьбу за свої інтереси. Конфлікти виникають через протилежність інтересів і соціальних установок людей, вони потребують обов'язкового розв'язання» [12, с.12].

Як зазначає сучасна українська дослідниця Л. Гуменюк, структура конфлікту - це сукупність стійких компонентів, які забезпечують його цілісність. Вона відображає статичну сторону конфлікту та складається з двох підструктур: об'єктивної та суб'єктивної. При цьому кожна з яких включає в себе власні елементи. Об'єктивна підструктура охоплює такі елементи як: учасники конфлікту (головні, другорядні, підтримуючі групи), взаємодію між ними, або ж соціальне поле конфлікту; об'єкт конфлікту; власне предмет конфлікту, тобто питання чи проблему, навколо яких виникає суперечка; мікросередовище, де конфлікт розгортається; макросередовище, яке має вплив на розвиток конфлікту.

Суб'єктивна підструктура, у свою чергу, включає такі елементи як: психологічне сприйняття конфліктної ситуації з точки зору всіх сторін, мотиви учасників, цілі учасників, актуальні психічні стани та інші психологічні аспекти, які визначають поведінку кожної зі сторін у конфлікті [16].

Л. О. Котлова описує основні фактори виникнення та ескалації конфліктів. Об'єктивні фактори, на її думку, конфліктів зумовлені умовами соціальної взаємодії, які призводять до зіткнення інтересів, поглядів або установок людей [31]. Також, на думку Г.В. Ложкіна та Н.І. Пов'якель, такі

обставини формують певний передконфліктний стан, який і виступає об’єктивною основою для розвитку конфліктної ситуації [35].

Поруч із об'єктивними причинами появи конфліктів, Л. О. Котлова визначає одним із ключових факторів особистісні особливості учасників. Такі причини обумовлені індивідуально-психологічними характеристиками, бо основними особистісними причинами конфліктів є суб’єктивна оцінка дій партнера як неприпустимих, недостатня соціально-психологічна компетентність, низька стійкість до конфліктів, слабка емпатія, завищені домагання, а також темперамент холеричного типу або наявність акцентуації характеру. При цьому найбільше до конфліктів схильні особи з ригідними рисами характеру, яким важко зміритися з поведінкою, яка суперечить їхнім принципам і цінностям. А також особи, які не визнають компромісів, є інертними, егоцентричними, повільно адаптуються до нових умов і уникають контактів із оточуючими [31].

Соціально-психологічні причини також відіграють важливу роль у виникненні конфліктів. На думку багатьох сучасних вчених, зокрема І. Антонченко, С. Л. Грабовської, Т. В. Дуткевич, С. М. Калаур, До цього типу причин належать такі фактори, як спотворення інформації під час міжособистісної та міжгрупової комунікації, дисбаланс у рольовій взаємодії, використання різних способів оцінки результатів діяльності, різне бачення однакових подій, внутрішньогруповий фаворитизм, наявна конкуренція, обмежена здатність до децентрації, а також психологічна несумісність [1; 17; 22; 26].

З точки зору Г.В. Ложкіна, Є.В. Юрківського, І.Л. Моначин, хоча конфлікт часто викликаний об'єктивними соціально-економічними чинниками, однак існує й клас конфліктів, які виникають здебільшого саме на основі соціально-психологічних передумов [36].

Організаційно-управлінські причини конфліктів пов'язані з формуванням і функціонуванням організацій, колективів та груп. У сучасній літературі, згідно позицій І. В. Барабанова, Т. Є. Андрєєвої, О. О. Гетьман,

І. В. Ващенко, С. П. Гіренко, В. В. Зарицької, М. І. Кляп, Л. О. Котлової, ці фактори поділяються на структурно-організаційні, функціонально-організаційні, особистісно-функціональні та ситуативно-управлінські [3; 8; 9; 13; 31; 33].

Розглядаючи феномен конфлікту як соціально-психологічне явище, важливо зупинитися на функціях, які він може виконувати.

На думку Л. І. Березовської та О. С. Юркова, конфлікт виконує ряд негативних функцій, які можуть мати деструктивний вплив як на суспільство загалом, так і на окремих індивідів. До таких функцій належать дестабілізуючий, дезінтегруючий та надмірно витратний впливи. Участь у конфлікті часто супроводжується значними матеріальними та емоційними витратами, а також може призводити до погіршення психологічного стану учасників, в окремих випадках навіть до насильства, травм або загибелі людей. Конфлікт здатен руйнувати міжособистісні стосунки, порушувати систему відносин та погіршувати соціально-психологічний клімат у середовищі, в якому він відбувається [5].

На думку О. В. Винославської, Л. М. Карамушки, Л. О. Коберник та ін., на особистісному рівні негативні функції конфлікту проявляються через зниження якості діяльності, втрату впевненості у власних силах і зниження самооцінки. Участь у конфліктних ситуаціях може призвести до соціальної пасивності, втрати мотивації та порушення ціннісних орієнтацій, що, у свою чергу, погіршує загальне психологічне самопочуття індивіда і негативно впливає на загальну ефективність його соціальної взаємодії [10, 28].

Однак, конфлікт також має низку позитивних функцій, які можуть бути корисними для суспільства і особистості. Так, багато дослідників, зокрема О. М. Миронова, О. В. Мазоренко, Л. П. Матяш-Заяц, Р. О. Винничук, Л. В. Долинська, Г. М. Захарчин, В. В. Москаленко, відносять до позитивних функцій конфлікту його здатність стимулювати інновації, сприяти регуляції поведінки та виконувати соціально-діагностичну роль. Конфлікт може також стимулювати розвиток соціальних зв'язків, активізувати соціальну взаємодію

та сприяти консолідації колективів. Завдяки цьому він здатен усувати суперечності в колективі, підтримувати баланс сил та здійснювати контроль за дотриманням загальноприйнятих норм і цінностей. У деяких випадках конфлікт також сприяє появі нових соціальних норм та інститутів або оновленню існуючих [21; 24; 404 42]. Поруч із цим А. Войцихова доповнює, що конфлікт дозволяє встановити неформальну ієрархію в групі та допомагає учасникам конфлікту краще зрозуміти одне одного [11].

Л. Й. Гуменюк вказує, що на особистісному рівні конфлікт також може виступати як засіб для самопізнання, сприяти корекції самооцінки та глибшому розумінню навколишнього середовища. Він допомагає знижувати психологічну напруженість, сприяє розвитку особистості, її адаптації та соціалізації у колективі, а також забезпечує можливість для самоствердження та самореалізації. Відповідно, конфлікт стає інструментом, який може допомогти людині вирішити особисті проблеми, отримати досвід та підтримувати особистісний розвиток [16].

Таким чином, конфлікт, як соціально-психологічне явище має складну структуру та багатогранний зміст, що відображає динаміку взаємодії між індивідами, групами та суспільством загалом. Він виконує як негативні, так і позитивні функції: з одного боку, конфлікт може дестабілізувати стосунки, викликати емоційне напруження та втрати; з іншого боку, він стимулює інноваційні процеси, активізує соціальні зв’язки та сприяє особистісному розвитку.

1.2. Тактики та стилі поведінки учасників конфлікту

Оскільки конфлікт є багатогранним соціально-психологічним явищем, яке виникає в різних сферах суспільного життя, тому важливою складовою його вивчення виступає аналіз поведінкових тактик і стилів, які використовуються безпосередньо учасниками конфлікту.

Як зарубіжні вчені, зокрема Дж. Ледерач [74], так і українські дослідники Л.І. Діхтярь та В.М. Глюзіцька, сходяться на думці, що способи поведінки в конфліктній ситуації – це конкретні дії, які виконують учасники конфлікту. Цей елемент вважається центральним у структурі конфлікту і виконує наступні функції:

- пізнавальну – дає інформацію (пряму чи опосередковану) про те, що турбує учасників конфлікту;

- оцінну – показує значущість, важливість конфлікту для конкретних його учасників;

- регулятивну – впливає на поведінку протилежної сторони в конфлікті (блокує або, навпаки, посилює її дії) [19].

У психології існує декілька основних моделей поведінки людей у конфліктних ситуаціях, які визначаються ступенем орієнтації людини на задоволення власних інтересів та інтересів іншої сторони. Саме співвідношення цих двох орієнтацій у поведінці дозволяє виділити п'ять ключових типів поведінкових стратегій, які людина може обрати під час конфлікту.

Однією з найбільш відомих класифікацій стилів поведінки в конфлікті є модель, розроблена К. Томасом та Р. Кілманном. У своїй роботі «Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument» вони виділяють п'ять основних стилів поведінки в конфлікті: уникання; конкуренція; співробітництво; пристосування; компроміс. Ці стилі базуються на двох ключових параметрах — рівні кооперації та рівні асертивності [79].

Якщо представити це в графічній формі, то отримуємо сітку Томаса-Кілмена, яка дозволяє не лише проаналізувати конфлікт, але й обрати оптимальну стратегію поведінки у ньому. Вона також надає змогу кожній людині створити свій власний стиль вирішення конфліктної ситуації (див. рис. 1.1).

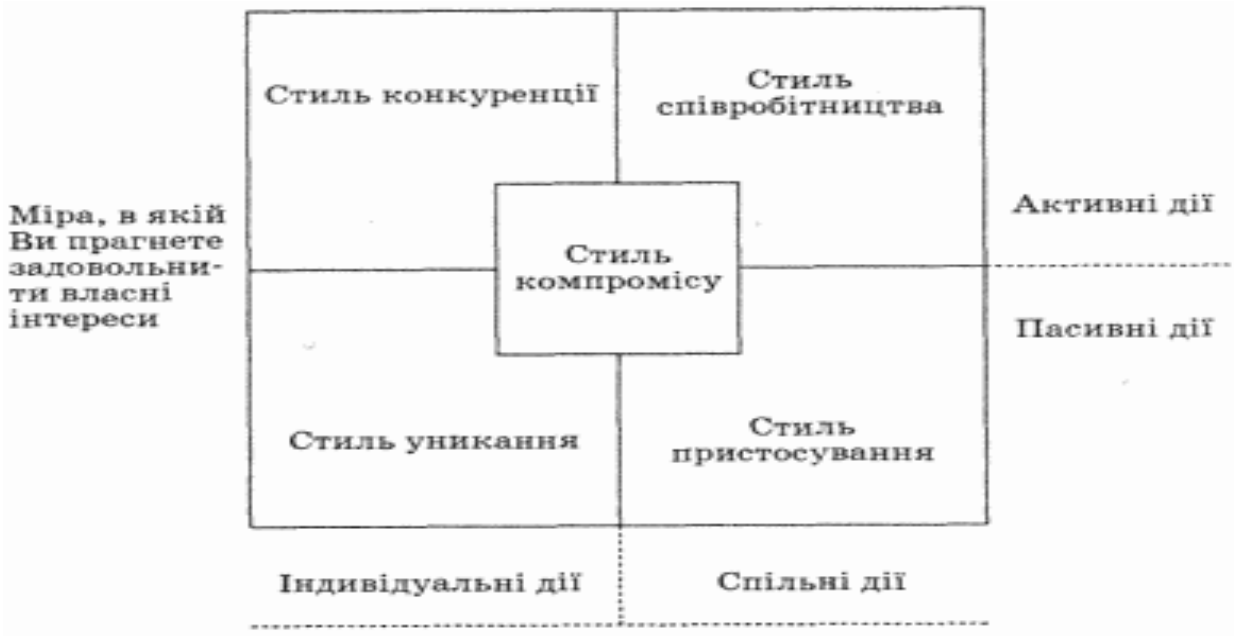


Рис.1.1. **Сітка Томаса-Кілмена**

Розглянемо детальніше кожний з цих стилей поведінки.

Як вказує О. Барабаш, стиль уникання конфлікту передбачає ситуацію, коли людина намагається будь-яким способом ухилитися від конфлікту і робить вигляд, що нічого не сталося. Такі люди часто вважають себе неконфліктними і зазначають, що рідко потрапляють у конфліктні ситуації. Проте при цьому не задовольняються ні їхні власні інтереси, ні інтереси опонента (за принципом «ні вашим, ні нашим»). На практиці ж така поведінка може призвести до накопичення незадоволення серед учасників конфлікту.

О. Барабаш також вказує, що стиль уникання застосовується зазвичай у випадках, коли:

- конфлікт здається несуттєвим і не вартий витрачених зусиль;

- людина розуміє, що не може або не хоче вирішити проблему на свою користь;

- у неї недостатньо влади чи ресурсів для впливу на ситуацію бажаним чином;

- питання видається настільки неважливим, що витрачати час і сили на нього недоцільно;

- існує потреба виграти час для аналізу ситуації або залучення додаткової підтримки;

- обговорення конфлікту вважається ризикованим, бо може загострити ситуацію;

- людина вірить, що інші мають більше шансів на успішне вирішення цього питання (наприклад, підлеглі можуть впоратися самі).

При цьому дослідник наголошує, що уникання не завжди є втечею від проблеми чи ухиленням від відповідальності [4].

Згідно з положеннями моделі Томаса-Кілманна, стиль конкуренції - це така стратегія поведінки в конфлікті, при якій учасник активно прагне досягти своїх цілей, нехтуючи інтересами іншої сторони. Цей стиль характеризується високим рівнем орієнтації на власні інтереси та низьким рівнем уваги до інтересів опонента. Конкуренція передбачає рішучість і наполегливість у досягненні мети, що робить її доречною в ситуаціях, в яких потрібно швидко прийняти рішення або коли результат має важливе значення для учасника.

Т. Ф. Матвійчук також підкреслює, що стиль конкуренції ефективний у тих випадках, коли є нагальна потреба діяти рішуче, наприклад, в умовах обмеженого часу або у випадках, коли питання є принциповим для учасника. Цей стиль також підходить ситуаціям, де одна зі сторін має значну перевагу в ресурсах чи владних повноваженнях і готова використати їх для досягнення своїх цілей. Однак, стиль конкуренції може мати і негативні наслідки, адже ігнорування інтересів іншої сторони часто призводить до ескалації конфлікту й погіршення стосунків між сторонами [39].

Стиль співробітництва, на думку А. М. Гірник, представляє собою такий підхід до конфлікту, при якому учасники прагнуть знайти таке рішення, яке повністю задовольняє інтереси обох сторін. Цей стиль характеризується високим рівнем орієнтації як на власні інтереси, так і на інтереси іншої сторони, тому він передбачає активне співробітництво, відкритий діалог і спільний пошук взаємовигідного рішення виходу із конфлікта [14]. Як вказують З. С. Карпенко, П. Т. Коулман та ін., співробітництво ефективне в

ситуаціях, коли обидві сторони зацікавлені у довгострокових відносинах та готові вкладати час і зусилля в конструктивну взаємодію [27; 32].

На думку багатьох науковців, зокрема З. А. Сивогракової та Н. В. Алєксєєнко, цей стиль є оптимальним для вирішення складних конфліктів, таких, які включають різноманітні аспекти або важливі для обох учасників питання. Тобто, у тих ситуаціях, коли компроміс може бути недостатнім для повного задоволення потреб обох конфліктуючих сторін [56]. З.С. Карпенко також наголошує, що співробітництво допомагає досягти глибшого порозуміння, зміцнює відносини між сторонами і знижує ризик виникнення повторних конфліктів, оскільки сприяє усуненню самих причин суперечки. Хоча стиль співробітництва вимагає значних ресурсів і часу, він є найбільш конструктивним підходом, оскільки дозволяє учасникам конфлікту спільно досягати збалансованих та взаємовигідних результатів [27].

Стиль пристосування в моделі Томаса-Кілманна представляє собою таку стратегію поведінки у конфлікті, при якій один із учасників свідомо йде на поступки, ставлячи інтереси іншої сторони вище власних. Такий підхід характеризується низькою орієнтацією на власні цілі і високою орієнтацією на потреби опонента. Людина, яка обирає стиль пристосування, прагне зберегти мир і уникнути ескалації конфлікту, навіть, якщо для цього їй доводиться жертвувати своїми інтересами. К. Томас і Р. Кілманн зазначають, що цей стиль є ефективним у ситуаціях, коли результат конфлікту є більш важливим для іншої сторони, або коли відносини між учасниками конфлікту є пріоритетом [79].

І. В. Барабанов, Т. Є. Андрєєва, О. О. Гетьман вказують, що пристосування може бути доцільним також у випадках, коли учасник усвідомлює, що його позиція є слабшою або він не має достатніх ресурсів для відстоювання своїх інтересів. Однак, надмірне використання стилю пристосування може призвести до накопичення незадоволеності, втрати самоповаги та відчуття пригніченості. Оскільки постійні поступки заради інших можуть позбавляти людину можливості реалізувати свої цілі [3].

Стиль компромісу в моделі Томаса-Кілманна передбачає такий підхід до конфлікту, за якого обидві сторони йдуть на взаємні поступки для досягнення прийнятного для обох результату. При цьому компроміс є середнім шляхом між орієнтацією на власні інтереси і врахуванням інтересів іншої сторони. Сучасні вчені, зокрема І. І. Кошова, Н. В. Партико, Н. І. Пилат, І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов зазначають, що компромісний стиль ефективний у випадках, коли обидві сторони мають рівну силу або ресурси. Також у ситуаціях, коли важливо досягти швидкого рішення, навіть якщо воно не повністю задовольнить жодну зі сторін. Компроміс дозволяє знизити напруженість у конфлікті та зберегти відносини між учасниками, оскільки кожна зі сторін отримує певну вигоду, хоча одночасно змушені частково поступитися своїми інтересами [33; 46; 49; 54].

Водночас, В. М. Нагаєв вказує, що, на відміну від стилю співробітництва, компроміс може залишити деякі проблеми невирішеними, оскільки учасники погоджуються лише на часткове задоволення своїх цілей. Такий стиль підходить для ситуацій, коли час і ресурси обмежені або коли потрібно швидко прийти до угоди, але його застосування не завжди гарантує довготривале вирішення конфлікту, оскільки глибинні причини суперечки можуть залишатися [43].

Поруч із моделлю К. Томаса - Р. Кілманна, яка виділяє п’ять основних стилів поведінки, існують й інші класифікації, які пропонують додаткові погляди на конфліктну поведінку, враховуючи різні аспекти особистості та соціальної взаємодії.

Так, М. Дойч розрізняє дві основні стратегії: кооперативну та конкурентну. На його думку, кооперативна стратегія передбачає співпрацю, пошук спільних інтересів і взаємовигідне вирішення конфлікту, яке сприяє стабільності стосунків. Напротивагу цьому, конкурентна стратегія орієнтована на досягнення власних цілей, часто за рахунок іншої сторони, що призводить до ескалації конфлікту та поглиблення суперечностей [69].

Л. К. Козер пропонує іншу класифікацію, розрізняючи реалістичні та нереалістичні конфлікти. На його думку, реалістичні конфлікти мають конкретні цілі та можуть бути конструктивно вирішені, тоді як нереалістичні конфлікти часто викликані емоційними потребами, такими як агресія чи незадоволення, що ускладнює пошук взаємоприйнятного рішення [66]. Поруч із цим, Р. Дарендорф виділяє три основні стратегії: пристосування, протидію та адаптацію. Вчений вважає, що пристосування і адаптація спрямовані на зниження напруження, тоді як протидія орієнтована на боротьбу і захист власних інтересів, що може лише посилити конфлікт [68].

Одночасно з цим, Р. Блейк та Дж. Моутон розробили "управлінську решітку", яка містить п’ять стилів конфліктної поведінки: примушення, ігнорування, пристосування, компроміс та співпрацю. Ця модель є важливим інструментом для аналізу поведінки у конфліктах управлінського характеру, адже дозволяє оцінювати інтерес до результату та якість взаємин з іншими. Це робить її схожою на модель Томаса-Кілманна, хоча орієнтованою більше саме на управлінські конфлікти [62].

Також В. Берк і Г. Литвін виділяють окремі стратегії для організаційних конфліктів, такі як: активний вплив на ситуацію, пошук підтримки та пасивне пристосування. Ця модель підходить для аналізу великих організаційних структур, у яких поведінка учасників залежить від ієрархії та владних повноважень [63].

Можемо узагальнити, що особливості тактик та стилів поведінки учасників конфлікту є важливими аспектами, які визначають динаміку і результат вирішення конфліктних ситуацій. Різні класифікації, розроблені науковцями, акцентують увагу на різних параметрах поведінки, від орієнтації на власні інтереси до рівня співпраці з опонентом, що дозволяє гнучко підходити до аналізу самого процесу конфліктів. Розуміння цих стратегій також буде сприяти ефективному вибору оптимальних способів врегулювання суперечок, зберігаючи конструктивні взаємини між конфліктуючими сторонами.

1.3. Специфіка прояву поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку

1.3.1. Психофізіологічні властивості середнього дорослого віку як етапу онтогенезу

Психофізіологічні властивості середнього дорослого віку як етапу онтогенезу, є важливою темою у психології розвитку, оскільки цей період характеризується значними змінами як у фізіологічному, так і в психологічному аспектах. Середній дорослий вік, як правило, охоплює період від 40 до 60 років і є фазою, коли людина стикається з низкою адаптаційних викликів та психологічних змін, що впливають на її функціонування в суспільстві та загальне самопочуття.

Як стверджують Т. О. Гетьман, Т. Д. Кричковська, одним з перших дослідників, які почали вивчати особливості дорослості, був Е. Еріксон, який вважав середній вік важливим етапом у розвитку особистості. Його теорія психосоціального розвитку описує середній дорослий вік як стадію "генеративності проти стагнації". Вчений вважав, що в цей період люди прагнуть зробити внесок у суспільство, сім'ю або роботу, проте, якщо це бажання не реалізується, може розвинутися відчуття застою та незадоволеності життям [51].

Р. Кеттелл також досліджував вплив середнього дорослого віку на інтелектуальні здібності, стверджуючи, що цей етап пов’язаний з поступовим зниженням швидкості обробки інформації. Проте, вчений наголошував на тому факті, що рівень накопичених знань і навичок залишається стабільним або навіть зростає. Р. Кеттелл виділив два типи інтелекту: кристалізований та флюїдний, і підкреслив, що у середньому віці кристалізований інтелект (знання та досвід) може навіть покращуватися, тоді як флюїдний інтелект, що відповідає за швидкість мислення та обробку нової інформації, має тенденцію до зниження [64].

Г. Крайг зазначала, що середній вік є критичним етапом у розвитку самооцінки та соціальних зв'язків. На її думку, цей період характеризується "переоцінкою цінностей" та усвідомленням власної значущості в суспільстві й сім'ї, що сприяє формуванню стійкого життєвого балансу. Психологиня також наголошує на важливості ролей, які виконують дорослі особи середнього віку у суспільстві, і вважає, що саме успішна адаптація до змін є ключем до психічного здоров'я [67].

Р. Каган зосередив увагу на теорії "еволюції самості" й підкреслив, що середній вік є критичним періодом для особистісного зростання та переосмислення життєвих цінностей. Вчений вважав, що в цьому віці люди починають більше звертати увагу на внутрішні потреби і ставити нові цілі, що сприяє розвитку особистості. Р. Каган відзначав, що до середнього віку люди часто досягають рівня зрілості, що дозволяє їм формувати автономні рішення, незалежно від впливу зовнішніх чинників [72].

На зміну класичним підходам з’явилися сучасні дослідники, такі як Дж. Вайлант, який у своїх наукових доробках показав, як психологічні та фізіологічні зміни впливають на життєві досягнення та психічне благополуччя. Вчений вважає, що психологічна зрілість і здатність до емоційної регуляції в середньому дорослому віці є важливими факторами, які визначають якість життя людини, а також задоволеність власними особистими досягненнями [80].

Сучасні дослідження також висвітлюють фізіологічні зміни середнього дорослого віку. Так, Е. Лангер вважає, що сприйняття старіння може впливати на фізіологічне здоров'я і процеси старіння в середньому дорослому віці. Вчений зазначає, що позитивне мислення та активна участь у житті здатні зменшити прояви фізичного старіння, і підкреслює, що ставлення до віку є важливим чинником, який впливає на загальне самопочуття [73].

Період середньої дорослості нерідко асоціюється із осмисленням життєвих досягнень і переживанням кризи середини життя, яка накладає значний емоційний відбиток на життя особистості. На початку цього віку

багато хто стикається із певними фізичними та когнітивними змінами, які хоч і сприймаються суб'єктивно, все ж мають спільні риси для цього етапу життя.

О. П. Сергєєнкова, О. А. Столярчук, О. П. Коханова, О. В. Пасєка детально описують фізіологічні та психофізіологічні зміни, характерні для людей цього вікового періоду. Вчені відзначають, що помітно уповільнюється робота нервової системи, втрачається гнучкість тіла, починається стискання хребта, що разом із поступовою втратою еластичності шкіри та м’язів підкреслює початок вікових змін [55].

Т. М. Дзюба, О. Г. Коваленко [18] особливу увагу звертають на гормональні зміни, які стосуються і жінок, і чоловіків. У жінок цей період супроводжується згасанням репродуктивної функції, що призводить до менопаузи, яка може викликати не тільки фізичний, але й психологічний дискомфорт. На думку О. О. Резніченко, такі зміни часто супроводжуються депресивними проявами, а також підвищенням ризику серцевих захворювань [52]. У чоловіків, у свою чергу, вікові зміни можуть знижувати сексуальні можливості, що нерідко провокує невдоволення собою, занепокоєння через втрату чоловічої сили і, як наслідок, прагнення до стосунків з молодшими жінками. Деякі чоловіки стикаються з імпотенцією, викликаною як фізичними, так і психологічними чинниками, що посилює відчуття пригніченості, втоми та невпевненості у собі. Зниження рівня андрогенів викликає нервозність та дратівливість, що потребує підвищеної уваги до свого стану.

С. Й. Костю вказує на те, що перехід до старіння потребує серйозної психологічної підготовки, адже він часто супроводжується значними змінами у сприйнятті життя. Для багатьох людей, які на цьому етапі зіштовхуються з такими захворюваннями, як серцево-судинні та онкологічні, а також хвороби органів дихання, виникає ризик формування песимістичного погляду на життя. У віці після 45 років саме хвороби стають основними причинами смерті, причому рівень смертності серед чоловіків майже вдвічі перевищує рівень смертності серед жінок. Поширені стереотипи про молодість, як етап надій, і зрілість, як час застою й страху втрати здоров’я, посилюють емоційне

навантаження, що нерідко веде до песимістичного сприйняття майбутнього [30].

А. В. Курова підкреслює, що період середньої дорослості відзначається інтенсивним розвитком та численними подіями, які супроводжуються суттєвими внутрішніми змінами. Цей етап спрямований на розв'язання низки важливих життєвих завдань і відкриває можливості для подальшого психічного зростання. Зокрема, людина навчається приймати фізичні зміни, які відбуваються з віком, а також накопичує життєву мудрість. Паралельно з цим дорослість включає прагнення досягти та зберегти оптимальний рівень життя, знаходити прийнятні способи проведення дозвілля, підтримувати та розвивати стосунки з партнером, а також допомагати дітям у процесі їхнього дорослішання. Додатково важливою частиною цього періоду є пристосування до нових форм спілкування з батьками літнього віку. Конструктивне подолання кризи середини життя, властиве цьому етапу, оновлює життєві цілі та стратегії, воно гармонізує особистість із її потребами та новими викликами [34].

В. П. Пісоцький та А. М. Горянська вважають, що одним із важливих завдань у цьому віковому періоді є зміцнення самоповаги, яка стає центральним елементом Я-концепції зрілої особистості. Протягом середнього дорослого віку потреба в самоповазі досягає піку і з часом стабілізується. Це відбувається завдяки формуванню реалістичного бачення своєї цінності та значущості, а також досягненню незалежності від зовнішніх оцінок. Крім того, самоповага підтримується суспільним схваленням, позитивною репутацією та високим статусом як у сімейному житті, так і в професійній сфері [50].

Б. Є. Пахоль наголошує, що паралельно із досягненням стабільної самоповаги розвивається і потреба в самоактуалізації, яка в середньому дорослому віці набуває особливого значення [47]. Р. Трач, Г. Балл стверджують, що за А. Маслоу, самоактуалізація стає наступним рівнем у розвитку особистості після зміцнення самоповаги. У середньому дорослому віці самоактуалізація часто виявляється через професійну діяльність, соціальні

ініціативи, творчі проєкти або наставництво, що дозволяє людині передавати свій досвід і знання. Вона також сприяє відчуттю задоволеності життям, допомагає знайти нові сенси та усвідомити свою роль у ширшому суспільному контексті, що стає важливим елементом особистісного зростання у зрілому віці [15].

Т. М. Титаренко звертає увагу на те, що у середньому дорослому віці особистість зазнає значних змін у професійній сфері, які відображаються як у ставленні до роботи, так і в її ціннісному сприйнятті. У цей період багато людей досягають піку професійної кар'єри, займаючи керівні посади або виконуючи важливі функції в колективах. Професійна діяльність набуває нового значення: для багатьох стає важливим не лише матеріальне забезпечення, але й відчуття власного внеску, самореалізації та суспільної значущості [57].

Разом із цим змінюються пріоритети й підходи до роботи. Так, сучасні українські дослідники Т. М. Дзюба, О. Г. Коваленко вказують на те, що зростає інтерес до передачі знань та досвіду молодим колегам, що відображає прагнення до наставництва і підтримки нових поколінь. Особистість середнього дорослого віку часто усвідомлює потребу залишити після себе спадок, що стимулює активне наставництво і розвиток учнівства. Паралельно розвивається потреба в стабільності й безпеці, що спонукає уникати різких змін, зокрема в професійній сфері, хоча для деяких цей період може також супроводжуватися кардинальною зміною кар’єрного шляху, якщо особистість відчуває необхідність у нових викликах або реалізації незадоволених інтересів [18].

Н. М. Токарева, А. В. Шамне вказують на те, що у психологічному аспекті в середньому віці нерідко з’являється критичне переосмислення досягнень, що може супроводжуватися як відчуттям задоволеності, так і незадоволенням. Нереалізовані професійні амбіції або втрата інтересу до роботи можуть стати причинами так званої кризи середини життя, яка часто змушує людей шукати нові шляхи для самореалізації. Крім того, на цьому

етапі може відбуватися переоцінка балансу між професійною та особистою сферами, де кар'єра поступається місцем родинним або особистісним інтересам, що стає важливою умовою психологічного комфорту та гармонії [58].

М. М. Філоненко вказує, що сімейні взаємини у середньому дорослому віці зазнають змін, обумовлених новими ролями, відповідальністю та адаптацією до потреб сім'ї, яка, як правило, знаходиться у фазі значних життєвих трансформацій. У цей період особистість стикається з такими завданнями, як підтримка та виховання дітей, часто вже дорослих, зміцнення стосунків із партнером, а також турбота про старіючих батьків. Середній дорослий вік стає періодом, коли відбувається переосмислення сімейних ролей, що може суттєво змінити динаміку відносин між подружжям, дітьми та іншими членами родини.

Дослідник додає, що взаємини з дітьми часто переходять на новий рівень, оскільки діти стають самостійними і часто покидають рідний дім. Батьки в цей час відчувають потребу підтримувати зв'язок, зберігаючи баланс між турботою та наданням свободи. Звільнення від щоденних батьківських обов’язків дозволяє багатьом звернути більше уваги на власні інтереси або на стосунки з партнером. Це, однак, може супроводжуватися "синдромом порожнього гнізда", коли відсутність щоденної взаємодії з дітьми викликає почуття втрати та порожнечі [59].

Водночас для подружніх стосунків середній дорослий вік може стати як часом зближення, так і періодом випробувань. О. В. Хомовиченко та І. А. Власенко зазначають, що, з одного боку, звільнення від виховних обов’язків дає можливість більше уваги приділяти один одному, з іншого боку, подружжя може усвідомлювати накопичені за роки відмінності. Це часто спонукає до переоцінки стосунків і може сприяти як їх поглибленню, так і виникненню конфліктів. У деяких випадках це може призвести навіть до розлучення. Паралельно з цим, збільшується відповідальність за старіючих

батьків, що вимагає суттєвої емоційної та фізичної підтримки, а також часто перегляду життєвих пріоритетів [60].

Характеризуючи період середньої дорослості, неможливо уникнути опису кризи цього вікового періоду. На думку О. П. Сергєєнкової, О. А. Столярчук, вона спрямовує погляд людини глибоко всередину себе, до сутності її внутрішнього «Я». Усвідомлення невідворотності завершення життя змушує людину провести серйозну ревізію своїх здобутків, цінностей і пережитого досвіду. Знову виникає гостра потреба чітко визначити життєві пріоритети, які стануть орієнтирами на наступні роки. У процесі такого глибокого самоаналізу людина нерідко відчуває жаль за марно витраченими роками чи втраченими можливостями і прагне скорегувати свою поведінку та установки, щоб провести залишок життя відповідно до переосмислених пріоритетів. Цей етап часто супроводжується бажанням виправити минулі помилки, оптимізувати своє життя та приділити більше часу тому, що дійсно має для неї значення, перетворюючи подальший життєвий шлях на більш усвідомлене і цінне існування [55].

Окрім згаданої вище кризи, людина середнього дорослого віку може також переживати кризу мотивації. Оособистість, яка втратила сім’ю або батьків, які були для неї центральним сенсом існування, стикається з почуттям втрати життєвих орієнтирів та відчуттям безцільності. Як вказуюь Р. Трач та Г. Балл, згідно положень В. Франкла, кульмінація цієї кризи виражається у стані екзистенційного вакууму. Екзистенційний вакуум - це глибокий кризовий стан, що виникає через втрату особистістю головного мотиваційного джерела, а саме - сенсу життя [15].

Перебуваючи у такій кризі, особистість вдається до стратегій її подолання, які можна поділити на конструктивні та деструктивні. За думкою Т.М. Титаренко, доречне використання наступних конструктивних стратегій: порівняння, що йде донизу; передбачений сум; позитивне тлумачення; прийняття ролі.

Стратегія «порівняння, що йде до низу» полягає у тому, що особистість порівнює свої труднощі з гіршими ситуаціями інших, а це, у свою чергу, надає їй сили адаптуватися. «Передбачений сум» дозволяє підготуватися до найгірших можливих сценаріїв, полегшуючи прийняття майбутніх випробувань. Використання «позитивного тлумачення» допомагає знайти позитивні аспекти навіть у кризі, що сприяє витривалості. Стратегія «прийняття ролі» передбачає тимчасове уявлення себе щасливою людиною для підтримки настрою.

При цьому вчена вказує також і на можливі деструктивні стратегії. До таких належать алкоголізм, наркоманія та суїцидальні дії, які свідчать про неможливість подолати кризу без допомоги спеціаліста [57].

Таким чином, проведений теоретичний аналіз підкреслює, що середній дорослий вік є надзвичайно важливим етапом онтогенезу, на якому відбуваються значущі зміни як у фізіологічній, так і психологічній сферах. Здатність особистості адаптуватися до цих змін значною мірою визначає якість життя, рівень задоволеності та загальне психічне здоров'я.

1.3.2. Особливості поведінки осіб середнього дорослого віку у конфліктних ситуаціях

Поведінка осіб середнього дорослого віку в конфліктних ситуаціях має свої особливості, обумовлені як соціально-психологічними, так і фізіологічними змінами, що супроводжують цей життєвий етап. Дослідження у цій сфері охоплюють різні аспекти конфліктної поведінки, від стратегій вирішення суперечок до особливостей міжособистісного спілкування та адаптаційних механізмів.

На думку Т. Яхно та І. Куревіної, люди середнього дорослого віку схильні обирати стратегії, спрямовані на збереження стабільності та уникнення деструктивних наслідків, що підкреслює важливість цього періоду для підтримки соціальної гармонії [61].

Згідно К. Томасу та Р. Кілману, люди середнього дорослого віку частіше обирають стратегії співпраці та компромісу, що є показником прагнення до стабільності у соціальних зв’язках і професійних відносинах. Вчені наголошують, що схильність до цих стратегій у зрілому віці відображає соціальну зрілість та орієнтацію на підтримку позитивних взаємовідносин у колективі [79].

Значний вклад у дослідження поведінки у конфліктних ситуаціях вніс і М. Дойч, зокрема щодо конструктивного та деструктивного конфлікту. Вчений вважає, що у зрілому віці люди частіше обирають кооперативний стиль поведінки, уникаючи суперництва та конфронтації. Це обумовлено зростаючою роллю соціальних зобов'язань, професійних відносин і сімейних обов'язків, які спонукають людину до компромісів та конструктивного вирішення суперечок [69].

Г. І. Луцишин пише, що А. Бандура також розглядає вплив соціального середовища на поведінку у конфліктних ситуаціях, підкреслюючи, що у середньому дорослому віці люди мають значний запас соціального досвіду, що впливає на вибір їхньої стратегії поведінки у конфліктній ситуації. За його теорією соціального навчання, люди середнього дорослого віку демонструють більш стабільну й передбачувану поведінку, оскільки накопичений досвід допомагає уникати імпульсивних реакцій та знаходити збалансовані рішення [37].

Як вказують Р. Трач та Г. Балл, ще одним важливим аспектом поведінки у конфліктних ситуаціях у середньому дорослому віці є мотиваційні чинники, що впливають на вибір стратегії. Зокрема, А. Маслоу зазначав, що потреба у самоповазі та самоактуалізації стає домінантною у середньому віці. Це обумовлює орієнтацію на стратегії співпраці або компромісу, які сприяють соціальному визнанню та підтримують статус особистості. У свою чергу, Е. Еріксон також підкреслював важливість "генеративності", тобто прагнення зробити внесок у розвиток суспільства, сім’ї або колективу, що мотивує до

конструктивних форм вирішення конфліктів, спрямованих на підтримку соціальних зв'язків [15].

Поведінка у конфліктних ситуаціях у середньому дорослому віці також піддається впливу фізіологічних та емоційних змін. Р. Левінсон досліджував вплив емоційного контролю на поведінку у зрілому віці й зазначав, що з віком здатність до регуляції емоцій зростає, що сприяє більш стриманій та обдуманій поведінці у конфліктних ситуаціях. Вчений також відзначав, що люди середнього дорослого віку часто демонструють більшу емоційну стабільність, яка дозволяє їм ефективніше вирішувати конфлікти без ескалації напруження [75].

Емоційна зрілість також дозволяє краще розуміти інтереси інших і уникати деструктивних дій. Ця характеристика сприяє використанню компромісних і кооперативних стратегій, які вимагають емоційної врівноваженості та здатності до співпереживання. На думку М. Мейсе, який вивчав вплив емоцій на конфліктні ситуації, у середньому дорослому віці люди стають більш схильними до стриманих реакцій і краще контролюють емоційні пориви, що сприяє досягненню порозуміння у складних ситуаціях [76].

На цьому етапі життєвого шляху особистість виконує безліч соціальних ролей, зокрема, професійних, сімейних, громадських. Г. Гарднер вказує, що така багаторівнева соціальна взаємодія вимагає від людини гнучкості у підходах до вирішення конфліктів. Середній дорослий вік часто пов'язаний із виконанням ролей наставника або керівника, що вимагає від людини вміння не лише справлятися з конфліктами, але й допомагати іншим у їхньому розв'язанні. Переважання соціальних обов’язків і відповідальності за оточуючих стимулює людей середнього дорослого віку до конструктивних і підтримуючих стратегій у конфліктах [70].

Сучасні дослідження, підкреслюють значення зрілості та соціального досвіду, які формують поведінку особистості в конфліктних ситуаціях середнього дорослого віку. Зокрема, О. В. Хомовиченко, І. А. Власенко, слідом

за Р. Березовською, досліджували особливості поведінки осіб середнього дорослого віку у сімейному конфлікті. Вченими було визначено, що у конфліктних ситуаціях жінки середнього дорослого віку частіше шукають підтримки серед членів сім'ї, а не серед друзів. Вони також частіше звертаються до минулих образ і пригадують помилки, допущені колись. Чоловіки ж у подібних обставинах рідко згадують давні провини та концентруються переважно на самому предметі конфлікту. Замість того, щоб шукати підтримку в момент суперечки, вони зазвичай звертаються по неї вже після завершення конфлікту. Тому під час сімейних суперечок чоловіки зазвичай здатні об'єктивніше оцінити перебіг конфлікту, але можуть не завжди точно визначити справжню причину [60].

Ю. О. Бохонкова висловлює позицію, згідно якої жінки під час вирішення конфліктів частіше зважають на думки інших, що пояснюється їхньою схильністю до конформності. Чоловіки, у свою чергу, здатні чітко аналізувати та розрізняти різні ситуації, а також змінювати свою поведінку відповідно до характеру конфлікту. Саме завдяки цьому їхня поведінка є більш адаптивною та гнучкою, порівняно з жіночою, особливо у виборі стратегії взаємодії під час конфліктів [7].

Однак, у дослідників можна побачити дещо протирічливу інформацію, отриману у ході власних емпіричних досліджень стратегій поведінки чоловіків і жінок середнього дорослого віку в умовах сімейних конфліктів. О.В. Хомовиченко, І.А. Власенко з'ясували, що для жінок найчастіше притаманні стратегії «уникнення» і «пристосування», тоді як чоловіки частіше застосовують «пристосування», а «компроміс» і «конкуренція» виявилися найменш характерними для обох груп. Дослідниці припустили, що у респондентів цього віку існує суперечлива настанова, яка виражається у поєднанні страху самотності та недостатньо розвиненій здатності до конструктивного діалогу [60].

Узагальнюючи вищезазначене, можна сказати, що цей етап часто характеризується зрілим підходом до вирішення суперечок та пошуком

конструктивних рішень. У середньому дорослому віці люди часто орієнтуються на підтримку стабільності у відносинах і збереження гармонії, що зумовлює перевагу таких стратегій, як компроміс, співпраця та пристосування.

РОЗДІЛ ІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ: ХАРАКТЕРИСТИКА ВИБІРКИ ТА МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

Проведений теоретичний аналіз проблеми особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку дозволив нам сформувати емпіричну програму дослідження. В основу цієї програми було закладено припущення про те, що існують відмінності в особливостях поведінки в конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту.

Емпіричне дослідження проводилось у декілька етапів.

На підготовчому етапі було здійснено аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури щодо обраної наукової проблеми, зроблений структурно-функціональний аналіз явища конфлікту, узагальнено інформацію про стилі поведінки учасників конфлікту, виявлено особливості поведінки осіб середнього дорослого віку у конфліктних ситуаціях.

На діагностичному етапі було проведене емпіричне дослідження, спрямоване на виявлення особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку відповідно до рівня їх емоційного інтелекту.

Інтерпретаційний етап включав кількісну й якісну обробку та інтерпретацію отриманих результатів.

На підсумковому етапі було здійснено узагальнення емпіричних даних, а також розроблено практичні рекомендації щодо превенції та подолання конфліктних форм поведінки досліджуваних осіб середнього дорослого віку.

Дослідженням були охоплені 50 респондентів віком 40-60 років – працівників та клієнтів мережі магазинів «Кабель Електро» м. Чернівці та області.

Методика оцінки рівня конфліктності особистості (Г.В. Ложкін та Н.І. Пов’якель) [18]

Методика призначена для визначення рівня конфліктності у психологічній структурі особистості. За сумою отриманих балів встановлюються рівні конфліктності особистості (низький, середній, високий). Загалом, чим вище сума набраних балів, тим вищим вважається рівень конфліктності особистості.

Вищий рівень конфліктності свідчить про наявність таких рис характеру, які сприяють активному виникненню конфліктів, використанню специфічних факторів, які збільшують ризик конфліктів у міжособистісних відносинах та можуть призвести до збільшення конфліктів у груповому оточенні або колективі.

Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій (Д. Джонсон і Ф. Джонсон, адаптація Т.Д. Кушнірук) [18]

Мета методики полягає **у** дослідженняі стратегій розв'язання конфліктів.

За інструкцією учасники дослідження повинні уважно прочитати дібрані вислови та прислів'я, які в тій чи іншій мірі характеризують стратегію поведінки особистості в умовах конфлікту. У бланку для відповідей згідно запропонованої шкали оцінювання, потрібно обвести кружечком одну з цифр, аналізуючи наскільки кожен вислів або прислів'я відповідає діям досліджуваного під час конфліктів: 5 – відповідає в усіх випадках; 4 – відповідає у більшості випадків; 3 – деколи відповідає; 2 – відповідає, але дуже рідко; 1 – ніколи не відповідає.

Кількість балів, яка набрана учасником опитування по кожній стратегії, дає уявлення про те, наскільки виражена у нього та чи інша форма поведінки в конфліктній ситуації. Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфліктів, тим частіше досліджуваний схильний застосовувати її в умовах конфліктної ситуації. Чим менша загальна сума, тим рідше він нею користується.

Аналізуються індивідуальні дії та стратегія поведінки особистості під час конфлікту з урахуванням двох умов: важливості досягнення мети та підтримання хороших стосунків з опонентами.

Методика дозволяє оцінити наступні стратегії розв'язання конфліктів: втеча, примус, згладжування, компроміс, конфронтація.

Методика оцінка самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдер) [18]

Тест спрямований на оцінку самоконтролю в спілкуванні.

За інструкцією досліджуваному рекомендується уважно прочитати десять пропозицій, які описують реакції на деякі ситуації. Кожну з них він повинен оцінити як вірну або невірну стосовно себе. Якщо пропозиція здається вірною або переважно вірною, то треба поставити поруч з її порядковим номером букву "В", якщо невірною або переважно невірною - букву "Н".

Після проведення методика дозволяє визначити рівні самоконтролю у спілкуванні: високий, середній, низький.

Методика дослідження емоційного інтелекту особистості (В.В. Зарицька) [23]

Мета методики полягає у визначенні емоційного інтелекту особистості. До методики ввійшли найбільш вагомі судження, у контексті розробленої авторкою структури емоційного інтелекту та критеріїв, за якими визначається рівень його розвитку. Кожний компонент емоційного інтелекту включає низку показників (здатностей), за якими визначається рівень його розвитку. Щоб визначити рівень розвитку кожного з чотирьох структурних компонентів емоційного інтелекту, респондент повинен дати один із чотирьох варіантів відповіді (майже завжди, часто, частково, майже ніколи) на необхідну кількість суджень, передбачених методикою.

Відповідь «майже завжди» означає високий рівень і оцінюється в 4 бали, відповідь «часто» означає достатній рівень і оцінюється в 3 бали, відповідь

«частково» означає середній рівень і оцінюється у 2 бали, відповідь «майже ніколи» означає низький рівень і оцінюється в 1 бал. Судження у тесті сформульовані таким чином, щоб сутність окремої здатності можна було визначити з певною точністю за допомогою ключа.

Методика дозволяє визначити показники емоційного інтелекту за наступними шкалами: розуміння особистістю власних емоцій, самоконтроль і саморегуляція емоцій, розуміння особистістю емоцій інших, здатність використовувати емоції у діяльності та спілкуванні та загальний рівень розвитку емоційного інтелекту.

РОЗДІЛ ІІІ. ПОРІВНЯЛЬНО-ДІАГНОСТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ОСІБ СЕРЕДНЬОГО ДОРОСЛОГО ВІКУ З РІЗНИМ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

3.1. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції

Емоційний інтелект - це одна із ключових концепцій сучасної психології, яка вивчає емоції як чинник міжособистісної взаємодії та адаптації. Різні вчені пропонують свої визначення цього поняття, які мають як спільні риси, так і відрізняються за акцентами та підходами.

Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига звертають увагу, що Д. Гоулман визначав емоційний інтелект як здатність усвідомлювати, розуміти і управляти своїми емоціями та емоціями інших людей. Вчені також підкреслювали значення таких складових емоційного інтелекта, як емпатія, самоконтроль і соціальні навички [45].

Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига також зазначають, що Дж. Майєр і П. Саловей трактували емоційний інтелект як здатність сприймати, розпізнавати, розуміти й управляти емоціями, використовуючи їх для підтримки мислення та адаптації до соціального середовища. На противагу Д. Гоулману, вони наголошували на когнітивній інтеграції емоцій у процеси прийняття рішень [44].

Г. Березюк пише, що Р. Бар-Он запропонував розглядати емоційний інтелект як сукупність особистісних, емоційних і соціальних навичок, які впливають на здатність людини успішно долати виклики життя. Дослідник звернув увагу на роль адаптивності та міжособистісної взаємодії в цьому процесі. При цьому, Д. Карузо акцентував увагу на здатності аналізувати власні емоції та емоції інших, а також використовувати отримані дані для побудови ефективних відносин. Одночасно із цим, Г. Березюк вказує, що П. Екман акцентував увагу на здатності розпізнавати емоції, особливо через

невербальні сигнали, такі як міміка. Він також звернув увагу на універсальні аспекти емоцій, які сприяють успішній соціальній взаємодії [6].

А. В. Курова зазначає, що Г. Гарднер запропонував більш детальне трактування терміну "емоційний інтелект", виділивши дві його основні форми. Перша, міжособистісний емоційний інтелект, визначає здатність людини розуміти інших, аналізувати їхні мотиви, ставлення до роботи та знаходити оптимальні способи взаємодії та співпраці. Щодо другої форми, внутрішньо особистісного емоційного інтелекту, вчений акцентував на тому, що цей аспект пов'язаний із самоусвідомленням. Йдеться про здатність створювати точне уявлення про власне "Я" і використовувати це розуміння для досягнення успіху в житті.

Згодом Г. Гарднер розширив своє визначення міжособистісного емоційного інтелекту, включивши до нього здатність сприймати й аналізувати емоційні стани, темперамент, мотивацію та бажання інших людей, а також відповідним чином реагувати на ці прояви. Для внутрішньо особистісного інтелекту уточнення включало акцент на розумінні власних емоцій, усвідомленні їх походження і використанні цього знання для регулювання поведінки [34].

Е. Л. Носенко та Н. В. Коврига рекомендують перекладати на українську мову термін „емоційний інтелект” за допомогою поняття „розумність”. Вчені пояснюють це тим, що розумність не тільки підіймає особистість над її пристрастями та слабкостями, але також дозволяє скористатись своєю добродійністю, талантами та перевагами, а відтак і мотивувати себе на виявлення власного особистісного потенціалу [44; 45].

Вчені зазначають, що особистість з високим емоційним інтелектом характеризує наявність кількох ключових здібностей. Насамперед, це здатність усвідомлювати свої емоції, яка вважається основою емоційного інтелекту. Саме з цього починається процес управління емоціями, адже людина, яка розуміє причини своїх переживань, їхню природу та інтенсивність, здатна краще з ними впоратися. Усвідомлення справжніх

почуттів і розуміння їх походження дозволяють ефективно знижувати їхній негативний вплив [45].

Другий важливий аспект емоційного інтелекту, на думку К. В. Максьом, стосується вміння регулювати емоції. Ця здатність базується на попередньому усвідомленні переживань і полягає у контролі власних емоційних станів. Зокрема, це проявляється у вмінні заспокоїтися, зменшити тривожність, подолати відчуття суму чи роздратування. Ті, хто не мають такої навички, часто перебувають у стані постійного стресу, марно намагаючись подолати власні негативні переживання. Натомість, особи, здатні керувати емоціями, набагато швидше й ефективніше долають небажані емоційні стани [38].

Третій аспект емоційного інтелекту визначається як здатність мотивувати себе до дій. Саме на цей аспект вказує багато науковців, зокрема Г. Березюк, Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига, С. П. Дерев'янко та ін., пояснюючи, що ця властивість полягає у спрямуванні власних емоцій на досягнення поставлених цілей, у здатності самомотивуватися до нових звершень та творчої активності. Важливою складовою цієї здатності є самоконтроль, який виявляється у вмінні відкласти миттєве задоволення задля досягнення більш значущої довгострокової мети. Дослідники вважають, що ця властивість є важливим чинником успішності людини в майбутньому [6]

Наступний компонент емоційного інтелекту полягає у здатності розпізнавати та розуміти емоції інших людей. Так С.М. Могиляста вказує, що ця навичка включає прояви емпатії, тобто чутливість до тонких соціальних сигналів, які свідчать про наявність у когось проблем чи переживань. Люди, які демонструють емпатію, краще адаптуються до емоційного стану інших і враховують це у взаємодії [41]

Е. Л. Носенко та Н. В. Коврига зазначають, що ще один компонент пов'язаний із вмінням вибудовувати гармонійні стосунки з оточуючими. Його часто розглядають як мистецтво позитивної взаємодії з людьми, яке проявляється у здатності справлятися з емоціями під час соціальної комунікації. Цей аспект, який у працях Г. Гарднера та ранніх дослідженнях

Торндайка й Стернберга називається соціальним інтелектом, формує лідерські якості та соціальну ефективність людини. Особи із розвиненим соціальним інтелектом успішно налагоджують контакти, що сприяє їхній популярності та впливовості. Дослідники зазначають, що хоча існує певний зв'язок між емоційним і загальним інтелектом, ці поняття відображають різні нтелектуальної діяльності [44].

В. В. Москаленко, К. В. Максьом розробили концептуальну структурно-функціональну модель емоційного інтелекту із глибоким аналізом змісту його структурних компонентів. Згідно представленій моделі, емоційний інтелект включає кілька важливих складових, кожна з яких виконує специфічні функції.

- Когнітивна складова відображає здатність людини розпізнавати емоції за фізичним станом, почуттями, думками, мовою та невербальною поведінкою інших. Вона також охоплює розуміння емоцій через аналіз мистецьких творів та вираження власних почуттів і потреб. Особливістю когнітивного аспекту є можливість розрізняти справжні та удавані емоції, що формує внутрішній емоційний досвід через перетворення сприйняття в особистісний досвід. Здатність ідентифікувати емоції є основою для ефективнішої комунікації та впливає на загальну поведінку особистості.

- Афективна складова виконує функцію стимуляції мислення через вплив емоцій. Вона сприяє концентрації уваги на суттєвій інформації, зміні когніцій, а також забезпечує зміну настрою, який відіграє роль рушійної сили трансформаційної поведінки. Ця складова мотивує людину на перегляд своїх установок та пошук ефективних стратегій взаємодії з оточенням.

- Конативна складова відповідає за регулювання емоцій і виконує мотиваційно-стимулюючу функцію. Цей компонент включає управління емоціями, їхню свідому регуляцію та здатність аналізувати варіанти розвитку емоційних станів. Управління емоціями сприяє формуванню гармонійних взаємовідносин із оточуючими та є необхідним для розвитку інтелектуальних і емоційних здібностей. Завдяки цьому компоненту людина може залишатися

відкритою до різноманітних емоцій, адекватно реагувати на них залежно від їхньої корисності чи інформаційної цінності.

Також конативна складова включає здатність до самоконтролю, що дозволяє особистості ефективно управляти емоціями в будь-яких умовах. Емоційна експресія, її ступінь і адекватність відіграють важливу роль у формуванні міжособистісних стосунків. Надмірна стриманість може зробити людину неприязною, а надмірна експресивність, навпаки, призвести до напруження в оточенні. Збалансоване вираження емоцій є вагомим чинником як емоційного, так і фізичного здоров'я [38; 42].

Слід зауважити, що емоційний інтелект виконує важливі функції, які описують сучасні вітчизняні науковці у власних дослідженнях, зокрема С. П. Дерев'янко, Е. Л. Носенко, Г. Березюк, Н. В. Коврига, К. В. Максьом та ін. Ці функції сприяють адаптації людини в соціальному середовищі, ефективному управлінню емоціями та побудові успішної взаємодії з іншими людьми. Перш за все, регулятивна функція забезпечує здатність контролювати власні емоції, що дозволяє підтримувати емоційну рівновагу. Людина може знижувати вплив негативних емоцій, таких як тривога чи роздратування, та мобілізувати позитивні почуття для досягнення цілей [6; 20; 32; 38; 45].

Не менш важливу роль відіграє пізнавальна функція, яка впливає на процеси мислення, уваги та пам'яті. Завдяки емоційному інтелекту людина здатна усвідомлювати власні почуття, визначати їхнє походження та інтегрувати емоційні дані у вирішення завдань, що підвищує ефективність прийняття рішень. У свою чергу, мотиваційна функція сприяє самомотивації, дозволяючи зосереджуватися на досягненні довгострокових цілей і долати труднощів. Емоції в цьому контексті виступають рушійною силою, що допомагає трансформувати навіть негативний досвід у джерело натхнення.

Комунікативна (активізуюча) функція забезпечує успішність взаємодії з іншими людьми. Людина з розвиненим емоційним інтелектом здатна розпізнавати емоційні сигнали, розуміти почуття оточуючих і проявляти емпатію, що покращує якість спілкування та сприяє налагодженню стосунків.

Адаптаційна функція допомагає швидко реагувати на зміни в середовищі, зберігаючи контроль над емоціями та долаючи кризові ситуації. Завдяки цій функції людина гармонійно інтегрується в різні соціальні групи та вирішує конфліктні ситуації.

Інтерпретативна функція емоційного інтелекту забезпечує здатність людини ефективно аналізувати та розуміти емоційну інформацію, включаючи вирази обличчя, інтонацію голосу та інші невербальні сигнали. Це сприяє не лише збагаченню знань, а й структуризації власного емоційного досвіду.

Адаптивна та стресозахисна функції емоційного інтелекту виконують не менш важливе завдання, спрямоване на мобілізацію психічних резервів людини в умовах стресу або ускладнених життєвих ситуацій. Ці функції допомагають особистості знаходити внутрішні ресурси для подолання кризових станів, зберігати емоційну рівновагу та уникати деструктивних наслідків стресових впливів. Вони забезпечують психологічну стійкість і дозволяють швидше адаптуватися до нових умов або змін, які можуть виникнути у житті.

Розвивальна функція стимулює особистісне зростання, сприяючи самопізнанню, самовдосконаленню та формуванню реалістичної оцінки своїх можливостей. Емоційний інтелект дозволяє використовувати емоції як джерело для розвитку емоційної гнучкості, що допомагає адаптуватися до нових умов життя. Соціальна функція, у свою чергу, підтримує формування позитивного іміджу особистості, зміцнення довіри у відносинах і розвиток лідерських якостей. Завдяки їй людина може будувати здорові стосунки, бути популярною в соціальному середовищі та досягати успіху у взаємодії з іншими [6; 34; 38; 41; 44; 45].

Таким чином, емоційний інтелект виступає фундаментом для успішної взаємодії в суспільстві та досягненні особистих цілей, а його функції охоплюють широкий спектр психологічних і соціальних процесів, які забезпечують гармонійний розвиток особистості, ефективну комунікацію, мотивацію та адаптацію до викликів сучасного життя.

3.2. Порівняльний аналіз особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку відповідно до рівня їх емоційного інтелекту

Емпіричне дослідження спрямоване на вивчення особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях осіб середнього дорослого віку відповідно до рівня їх емоційного інтелекту.

На першому етапі дослідження ми звернули увагу на визначення рівня емоційного інтелекту в осіб середнього дорослого віку. Для цього нами була використана методика дослідження емоційного інтелекту особистості В. В. Зарицької.

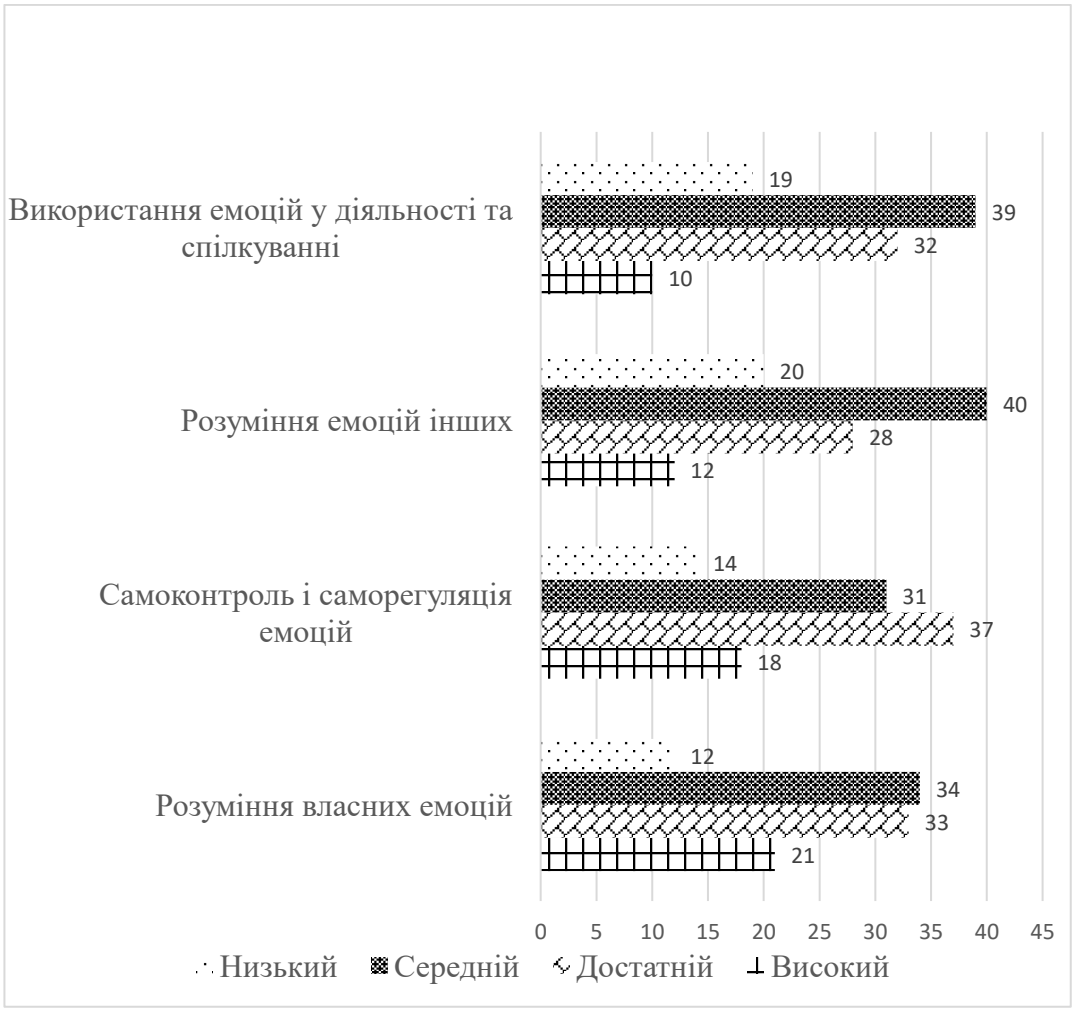


Рис. 3.1. **Рівні сформованості компонентів емоційного інтелекту досліджуваних осіб середнього дорослого віку (у %)**

Як бачимо з рис. 3.1., рівень розуміння власних емоцій у вибірці є відносно високим: 21% учасників мають високий рівень, а 33% - достатній. На нашу думку, це може вказувати на те, що половина досліджуваних осіб середнього дорослого віку мають достатньо життєвого досвіду для усвідомлення власних емоційних станів, що є наслідком тривалої соціалізації та регулярного залучення до вирішення складних життєвих ситуацій. Проте 34% учасників показали середній рівень, що може бути пояснене тим, що вони можуть нехтувати самоаналізом через високе емоційне навантаження чи хронічний стрес. Низький рівень, який притаманний 12% досліджуваних, може свідчити про обмежену здатність до рефлексії, можливо, через недостатній рівень емоційної освіти або психологічні бар'єри.

За шкалою «Самоконтроль і саморегуляція емоцій» також були виявлені цікаві закономірності: 18% учасників мають високий рівень, а 37% -достатній. Ми можемо це пояснити тим, що у середньому дорослому віці багато людей вже мають сформовані стратегії управління емоціями, що допомагає їм уникати імпульсивної поведінки в конфліктних ситуаціях. Середній рівень, який притаманний 31%, може вказувати на певні труднощі у стабільності емоційного контролю, які часто виникають у стресових умовах. 14% досліджуваних характеризуються низьким рівнем саморегуляції, що може бути зумовлений особистісними особливостями, такими як низька стресостійкість або схильність до емоційної імпульсивності.

Щодо розуміння емоцій інших, то лише 12% досліджуваних середнього дорослого віку продемонстрували високий рівень, що вказує на обмежену здатність значної частини вибірки до емпатії. Ми можемо це пояснити тим, що в цьому віці, з одного боку, люди часто зосереджені на власних проблемах, а, з іншого, можуть уникати глибокого емоційного залучення до міжособистісних взаємодій через емоційне вигорання. Достатній рівень спостерігається у 28% учасників, тоді як середній рівень (40%) є найбільш властивим. Це може свідчити про базову здатність до емпатії, яка, однак, не є достатньо розвиненою для точного розуміння чужих емоцій. Низький рівень,

який притаманний 20% може бути індикатором їх низької соціальної активності або навіть певних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні.

Слід зауважити, що використання емоцій у діяльності та спілкуванні є однією з найбільш проблемних сфер осіб середнього дорослого віку. Високий рівень показали лише 10% учасників, що свідчить про те, що здатність ефективно інтегрувати емоції у професійну чи міжособистісну діяльність є обмеженою. Ми можемо це пояснити тим, що для багатьох людей у середньому дорослому віці емоції залишаються частково "відокремленими" від діяльності через традиційне уявлення про раціональність як основний критерій ефективності. Достатній рівень спостерігається у 32% учасників, а середній рівень є домінуючим, адже він притаманний 39%. Це може вказувати на часткове розуміння важливості емоцій у спілкуванні, але недостатню практичну реалізацію цієї здатності. Низький рівень притаманний 19% досліджуваних, що свідчить про значні труднощі у використанні емоцій у діяльності та спілкуванні, що може бути пов'язано з низькою гнучкістю у спілкуванні або страхом помилитися в соціальних взаємодіях.

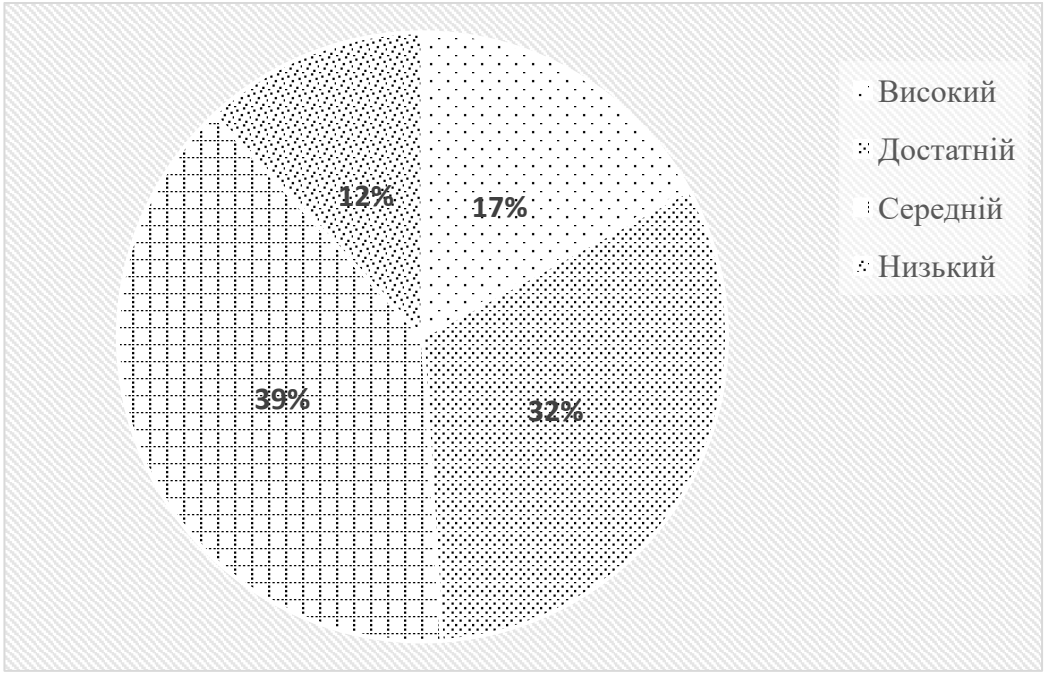


Рис. 3.2. **Особливості загального рівня розвитку емоційного інтелекту досліджуваних осіб середнього дорослого віку**

Окремо хочемо звернути увагу на результати загального рівня емоційного інтелекту (див. рис. 3.2.). Було визначено, що 17% учасників мають високий рівень, а 32% - достатній, що можна пояснити тим, що в цій віковій групі люди часто вже набувають певних емоційних навичок, необхідних для вирішення задач міжособистісного спілкування, конфліктних ситуацій та адаптації до складних життєвих умов.

Водночас, середній рівень є найпоширенішим, бо притаманний 39%, і свідчить про певні прогалини у розвитку емоційних навичок, які можуть бути наслідком як особистісних обмежень, так і недостатньої уваги до цього аспекту в суспільстві.

Низький рівень загального рівня розвитку емоційного інтелекту характеризує 12% досліджуваних, що може бути індикатором значних труднощів у сфері управління емоціями, емпатії та їх інтеграції у повсякденну діяльність.

Згідно з поставленою метою та завданнями нашого емпіричного дослідження після отриманих результатів за методикою дослідження емоційного інтелекту особистості В.В. Зарицької, нами були сформовані чотири групи досліджуваних, які володіють емоційним інтелектом на високому, достатньому, середньому та низькому рівнях.

На наступному етапі ми звернули увагу на особливості поведінки досліджуваних осіб у конфліктних ситуаціях. Результати, отримані за допомогою наступних методик були проаналізовані саме відповідно до цих сформованих груп.

Узагальнені дані за методикою діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптований варіант Т. Д. Кушнірук) представлені у таблиці 3.1.

Результати аналізу таблиці 3.1. демонструють чіткі особливості вибору стратегії поведінки досліджуваними особами у конфліктних ситуаціях відповідно до рівня емоційного інтелекту. Досліджувані з високим рівнем емоційного інтелекту значно рідше вдаються до таких стратегій, як втеча та

примус, які отримали середні бали 1,73 та 1,25 відповідно. На нашу думку, це може вказувати на їхню здатність до конструктивної взаємодії, орієнтованої на розв'язання проблеми без ескалації конфлікту.

Таблиця 3.1.

Стратегії поведінки у конфлікті досліджуваних осіб із різним рівнем емоційного інтелекту (у середніх балах)

Рівні EI / Стратегії поведінки у конфлікті	Високий рівень EI	Достатній рівень EI	Середній рівень EI	Низький рівень EI
Втеча	1,73	2,16	3,51	4,56
Примус	1,25	2,54	3,08	4,06
Згладжування	4,12	3,55	3,11	2,15
Компроміс	4,5	4,15	3,47	2,53
Конфронтація	4,32	3,07	2,52	1,57

Натомість, компроміс та конфронтація (4,5 та 4,32 бали) є найчастіше використовуваними стратегіями цієї групи, що пояснюється їхньою готовністю знайти взаємовигідні рішення та чітко формулювати свої позиції без шкоди для відносин. Згладжування також займає важливе місце у поведінці цих людей (4,12 бали), що свідчить про їхню емпатію та бажання підтримувати гармонійні стосунки.

Досліджувані з достатнім рівнем емоційного інтелекту також орієнтуються на конструктивні стратегії поведінки у конфлікті, такі як компроміс (4,15 бали) та згладжування (3,55 бали). Проте, час від часу вони можуть використовувати втечу (2,16 бали) або примус (2,54 бали), якщо конфлікт сприймається як несуттєвий або вимагає рішучих дій для захисту інтересів. Конфронтація (3,07 бали) застосовується ними у випадках, коли

необхідно вирішити проблеми, але не завжди ефективно через можливі труднощі у глибокому аналізі ситуації.

Для осіб із середнім рівнем емоційного інтелекту характерна більша схильність до деструктивних стратегій, таких як втеча (3,51 бали) та примус (3,08 бали). Ми можемо це пояснити тим, що у цієї досліджуваної групи недостатньо розвинені навички регуляції емоцій та емпатії, що призводить до дискомфорту та невпевненості у конфліктних ситуаціях. Хоча компроміс (3,47 бали) та згладжування (3,11 бали) використовуються, їхня ефективність значно нижча, ніж у групах з високим і достатнім рівнями емоційного інтелекту. Конфронтація у цій групі менш популярна (2,52 бали), тобто вони часто уникають відкритого протистояння через емоційну нестабільність.

Досліджувані з низьким рівнем емоційного інтелекту найбільш схильні до деструктивних стратегій. Втеча (4,56 бали) та примус (4,06 бали) є домінуючими у їхній поведінці. Це може бути пов’язано із їхньою нездатністю регулювати власні емоції та враховувати інтереси інших. Згладжування (2,15 бали) та компроміс (2,53 бали) використовуються рідко через брак гнучкості у міжособистісних взаємодіях. Конфронтація (1,57 бали) переважно має деструктивний характер або майже не використовується, адже їхня поведінка у конфліктах часто є імпульсивною.

Можемо узагальнити на основі вищезазначеного, що високий та достатній рівні емоційного інтелекту обумовлюють вибір конструктивних стратегій поведінки, таких як компроміс, співпраця та згладжування. Для групи із середнім рівнем емоційного інтелекту притаманне домінування конструктивної стратегії компромісу, але і також деструктивної стратегії – втечі. Натомість, у групі із низьким рівнем емоційного інтелекту переважають деструктивні стратегії, такі як втеча та примус.

Нами була використана методика оцінки рівня конфліктності особистості Г. В. Ложкіна та Н. І. Пов’якель. Як видно з рис. 3.3., серед осіб із високим рівнем емоційного інтелекту, низький рівень конфліктності було виявлено у 68% учасників, що вказує на їхню здатність до саморегуляції,

емпатії та ефективного управління емоціями у конфліктних ситуаціях. Середній рівень конфліктності зафіксований у 28% даної групи, що, ймовірно, може бути результатом специфічних ситуацій або зовнішніх обставин, які викликають емоційне напруження. Високий рівень конфліктності спостерігається лише у 4% учасників, що можна пояснити їхніми індивідуальними рисами або актуальними стресовими факторами.

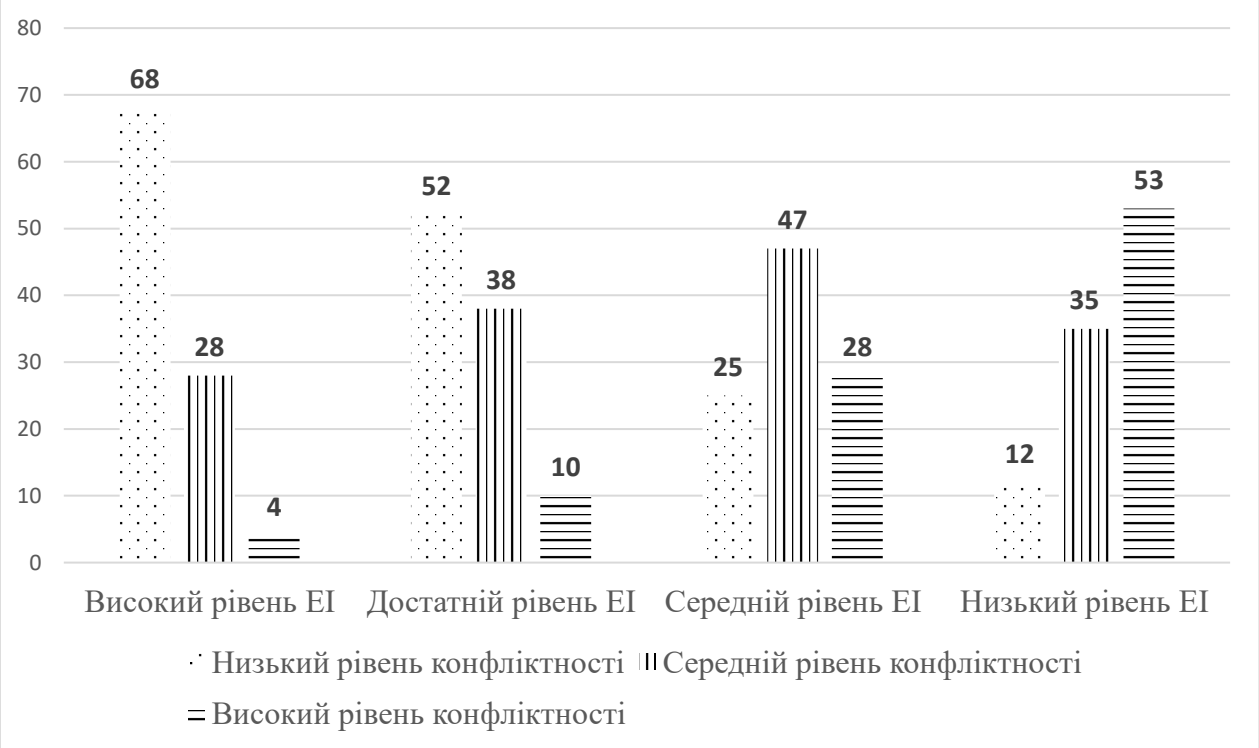


Рис. 3.3. **Рівні конфліктності досліджуваних осіб середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту.**

У групі з достатнім рівнем емоційного інтелекту низький рівень конфліктності було виявлено у половини учасників, що свідчить про їхню здатність до базової саморегуляції та розуміння емоцій інших. Однак, середній рівень конфліктності демонструвала третина досліджуваних, що вказує на можливі труднощі у складних конфліктних ситуаціях. Високий рівень конфліктності був зафіксований у 10% учасників, що, ймовірно, пояснюється недостатньо розвиненою здатністю до контролю власних емоцій або, можливо, схильністю до емоційного вигорання.

У досліджуваних із середнім рівнем емоційного інтелекту низький рівень конфліктності спостерігався у четвертої частини учасників, що свідчить про їхню обмежену здатність до ефективного управління емоціями. Середній рівень конфліктності є найпоширенішим і спостерігається у половини досліджуваних даної групи, що може вказувати на домінування деструктивних стратегій поведінки через недостатню емоційну стійкість. Високий рівень конфліктності продемонстрували 28% учасників цієї групи, що свідчить про труднощі у міжособистісних взаємодіях та схильність до конфліктної поведінки.

У групі з низьким рівнем емоційного інтелекту низький рівень конфліктності було зафіксовано лише у 12% учасників, що може свідчити про їхню неспроможність ефективно вирішувати навіть незначні конфліктні ситуації. Середній рівень конфліктності продемонстрували 35% учасників, що відображає їхню часткову схильність до конфронтації, але без глибокого емоційного залучення. Найвищий рівень конфліктності був характерний для половини осіб цієї групи, що може вказувати на переважання імпульсивної поведінки, агресії або нездатності конструктивно взаємодіяти в конфліктних ситуаціях.

Отримані результати чітко показують, що для більшості осіб з високим рівнем емоційного інтелекту притаманний низький рівень конфліктності, тоді як низький рівень емоційного інтелекту значно підвищує схильність до конфліктної поведінки. Це підкреслює важливість розвитку емоційного інтелекту як ключового ресурсу для зниження конфліктності та підвищення ефективності міжособистісних взаємодій.

За допомогою методики оцінки самоконтролю у спілкуванні М. Снайдера, нами були визначені рівні комунікативного контролю серед осіб із різними рівнями емоційного інтелекту.

Як бачимо з рис. 3.4., половина досліджуваних із високим рівнем емоційного інтелекту продемонструвала високий рівень комунікативного контролю. Тобто вони легко адаптуються до різних соціальних ситуацій,

гнучко реагують на зміни обставин і добре прогнозують реакції оточуючих на свої емоційні прояви. Проте, як зазначає автор методики, такі люди можуть мати труднощі з спонтанним самовираженням і уникати непередбачуваних ситуацій. Середній рівень комунікативного контролю був визначений у 39% осіб цієї групи, тобто вони залишаються щирими у своїх емоціях, але водночас враховують реакції інших. Низький рівень комунікативного контролю спостерігався у 14% осіб даної групи , що свідчить про те, що, хоча більшість із них адаптивні, певна частина демонструє стабільність у своїй прямолінійності.

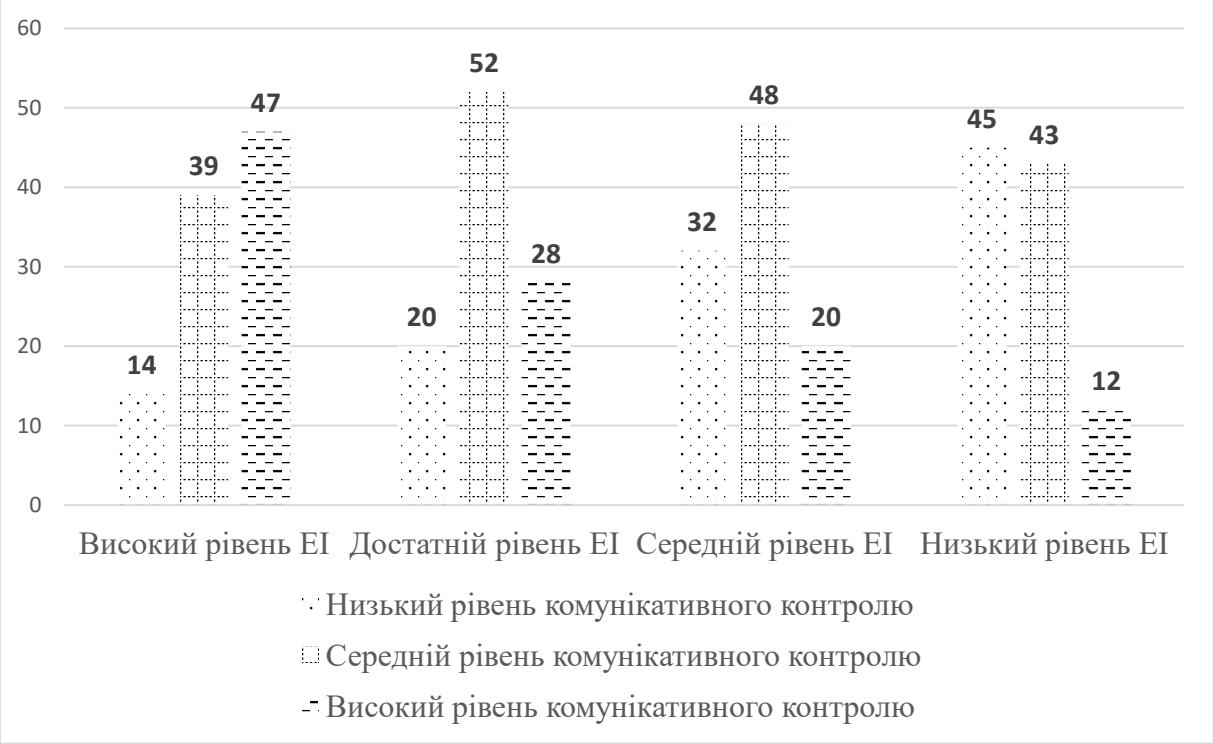


Рис. 3.4. **Рівні комунікативного контролю досліджуваних осіб середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту**

Серед респондентів із достатнім рівнем емоційного інтелекту третина учасників має високий рівень комунікативного контролю, що вказує на достатню гнучкість у спілкуванні та здатність адаптуватися до соціальних контекстів. Середній рівень комунікативного контролю продемонстрував половина учасників, що може вказувати на баланс між щирістю і врахуванням емоційного контексту спілкування. Низький рівень комунікативного

контролю спостерігався у п’ятої частини досліджуваних, які менш адаптивні у спілкуванні й часто проявляють стабільну поведінку незалежно від обставин.

Серед досліджуваних із середнім рівнем емоційного інтелекту 20% учасників продемонстрували високий рівень комунікативного контролю. Ми можемо припустити, що вони виявляють достатню здатність до управління своїми емоціями та прогнозування соціальних реакцій. Середній рівень комунікативного контролю був домінуючим і спостерігався у 48% учасників. Такі особи намагаються підтримувати баланс у комунікації, але їхня здатність враховувати контекст ситуації є обмеженою. Низький рівень комунікативного контролю продемонстрували 32% учасників, що може свідчити про їхню пряму, але часто недостатньо гнучку поведінку у спілкуванні.

Серед осіб із низьким рівнем емоційного інтелекту високий рівень комунікативного контролю був зафіксований лише у 12% досліджуваних, що вказує на їхню рідкісну здатність адаптувати свою поведінку до соціального контексту. Середній рівень комунікативного контролю продемонстрували 43% учасників, а низький рівень комунікативного контролю спостерігався у 45% досліджуваних. Дані досліджувані характеризуються стабільною, прямолінійною поведінкою, що може сприйматися як "незручність" у спілкуванні через їхню емоційну ригідність.

Загалом отримані результати показують, що рівень емоційного інтелекту досліджуваних осіб середнього дорослого віку значно обумовлює рівень їхнього комунікативного контролю. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту здатні ефективно контролювати свої емоції, адаптуватися до соціальних ситуацій і прогнозувати реакції оточуючих. Натомість, дорослі з низьким рівнем емоційного інтелекту частіше демонструють пряму, але малогнучку поведінку, що ускладнює їхню соціальну адаптацію. Отримані результати підкреслюють важливість розвитку емоційного інтелекту для покращення комунікативних навичок і підвищення соціальної ефективності осіб середнього дорослого віку.

Узагальнюючи результати, отримані нами в ході проведення емпіричного дослідження, можна констатувати важливу роль емоційного інтелекту для використання ефективної поведінки та взаємодії в соціальному середовищі. Аналіз отриманих результатів дозволив нам визначити, що:

1. Високий рівень емоційного інтелекту досліджуваних дорослих осіб обумовлює вибір ними конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, таких як компроміс, співпраця та згладжування, що сприяє гармонійній взаємодії у стосунках. У той же час, середній і низький рівні емоційного інтелекту співвідносяться із домінуванням деструктивних стратегій, таких як втеча та примус, які часто лише поглиблюють конфлікт.

2. Високий рівень емоційного інтелекту досліджуваних дорослих осіб обумовлює низький рівень конфліктності. Це вказує на здатність таких людей уникати ескалації конфліктів і успішно вирішувати їх. Натомість, низький рівень емоційного інтелекту сприяє підвищенню схильності до конфліктної поведінки, що може ускладнювати міжособистісні стосунки.

3. Рівень емоційного інтелекту досліджуваних дорослих осіб пов'язаний із рівнем комунікативного контролю. Дорослі з високим рівнем емоційного інтелекту здатні ефективно адаптуватися до різноманітних соціальних ситуацій, прогнозувати реакції оточуючих і контролювати власні емоції, що сприяє їхній соціальній ефективності. У той час як особи з низьким рівнем емоційного інтелекту частіше демонструють пряму, але малогнучку поведінку, яка ускладнює їхню адаптацію до різних соціальних контекстів.

Відповідно, отримані результати підтверджують важливість розвитку емоційного інтелекту як ключового фактору покращення конструктивної поведінки, зниження конфліктності та підвищення соціальної ефективності осіб середнього дорослого віку. Це дозволяє зробити висновок про необхідність впровадження програм розвитку емоційного інтелекту як спеціального інструменту для підвищення якості міжособистісних взаємодій і соціальної адаптації у осіб цієї вікової групи.

3.3. Практичні рекомендації щодо превенції та подолання конфліктних форм поведінки досліджуваних осіб середнього дорослого віку

Результати емпіричного дослідження дозволили нам сформулювати основні напрями практичних рекомендацій для превенції та подолання конфліктної поведінки осіб середнього дорослого віку, які будуть враховувати специфіку їхнього життєвого періоду, оскільки він характеризується високим рівнем соціальної активності, професійних зобов'язань і сімейних ролей, що часто зумовлює підвищений рівень стресу та ризик виникнення конфліктів.

1. Напрям, пов'язаний із розвитком емоційного інтелекту, який є ключовим фактором у зниженні конфліктності. Як вказують Р. Трач та Г. Балл, дослідження Д. Гоулмана свідчать, що здатність до саморегуляції, емпатії та усвідомлення емоцій є основою для ефективної поведінки у конфліктних ситуаціях [15]. Для осіб середнього дорослого віку розвиток емоційного інтелекту має особливе значення, оскільки дозволяє їм ефективно управляти емоціями у складних соціальних і сімейних ситуаціях. Практичними рекомендаціями у цьому напрямку є впровадження тренінгів емоційної усвідомленості, які зможуть допомогти розпізнавати власні емоції, і навчання емпатійних практик, що сприятиме кращому розумінню емоцій інших. Також важливе навчання технік саморегуляції, наприклад, через медитацію або дихальні вправи, які дозволяють знижувати рівень стресу та емоційного напруження. Це особливо важливо для людей, які часто виконують керівні ролі в роботі чи є опорою для своєї родини.

2. Формування конструктивних стратегій поведінки у конфліктах, таких як компроміс, співпраця та згладжування. Результати дослідження показали, що особи з високим рівнем емоційного інтелекту частіше обирають саме ці стратегії, які сприяють збереженню гармонійних стосунків. У середньому дорослому віці, коли стосунки на роботі й у сім'ї мають довготривалий характер, конструктивні підходи стають вирішальними для уникнення

ескалації конфліктів. Рекомендації включають навчання стратегіяї компромісу через рольові ігри або симуляції реальних ситуацій, що дозволяє зрозуміти переваги взаємовигідних рішень. Практика співпраці може бути впроваджена через командну роботу, яка сприяє розвитку довіри й уміння працювати спільно. Також варто опановувати техніки згладжування, які дозволяють знижувати емоційне напруження та уникати конфронтації.

3. Профілактика деструктивних форм поведінки у конфліктних ситуаціях, таких як примус, втеча чи конфронтація. Як зазначає К. Мітчелл [77], деструктивна поведінка формується у разі відсутності альтернативних моделей. Для осіб середнього дорослого віку деструктивні стратегії можуть бути особливо небезпечними, оскільки їхні наслідки часто можуть впливати на кар'єру, стабільність сімейних стосунків і соціальні зв'язки. У цьому контексті важливими є програми корекції агресивної поведінки, які моделюють конструктивні сценарії взаємодії. Навчання уникання конфронтації через альтернативні стратегії, такі як переговори або залучення посередників, дозволяє ефективно вирішувати конфлікти. Також важливо розвивати навички саморефлексії, які допомагають людині аналізувати власну поведінку, усвідомлювати джерела конфліктності та змінювати деструктивні моделі.

4. Робота із соціальним контекстом конфлікту. Соціальні умови мають значний вплив на поведінку осіб у конфліктах. Як зазначає С.Л. Грабовська [17], зміна соціального середовища може знизити рівень конфліктності. Для осіб середнього дорослого віку, які перебувають під впливом високих соціальних очікувань, важливо створювати підтримувальне середовище. Рекомендації включають тренінги для колективів, які сприяють формуванню позитивного соціального клімату на роботі, підтримку соціальних зв'язків як джерела емоційної рівноваги, а також впровадження менторських програм, де більш досвідчені колеги можуть допомогти у розвитку емоційного інтелекту та ефективних стратегій поведінки.

5. Розвиток навичок медіації є одним із ключових напрямків для осіб середнього дорослого віку, оскільки вони часто виконують роль посередників у конфліктах — як у професійному, так і в сімейному контексті. Як наголошує В.Л. Андрєєнкова [53], навички медіації включають здатність до активного слухання, розуміння позицій обох сторін і пошуку компромісів, які задовольняють потреби всіх учасників конфлікту. Особи середнього дорослого віку, які володіють цими вміннями, здатні знижувати напруження у стосунках, будувати довіру і допомагати іншим ефективно вирішувати суперечки. Практичними рекомендаціями є навчання основам медіації через тренінги, рольові ігри та симуляції конфліктних ситуацій, що дозволяє формувати впевненість у своїй здатності виступати миротворцем.

6. Психологічна просвіта та навчання відіграють важливу роль у підвищенні обізнаності осіб середнього дорослого віку про емоційні механізми та стратегічні підходи до вирішення конфліктів. Часто люди цього віку не мають достатнього розуміння, як працюють їхні емоції та як правильно керувати ними у складних ситуаціях. Проведення семінарів, тренінгів чи онлайн-курсів на теми «Основи емоційного інтелекту», «Стратегії поведінки в конфліктах» або «Методи управління емоціями» сприяють підвищенню їхньої психологічної грамотності. Також ефективним є використання навчальних матеріалів, таких як книги, відеолекції чи інтерактивні завдання, які допомагають розширити уявлення про сучасні підходи до регуляції поведінки у конфліктах.

7. Відновлення та підтримка гармонії в міжособистісних стосунках виступає ще одним важливим напрямком для людей середнього дорослого віку, оскільки саме в цьому періоді вони можуть стикатися із кризами у сімейних чи професійних взаємодіях. Напруження у стосунках часто зумовлене зміною пріоритетів, зростанням професійного навантаження або особистими проблемами. Для збереження гармонії важливо впроваджувати сімейні консультації, які спрямовані на виявлення джерел конфліктів і навчання технік конструктивного спілкування. Організація спільних

активностей, таких як спільний відпочинок, обговорення важливих питань у неформальній атмосфері або залучення до спільного хобі, сприяє зміцненню емоційного зв'язку. Також велике значення має навчання конкретним технікам ефективної комунікації, які дозволяють уникати ескалації конфліктів і підтримувати відкритий діалог.

8. Розвиток навичок гнучкості мислення допомагає людям середнього дорослого віку ефективніше адаптуватися до змін, знаходити творчі рішення у складних ситуаціях та уникати стереотипних підходів до вирішення проблем. Цей вік часто характеризується консервативністю мислення, тому когнітивно-поведінкові техніки, які навчають переосмислювати конфліктні ситуації та виявляти альтернативи, є надзвичайно корисними. Практика творчого підходу до вирішення проблем, наприклад, через мозкові штурми чи командні ігри, дозволяє розвивати креативність і гнучкість мислення. Також участь у культурних і освітніх заходах (лекціях, виставках, форумах) стимулює ширший погляд на ситуації, з якими людина стикається в житті.

Таким чином, формування емоційного інтелекту, впровадження конструктивних стратегій поведінки, профілактика деструктивних моделей і робота із соціальним контекстом є основними напрямами, які сприяють зниженню конфліктності та підвищенню ефективності міжособистісної взаємодії. Ці підходи враховують унікальну специфіку середнього дорослого віку, коли особливо важливо забезпечити стабільність стосунків і гармонійну взаємодію у соціальному середовищі, оскільки цей життєвий період супроводжується зростанням відповідальності як у професійній, так і в сімейній сферах.

Окрім цього, у середньому дорослому віці важливими є навички, які дозволяють підтримувати конструктивну поведінку в міжособистісних відносинах, підвищують психологічну гнучкість і забезпечують гармонійні взаємини. До ключових напрямів також можна віднести розвиток навичок медіації, що сприяють врегулюванню конфліктів через активне слухання та пошук компромісів, проведення психологічної просвіти та навчання, які

допомагають краще розуміти емоційні механізми та їхній вплив на поведінку, відновлення і підтримання гармонії у стосунках, що передбачає сімейні консультації, спільну активність та техніки ефективної комунікації, а також формування гнучкості мислення, яка дозволяє ефективніше адаптуватися до змін і уникати стереотипних підходів до вирішення проблем.

Застосування запропонованих рекомендацій у комплексі сприятиме подоланню конфліктних форм поведінки, покращенню якості життя, гармонізації взаємодій у різних соціальних середовищах і підвищенню здатності осіб середнього дорослого віку до успішної адаптації в умовах сучасного світу.

ВИСНОВКИ

Аналіз наукової літератури з досліджуваної проблеми і результати проведеного емпіричного дослідження дозволяють сформулювати наступні висновки:

1. Конфлікт є процесом, що характеризується загостренням протиріч та суперництвом між двома чи більше учасниками соціальної взаємодії, який супроводжується сильними негативними емоціями. Це може бути як явне, так і приховане протистояння, спричинене захистом протилежних інтересів, цілей, позицій або поглядів.

Конфлікт має як негативні, так і позитивні функції, які впливають на процеси соціальної взаємодії. Негативні функції конфлікту проявляються через дестабілізацію стосунків, психологічний стрес і матеріальні втрати, тоді як позитивні функції - через стимул інновацій, посилення соціальних зв'язків та сприяння особистісному розвитку. Завдяки цьому конфлікт може бути як деструктивним елементом, так і важливим механізмом адаптації та вдосконалення взаємодії людей у суспільстві.

2. Особливості середнього дорослого віку, як етапу онтогенезу, відображають складний процес адаптації людини до нових фізичних, когнітивних і емоційних змін. У цей період відбувається переоцінка життєвих пріоритетів, адаптація до вікових фізіологічних змін та зростає потреба у самореалізації та самоактуалізації. Здатність прийняти ці зміни та конструктивно інтегрувати їх у своє життя стає визначальним фактором для підтримки психічного здоров'я й задоволеності життям, формуючи основу для гармонійного входження у зрілий вік.

3. Емоційний інтелект - це здатність особистості розпізнавати, розуміти, керувати та виражати власні емоції, а також розпізнавати та ефективно взаємодіяти з емоціями інших людей. Виділяють наступні функції емоційного інтелекту: регулятивна, розвивальна, пізнавальна, комунікативна, інтерпретативна, адаптивна та стресозахисна.

4. Аналіз отриманих результатів емпіричного дослідження дозволив визначити, що:

- високий рівень емоційного інтелекту обумовлює вибір конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, таких як компроміс, співпраця та згладжування, що сприяє гармонійній взаємодії у стосунках. У той же час середній і низький рівні емоційного інтелекту співвідносяться із домінуванням деструктивних стратегій, таких як втеча та примус, які часто лише поглиблюють конфлікт;

- високий рівень емоційного інтелекту у досліджуваних середнього дорослого віку також обумовлює низький рівень конфліктності. Це вказує на здатність таких людей уникати ескалації конфліктів і успішно вирішувати їх. Натомість низький рівень емоційного інтелекту сприяє підвищенню схильності до конфліктної поведінки, що може ускладнювати міжособистісні стосунки;

- рівень емоційного інтелекту досліджуваних осіб середнього дорослого віку обумовлює рівень їхнього комунікативного контролю. Особи з високим рівнем емоційного інтелекту здатні ефективно контролювати свої емоції, адаптуватися до соціальних ситуацій і прогнозувати реакції оточуючих. Натомість, досліджувані середнього дорослого віку із низьким рівнем емоційного інтелекту частіше демонструють пряму, але малогнучку поведінку, що ускладнює їхню соціальну адаптацію.

5. Основними напрямками. на нашу думку, які сприятимуть зниженню конфліктності та покращенню якості міжособистісної взаємодії досліджених осіб середнього дорослого віку є: формування емоційної компетентності, впровадження позитивних моделей поведінки, уникнення деструктивних сценаріїв та врахування соціальних факторів, опанування методів медіації, проведення психологічної просвіти, зміцнення та відновлення гармонійних стосунків, а також розвиток мислення, здатного до адаптації в умовах постійних змін.

Ці підходи враховують унікальні особливості середнього дорослого віку, коли стабільність стосунків і ефективна комунікація в соціальних групах набувають ключового значення. Реалізація таких рекомендацій дозволяє поліпшити якість життя та сприяє більш успішній соціальній адаптації осіб у цьому життєвому етапі.

6. Гіпотеза нашого дослідження підтвердилась: існують відмінності у особливостях поведінки в конфліктних ситуаціях між особами середнього дорослого віку з різним рівнем емоційного інтелекту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонечко І. Психологія міжособистісних взаємин. Психолог. 2005. №28. С.42 – 47.
2. Антонова-Турченко О. Г. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях. Завуч. 2002. № 19. – С. 32- 39.
3. Барабанов І. В., Андрєєва Т. Є., Гетьман О. О. Сучасний конфлікт-менеджмент: Монографія. Харків, 2019. 200 с.
4. Барабаш О. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Теорія держави і права. 2017. №3. С. 208-212.
5. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник. Мукачево, 2016. 201 с.
6. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. Психологічні студії Львівського університету. 2003. № 9. С. 20–23.
7. Бохонкова Ю. О. Психологічні особливості поведінки чоловіків та жінок середнього віку у конфліктній ситуації. Соціально-психологічні проблеми гендерної стратифікації суспільства : Зб. наук. праць / За заг. ред. д. психол. н., проф. Ю. О. Бохонковой. Сєвєродонецьк, 2015. С. 11-18.
8. Ващенко І.В., Гіренко С.П. Конфлікти великих соціальних груп. Харків, 2006. 208 с.
9. Ващенко І.В., Кляп М.І. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч. посіб. Київ, 2013. 408 с.
10. Винославсъка О. В., Карамушка Л. М. Дослідження типології управлінських конфліктів у технічному університеті Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. 2002. Вип. 3. С. 20-24.
11. Войцихова А. Природа та соціальна роль конфлікту. Психологія конфлікту та шляхи його розв'язання. Психологічна газета. 2006. № 15. С. 5-9.
12. Галаган В. Я., Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм

навчання. Київ, 2008. 422 с.
13. Гіренко С.П. Практична конфліктологія: Навч. посіб. Харків, 2010. 184 с.
14. Гірник А.М. Основи конфліктології: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ. 2010. 222 с.
15. Гуманістична психологія. Антологія в 3 т. / За ред. Р. Трача, Г. Балла. Том 1. Гуманістичні підходи в західній психології XX століття. Київ, 2005. 250 с.
16. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: Підручник. Львів, 2015. 564 с.
17. .Грабовська С. Л. Психологія примирення: Навч. посібник. Львів, 2020. 294 с.
18. Дзюба Т. М., Коваленко О. Г. Д Психологія дорослості з основами геронтопсихології: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. проф. В. Ф. Моргуна. Полтава, 2013. 172 с.
19. Діхтярь Л. І., Глюзіцька В. М. Способи поведінки в конфліктній ситуації. Збірник статей учасників чотирнадцятої всеукраїнської практично-пізнавальної конференції "Наукова думка сучасності і майбутнього". Дніпро, 2017. С. 62-67.
20. Дерев'янко С. П. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально-психологічної адаптації особистості. Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка. 2009. № 3(27). Ч. 1. С. 93–98.
21. Долинська Л. В., Матяш–Заяц Л. П. Психологія конфлікту: Навч. посіб. Київ, 2010. 304 с.
22. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. Київ, 2005. 456с.
23. Зарицька В. В. Психологія конфлікту: Навч. посіб. Запоріжжя, 2019. 379 с.
24. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами. Львів, 2017. 160 с.
25. Зінчина О. Б. Конфліктологія: Навчальний посібник. Харків, 2007. 164 с.
26. Калаур С. М., Фалинська З.З. Соціальна конфліктологія: Навч. посіб. Тернопіль, 2010. 360 с.

27. Карпенко З. С. Аксіопсихологічна реконструкція стратегій розв'язання конфліктних ситуацій. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія: Психологія. Львів. 2008. Вип. 1. С. 325-331.
28. Коберник Л. О. Конфліктні форми поведінки та способи їх корекції в юнацькому віці. Актуальні проблеми психології Т.1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / За ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ, 2008. С.173 - 177.
29. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник / За ред. В. С. Петрінко. Ужгород, 2020. 360 с.
30. Костю С. Й. Психологічні особливості перебігу кризи дорослого віку. Вісник Національного університету оборони України. 2021. Вип. 6 (64). С. 71-76.
31. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: Курс лекцій: Навчальний посібник. Житомир, 2013. 112 с.
32. Коулман П. Т., Ферґюсон Р. Результативний конфлікт. Невзгода - це сила, що працює на вас / Пер. з англ. І. Софієнко. Київ, 2016. 313 с.
33. Кошова І. В. Практична психологія конфлікту: лабораторний практикум. Ніжин, 2017. 126 с.
34. Курова А. В. Деякі аспекти суб'єктивного благополуччя особистості. Вісник Одеського національного університету. Серія: Психологія. 2014. №19(1). С.174–179 .
35. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ, 2007. –435 с.
36. Ложкін Г. В., Юрківський Є. В., Моначин І. Л. Практикум з конфліктології. Тернопіль, 2005. 168 с.
37. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. навч. закл. освіти України. Львів, 2015. 200 с.
38. Максьом К. В. Емоційний інтелект: основні концептуальні підходи та структурна модель соціально-психологічного феномену. Актуальні проблеми

психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Т. VI : Психологія обдарованості. Київ, Житомир, 2018. №14. С. 348–355.
39. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: Навчально-методичний посібник. Львів, 2018. 76 с.
40. Миронова О. М., Мазоренко О. В. Конфліктологія: Навч. посіб. Харків, 2011. 168 с.
41. Могиляста С. М. Аналіз теоретичних підходів до дослідження емоційного інтелекту особистості. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Т. VI: Психологія обдарованості. Київ, Житомир, 2018. № 14. С. 362–369.
42. Москаленко В. В. Конфлікт. Практична психологія та соціальна робота. 2005. № 5. С. 13-15.
43. Нагаєв В. М. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ, 2004. 198 с.
44. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. Монографія. Київ, 2003. 159 с.
45. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційна розумність як детермінанта успішності життєдіяльності людини і шляхи її операціоналізації. Вісник Дніпропетровського університету. Серія „Педагогіка і психологія". 2000. Вип. 6. С. 3-9.
46. Партико Н. В. Психологія конфліктів. Львів, 2019. 132 с.
47. Пахоль Б. Є. Суб'єктивне та психологічне благополуччя: сучасні і класичні підходи, моделі та чинники. Український психологічний журнал. 2017. № 1. С. 80–104.
48. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: Навчальний посібник. Ужгород, 2020. 360 с.
49. Пилат Н.І. Соціальна ідентичність особистості як чинник вибору стилю поведінки в конфлікті: дисертація на здобуття ступеня кандидата психологічних наук. Київ, 2004. 177 с.
50. Пісоцький В. П., Горянська А. М. Теоретичні питання вікової психології:

Навчальний посібник для закладів вищої освіти; 2-е вид., випр. і доповн. Київ, 2023. 232 с.

51. Проблеми вікової психології: хрестоматія: Навч. посіб. / Упорядники Т. О. Гетьман, Т. Д. Кричковська. Київ, 2016. 469 с.

52. Резніченко О. О. Соціально-психологічні особливості прояву страхів у жінок середнього віку. Теорія і практика сучасної психології. 2020. № 1, Т. 3. С. 104-11.

53. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціальнопедагогічний аспект: Навч.-метод. посібник. Київ, 2016. 192 с.

54. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія: Підручник. Львів, 2017. 320 с.

55. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. Вікова психологія: Навч. посіб. Київ, 2012. 376 с.

56. Сивогракова З. А., Алєксєєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків, 2020. 52 с.

57. Титаренко Т. М. Кризи вікові. Енциклопедія сучасної України. Редкол.: І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, М. Г. Железняк [та ін.] Київ, 2014. С. 23-31.

58. Токарева Н. М, Шамне А. В. Основи вікової психології: Навчально-методичний посібник. Кривий Ріг, 2013. 283 с.

59. Філоненко М. М. Психологія спілкування: Підруч. для вищ. навч. закл. Київ, 2018. 224 с.

60. Хомовиченко О. В., Власенко І. А. Психологічні особливості поведінки в сімейному конфлікті подружжя середнього віку. Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка. Збірник наукових праць. 2019. № 3. С. 59-65.

61. Яхно Т., Куревіна І. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч. посіб. Київ, 2021. 168 с.

62. Blake R., Mouton J. The Managerial Grid: The Key to Leadership Excellence.

Gulf Publishing. 1964.
63. Burke W., Litwin G. A. Causal Model of Organizational Performance and Change. Journal of Management. 1992. №18(3). Pp. 523-545.
64. Cattell R. B. Abilities: Their Structure, Growth, and Action. Houghton Mifflin; 1971.
65. Coleman P. T. Conflict Resolution in Complex Systems: Dynamics, Constraints, and Psychological Factors. Journal of Peace Psychology. 2006. № 12(2). Pp. 122-135.
66. Coser L. A. The Functions of Social Conflict. The Free Press. 1956. p. 218
67. Craig GJ. Human Development. Prentice Hall; 1996. 940 p.
68. Dahrendorf R. Class and Class Conflict in Industrial Society. Stanford University Press. 1959.
69. Deutsch M. The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes. Yale University Press. 1973.
70. Gardner H. Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. Basic Books. 1983.
71. Hofstede G. Cultural Dimensions and Conflict Resolution in International Business. International Journal of Intercultural Relations, 2001. №25(5). Pp. 493-507.
72. Kegan R. The Evolving Self: Problem and Process in Human Development. Harvard University Press. 1982.
73. Langer EJ. Counterclockwise. Mindful Health and the Power of Possibility. Ballantine Books. 2009.
74. Lederach J. P. The Little Book of Conflict Transformation. Good Books**.** 2014. 64 p.
75. Levinson DJ. The Seasons of a Man's Life. Ballantine Books. 1978.
76. Maiese M. Emotions, Ethics, and Conflict Transformation. Journal of Ethics and Social Philosophy. 2018. № 12(1). Pp. 1-14.
77. Mitchell, C. The Role of Mediation in International Conflict Resolution. Conflict Resolution Quarterly. 2002. №20(1). Pp. 65-84.

78. Shapiro D. Emotional Conflicts in Negotiation: Challenges and Solutions. Harvard Negotiation Law Review. 2017. №23. Pp.67-88.
79. Thomas K. W., Kilmann, R. H. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Xicom. 1974
80. Vaillant GE. Aging Well: Surprising Guideposts to a Happier Life from the Landmark Harvard Study of Adult Development. Little, Brown and Company. 2002.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

Методика дослідження емоційного інтелекту особистості

(В.В. Зарицька)

До методики ввійшли найбільш вагомі судження, у контексті розробленої авторкою структури емоційного інтелекту та критеріїв, за якими визначається рівень його розвитку. Кожний компонент емоційного інтелекту включає низку показників (здатностей), за якими визначається рівень його розвитку за наслідками відповідей на відповідні виділені нами судження до кожного параметру. Таким чином, щоб визначити рівень розвитку кожного з чотирьох структурних компонентів емоційного інтелекту, респондент повинен дати один із чотирьох варіантів відповіді (майже завжди, часто, частково, майже ніколи) на необхідну кількість суджень, передбачених методикою.

Відповідь «майже завжди» означає високий рівень і оцінюється в 4 бали, відповідь «часто» означає достатній рівень і оцінюється в 3 бали, відповідь «частково» означає середній рівень і оцінюється у 2 бали, відповідь «майже ніколи» означає низький рівень і оцінюється в 1 бал. Судження у тесті сформульовані таким чином, щоб сутність окремої здатності можна було визначити з певною точністю з допомогою ключа.

№	Судження	Так	Часто	Інколи	Ніколи
1	Мене легко розхвилювати				
2	Мене важко засмутити				
3	Я не відчуваю розгубленості перед труднощами				
4	Я відчуваю в собі впевненість				
5	Я надмірно хвилююсь навіть через дрібниц				
6	Я відчуваю себе беззахисним перед відповідальними особами				
7	Хвилювання заважає мені зосередитися на справі				
8	Від образи я плачу				
9	У важких ситуаціях, я, як дитина, потребую, щоб мене пожаліли				

10	Відчуваю розгубленість перед труднощами, коли не знаю як їх подолати				
11	Неприємності викликають в мене хвилювання				
12	Критика на мою адресу в присутності інших викликає в мене хвилювання				
13	Для забезпечення власного спокою я намагаюсь підтримувати з людьми позитивні стосунки				
14	Радісні новини викликають у мене почуття задоволення				
15	Критика віч-на-віч змушує мене зробити відповідні висновки				
16	Я адекватно реагую на негативну критику на свою адресу				
17	Мені не важко самого себе критикувати				
18	Я не відчуваю неприязні до людини, яка мене критикувала				
19	На необґрунтовану критику на людях я спокійно даю пояснення				
20	Я позитивно ставлюся до критики віч-на-віч				
21	Я не серджусь, коли в мене щось не виходить в роботі				
22	Я не втрачаю терпіння, коли треба когось чекати				
23	Мені не важко забути образи та простити людину, яка зробила мені боляче				
24	Мене виводить з рівноваги безвідповідальне ставлення інших людей до роботи				
25	Коли я гніваюсь, то не схильний щось ламати чи розбивати				
26	Я привітно ставлюсь до людей у повсякденному житті та уважно в умовах конфлікту				
27	Я проявляю незадоволення, якщо не вдається доробити справу до кінця				
28	Складні життєві ситуації не викликають у мене неспокій				
29	Незначні неприємності не викликають у мене спалаху гніву				

30	У стресовому стані я можу зосередитися на роботі				
31	У стресовому стані мої звички не змінюються				
32	Коли я гніваюсь, то намагаюсь нікому не зашкодити				
33	Перед розв'язанням складного завдання я намагаюсь настроїтися на його виконання				
34	Я залишаюсь спокійним у період змін у житті: нова робота, нові викладачі, нові друзі та інше				
35	Я складаю список завдань, які треба виконати в першу чергу				
36	Якщо під час відпочинку щось іде не за планом, я спокійно реагую на зміни				
37	Якщо мене щось турбує, я намагаюсь знайти шлях розв'язання проблеми				
38	Якщо мені терміново треба прийняти рішення, я намагаюсь подивитися на проблему очима сторонньої людини				
39	Сумний вигляд людини означає, що вона чимось схвильована				
40	Пригнічений вигляд означає, що людину хтось принизив				
41	Оптимістичний вигляд означає, що людину хвалять за роботу				
42	Ображений вигляд означає, що людину необґрунтовано звинувачують				
43	Почуття провини означає, що людина зробила щось не так				
44	Сумний вираз обличчя означає втрату чогось важливого в житті				
45	Щаслива очікувана подія надає обличчю вираз бурхливої радості				
46	Людина, якій довіряє оточення, має оптимістичний вигляд				
47	Байдужість до всього означає, що у людини відсутня мета в житті, в роботі				
48	Причиною недовіри до людей можуть бути образи в дитинстві				
49	Зрада може викликати сильний гнів				
50	Втрата сенсу життя викликає печаль				

51	Якщо людина робить щось корисне для інших є впевненість у тому, що до неї будуть ставитись із вдячністю				
52	Якщо у людини здійснюються мрії, то її можна вважати щасливою				
53	Важкі хронічні захворювання можуть призводити до песимізму, нервових зривів				
54	Байдужість до людей призводить потім до самотності				
55	Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточення чимось пригнічене				
56	Я не можу залишатися спокійним, якщо оточення чимось схвильоване				
57	Коли друзі говорять про свої проблеми, я намагаюсь їм допомогти				
58	Мене охоплює хвилювання, коли бачу заплакану дитину				
59	Веселий настрій оточення викликає в мене аналогічні емоції				
60	У мене не часто змінюється настрій				
61	Мене важко образити				
62	Я сплю спокійно				
63	У конфліктних ситуаціях я намагаюсь виглядати спокійно				
64	У мене викликає хвилювання, коли я виглядаю гірше, ніж інші				
65	У будь-яких справах я проявляю активність				
66	Коли ситуація складна, я намагаюсь стримувати емоції				
67	Якщо з людьми довірливі стосунки, то я вільно проявляю емоції				
68	Якщо важлива розмова, то емоції проявляю відповідно до ситуації				
69	Якщо людина для мене не цікава, то не проявляю ніяких емоцій				
70	На несуттєву розмову я реагую спокійно				
71	У мене вигляд врівноваженої людини				
72	Я намагаюсь бути спокійним навіть тоді, коли в душі схвильований				
73	Я все роблю з позитивним настроєм				

74	У діловому спілкуванні я намагаюсь проявляти симпатію до співрозмовника				
75	Я сміливо дивлюсь в вічі співрозмовнику				
76	Якщо я симпатизую людині, то ніщо мені не заважає це проявляти				

Ключ для визначення рівня розвитку вибраних нами здатностей, які відбивають рівень розвитку емоційного інтелекту

№	шкала	Пункт тверджень	Максимальна кількість балів	Рівень розвитку емоційного інтелекту (в балах)			
				Високий	Достатній	Середній	Низький
1	Розуміння особистістю власних емоцій	1–20	60	51–60	31–50	16–30	0-15
2	Самоконтроль і саморегуляція емоцій	21–38	54	47–54	28–46	14–27	0-13
3	Розуміння особистістю емоцій інших	39–59	63	55–63	32–54	17–31	0-16
4	Здатність використовувати емоції у діяльності та спілкуванні	60–76	51	45–51	26–44	13–25	0-12
Загальний рівень розвитку емоційного інтелекту		76	228	198–228	117–197	60–116	0–59

ДОДАТОК 2

Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук)

Мета дослідження. Дослідження стратегій розв'язання конфліктів.

Інструкція для учасників дослідження. Уважно прочитайте дібрані вислови та прислів'я, що в тій чи іншій мірі характеризують стратегію поведінки особистості в умовах конфлікту. У бланку для відповідей згідно запропоновано шкали оцінювання, обведіть, будь ласка, кружечком одну з цифр, аналізуючи наскільки кожен вислів або прислів'я відповідає Вашим діям під час конфліктів: 5 – відповідає в усіх випадках; 4 – відповідає у більшості випадків; 3 – деколи відповідає; 2 – відповідає, але дуже рідко; 1 – ніколи не відповідає.

1. «Від суперечки легше втриматися, аніж потім здихатися її».
2. «Якщо Ви не здатні примусити людину думати так, як Ви робите, то примусьте її робити так, як Ви думаєте».
3. «Теплі слова розтоплюють холодні серця».
4. «Послуга за послугу».
5. «Давай приходь і подумаємо разом».
6. «Під час суперечки заслуговує поваги той, хто перший замовкне».
7. «Чия сила, того й правда».
8. «Солодкі слова роблять солодким рух уперед».
9. «Краще синиця в жмені, ніж журавель у небі».
10. «Істина знаходиться в знаннях».
11. «Той, хто б'ється і тікає, доживає до нової битви».
12. «Той перемагає блискуче, хто примушує ворогів тікати врозтіч».
13. «Убий ворога своєю надмірною добротою».
14. «Чесний обмін думками не стане приводом для суперечки».
15. «Ніхто не може претендувати на істину, але кожен може зробити свій внесок у неї».
16. «Тримайся подалі від тих, хто не згоден з тобою».

17.«Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає на полі битви».

18.«Добре слово мало коштує, та дорого цінується».

19.«Зуб за зуб – це чесна гра».

20.«Тільки той, хто готовий відмовитися від власного права на істину, збагатиться від істин, які знають інші».

21.«Уникайте сварливих людей – вони зроблять ваше життя нещасним».

22.«Людина, яка не втікає сама, змушує втікати інших».

23.«М'які слова забезпечують гармонію».

24.«Хочеш мати хорошого друга – зроби йому щось приємне».

25.«Відкрито говори про свої конфлікти і йди їм назустріч – тільки це приведе до їх найкращого вирішення».

26.«Найкращий спосіб улагодження конфліктів – уникнути їх зовсім».

27.«Займаю тверду, рішучу позицію (на тім стою і не можу інакше)».

28.«Лагідність перемагає гнів».

29.«Краще щось, аніж нічого з того, що ти хочеш».

30.«Щирість, чесність і довіра гори здолають».

31.«Немає нічого важливішого, ніж те, за що тобі треба боротися».

32.«У світі були і будуть переможці й переможені».

33.«Вони до тебе з каменем, а ти до них з прихильністю».

34.«Якщо двоє ідуть на компроміс, то справедливе рішення гарантовано».

35.«Правди можна домогтися воюючи».

Обробка даних. Кількість балів, яка набрана учасником опитування по кожній стратегії, дає уявлення про те, наскільки виражена у нього та чи інша форма поведінки в конфліктній ситуації. Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфліктів, тим частіше Ви схильні застосовувати її в умовах конфліктної ситуації. Чим менша загальна сума, тим рідше Ви користуєтесь нею.

Інтерпретація результатів дослідження. Аналізуються індивідуальні дії та стратегія поведінки особистості під час конфлікту з урахуванням двох умов: важливості досягнення мети та підтримання хороших стосунків з опонентами.

Важливість досягнення мети для кожної конфліктуючої сторони може мати неабияке значення або ж не мати ніякого. Тому вирішення конфлікту частково залежить від наполегливості, з якою опоненти прагнуть задовольнити особисті інтереси.

Підтримання хороших стосунків на даний момент і в майбутньому для конфліктуючих сторін може бути важливим або ж не мати жодного значення. Важливість хороших стосунків з іншими людьми, готовність врахувати їхні інтереси також впливають на дії під час конфлікту.

Стратегії розв'язання конфліктів у відповідності до індивідуальних дій особистості у конфліктній ситуації, які визначаються за допомогою методики.

1. Втеча (черепаха). Черепахи втікають і ховаються у свій панцир, щоб обминати конфлікти. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків; тримаються далі як від спірних питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, до яких він причетний. Черепахи почувають себе безпомічними, вважають, що намагатися вирішувати конфлікт – справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.

2. Примус (акула). Акули намагаються перемагати опонентів тим, що силоміць примушують їх приймати потрібне їм рішення конфлікту. Для акул найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають дуже невелике значення. Вони будь-якою ціною готові добиватися своїх цілей. Потреби інших людей їх не турбують. Їх мало хвилює те, чи вони комусь подобаються, чи виявляє хтось до них прихильність. Вони переконані, що конфлікти

вирішуються тоді, коли один перемагає іншого. Акули хочуть бути переможцями. Поразка викликає почуття безсилля, неадекватності та невдачі. Вони намагаються здобути перемогу, приголомшуючи суперників, нападаючи раптово, а також залякуючи або загрожуючи їм з позиції сили.

3. Згладжування (плюшевий ведмедик). Для ведмедиків – стосунки з іншими людьми найважливіші, а власні цілі, навпроти, не мають великого значення. Ведмедики хочуть подобатися, хочуть, щоб їх усі любили й цінували. Вони вважають, що краще уникнути конфлікту заради гармонії й упевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків. Ведмедики бояться завдати болю, образити, псувати стосунки під час конфлікту. Заради збереження стосунків, вони готові пожертвувати особистими цілями. Плюшеві ведмедики немовби кажуть: «Я пожертвую власними цілями, роби все, що ти хочеш, аби тільки я тобі подобався». Плюшеві ведмедики будь-що намагаються залагодити конфлікт, боячись зіпсувати стосунки.

4. Компроміс (лисиця). Лисиці невибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках з іншими людьми. Лисиці шукають компромісу. Вони пожертвують частиною своїх домагань під час конфлікту і переконуватимуть іншу особу поступитися теж якоюсь часткою своїх цілей. Вони шукають такого рішення конфлікту, коли б обидві сторони мали якусь вигоду – «золоту середину», між двома крайніми позиціями. Заради досягнення згоди, лисиці готові пожертвувати для спільного добра як частиною своїх домагань, так і стосунків.

5. Конфронтація (сова). Сови дуже високо цінують власні цілі та стосунки. Вони розглядають конфлікти як проблему, яку треба розв’язувати, і шукають таке рішення, яке б задовольнило як їхні власні цілі, так і цілі супротивної сторони в конфлікті. Сови сприймають конфлікт як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. Вони намагаються розпочати дискусію, яка розцінила б конфлікт як проблему. Шукаючи рішення, які б задовольнили як їх самих, так і іншу особу, сови підтримують стосунки. Вони не заспокоюються доти, доки не буде знайдено

рішення, що задовольнятиме і власні, й чужі цілі. Вони також не заспокоюються доти, доки напруга не спаде, а негативні емоції не будуть повністю зняті.

Ключ-таблиця для відповідей

Втеча		Примус		Згладжування		Компроміс		Конфронтація	
Пункт	Бал	Пункт	Бал	Пункт	Бал	Пункт	Бал	Пункт	Бал
1		2		3		4		5	
6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15	
16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25	
26		27		28		29		30	
31		32		33		34		35	
Разом		Разом		Разом		Разом		Разом	

ДОДАТОК 3

Методика оцінки рівня конфліктності особистості (Г.В. Ложкін та Н.І. Пов'якель)

Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» призначена для визначення рівня конфліктності у психологічній структурі особистості. За сумою отриманих балів встановлюються рівні конфліктності особистості. Загалом, чим вище сума набраних балів, тим вищим вважається рівень конфліктності особистості. Вищий рівень конфліктності свідчить про наявність таких рис характеру, які сприяють активному виникненню конфліктів, використанню специфічних факторів, що збільшують ризик конфліктів у міжособистісних відносинах та можуть призвести до збільшення конфліктів у груповому оточенні або колективі.

Інструкція для учасників опитування. Приготуйте, будь ласка, бланк для методики (перелік цифр від 1 до 14). На кожне із запропонованих 14 запитань наведені три варіанти відповідей: А, Б, В. Оберіть, будь ласка, ту відповідь, яка Вас влаштовує і запишіть букву, що її позначає, біля номера відповідного запитання у бланку до методики.

1. Чи притаманне Вам прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?

А Ні. Б Іноді. В Так.

2. Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо, ненавидять? А Так. Б Важко відповісти. В Ні.

3. Хто Ви в більшій мірі? А Миротворець. Б Принциповий. В Енергійний, діловий.

4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями? А Часто. Б Періодично. В Рідко.

5. Якби Вам випала нагода очолити колектив, щоб для Вас стало пріоритетом? А Розробив би програму розвитку колективу на рік і переконав би колектив у

доцільності її впровадження. Б Вивчив би, хто є хто, й встановив би контакт з лідерами. В Частіше б радився з колективом.

6. У випадку невдач який стан для Вас найбільш характерний? А Песимізм. Б Поганий настрій. В Образа на самого себе.

7. Чи притаманне Вам прагнення відстоювати й дотримуватися традицій Вашого колективу? А Так. Б Швидше, що так. В Ні.

8. Чи належите Ви до категорії людей, які готові почути гірку правду про себе, сказану в вічі? А Так. Б Швидше, що так. В Ні.

9. Які якості Ви намагаєтеся викорінити в собі ? А Дратівливість. Б Образливість. В Нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви з професійної точки зору? А Незалежний. Б Лідер. В Генератор ідей.

11.На думку Ваших друзів Ви людина? А Екстравагантна. Б Оптиміст. В Наполеглива.

12.З ким Вам найчастіше доводиться боротися? А З несправедливістю. Б Бюрократизмом. В Егоїзмом.

13.Що для Вас найбільше притаманне? А Недооцінка власних здібностей. Б Об’єктивна оцінка власних здібностей. В Переоцінка власних здібностей.

14.Що найчастіше за все стає причиною для конфліктів з людьми? А Надмірна ініціативність. Б Надмірна критичність. В Надмірна прямолінійність.

Обробка та інтерпретація результатів. Обробку результатів тесту слід проводити відповідно до таблиці 1, в якій представлено основні бали, що нараховуються за кожну надану відповідь.

№ запитання та основні бали за надані відповіді

	а	б	в
1	1	2	3
2	3	2	1
3	1	3	2
4	3	2	1
5	3	2	1

6	2	3	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	2	1	3
10	3	1	2
11	2	1	3
12	3	2	1
13	2	1	3
14	1	2	3

Рівень особистісної конфліктності визначається відповідно до сумарної кількості набраних балів

- 14-24 балів – низький рівень конфліктності;
- 25-29 бали – середній рівень конфліктності;
- 30-42 бали – високий рівень конфліктності.

ДОДАТОК 4

Методика оцінка самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдер)

Тест, розроблений американським психологом М. Снайдером, спрямований на оцінку самоконтролю в спілкуванні.

ІНСТРУКЦІЯ

Уважно прочитайте десять пропозицій, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них ви повинні оцінити як вірне або невірне стосовно себе. Якщо пропозиція здається нам вірним або переважно вірним, поставте поруч з його порядковим номером букву "В", якщо невірним або переважно невірним - букву "Н".

Тестовий матеріал

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звичкам інших людей.

2. Я б, мабуть, міг зваляти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих!

3. З мене міг би вийти непоганий актор.

4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.

5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.

6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся абсолютно по-різному.

7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний.

8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують бачити.

9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не виношу.

10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Обробка та інтерпретація результатів

По 1 балу нараховується за відповідь "Н" на питання № 1, 5, 7 і за відповідь "В" на всі інші питання.

0-3 бали. У вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка стійко, і ви не вважаєте за потрібне змінюватися залежно від ситуацій. Ви здатні до щирого саморозкриття в спілкуванні. Деякі вважають вас "незручним" в спілкуванні внаслідок вашої прямолінійності.

4-6 балів. У вас середній комунікативний контроль. Ви щирі, але не стримані у своїх емоційних проявах, проте в своїй поведінці зважаєте з оточуючими людьми.

7-10 балів. У вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і навіть в змозі передбачити враження, яке справляєте на оточуючих.

Люди з високим комунікативним контролем, по Снайдеру, постійно стежать за собою, добре знають, де і як себе вести, управляють вираженням своїх емоцій. Разом з тим у них утруднена спонтанність самовираження, вони не люблять непрогнозованих ситуацій. Їх позиція: "Я такий, який я є в даний момент". Люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні і відкриті, у них більш стійке "Я", мало піддане змінам в різних ситуаціях