m_educ_2025_173

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
кафедра практичної психології

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТИЛЮ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ У ПРОФЕСІЙНОМУ ТА ОСОБИСТОМУ ЖИТТІ ПЕДАГОГІВ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:
студентка 2 курсу, 622 групи
Савчук Наталя
Керівник:
канд. псих. наук, ас. Чорней М. П.

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

Чернівці – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП……3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЙОГО РОЛІ В УПРАВЛІННІ КОНФЛІКТАМИ……...6

1.1. Теоретичний аналіз поняття та складових емоційного інтелекту..…..……6

1.2. Сутність, структура та причини виникнення конфліктів……..……..15

1.3. Роль емоційного інтелекту в управлінні конфліктами…….21

1.3.1. Особливості поведінки педагогів у конфліктних ситуаціях ……25

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ…….30

2.1. Характеристика вибірки досліджуваних та опис використаних методик……...30

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту та конфліктності у педагогів……..…38

2.3. Аналіз кореляційних звя’зків між рівнем емоційного інтелекту конфліктності та стилем поведінки у конфлікті у педагогів…….57

ВИСНОВКИ……..65

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……68

ДОДАТКИ……..…76

ВСТУП

Сучасне суспільство вимагає від фахівців високого рівня професійних і соціальних компетенцій. Особливо це стосується педагогів, які не лише формують знання, але й впливають на емоційний та соціальний розвиток учнів. У цьому контексті розвиток емоційного інтелекту стає надзвичайно важливим, адже він допомагає ефективно вирішувати конфлікти, які виникають як у професійній діяльності, так і в особистому житті.

Емоційний інтелект відіграє ключову роль у забезпеченні гармонійної міжособистісної взаємодії. Здатність педагога розпізнавати, розуміти та управляти емоціями своїми та інших людей безпосередньо впливає на успішність вирішення конфліктних ситуацій. У професійній сфері, зокрема у взаємодії з учнями, батьками та колегами, конфлікти є неминучими. Уміння справлятися з ними не лише сприяє ефективній роботі, але й впливає на емоційний стан педагога та його загальну продуктивність.

В особистому житті конфлікти також виступають джерелом напруги та стресу. Низький рівень емоційного інтелекту може ускладнювати розв’язання таких ситуацій, погіршуючи якість життя.

Концепція емоційного інтелекту була вперше запропонована психологами Дж. Майєром та П. Селовеєм, а пізніше популяризована Д. Гоулманом. Вчені підкреслювали, що емоційний інтелект включає вміння ідентифікувати емоції, розуміти їх значення, використовувати емоції для сприяння мисленню і керування ними для досягнення цілей [65, 73].

Проблему емоційного інтелекту в контексті професійної діяльності досліджували також інші вчені, такі як Р. Бар-Он, який розробив модель емоційно-соціального інтелекту, та Д. Карузо і Н. Сітареніос, які створили методи для вимірювання емоційного інтелекту. Вчені не лише працювали над оцінюванням емоційного інтелекту, але й досліджували його вплив на різні аспекти людської діяльності, зокрема професійної [64, 65, 69].

У контексті педагогічної діяльності дослідження провадили Є. Бернштейн, А. М. Райс та інші науковці, які аналізували вплив емоційного інтелекту на педагогічні комунікації та управління конфліктами.

На українському науковому ґрунті важливий внесок у дослідження емоційного інтелекту здійснили такі вчені, як О. О. Новак, вивчаючи розвиток емоційного інтелекту педагогічних працівників [50], І. Р. Матвієнко, розглядаючи основні теоретичні моделі емоційного інтелекту [45], Т. К. Андрющенко, яка також розробила модель розвитку емоційного інтелекту у педагогів [2], А. П. Бірюк, який зосередився на аналізі психолого-педагогічних передумов розвитку емоційного інтелекту у студентів [5], В. І. Барко та колеги впровадили україномовну адаптацію опитувальника рівня і структури емоційного інтелекту [13].

Усе вищезазначене актуалізувало до вибору теми нашого дослідження «*Взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та здатністю ефективно вирішувати конфлікти як у професійному так і в особистому житті педагогів*».

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект

Предмет дослідження – взаємов'язок рівня емоційного інтелекту та стилю поведінки в конфлікті у професійному та особистому житті педагогів.

Мета – теоретичне обгрунтування та емпіричне дослідження взаємозв'язку рівня емоційного інтелекту та стилю поведінки в конфлікті у професійному та особистому житті педагогів.

Завдання:

1. Провести теоретико-методологічний аналіз досліджуваної проблеми.

2. Визначити складові та рівні емоційного інтелекту у педагогів.

3. Виявити рівень конфліктності та стилю поведінки педагогів в конфлікті в професійній та особистій сферах.

4. Емпірично дослідити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та здатністю ефективно вирішувати конфлікти педагогами.

5. Узагальнити опрацьований матеріал та сформувати висновки.

Гіпотеза: існує взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та стилем поведінки в конфлікті в професійному та особистому житті педагогів.

Методи та методики дослідження.

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

1) теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення і систематизація концептуальних положень з досліджуваної проблеми);

2) емпіричні:

1. Діагностика "Емоційного інтелекту" (Н. Холл);
2. Методика діагностики емоційного інтелекту - MEI (М.А. Манойлова. Українськомовна адаптація Барко В. І., Остапович В. П., Олешко П. С.);
3. Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної);
4. Методика на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов);
5. Опитувальник для визначення поведінки у конфлікті в професійній та особистій сферах (авторська розробка)

3) методи математичної статистики та інтерпретації емпіричних даних (аналіз відсоткових співвідношень, кореляційний аналіз).

Вибірка дослідження. Вибірку склали 40 педагогів ліцеїв №7 та №13 міста Чернівців.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, теоретичного та практичного розділів, висновків, списку використаних джерел (76 найменувань) та додатків. Робота викладена на 101 сторінках машинописного тексту, проілюстрована 10 рисунками та 2 таблицями.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЙОГО РОЛІ В УПРАВЛІННІ КОНФЛІКТАМИ

1.1. Теоретичний аналіз поняття та складових емоційного інтелекту.

В останні роки у вітчизняній та зарубіжній психології спостерігається зростання інтересу до емоційного інтелекту як елементу, який забезпечує можливість будувати та розвивати міжособистісні відносини, ґрунтуючись на розумінні власних емоцій та почуттів, а також емоцій оточуючих людей. В сучасних працях з психології розглядаються такі аспекти емоційного інтелекту як взаємозв'язок емоційного інтелекту із лідерством, проблема вимірювання емоційного інтелекту і застосування на практиці, роль емоційного інтелекту у професійній діяльності та інші.

Питання емоційного інтелекту як важливого компоненту людської діяльності було вперше піднято Г. Гарднером, видатним дослідником у галузі психології та когнітивних наук. У своїй теорії мультифакторного інтелекту він запропонував ідею, що інтелект не є однорідною здібністю, а складається з різноманітних аспектів, які відображають різні сторони індивідуальних можливостей. Серед них особливе місце посідають два види особистісного інтелекту: інтраперсональний (внутрішньоособистісний) і інтерперсональний (міжособистісний) [66].

Міжособистісний емоційний інтелект, на думку Х. Гарднера, охоплює здатність особистості глибоко розуміти інших людей, їхні емоції, мотиви, ставлення до певних процесів і завдань. Людина, яка володіє високим рівнем такого інтелекту, може ефективно сприймати чужі потреби, аналізувати їхню поведінку і вибудовувати продуктивну взаємодію. Більше того, міжособистісний інтелект дозволяє людині впливати на емоційний стан і поведінку інших, покращуючи якість співпраці та створюючи комфортні умови для роботи чи спілкування.

Водночас внутрішньо особистісний емоційний інтелект розглядається як здатність особи до глибокого самопізнання, формування реалістичної моделі власного "Я". Ця модель є основою для ефективного функціонування у різних сферах життя. Вчений зазначав, що така здатність включає вміння усвідомлювати власні емоції, аналізувати їх і використовувати ці знання для регуляції власної поведінки. Наприклад, людина з високим рівнем внутрішньоособистісного інтелекту може краще контролювати свої емоційні реакції, уникати імпульсивних дій і приймати зважені рішення, що сприяють досягненню поставлених цілей.

Таким чином, обидва ці аспекти, за Х. Гарднером, взаємопов’язані і є основою для розвитку емоційного інтелекту як комплексної здатності. Емоційні здібності, зокрема, є тією емоційною складовою, яка об’єднує міжособистісний і внутрішньоособистісний інтелект, створюючи гармонійний баланс між розумінням себе та інших людей. Цей інтегративний підхід дозволяє глибше усвідомити природу людської поведінки, регуляцію емоцій та їхній вплив на ефективність взаємодії в соціальних і професійних контекстах [66].

Однією з відомих концепцій у галузі психології, що стосується емоційного інтелекту, є модель, розроблена П. Селовеєм та Дж. Майєром. Саме ці дослідники вперше ввели термін "емоційний інтелект" у науковий обіг. Вони визначили його як здатність людини розпізнавати та розуміти емоції — як власні, так і чужі, а також використовувати цю інформацію для формування мислення і управління своєю поведінкою [69].

На думку О.О. Бантишевої, термін "емоційний інтелект" поки не має єдиного загальновизнаного визначення. Деякі науковців також трактують емоційний інтелект як складову частину соціального інтелекту або як підструктуру загального інтелекту, що включає різноманітні аспекти людських когнітивних здібностей. У той же час, існує альтернативна точка зору, відповідно до якої емоційний інтелект є ширшим поняттям, в рамках якого соціальний інтелект виступає лише одним із його компонентів [11].

Дж. Майєр розглядає емоційний та соціальний інтелект як оперативні форми інтелекту, що пов'язані з використанням практичної, соціальної, емоційної та особистісної інформації. Емоційний інтелект, у цьому контексті, є складовою міжособистісного інтелекту [70].

У своїй моделі емоційного інтелекту Дж. Майєр і П. Селовей визначають цей феномен як сукупність когнітивних здібностей, які забезпечують здатність усвідомлювати, аналізувати та використовувати емоції — як власні, так і оточуючих. Вчені виділяють чотири основні компоненти емоційного інтелекту, що розвиваються поступово, відповідно до рівнів ієрархії в процесі онтогенезу:

- Оцінка, вираження та сприйняття емоцій. Цей компонент включає такі здібності, як розпізнавання факту існування емоцій, їх адекватне ідентифікування, вираження та розрізнення, а також здатність імітувати емоції.

- Використання емоцій для підвищення ефективності діяльності та мислення. Мова йде про вміння спрямовувати емоції на підсилення уваги до значущих подій, а також викликати емоційні стани, що сприяють вирішенню завдань. Наприклад, гарний настрій може стати джерелом творчих ідей, а коливання настрою — засобом для глибшого аналізу проблеми з різних перспектив.

- Аналіз і розуміння емоцій. Цей рівень охоплює здатність розбиратися у складних емоційних комбінаціях, розуміти зв’язки між емоціями, їх динаміку та переходи, а також вербальну інформацію про причини емоційних станів.

- Свідоме управління емоціями для особистісного зростання та покращення взаємин. Тут мається на увазі здатність контролювати власні емоції, знижувати інтенсивність негативних переживань, усвідомлювати як позитивні, так і негативні емоційні стани. Це також включає вирішення емоційно навантажених завдань, не пригнічуючи пов’язаних з ними емоцій.

Такий підхід сприяє розвитку особистості та покращенню якості міжособистісної взаємодії [69].

Ця модель акцентує увагу на важливості інтеграції емоцій у процеси мислення та поведінки, що робить емоційний інтелект критичним фактором у забезпеченні успішної діяльності та гармонійних стосунків. На думку Є. Ю. Горошниченко, емоційний інтелект є ключовим елементом, який забезпечує розуміння міжособистісних взаємодій, допомагаючи аналізувати емоції та почуття інших людей. Це дозволяє формувати стратегії поведінки, що сприяють досягненню гармонійного співіснування у соціумі, а також реалізації поставлених завдань у контексті ефективної взаємодії з оточенням [22].

З. Залевскі вказує, що високий рівень емоційного інтелекту дозволяє людині опрацьовувати інформацію, пов’язану з емоційними проявами, виявляти чутливість до змін як у собі, так і в навколишньому середовищі. Завдяки цьому індивід може використовувати власні емоції для підтримки когнітивних процесів, таких як мислення чи вирішення завдань, адаптувати свій емоційний стан для успішного виконання актуальних справ, а також управляти емоціями — як власними, так і тих, хто його оточує. Таким чином, особа, яка володіє високим емоційним інтелектом, здатна не лише розпізнавати та розуміти свої емоції, але й ефективно використовувати їх (зокрема й негативні) для досягнення власних цілей та управління взаємовідносинами з іншими людьми [76].

Д. Гоулман вважає, що емоційний інтелект – це сукупність здібностей, які дозволяють людині відчувати свої емоції, мотивувати себе, контролювати імпульсивні дії, регулювати емоційний стан і уникати станів фрустрації. Завдяки цим якостям людина здатна досягати успіху в повсякденному житті. На його думку, емоційний інтелект є ключовою складовою інтуїції [23].

Р. Бар-Он запропонував поняття "коефіцієнт емоційності" і розробив анкету для його вимірювання. У своїх дослідженнях він встановив, що розвиток емоційного інтелекту безпосередньо пов’язаний із якістю життя

людини. Вчений визначав емоційний інтелект як набір емоційних і соціальних навичок та знань, що забезпечують ефективну взаємодію з іншими. Модель емоційного інтелекту включає п’ять ключових компонентів. Перший — інтраперсональні якості, які охоплюють усвідомлення власних емоцій, здатність управляти ними та аналізувати їх причини. Ці якості сприяють формуванню самоповаги, незалежності, впевненості у своїх силах і здатності до самореалізації. Другий компонент — інтерперсональні якості, які відображають здатність будувати міжособистісні відносини, засновані на емпатії та соціальній відповідальності. Третій — адаптивність, що передбачає вміння конструктивно вирішувати проблеми, гнучкість у прийнятті рішень і готовність до адаптації у змінних умовах. Четвертий компонент — управління стресом, яке включає контроль імпульсивних реакцій, ефективну поведінку у стресових ситуаціях та збереження стійкості до негативних впливів. П’ятий — загальний емоційний фон, що проявляється у позитивному ставленні до життя, оптимізмі та здатності відчувати щастя [64].

Подібний підхід знайшов відображення і в роботах інших дослідників. Наприклад, українська вчена О. Власова визначає емоційний інтелект як поєднання емоційної чутливості, здатності до управління емоціями та когнітивної обізнаності. На її думку, ці характеристики дозволяють підтримувати психічне здоров’я, внутрішню гармонію і високу якість життя.

Здатність розуміти емоції включає кілька важливих аспектів:

- Людина повинна вміти розпізнавати емоції, як свої власні, так і інших осіб, встановлюючи сам факт їх існування.
- Важливо визначати конкретну емоцію, тобто ідентифікувати її та знаходити відповідні вербальні форми для її вираження.

Не менш суттєво розуміти причини, які викликали дану емоцію, і усвідомлювати наслідки, які можуть виникнути в результаті.

Так, багато вчених, зокрема Л. О. Колісник, К.В. Максьом, Н. Шутте та ін. вказують, що уміння управляти емоціями також охоплює кілька складових:

1. Контроль інтенсивності емоцій, спрямований на зменшення занадто сильних емоційних проявів.
2. Регулювання зовнішнього вираження емоцій, забезпечуючи їх відповідність ситуації. При необхідності, викликання певних емоцій для досягнення поставлених цілей [17, 34, 35, 44, 74].

К. Б. Козак вказує, що люди з високим рівнем емоційного інтелекту вирізняються здатністю глибоко розуміти свої почуття та емоції інших, управляти емоційною сферою, що підвищує їхню адаптивність і результативність у спілкуванні та діяльності. Такі індивіди володіють стресостійкістю, внутрішньою гармонією, здатністю будувати і підтримувати стосунки, а також конструктивно вирішувати конфлікти.

М. Хьюгс, Дж. Нордхелле, а слідом за ними і вітчизняні дослідники О. О. Бантишева, Г. Березюк, наголошують на тому, що високий рівень емоційного інтелекту також сприяє розвитку навичок переконання, ефективного лідерства в команді, незалежності від зовнішньої похвали та здатності протистояти маніпуляціям. Людина, яка працює над підвищенням свого емоційного інтелекту, отримує перевагу у вигляді покращеного рівня життя, більш продуктивної комунікації з іншими та успішнішого досягнення своїх цілей [9, 12, 67, 72].

С.М. Могиляста вважає, що одним із ключових елементів емоційного інтелекту є здатність до свідомого регулювання емоцій. Прямий контроль над емоціями неможливий, проте їх можна опосередковано регулювати через об’єкти, знаки або потреби [47]. При цьому О. О. Бантишева зазначає, що основою такого управління є здатність людини "відокремлювати недиференційований афект (Я-почуття) на суб’єкта і його емоції, тобто сприймати почуття як окремий об’єкт, а не як властивість навколишнього світу". Наприклад, замість сприйняття світу як страшного чи приємного, людина може усвідомлювати власний страх чи задоволення [10]. Дж. Майєр додає, що регулювання емоцій здійснюється шляхом управління потоком емоційної інформації, зокрема за допомогою контролюючих думок [71].

Емоційний інтелект, за твердженням Е. Л. Носенко та Н. В. Ковриги, є інтегральною характеристикою особистості, яка відображає її внутрішній світ. Вони визначають його як позитивне ставлення до себе, інших людей та світу загалом, що підкреслює значення ціннісного аспекту емоційного інтелекту. Дослідники також акцентують увагу на двох аспектах його прояву: внутрішньоособистісному та міжособистісному [51].

Е. Л. Носенко та Н. В. Ковриги також досліджували структуру емоційного інтелекту. Згідно з вченими, вона має п’ять основних компонентів. Вона включає здатність налаштовувати себе на діяльність, підтримувати гармонійні стосунки з іншими людьми у процесі комунікації, а також формування емоційної стійкості (нейротизму). Крім того, дослідження акцентують на важливості розвитку гнучкості в спілкуванні, сумлінності та екстраверсії як ключових факторів емоційного функціонування, які раніше не отримували достатньої уваги [52].

Н. В. Коврига пропонує рівневу модель розвитку емоційного інтелекту. На її думку, найнижчий рівень характеризується кількома особливостями: емоційні реакції формуються за умовним рефлекторним механізмом, ініціюються на сенсорно-перцептивному рівні, при цьому переважають зовнішні прояви активності над внутрішніми. Для такого рівня характерні слабкий самоконтроль, висока ситуативна зумовленість поведінки та залежність дій від зовнішніх мотиваційних чинників. У виборі поведінкових моделей особа демонструє високий рівень залежності від обставин [51].

За середнього рівня емоційного інтелекту, згідно з Н.В. Ковригою, зовнішня активність здійснюється свідомо, на основі певних уявлень та із застосуванням вольових зусиль. Це проявляється у свідомості через емоційні переживання. Людина з таким рівнем має високий рівень самоконтролю, переважає внутрішній контроль над зовнішніми факторами, а її копінг-стратегії поєднують концентрацію на вирішенні задач із емоційними реакціями. Вона демонструє позитивне ставлення до себе та високий рівень самооцінки.

Найвищий рівень розвитку емоційного інтелекту характеризується найкраще розвиненим внутрішнім світом, що ґрунтується на чітко сформованих ціннісних орієнтирах та установках стосовно поведінкових альтернатив у конкретних життєвих ситуаціях. Ці установки відображають систему цінностей, яку людина повністю усвідомлює. Такий рівень емоційного інтелекту, на думку Н.В. Ковриги, забезпечує гармонійний баланс між внутрішніми і зовнішніми аспектами особистості, оскільки індивід не залежить від ситуативних вимог. Мотивація його дій походить з внутрішніх джерел, а самоконтроль має інтернальний характер.

На поведінковому рівні така людина демонструє помірну чутливість до емоціогенних стимулів та помірність у своїх реакціях. Її дії організовані розумно та ефективно, базуються на внутрішній системі регуляції. Найвищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний із високою самооцінкою у більшості аспектів життя, а також із значним психологічним благополуччям. Індивід на цьому рівні є незалежним від зовнішніх обставин у виборі стратегій подолання труднощів і діє автономно, зберігаючи емоційну стійкість [32].

У контексті дослідження емоційного інтелекту особливу увагу слід приділити факторам, які впливають на його розвиток. Аналіз наукової психологічної літератури дозволяє виділити кілька ключових категорій таких чинників.

А. О. Бердников зазначає, що фактори, які впливають на розвиток емоційного інтелекту, поділяються на біологічні та соціально-психологічні. Серед *біологічних чинників* важливу роль відіграє рівень емоційного інтелекту батьків, особливо матерів, який корелює з показниками емоційного інтелекту їхніх дітей. Емоційна здатність, тобто вміння адаптувати свій емоційний відгук до конкретних обставин, також є ключовим елементом, що дозволяє забезпечувати баланс між особистими потребами та суспільними інтересами. Не менш важливим є темперамент, який визначається вродженими особливостями емоційної сприйнятливості. Поєднання емоційності та

активності формує основу темпераменту, що впливає на здатність людини аналізувати емоційні сигнали з довкілля [6].

Соціально-психологічні фактори також суттєво впливають на розвиток емоційного інтелекту. Емоційні реакції оточення, зокрема найближчих людей, формують у дитини самооцінку та впевненість у власній емоційній компетентності. Рівень освіти і доходів батьків відіграє важливу роль, адже у сім'ях із високим рівнем освіти та добробуту діти частіше зростають у середовищі, яке сприяє їхньому інтелектуальному та емоційному розвитку. Значний вплив має емоційний клімат у родині: гармонійні взаємини між батьками створюють оптимальні умови для емоційного зростання дитини. У таких сім'ях часто обговорюються емоційні стани, що дозволяє дитині краще розуміти емоції інших. Важливими є також гендерні аспекти виховання. Різні підходи до виховання хлопчиків і дівчаток формують специфічні риси емоційного інтелекту. Наприклад, заборона на вираження емоцій може призводити до труднощів у їхньому усвідомленні та обробці, що негативно впливає на психічне здоров'я і взаємодію в соціальному середовищі [6].

Емоційний інтелект є не менш важливим, ніж раціональний. Сучасний дослідник І. Р. Матвієнко зазначає, що, хоча пізнавальні досягнення цивілізації мають значний вплив на життя людства, саме емоції забезпечують його виживання та якість. Розбудова емоційної системи людини є критично важливою для її гармонійного існування [45].

Таким чином, згідно М. М. Августюк, людина з високим рівнем емоційного інтелекту здатна ефективно розпізнавати, контролювати й виражати емоції, що сприяє побудові гармонійних стосунків та інтеграції у соціум. Натомість низький рівень емоційного інтелекту обмежує ці здібності, призводячи до складнощів у взаєминах і потенційної девіантної поведінки, включаючи схильність до віктимності [1].

1.2. Сутність, структура та причини виникнення конфліктів

Поняття "конфлікт" застосовується як у повсякденному житті, так і в науковому середовищі, але у науці воно має специфічне значення. У буденному контексті цей термін використовується для опису різноманітних явищ: від збройних конфронтацій та соціальних протистоянь до розбіжностей у поглядах між подружжям. Слово "конфлікт" походить від латинського "confliktus", що означає "зіткнення". Це поняття зберегло свою форму в багатьох мовах [7].

В.Я. Галаган вказує, що закріплення поняття "конфлікт" у науковому обігу відбулося у другій половині XX століття. Попри тривалі дослідження цього феномену в психологічній літературі, питання конфліктів залишається актуальним і навіть набуває популярності. Конфлікти супроводжують людське життя на всіх його етапах — від дитинства до старості, і вони властиві представникам усіх культур. Різноманіття наукових підходів до аналізу конфліктів свідчить про багатогранність і складність цього явища. Визначення поняття "конфлікт" має ключове значення для його дослідження, адже правильне розуміння цього терміну впливає на аналіз його динаміки та пошук ефективних шляхів вирішення [18].

В. В. Зарицька вказує, що науковий аналіз словникових і енциклопедичних визначень "конфлікту" виявляє певну схожість у їх інтерпретаціях. Основними значеннями терміну є:

-Стан відкритого, часто затяжного протистояння, війна чи бій.

-Дисгармонія у взаєминах між людьми, ідеями чи інтересами, зіткнення протилежностей.

-Психологічна боротьба, що виникає через одночасне функціонування взаємно протилежних імпульсів, бажань чи тенденцій.

-Протистояння характерів або сил у сценічних чи літературних творах [29].

У психологічній літературі існує безліч визначень поняття "конфлікт". Наприклад, конфлікт може бути описаний як зіткнення інтересів, оцінок, дій чи відносин; як ситуація, що виникає через незгоду або відмінність між людьми та супроводжується сильними емоціями; або як епізод, у якому одна сторона намагається вплинути на іншу, тоді як друга чинить опір. Конфлікт також розглядається як непорозуміння, що викликає внутрішнє напруження у його учасників. На думку І.В. Дуркалевич, найбільш точним є визначення конфлікту як зіткнення інтересів суб'єктів, задіяних у протистоянні. При цьому емоційний аспект конфлікту є надзвичайно важливим [27]. А як зазначає Г. Нордхеле, емоції часто виступають інтегральною складовою конфлікту [72].

На думку багатьох вчених, зокрема А.М. Гірник, Г. Бук, О. Г. Антонова-Турченко, конфлікти можуть мати як позитивний, так і негативний вплив на людей та їхнє середовище. З конструктивної точки зору, вони часто виступають індикатором потреби у змінах, відкривають нові можливості, зміцнюють взаємовідносини, стимулюють особистісний розвиток, креативність та допомагають позбутися накопиченої емоційної напруги. Однак, за умови їх тривалого характеру, конфлікти можуть мати деструктивний ефект, викликаючи погіршення психічного стану, занижену самооцінку, внутрішні суперечності та інші негативні наслідки. Вони також здатні впливати на фізичне здоров'я, погіршувати стосунки з оточенням і знижувати продуктивність праці [3, 8, 21, 37].

Сучасна психологія виділяє низку ключових понять, що формують контекст виникнення конфліктів. Одним із таких понять, на думку О. Барабаш, є стрес, який є природною реакцією людини на значущі життєві події. Він може виникати за умов дефіциту часу, високих ризиків або складних обставин, а спосіб реагування на стресові ситуації залежить від психічних характеристик людини, таких як воля, емоційна стійкість, витримка, рівень емоційного інтелекту та особистий досвід. Іншим важливим поняттям є фрустрація, яка визначається як стан, викликаний неможливістю досягти

бажаної мети через перешкоди. Конфлікт, у свою чергу, є зіткненням інтересів чи протиріч, що супроводжується напругою у стосунках і потребує пошуку рішення для гармонізації. Ще одним важливим аспектом є криза, яка може супроводжувати складні життєві ситуації [4].

М.О. Кононець вважає, що джерела конфліктів часто пов'язані зі специфічною структурою потреб індивідів та соціальних груп. Ці потреби включають фізіологічні потреби, прагнення до безпеки, соціальну взаємодію, потребу у повазі, знаннях, компетенції, а також вищі потреби самовираження та самоствердження. Водночас конфлікти також виникають через розбіжності у знаннях, уміннях, функціональних обов'язках, емоційних станах, цінностях, цілях, методах діяльності та світоглядних орієнтаціях [36]. Наприклад, С.О. Гаркавець та Л.П. Волченко зазначають, що конфлікти можуть виникати через непорозуміння у когнітивній сфері, функціональні суперечності, розбіжності у мотиваційній або афективній сферах, відмінності у переконаннях, поглядах, інтерпретації інформації чи оцінках [19].

Л.І. Діхтярь, В.М. Глюзіцька, описуючи способи поведінки в конфліктній ситуації, наголошують, що поведінка людини складається з послідовності елементарних дій, які починаються з порушення рівноваги через виникнення потреби або важливої мети і завершуються її досягненням, що відновлює рівновагу. Будь-який чинник або обставина, що заважає досягненню цієї мети чи перериває дію, створює блокаду. У таких умовах індивід або соціальна група змушені переосмислювати ситуацію, встановлювати нові цілі та коригувати план дій відповідно до змінених обставин. Людина прагне подолати блокаду, аналізуючи її причини і шукаючи ефективні шляхи вирішення. Якщо ж труднощі виявляються непереборними, виникає стан фрустрації, який супроводжується емоційною напругою, роздратуванням, незадоволенням або злістю. Реакція на фрустрацію зазвичай реалізується у двох напрямках: уникнення або агресія [25].

Подібну позицію висуває Л.О. Котлова. вчена вказує, що при відступі людина намагається уникнути фрустрації, відмовляючись від задоволення

певної потреби тимчасово або назавжди. Відступ може проявлятися у формі: 1) заборони, коли людина зупиняє свої дії через страх; 2) придушення, коли зовнішній примус змушує індивіда відмовитися від реалізації своїх цілей, однак пригнічена фрустрація може згодом трансформуватися в агресивну поведінку [40].

Агресія, навпаки, спрямовується на іншу людину чи групу, якщо вони сприймаються як причина фрустрації. Вона має соціальну природу, супроводжується почуттям ворожості, гніву або ненависті, та часто провокує у відповідь агресію, що призводить до розвитку соціального конфлікту [39].

У сучасній психології значна кількість вчених, зокрема В.М. Нагаєв, традиційно виділяють ключові елементи конфлікту: сторони, умови його протікання, предмет суперечності, можливі дії учасників та результат конфліктної ситуації. Сторони конфлікту представляють учасників взаємодії, які протистоять одне одному. Це можуть бути як окремі індивіди, так і соціальні групи або організації. Кожен учасник конфлікту, який має свою точку зору чи позицію, здатен виступити в ролі опонента у взаємодії [48].

М.О. Кононець визначає кілька основних умов, що впливають на перебіг конфлікту. До просторових умов належать такі аспекти, як сфера, у якій виникає конфлікт, його прояви, причини, форми вираження, наслідки, а також дії та засоби, які застосовують сторони в ході конфлікту. Часові умови включають тривалість конфлікту, частоту його виникнення, часові характеристики кожного етапу його розвитку та час, який кожна сторона витрачає на участь у конфлікті. Соціально-психологічні умови пов’язані з характером взаємодії між сторонами, психологічною атмосферою в групі, ступенем конфронтації, емоційним станом учасників та рівнем зацікавленості різних соціальних груп, таких як професійні, сімейні, етнічні чи національні.

Предмет конфлікту відіграє роль опосередкованого елемента між характеристиками учасників, умовами протікання конфлікту та їхньою поведінкою. Під предметом конфлікту розуміють суперечності або розбіжності, які є основою виникнення конфліктної ситуації. Він складається

з таких елементів: уявлення сторін конфлікту про себе (власні потреби, цінності, цілі, можливості), сприйняття опонента (його цілі, цінності, потреби, можливості) та уявлення учасників про середовище, у якому протікає конфлікт [36].

У психологічній літературі виділяють різні типи дій, які здійснюють учасники конфліктної ситуації. Зокрема Т. Ф. Матвійчук, розрізняє дії за їхнім характером (нейтральні, наступальні, захисні), за мірою активності (активні або пасивні), а також за їхньою спрямованістю (на себе, на інших учасників або третіх осіб). Крім цього, дії класифікують за типами поведінки чи стратегіями, які обирають під час конфлікту. До них належать: суперництво, коли одна сторона намагається нав'язати вигідне для себе рішення; кооперативна стратегія, спрямована на пошук взаємовигідного рішення; поступливість, що передбачає зниження власних претензій, через що конфлікт втрачає свою гостроту; уникання, яке передбачає психологічний або фізичний вихід із конфліктної ситуації; бездіяльність, коли сторони залишаються у конфлікті, не роблячи жодних спроб його вирішити [46].

Таким чином, перебіг конфлікту залежить від численних факторів, включаючи умови його виникнення, уявлення учасників про себе і опонентів, а також стратегії поведінки, які вони обирають для досягнення своїх цілей або вирішення суперечностей.

С.О. Гарькавець і Л.П. Волченко окреслюють кілька основних етапів, які відображають динаміку розвитку конфліктів. Передконфліктна ситуація включає передумови, приховані протиріччя та непорозуміння. Інцидент є початком активного протистояння, коли виникає перший відкритий прояв суперечностей. Ескалація характеризується загостренням стосунків і зростанням напруження, що переходить у кульмінацію, яка є моментом найбільшого протистояння. Після цього відбувається гасання конфлікту, коли сторони втрачають інтерес до боротьби або досягають домовленостей. Завершення конфлікту має постконфліктний етап, коли аналізуються його наслідки для людей, соціальних груп або організацій [19].

М.О. Кононець пропонує деталізованіший підхід до етапів конфлікту. Передконфліктна стадія характеризується поступовим накопиченням емоційного напруження, зростанням роздратування та формуванням стратегій дій учасників. На цьому етапі відбувається оцінка ресурсів і вибір між агресивною поведінкою або відступом. Наступний етап, безпосередньо конфлікт, передбачає активні дії, спрямовані на зміну поведінки опонента. Ці дії можуть бути як відкритими (словесні суперечки, економічні заходи, фізичний вплив), так і прихованими (маніпуляції інформацією з метою змусити іншу сторону діяти у вигідному для опонента напрямку). Третій етап — це вирішення конфлікту, яке потребує не лише завершення інциденту, а й усунення першопричини конфліктної ситуації. У деяких випадках можливе вирішення через поступки однієї зі сторін. На післяконфліктній стадії учасники працюють над усуненням протиріч, зниженням соціально-психологічного напруження та покращенням взаємодії між групами [36].

Г.І. Луцишин вважає, що важливою характеристикою будь-якого конфлікту є чотири основні параметри: причини, гострота, тривалість і наслідки. Причини конфліктів мають особливе значення, оскільки саме навколо них розгортається весь процес. Серед основних видів причин виділяють суперечності у ціннісних орієнтаціях, коли різні індивіди або групи мають відмінні погляди на ключові питання. Наприклад, конфлікти часто виникають через розбіжності у культурі, статусі або престижі. Ще одним фактором є ідеологічні розбіжності, що виникають через різне ставлення до системи ідей або основоположних світоглядів. Економічна та соціальна нерівність також провокує конфлікти, оскільки породжує різні цінності між групами чи окремими особами. Окремо виділяють конфлікти, що виникають через прагнення певних соціальних елементів піднятися на вищу позицію у ієрархії [43].

Таким чином, конфлікти мають складну структуру та динаміку, що визначається різноманіттям причин і механізмів їх виникнення. Їхнє врегулювання залежить від здатності сторін не лише усувати конкретні

суперечності, але й працювати над покращенням соціальних і міжгрупових відносин.

1.3. Управління конфліктами та емоційний інтелект

На думку багатьох вчених, зокрема Н.В. Партико, З. А. Сивогракової, Н. В. Алєксєєнко та ін., поведінка людини під час конфлікту визначається багатьма чинниками, які можна поділити на зовнішні та внутрішні. До зовнішніх належать оточення, організаційна культура, умови праці, тоді як внутрішні включають психічний стан особистості, її цінності та потреби, рівень інтелекту і емоційного інтелекту, а також досвід вирішення конфліктів. Особливу роль у визначенні поведінки під час конфліктів відіграє емоційний інтелект, оскільки здатність управляти емоціями та розуміти їх значною мірою впливає на реакції індивіда в напружених ситуаціях [53, 59].

І.М. Ушакова та С.І. Зікранець класифікують форми поведінки в конфліктах на три основні типи: м’які, нейтральні та жорсткі. М’яка поведінка характеризується дружелюбністю, готовністю до угоди та фіксацією власної позиції. Нейтральні форми включають санкціонування, створення коаліцій і демонстративні дії. Жорстка поведінка виражається через фізичний чи психологічний тиск, застосування насильства або утримання об’єкта конфлікту. Інтенсивність прояву цих форм варіюється у різних людей залежно від їхніх особистісних рис [62].

І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов вважають, що до конфліктів частіше схильні люди, які мають ригідний характер і недостатню гнучкість у поведінці. Вони часто не здатні адаптувати свої дії до ситуацій, що не відповідають їхнім цінностям і принципам. Крім того, такі індивіди мають труднощі з досягненням компромісу, оскільки їхня поведінка часто базується на егоцентричних установках. Водночас особи, які вміють розуміти емоції інших, враховують не лише власні бажання, а й думки оточення, рідше вступають у конфлікти [58].

Багато дослідників, зокрема Л.В. Долинська, Л.П. Матяш– Заяц, А. В. Костюк, С.П. Дерев'янко, Л. В. Іванченко та ін. наголошують на значущості емоційного аспекту конфліктів. Вони відзначають, що емоції впливають на сприйняття ситуації як конфліктної, а також підсилюють емоційну напругу під час ескалації конфлікту. Низький рівень емпатії, схильність до драматизації ситуації, об'єктивно необґрунтовані сильні емоції та відсутність узгоджених ціннісних орієнтацій сприяють загостренню конфліктів. Крім того, нестача соціального досвіду конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях підсилює напруженість у взаєминах і ускладнює їх урегулювання [24, 26,31, 38].

Таким чином, емоційна складова конфліктів є критично важливою, адже вона визначає не лише їхню динаміку, але й можливість конструктивного вирішення. Люди з розвиненим емоційним інтелектом і здатністю до емпатії мають більше шансів уникати конфліктів і ефективно їх розв'язувати.

Процес управління конфліктами охоплює кілька ключових етапів: діагностика та прогнозування можливих конфліктних ситуацій, попередження їх виникнення через профілактичні заходи, а також регулювання і безпосереднє вирішення конфліктів. У дослідженнях управлінської психології К. Томас і Р. Кілмен виділили п'ять основних стилів поведінки, які застосовуються залежно від ситуації у конфліктних обставинах. Перший стиль — конфронтація або суперництво, коли особа прагне досягти своїх інтересів, навіть якщо це суперечить інтересам іншої сторони. Другий — пристосування, яке передбачає поступливість, коли людина жертвує власними інтересами на користь іншого учасника конфлікту. Третій стиль — компроміс, що базується на взаємних поступках, які дозволяють сторонам дійти до домовленості. Четвертий — ухилення, коли особа уникає конфлікту, не намагаючись досягти своїх цілей або співпрацювати з іншими. Останній стиль — співробітництво, за якого учасники разом шукають альтернативне рішення, що повністю задовольняє інтереси всіх сторін [75].

О. В. Винославська, Л. М. Карамушка вказують, що стиль поведінки у конфліктній ситуації визначається тим, наскільки учасники готові зосередитися на задоволенні своїх власних інтересів і водночас враховувати інтереси іншої сторони. К. Томас пропонує двомірну модель регулювання конфліктів, що базується на двох основних показниках: кооперація, яка відображає увагу до інтересів інших, і напористість, яка фокусується на власних інтересах [15].

П. Т. Коулман вважає, що важливим фактором у виборі стратегії поведінки є спрямованість учасників на досягнення гармонійного балансу між задоволенням своїх потреб і врахуванням інтересів інших. Конструктивний результат можливий лише за умов ефективного спілкування між сторонами конфлікту. Проте часто емоційна збудженість учасників заважає контролювати їхню поведінку, що призводить до тупикових ситуацій. Це є наслідком порушення правил раціональної взаємодії та технологій ефективного спілкування [41].

Поруч із цим сучасна дослідниця О. Б. Зінчина вказує, що технологія ефективного спілкування в конфліктній ситуації передбачає використання методів і прийомів, що сприяють взаєморозумінню і створюють атмосферу емпатії між сторонами. Для забезпечення конструктивної взаємодії необхідно формувати взаємну довіру і налаштовувати учасників на співпрацю. У цьому контексті діє психологічний закон співробітництва: коли одна сторона демонструє готовність до співпраці, це сприяє співпраці з боку іншої, тоді як конкуренція породжує лише відповідну конкуренцію [30].

За словами М.О. Кононець, ефективне спілкування під час конфліктної ситуації передбачає дотримання кількох важливих правил. По-перше, необхідно зосереджувати увагу на співрозмовнику та його повідомленні, уточнювати як загальний зміст, так і деталі інформації. Слід уникати перебивання, давання порад, критики чи передчасних висновків, поки не буде впевненості у точності отриманої інформації. Також важливим є створення атмосфери довіри та прояв емпатії, використання невербальних засобів

комунікації, таких як контакт очима чи кивки головою, що демонструють розуміння [36].

Раціональна поведінка у конфлікті базується на методах, спрямованих на конструктивну взаємодію, за умови самоконтролю емоцій. Варто уникати проявів негативних емоцій і залишатися стриманим у будь-яких ситуаціях.

Серед форм завершення конфліктів О. В. Жмай, О. І. Конопля виділяють кілька основних підходів. Першою формою є *насильство*, коли сильніша сторона за допомогою фізичного, адміністративного чи іншого впливу змушує слабшого учасника підкоритися. Такий метод, хоч і може тимчасово вирішити конфлікт, є малоефективним у довгостроковій перспективі, оскільки залишає незадоволеною слабшу сторону. Іншою формою є *роз'єднання*, яке передбачає припинення взаємодії між учасниками конфлікту без його остаточного врегулювання. Таке завершення може призводити до негативних наслідків, включаючи незадоволеність і напруження. *Примирення*, на відміну від попередніх методів, передбачає мирне вирішення суперечностей через переговори і пошук взаємоприйнятних рішень, що задовольняють обидві сторони [28].

При цьому Н.І. Пилат вважає, що найефективнішим підходом до усунення конфліктів є їх повне або часткове вирішення. Повне вирішення можливе завдяки кардинальним змінам у конфліктній ситуації, наприклад, через просторове розведення сторін або зміну предмету суперечок. Часткове вирішення передбачає усунення протиріч таким чином, щоб знизити напруженість та припинити конфлікт, навіть якщо проблема вирішена не до кінця [55].

Дослідження, проведені О.В. Жмай і О.І. Коноплею, підтвердили, що вибір стратегії поведінки у конфлікті значною мірою залежить від рівня емоційного інтелекту. Використовуючи методику Томаса-Кілмана, дослідники виявили, що високий рівень розуміння власних емоцій і здатності керувати ними корелює зі схильністю до співробітництва та пошуку альтернативних рішень у конфліктних ситуаціях [28]. Аналогічні результати

отримали П. Джордан і А. Трот, які зазначили, що люди з високим рівнем емоційного інтелекту надають перевагу пошуку спільних рішень під час конфлікту [68].

Таким чином, можна констатувати, що емоційний інтелект є визначальним чинником у формуванні стратегії поведінки у конфліктах. Індивіди з розвиненим емоційним інтелектом краще розуміють як свої емоції, так і емоції інших, що сприяє досягненню компромісів і мирному врегулюванню суперечностей.

1.3.1. Особливості поведінки педагогів у конфліктних ситуаціях

Поведінка педагогів у конфліктних ситуаціях є важливим аспектом їх професійної діяльності, оскільки вони постійно взаємодіють з різними групами: учнями, батьками, колегами та адміністрацією. На думку багатьох сучасних вітчизняних дослідників, зокрема Ю.В. Бреус, О. В. Верітової, Н.А. Кулик, Н. В. Назарук, К. О. Санько та ін., конфлікти у педагогічному середовищі можуть виникати з різних причин, а наслідки їх вирішення залежатимуть від компетентності та підходу педагога до управління ситуацією [14, 16, 42, 49, 57]. За твердженням К. Томаса, конфлікти можуть мати як конструктивний, так і деструктивний характер, залежно від того, як вони вирішуються [75]. У цьому контексті ключову роль відіграє емоційний інтелект.

Дослідження М. Шпак демонструють, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє ефективному вирішенню конфліктів. Розвинені навички саморегуляції, емпатії та здатність розуміти емоції інших учасників конфлікту допомагають педагогам уникати ескалації напруженості та шукати конструктивні рішення [63]. Схожі результати отримала Л. М. Ракітянська, як встановила, що педагоги з високим рівнем емоційного інтелекту частіше обирають співробітництво як основну стратегію вирішення конфліктів, що дозволяє досягти взаємовигідних результатів [56].

Важливим є врахування п’яти основних стилів поведінки у конфліктах, запропонованих К. Томасом і Р. Кілменом, які безпосередньо стосуються роботи педагога. Конфронтація або суперництво, коли педагог наполягає на своїй правоті, доцільна у випадках, коли потрібно швидко відстояти принципові позиції, наприклад, під час обговорення дисциплінарних заходів. Проте часте використання цього стилю може посилювати напруженість. Пристосування полягає у поступливості педагога, коли він жертвує своїми інтересами задля уникнення конфлікту. Наприклад, це може бути погодження з батьками щодо додаткових умов навчання. Така поведінка іноді шкодить самооцінці педагога, якщо застосовується надто часто. Компроміс є ефективним способом тимчасового вирішення конфліктів через взаємні поступки. До прикладу, учень може отримати можливість перездачі завдання, щоб задовольнити всі сторони. Ухилення використовується, коли педагог уникає прямого зіткнення, наприклад, з агресивною поведінкою учнів. Однак постійне уникнення проблем може призводити до накопичення невирішених питань. Найбільш конструктивною є стратегія співробітництва, яка передбачає відкритий діалог і пошук спільного рішення. Цей підхід дозволяє врахувати інтереси всіх сторін і створити сприятливий психологічний клімат [75].

Поведінка педагога також залежить від його особистісних рис, таких як гнучкість, рівень емпатії та здатність до самоконтролю. Ушакова І.М. зазначає, що педагоги, які демонструють гнучкість, краще адаптуються до складних ситуацій і знаходять конструктивні рішення. Водночас низький рівень емпатії або егоцентрична спрямованість можуть посилювати конфлікти, ускладнюючи їх вирішення [62].

Конфлікти у педагогічному середовищі можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки. Конструктивне вирішення сприяє зміцненню взаємин, підвищенню професійної ефективності та створенню позитивного психологічного клімату. Однак нерозв’язані конфлікти часто призводять до

емоційного виснаження, зниження мотивації до роботи та погіршення якості освітнього процесу.

Гасюк М. Б., Крикун Л. В. на основі проведеного власного емпіричного дослідження визначили, що загальний рівень емоційного інтелекту у соціальних педагогів переважає середній. Найбільш слабким компонентом емоційного інтелекту виявився контроль експресії, що вказує на необхідність вдосконалення навичок виразності та зовнішнього прояву емоцій. Особливо це стосується психофізіологічної саморегуляції, яка включає техніки дихання, медитацію, розслаблення м'язів, а також розвиток стресостійкості та асертивної поведінки. Крім того, було виявлено низький рівень здатності управляти власними емоціями.

Респонденти у своїй самооцінці емоційного інтелекту зазначили, що здатні краще керувати емоціями інших, ніж власними. Це є поширеним хибним уявленням, адже ефективне розуміння та управління емоціями інших вимагає, насамперед, усвідомлення і контролю власних емоцій. Дослідження підтвердило, що розвиток здатності до розуміння та управління емоціями інших безпосередньо сприяє глибшому розумінню власних емоцій, підвищенню емпатії та здатності до регуляції емоційної інтенсивності [20].

Н. М. Петрова визначила, що міжособистісний і внутрішньо особистісний емоційний інтелект взаємопов'язані, а їхній розвиток позитивно впливає на здатність розуміти і управляти емоціями загалом. Емоційний інтелект, як було встановлено, сприяє соціальній адаптації, адекватному сприйняттю реальності, гнучкості, ефективному вирішенню проблем і розвитку таких якостей, як соціальна відповідальність, самоповага, оптимізм і здатність управляти стресом. Особи з високим рівнем емоційного інтелекту також краще контролюють імпульсивність, відчувають щастя, демонструють більшу здатність до самореалізації як у професійній діяльності, так і в особистому житті [54].

О. О. Новак також вважає, що розвиток емоційного інтелекту відіграє важливу роль у формуванні емоційно-етичної компетентності, яка є частиною

професійного стандарту педагога. Вміння працювати з емоціями допомагає не лише адаптуватися до соціального середовища, але й створює умови для професійного зростання та гармонійної самореалізації [50].

В.М. Чернобровкін провів грунтовний аналіз поведінкових реакцій вчителів у напружених конфліктних ситуаціях. Вченим було визначено, що такі ситуації здебільшого характеризуються фрустрацією, конфліктністю чи проблемністю, а також, що найчастіше дії педагогів при цьому мають самозахисний характер. Замість зосередження на вирішенні проблеми, педагоги спрямовують свої зусилля на питання узгодження відповідальності: заперечення або прийняття вини за певну подію. Друге місце за частотою займають реакції, орієнтовані на вирішення проблем, які зазвичай проявляються в ситуаціях, пов’язаних із повсякденними викликами навчально-виховного процесу. Найрідше серед педагогів спостерігаються реакції, які фокусуються на перешкоді, коли їхня увага спрямована на аналіз отриманої інформації про ситуацію. Таким чином, у конфліктних і фрустраційних обставинах вчителі переважно реагують за допомогою захисних моделей поведінки [62].

У ході проведених власних досліджень вченим також було встановлено, що поведінка педагогів у напружених ситуаціях варіюється залежно від системи взаємин. У спілкуванні з колегами та адміністрацією педагоги демонструють схожі реакції: прагнуть виправдатися або врегулювати ситуацію, але водночас виявляють значну уразливість. У взаємодії з батьками педагоги зазвичай спокійніші, однак іноді проявляють агресію. В роботі з учнями педагоги займають активну позицію, але також схильні до агресивних реакцій.

В.М. Чернобровкін також констатує, що чим вища напруженість ситуації, тим більша ймовірність фрустрованості педагогів. Найменш конфліктні, пов'язані з учнями, частіше викликають агресію, що пояснюється використанням механізму психологічного захисту через заміщення. Напруга, накопичена у взаєминах із адміністрацією чи колегами, часто розряджається

під час спілкування з учнями. Ситуації звинувачення викликають у педагогів сильнішу фрустрованість і захисну поведінку, ніж ситуації перешкоди, які сприймаються як звичайні робочі моменти, що вирішуються через організацію роботи учнів [62].

Отже, ефективна поведінка педагогів у конфліктних ситуаціях залежить від рівня їхніх професійних і психологічних навичок, а також від готовності до співпраці та конструктивного вирішення проблем. Розвиток цих якостей забезпечує гармонійні взаємини, покращує освітній процес і сприяє професійному зростанню педагогів.

ІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ.

2.1. Характеристика вибірки досліджуваних та опис використаних методик.

З метою визначення зв’язку між рівнем емоційного інтелекту та здатністю ефективно вирішувати конфлікти як у професійному так і в особистому житті, нами було проведене емпіричне дослідження. Вибірку склали 40 педагогів ліцеїв №7 та №13 міста Чернівців. Оскільки саме в освітній сфері педагоги часто стикаються з конфліктами між учнями або колегами, і рівень їх емоційного інтелекту може впливати на спосіб вирішення таких ситуацій. Окрім цього високий рівень емоційного інтелекту може бути важливим для успішної роботи в конфліктних ситуаціях не тільки на роботі, але і в особистому житті.

Дослідження було проведене нами на трьох послідовних етапах. Перший етап передбачав використання методик дослідження емоційного інтелекту, другий етап – виявлення рівня конфліктності та стилю поведінки у конфлікті у професійному та особистому аспектах. На третьому етапі визначався взаємозв’язок між рівнем емоційного інтелекту та здатністю ефективно вирішувати конфлікти як у професійному так і в особистому житті.

1. Методика діагностики "емоційного інтелекту" Н. Холла

Методика є інструментом, спрямованим на оцінку рівня емоційного інтелекту, тобто здатності людини розуміти та керувати своїми емоціями, а також ефективно взаємодіяти з іншими на емоційному рівні. Методика ґрунтується на підході до емоційного інтелекту як багатокомпонентної структури, яка включає кілька ключових аспектів емоційної компетентності.

Опитувальник складається з питань, які дозволяють оцінити п'ять основних складових емоційного інтелекту:

1. Емоційна обізнаність — здатність усвідомлювати власні емоції та розуміти їх природу. Цей компонент стосується того, наскільки людина здатна розпізнати і правильно ідентифікувати свої емоції в різних ситуаціях.

2. Управління своїми емоціями — вміння контролювати свої емоції та емоційні реакції. Це стосується здатності керувати емоційними сплесками, адаптувати емоційні стани відповідно до ситуації та зберігати емоційну рівновагу.

3. Самомотивація — здатність використовувати емоції для досягнення цілей, підтримувати позитивне налаштування та бути стійким до стресів і розчарувань.

4. Емпатія — вміння розуміти і відчувати емоції інших людей, здатність ставити себе на місце іншої людини та враховувати її емоційний стан під час взаємодії.

5. Розпізнавання емоцій інших людей — здатність ефективно використовувати емоції в міжособистісних стосунках, будувати комунікацію на основі емоційного взаєморозуміння та врахування емоційних потреб оточуючих.

Респондентам пропонується відповісти на серію тверджень, що описують різні ситуації або емоційні реакції. Відповіді надаються за шкалою, яка дозволяє кількісно оцінити ступінь вираженості того чи іншого аспекту емоційного інтелекту. Після цього підраховуються бали за кожною з п'яти категорій відповідно до наступного ключа:

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

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

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

Шкала 5 -пункт 12, 15,24, 26, 27,29

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

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

Отримані результати дають змогу побачити рівень розвитку емоційного інтелекту респондента в кожній з п'яти сфер. Низькі бали свідчать про потребу в розвитку емоційних навичок, таких як усвідомлення власних емоцій або емпатія. Високі бали вказують на високу здатність до розуміння та управління емоціями, що сприяє ефективній комунікації та кращому розумінню емоцій інших людей.

2. Методика діагностики емоційного інтелекту MEI М.А. Манойлової. (Українськомовна адаптація Барко В. І., Остапович В. П., Олешко П. С.)

Методика є інструментом для оцінки рівня емоційного інтелекту особистості, тобто її здатності розпізнавати, розуміти, контролювати та регулювати власні емоції, а також емоції інших людей.

Опитувальник складається з 40 питань-тверджень. Досліджуваному пропонується оцінити ступінь своєї згоди з кожним твердженням за 5-бальною шкалою.

Опитувальник містить 4 субшкали і 3 інтегральних індекси: загального рівня емоційного інтелекту, вираженості внутрішньоособистісного і міжособистісного аспектів емоційного інтелекту.

Відповідно до ключа розраховується сума балів за «прямими» і «зворотніми» питаннями. Потім для кожної шкали розраховується індекс за формулою: А - В, де А - сума балів за «прямими» питаннями; В - за «зворотніми». Іншими словами, з суми балів за «прямими» питаннями необхідно відняти суму балів за «зворотніми» питаннями.

Інтегральні індекси:

1. Внутрішньоособистісний аспект емоційного інтелекту (здатність до усвідомлення і прийняття своїх почуттів, самоконтроль): сума балів за 1 і 2 шкалами.

2. Міжособистісний аспект емоційного інтелекту (здатність до розпізнавання, розуміння та впливу на емоційні стани інших людей): сума балів за 3 і 4 шкалами.

3. Інтегральний показник емоційного інтелекту: сума балів за всіма шкалами опитувальника. Діапазон балів за кожною шкалою: min - мінус 20 балів; max - плюс 20 балів.

3. Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н.В. Гришиної).

Основною метою методики є визначення, який із п'яти основних стилів поведінки — змагання, співпраця, компроміс, уникнення або пристосування — найбільш характерний для респондента під час вирішення конфліктів. Ці стилі описують різні підходи до вирішення конфліктів, які залежать від рівня активності особистості та її прагнення до власних цілей чи врахування інтересів інших.

Опитувальник складається з набору пар тверджень, кожне з яких описує два варіанти поведінки в конфліктних ситуаціях. Респондент повинен обрати той варіант, який найкраще відповідає його типовій поведінці під час конфлікту. Після проходження опитувальника підраховуються бали, які дозволяють оцінити схильність респондента до кожного з п'яти стилів. Наприклад, стиль змагання характеризується прагненням до перемоги за рахунок інтересів інших, співпраця — орієнтацією на спільне вирішення проблеми з урахуванням інтересів усіх сторін, компроміс передбачає взаємні поступки, уникнення — ухилення від конфлікту, а пристосування означає поступку інтересами на користь іншої сторони.

Методика дозволяє виявити домінантний стиль поведінки в конфліктах, а також визначити, які стратегії респондент використовує найчастіше в різних життєвих або професійних ситуаціях. Кожен стиль має свої переваги та недоліки, тому важливо оцінити, наскільки ефективно особистість використовує той чи інший підхід залежно від обставин. Наприклад, стиль співпраці є найбільш ефективним для довгострокових відносин, оскільки

забезпечує взаєморозуміння, тоді як змагання може бути корисним у випадках, коли потрібно швидко досягти результату.

4. Методика на визначення рівня конфліктності особистості В. Рогова використовується для діагностики індивідуальної схильності до конфліктної поведінки.

Основною метою методики є визначення загального рівня конфліктності особистості, а також виявлення ступеня схильності до конфліктів у різних сферах життя, таких як особиста та професійна. Опитувальник методики включає серію запитань, які описують типові ситуації або реакції, характерні для конфліктних ситуацій. Респондент обирає ті варіанти відповідей, які найкраще відображають його поведінку. Запитання охоплюють різні аспекти поведінки, включаючи емоційні реакції, стиль комунікації та здатність до самоконтролю в умовах конфлікту.

Після обробки відповідей за спеціальною схемою можна визначити загальний рівень конфліктності, який зазвичай поділяється на низький, середній або високий рівні. Низький рівень конфліктності свідчить про схильність до уникнення конфліктів або швидкого їх вирішення. Високий рівень вказує на часті конфлікти з оточуючими та проблеми з контролем емоцій. Середній рівень свідчить про здатність до ефективного управління конфліктами, але також можливість сильних емоційних реакцій у певних ситуаціях.

Методика широко застосовується як у дослідженні індивідуальної поведінки, так і для оцінки конфліктності в групах або організаціях, що робить її корисною для дослідження міжособистісних стосунків і колективної взаємодії. Вона проста у використанні і дозволяє отримати конкретні кількісні показники, що полегшує аналіз та порівняння результатів.

5. Опитувальник для визначення поведінки у конфлікті в професійній та особистій сферах (авторська розробка)

Мета: опитувальник призначений для вивчення особливостей поведінки респондентів у конфліктних ситуаціях як у професійному середовищі, так і в

особистому житті. Він дозволить порівняти, як різняться або збігаються стратегії вирішення конфліктів у цих двох сферах, та виявити загальні риси в конфліктній поведінці досліджуваних.

Інструкція: Вам запропоновано два блоки запитань, кожен з яких стосується вашої поведінки у конфліктах у різних сферах життя: професійній (робота, колеги, керівництво) та особистій (родина, друзі, близьке оточення). У кожному блоці міститься 5 запитань. Оберіть варіант відповіді, який найкраще відображає вашу поведінку в типовій конфліктній ситуації в зазначеній сфері.

Опитувальник є легким для аналізу і дозволяє отримати змістовні відповіді.

Блок 1: Поведінка у професійній сфері

1. Я завжди намагаюся обговорити конфліктну ситуацію з колегами для пошуку спільного рішення.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

2. У конфліктах на роботі я намагаюся зрозуміти позицію іншої сторони перед тим, як висловити свою думку.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

3. Я готовий/готова визнати свою помилку, якщо вона спричинила конфлікт.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

4. Під час конфліктів із колегами я зберігаю спокій і контролюю свої емоції.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

5. Після конфлікту я намагаюся відновити нормальні робочі стосунки з усіма учасниками.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

Блок 2: Поведінка в особистому житті

1. У конфліктах із близькими людьми я завжди намагаюся вислухати їхню точку зору.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

2. Я намагаюся відкрито говорити про свої емоції під час конфлікту з близькими.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

3. У суперечках із друзями або родиною я намагаюся знайти компроміс.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

4. Якщо я помічаю, що конфлікт продовжує загострюватися, я намагаюся заспокоїти ситуацію.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

5. Після конфлікту з близькими я завжди намагаюся відновити хороші стосунки якомога швидше.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

Аналіз результатів

Усі питання побудовані таким чином, щоб вищі оцінки (4-5 балів) вказували на високий рівень ефективної поведінки в конфліктах, а нижчі оцінки (1-2 бали) свідчили про низьку ефективність. Різні питання для професійної та особистої сфер дають змогу побачити специфічні стратегії вирішення конфліктів у кожній сфері. З метою якісного аналізу результатів можна оцінити кожне питання окремо.

Використання шкали Лікерта від 1 до 5 дозволить також легко порівнювати відповіді та робити кількісні висновки щодо поведінки в конфліктах.

Для кожного респондента сумуємо бали окремо для двох блоків (професійна сфера та особисте життя). Наприклад, якщо в першому блоці респондент обрав варіанти: 4, 3, 5, 2, 4, то загальний бал для професійної сфери буде 18 (4+3+5+2+4).

Максимальний можливий бал для кожного блоку — 25 балів (5 запитань × 5 балів). Мінімальний можливий бал — 5 балів (5 запитань × 1 бал).

Щоб представити результати у відсотках, використовуємо формулу:

Відсоток = (Отриманий бал : Максимальний можливий бал) × 100

Наприклад, якщо респондент набрав 18 балів у блоці професійної сфери, це буде: (18:25) × 100 =72. Це означає, що рівень ефективності вирішення конфліктів у професійній сфері оцінюється на 72%.

Після збору даних усіх респондентів, можна визначити середній бал по групі для кожного блоку.

Щоб сформувати рівні ефективності вирішення конфліктів на основі опитувальника, ми використали підхід до оцінювання за сумою балів, яку респонденти отримують за кожен блок запитань (професійна і особиста сфера). На основі суми балів можна визначити рівень ефективної поведінки в конфлікті.

Низький рівень (1-10 балів) Цей рівень вказує на значні труднощі у вирішенні конфліктів як у професійній, так і в особистій сферах. Людина часто уникає вирішення конфліктів, не проявляє ініціативи або не здатна ефективно контролювати свої емоції під час конфлікту. У професійній сфері це може призводити до напружених стосунків із колегами або керівництвом, а в особистому житті — до тривалих і невирішених конфліктів з близькими.

Середній рівень (11-17 балів) На цьому рівні людина здатна вирішувати деякі конфлікти, однак може відчувати труднощі у складних або емоційно насичених ситуаціях. У професійній сфері респондент частково здатний до конструктивного діалогу, але може уникати важких розмов або відкладати їх вирішення. В особистій сфері людина може вирішувати конфлікти, але іноді залишає їх невирішеними або покладається на компроміси, які не завжди задовольняють обидві сторони.

Високий рівень (18-25 балів) Людина демонструє високу здатність до ефективного вирішення конфліктів як у професійному середовищі, так і в особистому житті. Вона активно бере участь у пошуку рішень, здатна керувати своїми емоціями та проявляти емпатію до інших. У професійній сфері це виявляється в здатності до конструктивної співпраці та вирішенні робочих конфліктів, а в особистій — у гармонійних стосунках з близькими та вмінні досягати взаєморозуміння.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту та конфліктності у педагогів

На першому етапі нашого дослідження нами були визначені рівні емоційного інтелекту респондентів.

Аналіз результатів психологічного дослідження за допомогою методики «Тест емоційного інтелекту» Н. Холл показав наступне. Отримані результати за шкалою «емоційної обізнаності» свідчать про те, що 17% педагогів мають низький рівень, 55% – середній, а 28% – високий рівень. Такий розподіл є показовим і відображає різний ступінь здатності педагогів до усвідомлення власних емоцій, що суттєво впливає на їхню професійну ефективність і здатність до емоційного самоконтролю.

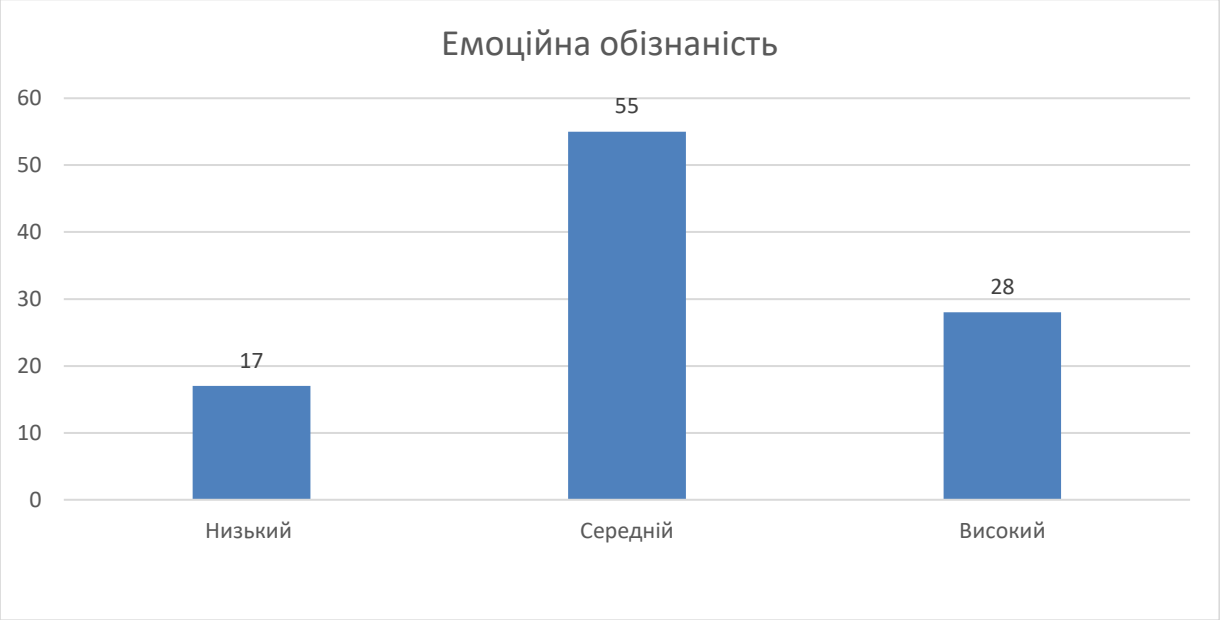


Рис. 2.1. Показники рівнів за шкалою «емоційна обізнаність» у педагогів (у%)

Низький рівень емоційної обізнаності, що становить 17%, свідчить про те, що ці педагоги можуть недостатньо чітко усвідомлювати свої емоційні стани, що знижує їхню здатність до емоційного самоконтролю і може призводити до ускладнень у взаємодії з учнями та колегами. Недостатня обізнаність призводить до накопичення стресу і може обмежувати адаптивність у конфліктних ситуаціях. Причини такого результату можуть

бути як особистісними (наприклад, відсутність навичок саморефлексії), так і професійними, зокрема, впливом професійного вигорання або емоційної перевтоми.

Середній рівень емоційної обізнаності, продемонстрований 55% педагогів, є базовим для педагогічної діяльності. Педагоги з таким рівнем здатні відстежувати свої емоції, хоча інколи можуть не усвідомлювати більш складні емоційні реакції в повному обсязі. Вони загалом справляються з емоційним навантаженням, хоча у складніших ситуаціях можуть відчувати певні труднощі з контролем емоцій. Цей рівень обізнаності є достатнім для стандартних ситуацій у роботі, але може виявитися недостатнім у стресових або конфліктних умовах, де емоційний контроль є надзвичайно важливим.

Високий рівень емоційної обізнаності у 28% педагогів є позитивним показником, оскільки такий рівень дозволяє їм глибоко усвідомлювати власні емоції і більш ефективно ними управляти. Ці педагоги здатні краще розуміти емоційні сигнали і швидше адаптувати свою поведінку, що сприяє створенню сприятливого емоційного клімату в класі. Високий рівень обізнаності дозволяє їм залишатися спокійними і розв'язувати конфлікти професійно, не виходячи за рамки педагогічної ролі. Ймовірно, такий результат є наслідком як особистісних якостей, так і професійного досвіду або цілеспрямованої роботи над власним емоційним інтелектом.

Таким чином, дані свідчать про достатній або високий рівень емоційної обізнаності у більшості педагогів, що є хорошою основою для розвитку інших складових емоційного інтелекту, таких як управління емоціями та емпатія. Однак група з низьким рівнем обізнаності може потребувати додаткової підтримки у вигляді тренінгів, спрямованих на розвиток навичок самоусвідомлення і контролю емоцій, що допоможе їм підвищити загальний рівень емоційної стійкості і ефективність професійної діяльності.



Рис. 2.2. Показники рівнів за шкалою «управління своїми емоціями» у педагогів (у%)

Отримані результати за шкалою «управління своїми емоціями» показали, що 21% педагогів мають низький рівень, 47% – середній, а 32% – високий рівень.

Низький рівень управління своїми емоціями (21%) свідчить про те, що ці педагоги можуть відчувати труднощі з контролем емоцій, особливо в умовах підвищеного стресу або в конфліктних ситуаціях. Недостатній рівень контролю може знижувати емоційну стійкість і негативно позначатися на професійній діяльності, оскільки призводить до емоційної реактивності — швидкої і не завжди усвідомленої відповіді на зовнішні подразники. Така ситуація може бути пов’язана з недостатніми навичками регуляції емоцій, браком спеціальної підготовки або досвідом високого рівня навантаження.

Середній рівень управління емоціями у 47% педагогів вказує на відносну стійкість до звичайних щоденних стресових ситуацій, але, ймовірно, недостатню адаптивність у більш критичних обставинах. Для цієї групи педагогів є характерним прагнення до контролю своїх емоцій, хоча складні емоційні стани можуть усе ж періодично ускладнювати їхню взаємодію з учнями або колегами. Середній рівень вказує на те, що в звичайних умовах педагоги можуть ефективно управляти емоціями, але для підтримки стійкості в більш складних ситуаціях цього може бути недостатньо.

Високий рівень управління своїми емоціями у 32% педагогів вказує на добре розвинені навички емоційної регуляції. Ці педагоги здатні свідомо керувати своїми емоційними реакціями, що дає їм змогу підтримувати спокій і продуктивність навіть у складних ситуаціях. Така навичка є важливою в педагогічній практиці, де емоційні виклики можуть впливати на якість навчального процесу та на атмосферу у класі. Ці педагоги, ймовірно, застосовують ефективні стратегії управління емоціями, що може бути результатом як особистісного розвитку, так і професійного досвіду.

Шкала «управління своїми емоціями» також відображає емоційну відхідливість, здатність педагогів відновлювати емоційну рівновагу після пережитих труднощів чи стресових ситуацій, що є важливою умовою їхньої психологічної стійкості. Водночас емоційна лабільність, яка також вимірюється цією шкалою, характеризує гнучкість у реагуванні на різні емоційні подразники, дозволяючи педагогам пристосовуватися до змінних обставин і уникати фіксації на негативних емоційних переживаннях. Отримані результати свідчать, що педагоги з високим рівнем управління своїми емоціями мають кращу емоційну лабільність, що дозволяє їм легко відновлювати рівновагу та гнучко реагувати на змінні обставини. У педагогів із низьким рівнем, навпаки, можуть виникати труднощі з подоланням емоційної напруги та фіксацією на негативних переживаннях, що впливає на їхню стійкість у професійній діяльності.

Таким чином, ці результати свідчать про певну потребу у зміцненні навичок управління емоціями серед педагогів з низьким та середнім рівнями цієї навички. Такі навички особливо важливі у професіях із високою соціальною взаємодією, де ефективне управління емоціями сприяє покращенню професійної діяльності та зниженню ризику емоційного вигорання.

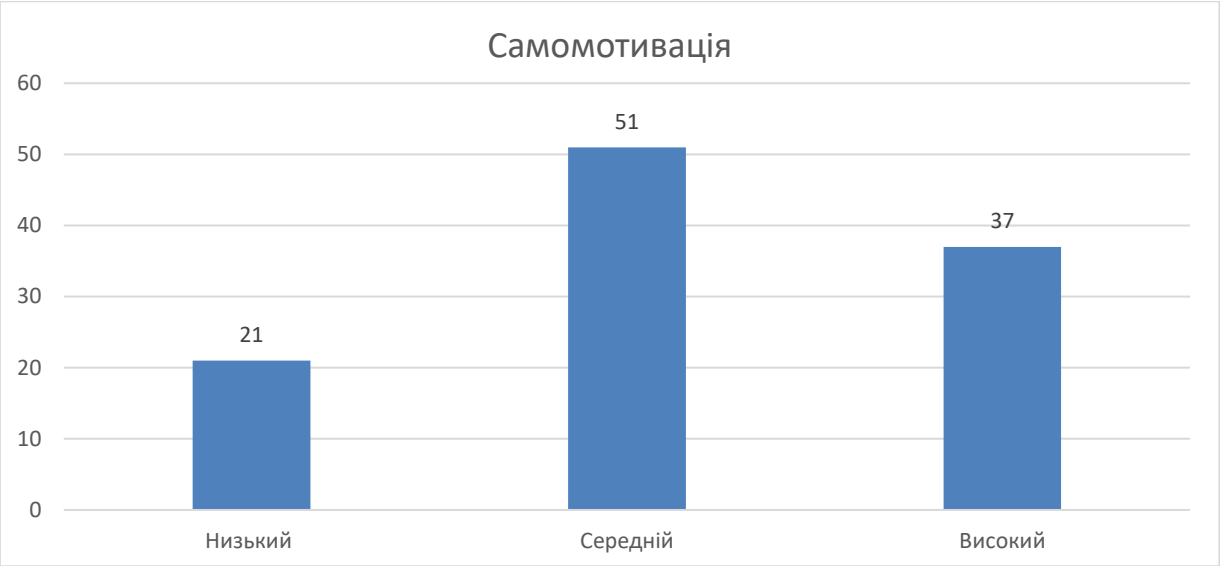


Рис. 2.3. Показники рівнів за шкалою «самомотивація» у педагогів (у%)

Отримані результати за шкалою «самомотивація» продемонстрували, що 21% педагогів мають низький рівень, 51% – середній, а 37% – високий рівень.

Аналіз результатів за шкалою «самомотивація» свідчить про те, що більшість педагогів мають середній рівень цієї навички, тоді як високий рівень демонструє помітна частка, а певна кількість учасників опитування мають низькі показники.

Низький рівень самомотивації свідчить про те, що педагоги можуть відчувати труднощі з внутрішнім мотивуванням та управлінням власними емоціями, особливо коли необхідно подолати емоційну втому або досягти поставлених цілей у непростих умовах. Така ситуація може позначатися на їхній стійкості до стресів та зниженні ефективності у виконанні завдань, особливо у довготривалій перспективі.

Середній рівень самомотивації продемонстрували 51% досліджуваних, що вказує на готовність педагогів використовувати базові техніки управління своїм емоційним станом, проте вони можуть відчувати труднощі у більш напружених умовах або за відсутності додаткових зовнішніх стимулів. Такий рівень показує достатню здатність до самомотивації для звичних завдань, але

при підвищених вимогах може знадобитися додатковий ресурс, щоб підтримати продуктивність і мотивацію.

Водночас, високий рівень самомотивації, який був визначений у 37%, відображає здатність педагогів ефективно керувати своїм емоційним станом, незалежно від зовнішніх умов, що є важливим для успішної та стійкої професійної діяльності. Така внутрішня мотивація дає змогу їм швидше досягати своїх цілей, долати емоційні труднощі та зберігати стійкий емоційний фон навіть у напружених умовах.

Загалом, результати демонструють потенціал для зміцнення навичок самомотивації у педагогів з низьким і середнім рівнем цієї якості, що сприятиме їхній емоційній стійкості та ефективності у професійній діяльності.

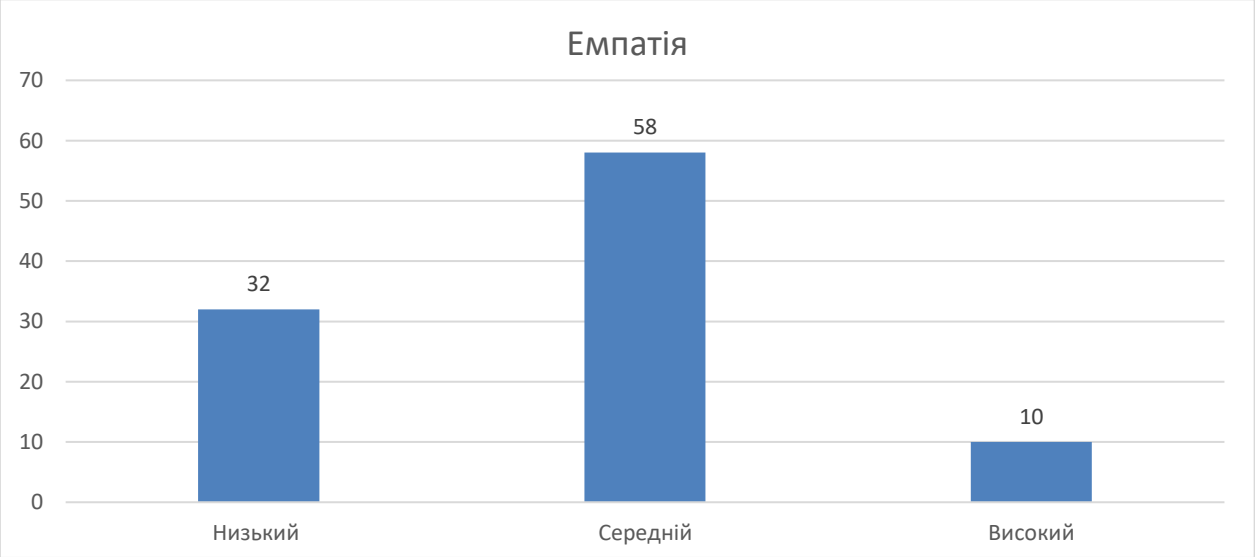


Рис. 2.4. Показники рівнів за шкалою «емпатія» у педагогів (у%)

Отримані результати за шкалою «емпатія» показали, що 32% педагогів мають низький рівень, 58% – середній, а 10% – високий рівень.

Аналіз отриманих результатів за шкалою «емпатія» показує, що значна частка педагогів має середній рівень розвитку цієї якості, але при цьому спостерігається досить великий відсоток осіб із низьким рівнем емпатії, а високий рівень демонструє лише незначна кількість педагогів.

Низький рівень емпатії у 32% педагогів може свідчити про труднощі зчитування та розуміння емоцій інших людей, здатності поставити себе на місце іншого, що може ускладнювати встановлення глибоких емоційних контактів з учнями та забезпечення підтримуючого середовища для навчання. В умовах інтенсивної взаємодії з великою кількістю учнів щодня педагоги з низьким рівнем емпатії можуть бути більш схильними до поверхневого підходу у спілкуванні, що знижує можливості розуміння індивідуальних емоційних потреб учнів і може відбиватися на загальному емоційному кліматі у класі.

Причинами низького рівня емпатії у педагогів можуть бути як індивідуальні особливості, так і професійні фактори, зокрема, емоційне вигорання, яке часто виникає внаслідок великого навантаження, тривалого стресу та емоційних перевантажень. Крім того, постійне підвищене емоційне навантаження, обмежені ресурси для підтримки власного емоційного здоров'я, а також відсутність спеціальних тренінгів або підтримки в розвитку емоційних навичок можуть поступово знижувати рівень емпатії.

Середній рівень емпатії у більшості педагогів (58%) дозволяє їм встановлювати базові контакти з учнями, реагувати на їхні потреби у стандартних ситуаціях, але може бути недостатнім у випадках, що вимагають глибшого розуміння емоційного стану дітей, особливо в складних соціально-емоційних умовах. Це свідчить про здатність до адаптивного емоційного відгуку, але без глибокого рівня емоційної залученості.

Високий рівень емпатії у невеликої частини педагогів (10%) забезпечує глибоку здатність розуміти емоційні стани учнів і надавати їм підтримку, створюючи позитивну атмосферу, яка сприяє навчанню та розвитку. Такі педагоги здатні будувати довірливі стосунки з учнями, що особливо важливо для розвитку мотивації та зниження стресу у дітей.

Загалом, отримані результати за цією шкалою вказують на те, що у значної частини педагогів рівень емпатії знаходиться на середньому або низькому рівнях, що може обмежувати їхню здатність повною мірою

відчувати та розуміти емоційні потреби учнів. Це може впливати на якість взаємодії між педагогами та учнями, а також на створення довірливого і підтримуючого навчального середовища, особливо в складних або емоційно насичених ситуаціях.



Рис. 2.4. Показники рівнів за шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» у педагогів (у%)

Отримані результати за шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» або (вміння впливати па емоційний стан інших) показали, що 22% педагогів мають низький рівень, 60% – середній, а 18% – високий рівень.

Такі результати вказують на те, що більшість педагогів мають середній рівень розвитку цієї навички, тоді як низький і високий рівні розподілилися приблизно порівну.

Низький рівень розпізнавання емоцій свідчить про те, що для частини педагогів складно точно сприймати емоційні сигнали інших, що може призводити до неповного розуміння емоційних потреб учнів, особливо в ситуаціях, які вимагають тонкого емоційного підходу. У випадку учнів, які виражають емоції менш очевидно, педагоги з низьким рівнем розпізнавання емоцій можуть не помічати прихованих переживань чи потреб у підтримці, що потенційно впливає на навчальну атмосферу.

Середній рівень розпізнавання емоцій, який демонструє більшість педагогів, свідчить про здатність розуміти основні емоційні стани оточуючих, проте, можливо, без глибокого аналізу емоційних реакцій учнів. Такий рівень дозволяє педагогам у стандартних ситуаціях підтримувати позитивну взаємодію, але може не забезпечити високої чутливості до емоційних змін учнів у більш складних або стресових умовах.

Високий рівень розпізнавання емоцій, притаманний меншій частині педагогів, демонструє глибоку чутливість до емоційних сигналів учнів і здатність враховувати їх у спілкуванні та процесі навчання. Це може сприяти формуванню сприятливого емоційного клімату, адже педагоги з високим рівнем здатні лабільно реагувати на емоційні потреби, підтримуючи учнів і впливаючи на їхній емоційний стан, що підвищує загальну ефективність взаємодії у навчанні.

Таким чином, отримані результати свідчать про відносно стійку здатність педагогів розпізнавати емоції інших, що допомагає підтримувати загальну якість спілкування з учнями, проте не завжди може забезпечувати достатню глибину розуміння в емоційно складних ситуаціях.

Нами також був визначений інтегративний рівень емоційного інтелекту (рис.2.6.)



Рис. 2.6. Показники інтегративного рівня емоційного інтелекту у педагогів за методикою Н. Холл (у%)

Як видно з рис. 2.6. інтегративний рівень емоційного інтелекту знаходиться на низькому рівні у 16%, на середньому рівні у 51% та високому рівні у 16%.

Низький інтегративний рівень емоційного інтелекту у частини педагогів вказує на обмежену здатність ефективно використовувати емоційні навички в професійній діяльності та підтримувати емоційне благополуччя у складних умовах. Педагоги з таким рівнем можуть стикатися з труднощами у створенні сприятливого емоційного середовища для учнів, особливо у стресових або конфліктних ситуаціях.

Середній інтегративний рівень емоційного інтелекту, характерний для більшості вчителів, свідчить про достатню здатність розуміти та частково регулювати свої емоційні реакції і реакції інших. Такий рівень дозволяє їм підтримувати належний емоційний клімат у класі та забезпечувати загальну якість взаємодії з учнями. Водночас у педагогів із середнім рівнем може виникати потреба в додаткових зусиллях для адаптації до складних емоційних умов.

Високий інтегративний рівень емоційного інтелекту серед меншої кількості педагогів вказує на їхню здатність гармонійно поєднувати всі компоненти емоційного інтелекту, що сприяє ефективному вирішенню емоційно насичених та напружених ситуацій. Такі педагоги, зазвичай, краще управляють емоційним станом як власним, так і здатні впливати на емоційний стан учнів, а відтак, створюють більш підтримуюче та мотивуюче середовище.

Загалом результати за шкалою інтегративного рівня емоційного інтелекту вказують на достатній базис емоційної компетентності серед досліджуваних педагогів, однак також показують можливості для розвитку в межах як індивідуальних, так і професійних взаємодій.

Таким чином, аналіз результатів дослідження емоційного інтелекту педагогів за методикою Н. Холл, показав, що переважна більшість респондентів має середній рівень за всіма основними шкалами — емоційної обізнаності, управління емоціями, самомотивації, емпатії та розпізнавання емоцій інших. Середній рівень цих показників свідчить про здатність педагогів підтримувати належну емоційну атмосферу в класі, проте ускладнює їхню роботу в більш емоційно насичених чи конфліктних ситуаціях. Частина педагогів із низькими рівнями за шкалами емпатії та розпізнавання емоцій, можливо, стикається з труднощами у глибокому розумінні емоційних станів учнів, що може знижувати ефективність навчальної взаємодії. Водночас невеликий відсоток вчителів із високим рівнем емоційного інтелекту відзначається здатністю повноцінно враховувати емоційні потреби учнів, що підвищує якість взаємодії та підтримки.

З метою визначення внутрішньоособистісного та міжособистісного аспектів емоційного інтелекту нами була використана «Методика діагностики емоційного інтелекту – MEI» (М.А. Манойлової, адаптація В. І. Барко)

Як видно з рис. 2.7., за шкалою «Усвідомлення своїх емоцій та почуттів» переважна більшість досліджуваних (68%) продемонструвала середній рівень, 13% - високий та 19% низький рівень емоційного інтелекту.

Результати шкали «Усвідомлення своїх емоцій та почуттів» серед учителів показали, що 68% досліджуваних мають середній рівень емоційної обізнаності, що свідчить про їхню загальну здатність усвідомлювати свої емоційні стани та розуміти їхній вплив на професійну діяльність. Проте для більш глибокого рівня самосвідомості вчителям може бракувати навичок емоційного самопізнання та інтеграції емоцій у щоденну взаємодію з учнями. Лише 13% учителів продемонстрували високий рівень усвідомлення своїх емоцій, що вказує на їхню здатність точно розуміти та регулювати власний емоційний стан, активно впливаючи на емоційну атмосферу в класі та знижуючи можливість конфліктів. У той же час, 19% педагогів мають низький рівень емоційної обізнаності, що може утруднювати їхню взаємодію з учнями

та обмежувати здатність розуміти їхні потреби, вказуючи на потребу в розвитку рефлексії та самоспостереження для більш ефективного емоційного включення в освітній процес.

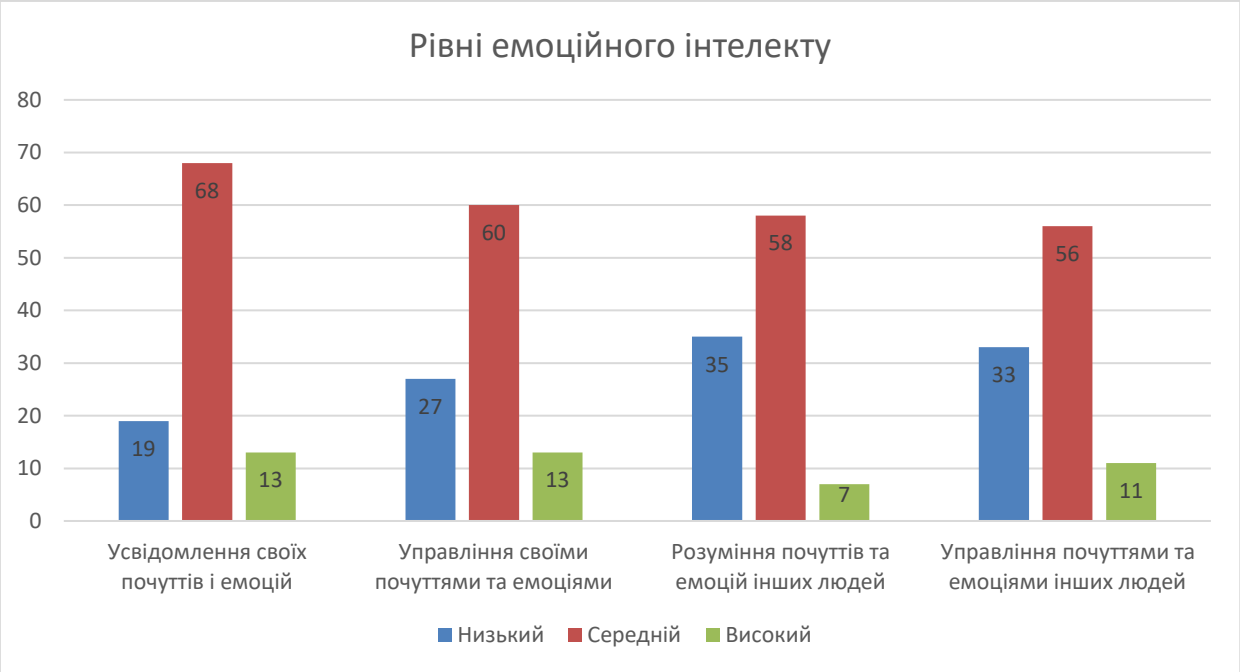


Рис. 2.7. Показники (у%) рівнів емоційного інтелекту за шкалами методики MEI (М.А. Манойлової, адаптація В. І. Барко)

За шкалою «Управління своїми емоціями та почуттями» низький рівень продемонстрували 27% досліджуваних, середній рівень - 60% та високий рівень емоційного інтелекту - 13%.

Результати за шкалою «Управління своїми емоціями та почуттями» показують, що 60% учителів мають середній рівень здатності керувати своїми емоціями, що свідчить про наявність основних навичок контролю над емоціями та прийняття почуттів, але з обмеженими можливостями для їх повного використання у досягненні цілей. Вони можуть бути спроможні підтримувати певний самоконтроль, проте іноді емоції можуть переважати і заважати зосередженості на роботі. Лише 13% педагогів демонструють високий рівень цієї здатності, що вказує на розвинену навичку позитивного мислення та високий рівень самоконтролю, який дозволяє їм зберігати

стійкість і ефективно керувати своїм емоційним станом навіть у стресових умовах. Водночас 27% мають низький рівень контролю над власними емоціями, що свідчить про підвищену імпульсивність та ризик, що емоції заважатимуть досягненню педагогічних цілей, особливо під час конфліктів чи напружених ситуацій у класі.

За шкалою «Розуміння почуттів та емоцій інших людей» низький рівень продемонстрували 35% досліджуваних, середній рівень - 58% та високий рівень емоційного інтелекту - 7%.

Отримані результати вказують, що лише 7% досліджуваних педагогів мають високий рівень емоційного інтелекту за цією шкалою, що свідчить про здатність цих учителів легко розпізнавати емоційні стани інших, розуміти їхні почуття, глибше ідентифікуватися з емоційним світом оточуючих та ефективно співпереживати. Така здатність є показником глибокого розуміння людей і виступає важливим чинником формування позитивного мікроклімату в класі та педагогічному колективі.

Середній рівень емоційного інтелекту за цією шкалою, який продемонстрували 58% досліджуваних, свідчить про наявність базової здатності розуміти почуття інших, але водночас може вказувати на певні обмеження у здатності налаштовуватися на тонкі емоційні нюанси. Це може обмежувати якість емоційної взаємодії в складних ситуаціях, що потребують підвищеної чутливості.

Водночас, низький рівень, виявлений у 35% педагогів, свідчить про труднощі з розпізнаванням почуттів інших людей. Це може впливати на здатність будувати емоційно комфортні стосунки з учнями та колегами, створюючи бар’єри для глибокого розуміння емоційних потреб оточуючих та швидкого реагування на зміни емоційного стану учнів у навчальному процесі. Такий рівень також може обмежувати співпереживання, що є критичним у ситуаціях, де педагогічна підтримка має будуватися на розумінні та підтримці учнів.

За шкалою «Управління почуттями та емоціями інших людей» низький рівень продемонстрували 33% досліджуваних, середній рівень - 56% та високий рівень емоційного інтелекту - 11%.

Отримані результати свідчать про те, що лише 11% педагогів демонструють високий рівень емоційного інтелекту за шкалою «Управління почуттями та емоціями інших людей». Цей показник вказує на здатність вчителів здійснювати емпатійні індивідуальні впливи, спрямовані на запобігання несприятливих емоційних станів учнів. Педагоги з високим рівнем емоційного інтелекту можуть оперативно реагувати на зміни емоційного стану інших, що дозволяє зберігати психологічний комфорт у класі та запобігати зниженню працездатності учнів. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту у таких досліджуваних характеризується неупередженим ставленням до оточуючих та високим рівнем психологічної гнучкості у формуванні стосунків.

Середній рівень (56%) свідчить про те, що більшість педагогів має базові навички в управлінні емоційним станом інших, проте, можливо, їм бракує психологічної гнучкості або об'єктивності у виборі адекватного стилю взаємодії залежно від ситуації. Ці вчителі можуть бути в змозі підтримувати позитивну атмосферу, проте їм може не вистачати здібностей для належного управління більш складними емоційними ситуаціями. Однак їм здебільшого приманне ефективне управління емоційним станом інших людей. Це попереджає зниження працездатності і збереження здоров'я шляхом нормалізації функціонального стану партнера по спілкуванню.

Низький рівень у 33% учасників дослідження вказує на те, що ці педагоги можуть мати труднощі у розумінні внутрішнього світу інших. Вони також можуть ухвалювати рішення, які можуть призвести до приниження інших людей. Це обмежує їх можливість забезпечити благополучний психологічний клімат у колективі, що може негативно впливати на процес навчання та взаємодію в класі. Такі респонденти також не здатні оперативно мобілізуватися у надзвичайних ситуаціях, передбачати розвиток майбутніх

подій, прогнозувати результати власних вчинків та діяльності. Таким чином, недостатня здатність до управління емоційним станом інших може стати на заваді ефективній педагогічній діяльності.

Загалом, результати отримані за методикою діагностики емоційного інтелекту - MEI (М.А. Манойлової, адаптація В. І. Барко) свідчать про те, що досліджувані педагоги в основному мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту за усіма чотирма шкалами. Однак, з найбільшими труднощами вони стикаються у розумінні та управлінні емоціями інших. Це може негативно впливати на якість їх педагогічної діяльності та взаємодію з учнями.

На другому етапі ми визначали рівні конфліктності та стилю поведінки у конфлікті як у професійному та особистому аспектах.

Нами була використана методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної).



Рис. 2.8. Показники (у %) стилів поведінки у конфліктній ситуації педагогів за методикою К. Томаса (адаптація Н. В. Гришиної)

Як видно з рис. 2.8., досліджувані педагоги використовують усі стилі поведінки у конфлікті, але різною мірою. Так, 32% респондентів частіше використовує компроміс, 21% уникнення, 20% пристосування, 9% суперництво та 18% співпрацю.

Аналіз отриманих результатів за методикою К. Томаса щодо стилів поведінки в конфлікті серед педагогів свідчить про їхнє різноманітне ставлення до вирішення конфліктних ситуацій, проте ступінь використання кожного стилю є нерівномірною. Найпоширенішим стилем є компроміс, якому віддають перевагу 32% респондентів. Це вказує на прагнення педагогів знаходити рішення, що враховує інтереси обох сторін, проте не завжди призводить до максимального задоволення потреб. Такий вибір може свідчити про бажання уникати гострої напруги, хоча він не завжди ефективний у складних конфліктах, які потребують глибшого підходу. Другим за поширеністю є стиль уникнення, який використовує 21% опитаних. Це може бути спробою зберегти стабільність у відносинах та уникнути стресових ситуацій, проте накопичення невирішених проблем може призвести до посилення конфліктної напруги у колективі та у взаємодії з учнями.

Пристосування обирають 20% педагогів, що відображає їхню готовність поступатися власними інтересами заради інших, проявляючи емпатійність та здатність до самопожертви. Однак часте застосування цього стилю може загрожувати емоційним вигоранням, якщо власні потреби залишатимуться постійно неврахованими. Суперництво, як стиль поведінки, обирають лише 9% респондентів, що може свідчити про небажання педагогів йти на прямолінійне відстоювання власних інтересів. Хоча цей стиль може бути корисним у випадках, що потребують швидких рішень, його рідке використання вказує на прагнення педагогів до м'яких форм розв'язання конфліктів.

Співпраця як стиль поведінки у конфлікті менш популярна, ніж компроміс, проте 18% респондентів все ж надають їй перевагу. Цей стиль сприяє досягненню взаємовигідних та довгострокових рішень, що є

надзвичайно цінним у професійній діяльності педагогів, адже глибоке розуміння позицій обох сторін конфлікту дозволяє формувати довірчі та стабільні стосунки.

Загалом результати свідчать про схильність педагогів надавати перевагу компромісу як основному стилю розв'язання конфліктів, що вказує на їхній прагматичний підхід до підтримання робочого середовища. Високий рівень компромісу та уникнення може відображати бажання уникати гострих конфліктів, хоча в довгостроковій перспективі надмірна орієнтація на компроміс і уникнення має свої недоліки. Співпраця як стратегія взаємовигідного вирішення конфліктів є перспективним напрямом для подальшого розвитку навичок педагогів, оскільки цей стиль найбільш ефективно сприяє стабільності та глибокому розумінню у взаєминах.

Методика на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов) дозволила нам визначити рівні конфліктності у досліджуваних.



Рис. 2.9. Показники рівнів конфліктності особистості за методикою В. Рогова (у%)

Як видно з рис. 2.9. низький рівень конфліктності був виявлений у 64% респондентів, у 29% - середній рівень та у лише у 7% - низький рівень.

Отримані результати дослідження рівня конфліктності особистості серед педагогів показали, що більшість респондентів (64%) мають низький рівень конфліктності. Це свідчить про їхню схильність до збереження спокійних і гармонійних відносин у колективі, а також прагнення уникати суперечок і непорозумінь. Педагоги з низьким рівнем конфліктності, як правило, віддають перевагу вирішенню потенційно конфліктних ситуацій за допомогою компромісу, що було підтверджено попереднім дослідженням стилів поведінки в конфлікті, де компроміс був основним обраним підходом.

Середній рівень конфліктності, виявлений у 29% досліджуваних, вказує на те, що ці педагоги можуть проявляти активнішу позицію в конфліктних ситуаціях, іноді відстоюючи свою думку, але при цьому зазвичай залишаються в межах конструктивної взаємодії. Така поведінка може бути корисною, коли потрібно врегулювати суперечку чи відстояти певні професійні чи етичні позиції.

Лише 7% респондентів мають високий рівень конфліктності, що свідчить про їхню схильність до більш вираженого захисту власних інтересів, а іноді і прямолінійності у відстоюванні своїх позицій. У професійному середовищі такий стиль поведінки може викликати певні труднощі в комунікації, проте, у разі необхідності швидкого прийняття рішень, вони можуть виявитися більш ефективними. Загалом, низький рівень конфліктності, що домінує серед педагогів, сприяє створенню стабільного, комфортного психологічного клімату в колективі, що є важливою умовою для якісної взаємодії з колегами й учнями.

З метою оцінки рівня ефективності вирішення конфліктів у професійній та особистій сферах нами був розроблений та використаний «Опитувальник для визначення поведінки у конфлікті в професійній та особистій сферах» (авторська розробка)

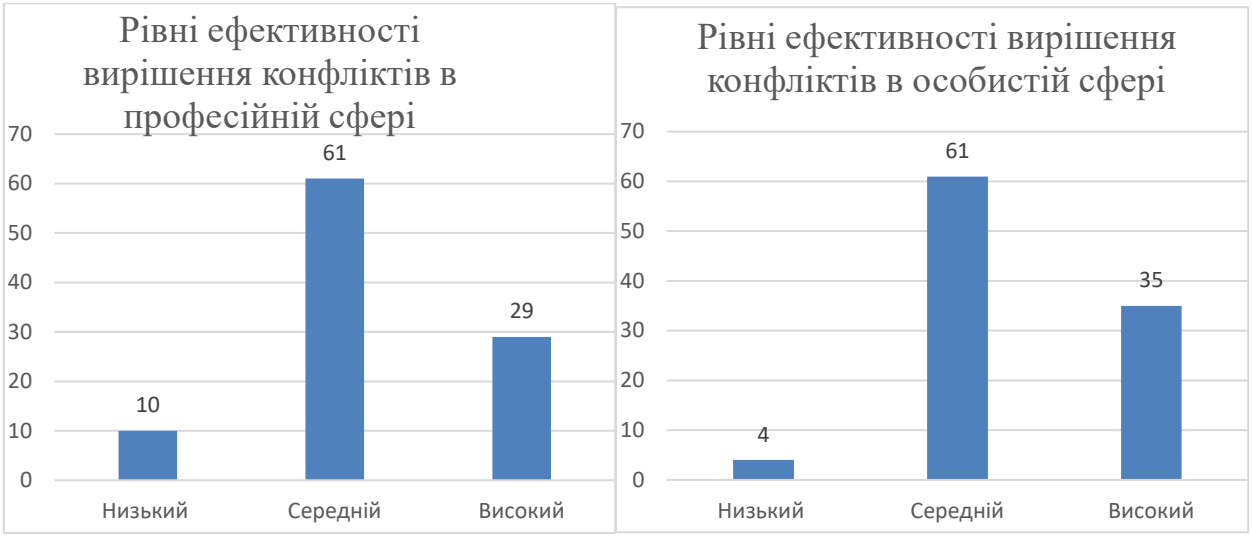


Рис. 2.10. Показники рівнів ефективності вирішення конфліктів в професійній та особистісній сферах (у %)

Як видно з рис. 2.10. рівні конфліктності у респондентів розподілилися наступним чином. У професійній сфері: 10% продемонстрували низький рівень, 29% високий рівень та переважна більшість (61%) – середній рівень. Натомість в особистій сфері були визначні дещо інші результати: 4% досліджуваних показали низький рівень, 35% високий рівень та середній рівень був визначений у 61%.

Аналіз отриманих результатів демонструє певні відмінності у підходах респондентів до управління конфліктними ситуаціями залежно від контексту — професійного або особистого.

У професійній сфері переважна більшість респондентів (61%) має середній рівень ефективності у вирішенні конфліктів, що свідчить про здатність більшості педагогів вирішувати конфлікти на роботі з достатньою ефективністю. Цей середній рівень може включати використання різних стратегій для досягнення компромісу або уникнення конфронтації, що дозволяє підтримувати загальний психологічний комфорт у колективі. Водночас високий рівень ефективності продемонстрували 29% респондентів, що вказує на їхню здатність успішно застосовувати конструктивні методи для

запобігання або вирішення конфліктів у професійному середовищі. Лише 10% педагогів мають низький рівень ефективності у цій сфері, що може вказувати на труднощі з управлінням конфліктними ситуаціями або на схильність уникати конфліктів, що може призводити до їх накопичення.

У особистісній сфері розподіл рівнів ефективності має дещо інший характер. Середній рівень ефективності, аналогічно до професійної сфери, продемонстрували 61% респондентів. Це свідчить про помірну здатність більшості досліджуваних вирішувати конфлікти у близькому колі, зберігаючи стабільність у стосунках. Однак у цій сфері спостерігається дещо вищий відсоток респондентів з високим рівнем ефективності — 35%, що може свідчити про вміння багатьох педагогів результативно врегульовувати особисті конфлікти та підтримувати гармонійні стосунки. Натомість низький рівень ефективності у вирішенні особистісних конфліктів мають лише 4% респондентів, що є нижчим порівняно з показником у професійній сфері.

Отже, загальний аналіз показує, що респонденти дещо ефективніше вирішують конфлікти в особистісній сфері, де високий рівень досягнуто у 35% випадків, порівняно з 29% у професійній сфері. На нашу думку, це може свідчити про сильнішу мотивацію до гармонії у близьких стосунках, де важлива емоційна залученість, тоді як у професійній сфері педагоги зберігають певну стриманість у вирішенні конфліктів, прагнучи зберегти професійну дистанцію та стабільність.

2.3. Аналіз кореляційних звя’зків між рівнем емоційного інтелекту конфліктності та стилем поведінки у конфлікті у педагогів

На третьому етапі нашого дослідження були виявлені важливі кореляційні зв’язки між показниками емоційного інтелекту, рівнем конфліктності та стилями поведінки у конфліктних ситуаціях серед педагогів. Результати свідчать про те, що емоційний інтелект суттєво впливає на

способи, якими педагогічні працівники вирішують конфлікти, а також на їхню схильність до конфліктності.

Виявлені кореляції підтверджують теоретичні припущення про те, що високий рівень емоційної обізнаності, управління емоціями та емпатії корелює з конструктивними стилями поведінки, такими як співпраця і пристосування, тоді як негативні кореляції з рівнем конфліктності вказують на те, що педагоги з високим емоційним інтелектом менше схильні до конфліктних ситуацій (табл.2.1.).

Табл. 2.1.

Кореляціні зв’язки між показниками емоційного інтелекту та рівнем конфліктності, а також стилем поведінки у конфліктній ситуації у педагогів

Показники	Рівень конфліктності	Стиль суперництва	Стиль співпраці	Стиль компромісу	Стиль уникнення	Стиль пристосування
Емоційна обізнаність	0.02	0.19	**0.51***	0.10	-0.08	-0.07
Управління своїми емоціями	0.03	-0.01	0.19	-0.09	**0.60***	0.00
Самомотивація	**-0.62***	0.09	0.06	-0.01	-0.01	-0.15
Емпатія	0.00	0.01	-0.04	0.05	0.12	**0.64***
Розпізнавання емоцій інших людей	0.03	-0.10	0.03	-0.01	0.01	-0.18
Інтегративний рівень EI	**-0.055***	0.04	**0.56***	0.14	-0.08	-0.01
Усвідомлення своїх почуттів і емоцій	-0.24	-0.35	-0.14	-0.09	0.00	0.05

Управління своїми почуттями та емоціями	-0.08	0.00	0.13	0.06	-0.05	-0.07
Усвідомлення почуттів і емоцій інших людей	0.14	0.25	0.02	0.32	0.04	-0.06
Управління почуттями та емоціями інших людей	-0.01	0.03	0.03	-0.18	-0.22	0.60

Примітка: *p ≤ 0.05

Таблиця 2.1. демонструє наступні кореляційні взаємозв'язки:

1. Емоційна обізнаність та стиль співпраці (0.51). Високий рівень емоційної обізнаності сприяє кращому розумінню емоцій, що полегшує співпрацю у складних ситуаціях. Педагоги з цією навичкою частіше прагнуть знаходити спільні рішення, що задовольняють усіх учасників конфлікту. Це може свідчити про орієнтацію на конструктивні комунікаційні стратегії та уникнення конфліктів.

2. Управління своїми емоціями та стиль уникнення (0.60). Сильний зв’язок між управлінням емоціями та уникненням конфліктів вказує на схильність педагогів відсторонюватися від ситуацій, які можуть спричинити емоційне напруження. Це може відображати прагнення зберігати емоційний баланс за рахунок уникнення конфліктів. Така поведінка може допомогти уникати ескалації, але також обмежує можливість обговорення конфлікту.

3. Емпатія та стиль пристосування (0.64). Найвищий зв’язок емпатії зі стилем пристосування показує прагнення педагогів зберігати гармонійні стосунки через поступливість. Це може означати, що педагоги з високим рівнем емпатії частіше ставлять інтереси інших вище своїх у конфліктних

ситуаціях. Вони готові пристосуватися, аби уникнути конфлікту і зберегти позитивні відносини.

4. Інтегративний рівень емоційного інтелекту та стиль співпраці (0.56). Інтегрований високий рівень емоційного інтелекту пов’язаний з обранням співпраці як ефективного способу розв'язання конфліктів. Це може свідчити про здатність педагогів використовувати свої емоційні ресурси для конструктивного вирішення суперечок. Такі педагоги частіше схильні до відкритого обговорення, орієнтованого на результат.

5. Інтегративний рівень емоційного інтелекту та рівень конфліктності (-0.55). Негативний зв'язок між інтегративним рівнем емоційного інтелекту та рівнем конфліктності свідчить про те, що педагоги з вищим рівнем емоційного інтелекту рідше виявляють конфліктність. Високий емоційний інтелект дозволяє ефективніше справлятися з емоціями, що знижує потребу в конфліктній поведінці. Це може означати більшу здатність до стриманості та уникнення конфліктів завдяки саморегуляції.

6. Самомотивація та рівень конфліктності (-0.62). Негативний зв'язок між самомотивацією та конфліктністю вказує на те, що педагоги з високою самомотивацією рідше проявляють конфліктну поведінку. Вміння спрямовувати свої емоції на досягнення мети допомагає уникати конфліктів, зосереджуючи увагу на задачах. Це свідчить про прагнення до конструктивної діяльності замість емоційної напруги.

Табл. 2.2.

Кореляціні зв’язки між показниками емоційного інтелекту та рівнем ефективності вирішення конфлікту в особистій та професійній сферах педагогів

Показники емоційного інтелекту	Ефективність вирішення конфлікту в особистій сфері	Ефективність вирішення конфлікту в професійній сфері
Емоційна обізнаність	**0.55***	0.40

Управління своїми емоціями	**0.60***	0.50
Самомотивація (довільне керування своїми емоціями)	**-0.58***	-0.45
Емпатія	**0.70***	**0.65***
Розпізнавання емоцій інших людей	0.30	0.35
Інтегративний рівень емоційного інтелекту	**0.62***	0.48
Управління почуттями та емоціями інших людей	0.47	**0.60***
Усвідомлення своїх почуттів і емоцій	0.20	0.25
Управління своїми почуттями та емоціями	**-0.52***	-0.40
Усвідомлення почуттів і емоцій інших людей	0.25	0.30

Примітка: *$p \leq 0.05$

Таблиця 2.2 демонструє наступні кореляційні взаємозв'язки:

1. Емоційна обізнаність та ефективність вирішення конфлікту в особистій сфері (0.55). Така кореляція вказує на те, що вищий рівень усвідомлення власних емоцій пов'язаний з кращою ефективністю вирішення конфліктів у особистій сфері. Педагоги, які здатні розпізнавати та

усвідомлювати свої емоції, більш успішно вирішують конфлікти, оскільки можуть краще контролювати свої реакції.

2. Управління своїми емоціями та ефективність вирішення конфлікту в особистій сфері (0.60). Сильний позитивний кореляційний зв'язок може вказувати, що здатність управляти своїми емоціями значно сприяє ефективності вирішення конфліктів. Педагоги, які контролюють свої емоції, мають більше шансів знайти конструктивні рішення під час конфліктів, що дозволяє зменшити напруженість в особистих стосунках.

3. Емпатія та ефективність вирішення конфлікту в особистій сфері (0.70). Отриманий кореляційний зв'язок свідчить про те, що здатність розуміти емоції інших людей значно підвищує ефективність вирішення конфліктів. Педагоги з високим рівнем емпатії можуть краще реагувати на потреби інших, що сприяє встановленню довіри та співпраці.

4. Емпатія та ефективність вирішення конфлікту в професійній сфері (0.65). Ця сильна позитивна кореляція вказує на те, що педагоги з високим рівнем емпатії мають значно кращі результати в ефективності вирішення конфліктів на професійному рівні. Вони здатні розуміти та враховувати емоції та потреби колег і учнів, що сприяє встановленню конструктивних комунікацій і співпраці в освітньому середовищі. Це, у свою чергу, допомагає зменшити напруженість у конфліктах та досягти більш продуктивних рішень.

5. Інтегративний рівень емоційного інтелекту та ефективність вирішення конфлікту в особистій сфері (0.62). Ця кореляція вказує на те, що педагоги, які мають вищий інтегративний рівень емоційного інтелекту, більш успішно вирішують конфлікти. Це може свідчити про їх здатність об'єднувати різні емоційні ресурси для знаходження ефективних рішень у складних ситуаціях.

6. Управління почуттями та емоціями інших людей та ефективність вирішення конфлікту в професійній сфері (0.60). Отримана сильна позитивна кореляція свідчить про те, що здатність управляти емоціями інших людей допомагає в досягненні ефективності вирішення конфліктів у професійній сфері. Педагоги, які можуть підтримувати інших у їх емоційних

переживаннях, створюють більш гармонійне середовище для спільної роботи та співпраці.

7. Самомотивація та ефективність вирішення конфлікту в особистій сфері (-0.58). Отримана зворотня кореляція свідчить про те, що вищий рівень самомотивації може бути пов'язаний із меншою ефективністю вирішення конфліктів. Це може вказувати на те, що педагоги, які намагаються контролювати свої емоції без належної підтримки чи зовнішніх факторів, можуть не впоратися з конфліктами так ефективно, як ті, хто має кращу емоційну гнучкість.

8. Управління своїми почуттями та емоціями та ефективність вирішення конфлікту в особистій сфері (-0.52). Ця зворотня кореляція показує, що недостатнє управління своїми почуттями і емоціями може заважати успішному вирішенню конфліктів. Педагоги, які не можуть контролювати свої емоції, більш схильні до емоційних реакцій, що ускладнює конструктивне вирішення конфліктів.

Отримані кореляційні зв'язки демонструють, як різні аспекти емоційного інтелекту впливають на ефективність вирішення конфліктів в особистій та професійній сферах. Високий рівень емоційної обізнаності, управління емоціями та емпатії є ключовими для успішного вирішення конфліктів у професійному педагогічному середовищі. Зворотні кореляції вказують на те, що недостатнє управління емоціями може призвести до зниження ефективності в конфліктних ситуаціях.

Таким чином, узагальнюючи аналіз отриманих результатів кореляційних зв’язків можна стверджувати, що емоційний інтелект є критично важливим для поведінки педагогів у конфліктних ситуаціях. Високий рівень емоційної обізнаності позитивно впливає на стиль співпраці, дозволяючи ефективно розуміти емоції інших та знаходити спільні рішення. Управління своїми емоціями допомагає уникати конфліктів, але може обмежити можливість їх відкритого обговорення. При цьому емпатія сприяє пристосуванню, коли педагоги готові йти на поступки для збереження

гармонії у стосунках. Інтегративний рівень емоційного інтелекту пов’язаний зі співпрацею, що вказує на готовність до конструктивного вирішення конфліктів. Відзначимо також, що педагоги з високим емоційним інтелектом і самомотивацією рідше виявляють конфліктну поведінку.

Емоційний інтелект відіграє важливу роль у ефективності вирішення конфліктів серед педагогів як в особистій, так і в професійній сферах. Високий рівень емоційної обізнаності, управління емоціями та емпатії корелює з успішним вирішенням конфліктів, що підкреслює важливість розуміння власних і чужих емоцій для досягнення конструктивних рішень. Водночас недостатня емоційна гнучкість може призводити до менш ефективного вирішення конфліктів.

Отже, високий рівень емоційного інтелекту серед педагогів сприяє конструктивному вирішенню конфліктів і підтримці гармонійних стосунків як у особистих так і в професійних стосунках.

ВИСНОВКИ

1.Емоційний інтелект є ключовою складовою особистісного розвитку та міжособистісної взаємодії, що включає здатність усвідомлювати, аналізувати й управляти власними та чужими емоціями. Його розвиток залежить від біологічних (темперамент, емоційна здатність, вплив батьків) та соціально-психологічних факторів (реакції оточення, емоційний клімат у родині). Високий рівень емоційного інтелекту сприяє стресостійкості, адаптивності, гнучкості, побудові гармонійних стосунків та успішному вирішенню конфліктів. Це дозволяє людині не лише ефективно діяти у соціальних і професійних контекстах, але й підтримувати внутрішню гармонію та високу якість життя.

2.Аналіз поняття "конфлікт" у психології демонструє, що це багатогранне явище є невід'ємною частиною людського життя, яке виникає через зіткнення інтересів, емоцій або цінностей. Конфлікти можуть мати як конструктивний, так і деструктивний вплив, залежно від способів їх вирішення та тривалості. До основних причин конфліктів належать відмінності у ціннісних орієнтаціях, соціально-економічна нерівність, культурні розбіжності та ідеологічні суперечності. Перебіг конфліктів охоплює кілька стадій: передконфліктну, інцидент, ескалацію, вирішення та постконфліктний етап. Поведінка учасників конфліктів визначається їхніми уявленнями про себе й опонентів, а також обраними стратегіями.

3.Емоційний інтелект відіграє ключову роль у формуванні стратегії поведінки під час конфліктів, впливаючи на здатність індивідів керувати своїми емоціями, розуміти почуття інших і досягати конструктивного вирішення ситуацій. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту схильні до співробітництва, компромісів та альтернативних підходів у конфліктних обставинах, що підтверджується емпіричними дослідженнями. Успішне управління конфліктами базується на профілактиці, діагностиці та раціональній поведінці, яка виключає агресивні дії і підтримує ефективну

комунікацію. Конструктивне вирішення конфліктів можливе за умови гармонійного поєднання інтересів сторін, використання технологій ефективного спілкування та підтримки емпатії. Це сприяє зниженню емоційної напруги, підвищенню рівня взаємної довіри і поліпшенню міжособистісних відносин.

4. Ефективна поведінка педагогів у конфліктних ситуаціях є критичною для забезпечення гармонійної взаємодії у навчально-виховному процесі. Дослідження свідчать, що високий рівень емоційного інтелекту педагогів сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, зниженню напруженості та досягненню взаєморозуміння з учасниками освітнього середовища. Педагоги, які демонструють гнучкість, емпатію та здатність до саморегуляції, частіше обирають співробітництво як стратегію вирішення конфліктів, що позитивно впливає на психологічний клімат і якість освітнього процесу. Водночас низький рівень самоконтролю чи схильність до егоцентризму можуть ускладнювати розв’язання конфліктів, знижуючи мотивацію і викликаючи емоційне виснаження.

5. Аналіз емоційного інтелекту педагогів показав, що більшість респондентів мають середній рівень емоційної обізнаності, управління емоціями, самомотивації, емпатії та розпізнавання емоцій інших. Це дозволяє педагогам забезпечувати сприятливу емоційну атмосферу, але може створювати труднощі у роботі в конфліктних або емоційно насичених ситуаціях. Низький рівень емпатії та розпізнавання емоцій у частини педагогів може перешкоджати ефективному розумінню учнів і знижувати якість навчальної взаємодії. Водночас педагоги з високим рівнем емоційного інтелекту демонструють здатність враховувати емоційні потреби учнів, що сприяє покращенню взаємодії та підтримки у навчальному процесі.

6. Аналіз рівнів конфліктності виявив різницю в управлінні конфліктами у професійній та особистісній сферах. У професійному середовищі педагоги переважно демонструють середній рівень ефективності, застосовуючи компромісні стратегії для підтримки колективного комфорту. Водночас

частина педагогів успішно використовує конструктивні методи, але є й ті, хто стикається з труднощами у вирішенні конфліктів, що може спричиняти накопичення проблем.

В особистісній сфері більшість педагогів також демонструють помірну ефективність у вирішенні конфліктів, але значна частина показує високий рівень, що вказує на їхні вміння підтримувати гармонійні стосунки. Загалом, педагоги краще справляються з конфліктами в особистій сфері, що може бути зумовлено емоційною залученістю до близьких стосунків, тоді як у професійній сфері вони дотримуються більшої стриманості.

7.Результати дослідження свідчать, що ефективність вирішення конфліктів педагогами корелює з рівнем розвитку їхніх емоційних компетенцій. Висока емоційна обізнаність, управління власними емоціями та здатність розпізнавати емоції інших позитивно корелюють із успішністю вирішення конфліктів, особливо в особистій сфері. Емпатія демонструє сильний позитивний кореляційний зв’язок з ефективністю врегулювання як особистих, так і професійних конфліктів, сприяючи побудові довіри та співпраці. Інтегративний рівень емоційного інтелекту також корелює з ефективною поведінкою у складних ситуаціях завдяки здатності мобілізувати емоційні ресурси. Водночас низький рівень управління власними емоціями або їх надмірний контроль негативно корелює з успішністю вирішення конфліктів, оскільки це обмежує гнучкість реакцій. Управління емоціями інших корелює з гармонійною співпрацею в професійному середовищі, знижуючи напруженість і сприяючи конструктивному розв’язанню конфліктів.

Таким чином, висунута нами гіпотеза підтвердилась: існує взаємов’язок між рівнем емоційного інтелекту та стилем поведінки у конфлікті педагогів, як у професійному, так і в особистому житті.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Августюк, М. М. Методичні поради до підвищення рівня емоційного інтелекту в здобувачів вищої освіти. Видавництво Національного університету «Острозь-ка академія». - 2022 , 94 с.
2. Андрющенко Т. К. Нетворкінг «розвиток емоційного інтелекту педагогів» у контексті компенсаторної освіти // Методичні аспекти компенсаторної освіти педагогів. 2023. С. 39-42
3. Антонова-Турченко О. Г. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях // Завуч. – 2002. – № 19. – 32 с.
4. Барабаш О. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації // Теорія держави і права №3, 2017. – С. 208-212
5. Бірюк А. П. Психолого-педагогічні передумови розвитку емоційного інтелекту у студентів. 2-ге вид. Київ, 2019. С. 15–29.
6. Бердников А. О. Емоційний інтелект: Вивчення феномена. Київ: ЛІТРЕС, 2018. 256 с.
7. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. - Мукачево: МДУ, 2016. - 201 с.
8. Бук Г. Переваги EQ: Емоційна культура і ваш успіх / Г. Бук, С. Стайн. пер. с англ. Леверпуль. : изд-во Stoddart Publishing Co. Limited, 2000. 155 с.
9. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості // Психологічні студії Львівського університету. 2003. С. 20–23
10. Бантишева О.О. Психологічні особливості емоційного інтелекту осіб юнацького віку, схильних до віктимної поведінки. Дисертація: 19.00.07. Київ. 2017. 292 с.(с.29
11. Бантишева О. О. До проблеми дослідження емоційного інтелекту як чинника схильності юнаків до віктимної поведінки [електронний

ресурс] / О. О. Бантишева // Матер. X наук.-практ. конф., «Психологічні проблеми сучасності», 11-12 квітня 2013 р. – Л. : Університеті ім. Івана Франка, 2013. – 190 с. – С. 12–14.

12. Бантишева О. О. Психологічні прояви емоційного інтелекту осіб юнацького віку, схильних до віктимної поведінки / О. О. Бантишева // Матер. VIII Междунар. наук.-практ. конф. «Соціалізація особистості в умовах системних змін: теоретичні та прикладні проблеми», 2013 р. – К. : Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2013. – 35 с. – С. 26. (с.26)
13. Барко В. І., Остапович В. П., Олешко П. С. Українськомовна адаптація опитувальника рівня і структури емоційного інтелекту з метою психологічного добору поліцейських// psychological journal. № 3 (23) 2019. С.9-25
14. Бреус Ю.В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах : автореф. …к.психол. н.: 19.00.07 / Ю.В. Бреус. – К.: Київський університет імені Б. Грінченка, 2015. – 20 с.
15. Винославсъка О. В., Карамушка Л. М. Дослідження типології управлінських конфліктів у технічному університеті // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. – К.: Т-во конфліктологів України, 2002. – Вип. 3.– С. 20-24.
16. Верітова, О. В. (2018). Елементи емоційного інтелекту як складова інтегральної професійної компетентності майбутнього педагога вищої школи. Науковий вісник національного університету біоресурсів і природокористування україни. серія : Педагогіка, психологія, філософія., (291), 51–57. http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnau_ped_2018_291_10
17. Власова О. І. Псіхологія соціальніх здібностей: структура, дінаміка, чинники розвитку: Монографія / О. І. Власова. – Київ. : Видавничо-поліграфічний центр «Кіівський університет», 2005. – 308 с.

18. Галаган В.Я. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/ В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 422 с
19. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с. 14
20. Гасюк М. Б., Крикун Л. В. Емоційний інтелект соціальних педагогів закладів освіти // Прикладна психологія. Професійна й організаційна психологія. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія. Том 33 (72) № 1 2022. С. 37-42
21. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
22. Горошниченко Є. Ю. Детермінанти рівня емоційного інтелекту. Збірник статей Міжнародної науково-практичної конференції. Львів, 2018. С. 25–29.
23. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Харків: Віват, 2018. 512 с.
24. 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.
25. 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
26. Долинська Л.В., Матяш– Заяц Л.П. Психологія конфлікту: навч. посіб. – К.:Каравела, 2010. – 304с.
27. Дуркалевич І.В. Роль емоційного інтелекту у розв'язанні конфліктів педагогом. https://www.inforum.in.ua/conferences/15/22/139

28. Жмай О. В., Конопля О. І. Стратегії поведінки в конфлікті: види, сутність та взаємозв'язок з емоційним інтелектом. ECONOMICS: time realities. 2019. №6(46). https://economics.net.ua/files/archive/2019/No6/68.pdf
29. Зарицька В. В. Психологія конфлікту : навч. посіб.; Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя : Видавничий дім "Гельветика", 2019. – 379 с.
30. Зінчина О. Б. Конфліктологія: Навчальний посібник.– Харків: ХНАМГ, 2007. – 164 с.
31. Іванченко Л. В. Емоційний інтелект. Київ: Проспект, 2017. 64 с
32. Коврига Н.В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту: авто-реф. … дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.01 / Н.В. Коврига. – К., 2003. – 20 с.
33. Козак К. Б. Сучасні уявлення про емоційний інтелект. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції 20–22 червня 2019 року. Чернівці, 2019. № 1 (7). С.69–74.
34. Колісник Л. О. Особливості прояву емоційного інтелекту у старшому юнацькому віці / Л. О. Колісник // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету ім.Т.Г.Шевченка. [Текст]. Вип. 121 Т.1 / Чернігівський національний педагогічний університет ім.Т.Г.Шевченка; гол. ред. Носко М. О. – Чернігів : ЧНПУ, 2014. - № 121. – 228 с. (Серія: Психологічні науки). С. 169–174;
35. Колісник Л. О. Проблема діагностики емоційного інтелекту // Проблеми сучасної психології : Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені І. Огієнка, Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України - Вип. 26. – Камянець-Подільський:Аксіома,2014.– С. 278–295.
36. Кононець М.О. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. Укл.: Кононець М.О. – К. : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. – 48 с.

37. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. – 360 с.
38. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. Науковий вісник Херсонського державного університету, 2014. № 2. С. 85-89
39. Котлова Л.О. Психологія конфлікту:курс лекцій : Навчальний посібник. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с.
40. Котлова, Л.О. (2014). Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку. Наука і освіта, 5, С. 162–168.
41. Коулман П. Т. Результативний конфлікт. Невзгода - це сила, що працює на вас [Текст] / Пітер Т. Коулман, Роберт Ферґюсон ; пер. з англ. Інни Софієнко. - Київ : Наш Формат, 2016. – 313 с.
42. Кулик, Н.А., & Гільова, Л.Л. (2018). Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень. Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 39, 79–90. Режим доступу: https://journals.uran.ua/index.php/2227-6246/article/view/156665/156056
43. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. [для студентів, аспірантів і викл. вищ. навч. закл. освіти України]. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
44. 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. Вип. 14. Київ ; Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. С. 348–355.
45. Матвієнко І. Р. Основні теоретичні моделі емоційного інтелекту: автореф. дис. … канд. екон. наук: 08.00.05. Київ, 2015. 127 с
46. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. – Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. – 76 с.

47. 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. Вип. 14. Київ ; Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. С. 362–369.
48. Нагаєв В.М. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
49. Назарук, Н. В. (2018). Онтогенетичні аспекти розвитку емоційного інтелекту. Теорія і практика сучасної психології, 3, 211–215. http://www.tpspjournal.kpu.zp.ua/archive/3_2018/46.pdf
50. Новак О. О. Шляхи розвитку емоційного інтелекту педагогічних працівників. Постметодика. 2010. № 6. С. 41-47.
51. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. Монографія. Київ: 2003. - 159 с.
52. 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.
53. Партико Н.В. Психологія конфліктів. – Львів.: Видавництво Львівської політехніки, 2019. – 132с
54. Петрова Н. М. Сформованість емоційного інтелекту як запорука успішної професійної діяльності майбутнього педагога: теоретичний аспект. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: педагогіка. 2015. № 2. С. 27-31
55. Пилат Н.І. Соціальна ідентичність особистості як чинник вибору стилю поведінки в конфлікті : дис. … канд. психол. наук : спец. 19.00.05 / Н.І. Пилат ; Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2004. – 177 с.

56. Ракітянська Л. М. Емоційний інтелект як особистісний чинник професійного становлення майбутнього вчителя. Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка. Чернігів, 2019. Вип. 1 (157). С. 162–165
57. Санько К. О. Феномен емоційного інтелекту в сучасній психології. Сучасна психологія: теорія і практика, Київ, 2015. № 44-47
58. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія: підручник. – Львів : Вид-во ЛТЕУ, 2017. – 320 с.
59. Сивогракова З. А., Алєксєєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. – Харків: УкрДУЗТ, 2020. – 52 с
60. Смульсон М. Л. Інтелектуальний розвиток як мета дистанційного навчання / М. Л. Смульсон // / Технології розвитку інтелекту, – 2011. – № 1(2). – С. 1–15. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://lib.iitta.gov.ua/1563
61. Співак Л. М. Діагностика і корекція «Я-концепції» молодших школярів з низьким рівнем навчальних досягнень : навч. посібн. / Л. М. Співак. – 2-е вид. – К. : Каравела, 2011. – 224 с.
62. Ушакова І.М., Зікранець С.І. Вплив емоційного інтелекту на стратегію поведінки в конфлікті. – 2024 http://www.spilnota.net.ua/ua/article/id-5005/ Чернобровкін В.М. Прийняття педагогічних рішень в контексті поведінкової активності вчителя // Психологія. Збірник наукових праць. НПУім.М.П.Драгоманова, 2001. Випуск 12, 2001. – С. 348–354.
63. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. Психологія особистості : науковий теоретико-методологічний і прикладний психологічний журнал Прикарпатського національного університету імені В. Стефаника. 2011. № 1 (2). С. 282–288.
64. Bar-On R. Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual. / R. Bar-On – Toronto: Multi-Health Systems, 1997. – P. 232.

65. Caruso, D. R., & Salovey, P. The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership. 2004. – p. 145
66. Gardner, H. Frames of mind: The theory of multiple intelligences / Gardner, H. – New York: Basic Books, 1983. – P. 345.
67. Hughes M. Handbook for developing emotional and social intelligence. Best practices, case studies, and strategies / M. Hughes, H. Thompson. – San Francisco, 2009. – 419 p.
68. Jordan P., A. Troth Emotional intelligence and conflict resolution: Implications for human resource development. — 2002. — Vol. 4. - No 1. — P.62-79. — DOI: https://doi.org/10.1177/1523422302004001005.
69. Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. Measuring Emotional Intelligence with the MSCEIT V2.0. *Emotion*, 2003. *3*(1), 97-105.
70. Mayer J.D. Emotional intelligence in everyday life. Philadelphia, P.A.: Psychology Press, 2021. P. 3–24.
71. Mayer J. D. Emotional intelligence: Popular or scientific psychology / J.D. Mayer. 2005. [Electronic resourse.] Mode of access: http://www.apa.org/monitor/sep99/;
72. Nordhelle G. (2010), Mediacja. Sztuka rozwiązywania konfliktów (tłum. K. Drozdowska), Gdańsk: FISO. C.5
73. Salovey P. Some final thoughts about personality and intelligence / P. Salovey, J.D. Mayer // Personality and intelligence. – Cambridge, U.K. Cambridge University Press, 1994, – pp. 303-318.;
74. Schutte N. S. A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health / N. S. Schutte, J. M. Malouff., E. B. Thorsteinsson, N. Bhullar, S. E. Rooke // Personality and Individual Differences. – 2007. – P. 921–933.
75. Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Xicom. 1974.
76. Zalewski Z., Umysł w pojęciach a emocje w ciele? *Roczniki Psychologiczne*, *4*, 239-242. 2001. P.240-241

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

Діагностика "Емоційного інтелекту" (Н. Холл)

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

Шкала 1 - "Емоційна обізнаність";

Шкала 2 - "Управління своїми емоціями" (емоційна відхідливість, емоційна нерігідность);

Шкала 3 - "Самомотивація" (довільне керування своїми емоціями);

Шкала 4 - "Емпатія";

Шкала 5 - "Розпізнавання емоцій інших людей" (вміння впливати на емоційний стан інших).

Інструкція

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

Тестовий матеріал

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

2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.

3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.

4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.

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

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

7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.

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

9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.

10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.

11. Я чутливий до емоційних потреб інших.

12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.

13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.

14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.

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

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

17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.

18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.

19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".

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

21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.

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

23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.

24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.

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

26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.

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

28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.

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

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

КЛЮЧ

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

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

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

Шкала 5 -пункт 12, 15,24, 26, 27,29

Обробка та інтерпретація РЕЗУЛЬТАТІВ

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

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

ДОДАТОК 2

Методика діагностики емоційного інтелекту - MEI (М.А. Манойлова. Українськомовна адаптація Барко В. І., Остапович В. П., Олешко П. С.)

Емоційний інтелект (EI) розуміється М.А. Манойловою як здатність людини до усвідомлення, прийняття та регуляції емоційних станів та почуттів інших людей і себе самої. У структурі емоційного інтелекту виділяється два аспекти: внутрішньоособистісний і міжособистісний, або соціальний (іншими словами, здатність керувати собою і здатність керувати відносинами з людьми). Автор даної методики розглядає емоційний інтелект як інтегративне поняття, що складається з емоцій, інтелекту і волі.

В цьому випадку воля виступає в якості засобу підпорядкування емоційного інтелектуальному. Емоційний інтелект описується як регуляція внутрішньої і зовнішньої психічної діяльності людини. Емоційний інтелект – здатність емоційного розуміння, пізнання своїх станів і партнерів зі спілкування; управління своїми діями в напрямку свідомо поставленої мети, регулюючи внутрішні стани (бажання, потреби); пов'язана з переживанням значущості діючих на партнерів зі спілкування явищ і ситуацій. Емоційний інтелект – це суб'єктивна характеристика особистості.

Мета емоційного інтелекту – трансформація і прогресивний розвиток емоційної сфери суб'єкта. Засоби емоційного інтелекту: внутрішнього аспекту – емоційний потенціал особистості (накопичується з досвідом); зовнішнього аспекту – операції реалізації «технічної» сторони (розвиваються в тренінгу, акмевправи).

Процес емоційного інтелекту – усвідомлення свого внутрішнього стану і партнера зі спілкування, відображення зовнішнього емоційного стану іншої людини. Результат емоційного інтелекту – психічні новоутворення особистості. У моделі емоційного інтелекту немає ієрархічної залежності, всі форми інтегративно проявляються на всіх рівнях професійної діяльності в нерозривній єдності і взаємодії.

Емоційний інтелект вважається високорозвиненим за умови, що всі його форми представлені якісними характеристиками і реалізуються у взаємодії, поведінці і діяльності. Розроблена методика діагностики емоційного інтелекту є опитувальником, що складається з 40 питань-тверджень. Обстежуваному пропонується оцінити ступінь своєї згоди з кожним твердженням за 5-бальною шкалою.

Опитувальник містить 4 субшкали і 3 інтегральних індекси: загального рівня емоційного інтелекту, вираженості внутрішньоособистісного і міжособистісного аспектів емоційного інтелекту.

Інструкція. Прочитайте уважно представлені нижче 40 тверджень і оцініть їх за п'ятибальною шкалою. Кожному твердженню присвойте бал, який найбільше підходить особисто Вам, за наступною шкалою: 5 - завжди; 4 - найчастіше; 3 - іноді; 2 - рідко; 1 - ніколи.

1. Я чітко усвідомлюю свої почуття і емоції.

2. У моїх публічних виступах відсутні емоції.

3. Моя спонтанна поведінка не заважає мені досягати поставленої мети.

4. У конфліктних ситуаціях я приховую свої емоції, почуття.

5. Я уважно вислуховую партнерів зі спілкування.

6. Приймати рішення в конфліктній ситуації необхідно відразу.

7. Я намагаюся менше впливати на вчинки і почуття інших людей.

8. Я надаю перевагу власному контролю.

9. Я рівною мірою усвідомлюю свою вразливість і свою силу.

10. Мені важлива думка людей, якщо я даю волю почуттям.

11. Мені вдається контролювати свої почуття, навіть коли я сердитий(-а) або засмучений(-а).

12. У спілкуванні з керівництвом я гублюся і думаю тільки про те, щоб скоріше закінчилася розмова. 13. Я зосереджений(-а) на почуттях інших.

14. Розбіжності я намагаюся усувати відразу, як їх виявив(-ла).

15. Я дозволяю іншим взяти на себе роль керівника і при цьому їх не контролюю.

16. Мені властиво використовувати владу, що належить мені за посадою.

17. Мені вдається приховувати неприязнь до поганої людини.

18. У спілкуванні з колегами я можу думати про щось своє.

19. У всіх ситуаціях я відкрито висловлюю свої почуття.

20. Поламка телевізора (побутової техніки) може змусити мене розгубитися, впасти у відчай.

21. Я спілкуюся з іншими так, щоб вони пишалися своїми успіхами.

22. Я не звертаю уваги на психологічні стани колег при досягненні спільних цілей.

23. Я допомагаю іншим краще зрозуміти себе.

24. У спілкуванні я зосереджуюся на меті, а не на почуттях.

25. Я легко висловлюю симпатію до іншої людини.

26. Близькі люди зупиняють мене: «розслабся».

27. Я вільно висловлюю свої почуття.

28. Я відчуваю невпевненість у спілкуванні з людьми.

29. Я розумію чужі почуття, навіть якщо дискусія проходить на підвищених тонах.

30. Мені байдужі почуття інших, що виникають в ході спільної роботи.

31. Я підбадьорюю інших, щоб вони робили роботу краще.

32. Мені складно висловитися прямо про те, що мені заважає певна поведінка іншої людини.

33. Я довіряю своїм почуттям у прийнятті серйозних рішень.

34. Мені важко дивитися прямо в очі малознайомій людині.

35. Я щирий(-а), коли говорю про свої почуття і наміри з іншими.

36. Коли я висловлюю партнеру емоційну підтримку, він цього не сприймає, не відчуває.

37. Мені важливо, які почуття і емоції призвели до конфлікту.

38. Мені все одно, що відчуває неприємна для мене людина.

39. Своєю позою, очима, інтонацією я показую своє ставлення до іншої людини.

40. Мені складно вести критичну розмову, щоб співрозмовник не образився, прийняв критику.

Ключ до методики:

Шкали	Питання	Відповіді на питання				
I		Завжди	Часто	Іноді	Рідко	Ніколи
	Прямі: 1, 9, 17, 25, 33 Зворотні: 2, 10, 18, 26, 34					
II	Прямі: 3, 11, 19, 27, 35 Зворотні: 4, 12, 20, 28, 36					
III	Прямі: 5, 13, 21, 29, 37 Зворотні: 6, 14, 22, 30, 38					
IV	Прямі: 7, 15, 23, 31, 39 Зворотні: 8, 16, 24, 32, 40					

Обробка результатів.

Відповідно до ключа розраховується сума балів за «прямими» і «зворотними» питаннями. Потім для кожної шкали розраховується індекс за формулою: А - В, де А - сума балів за «прямими» питаннями; В - за «зворотніми». Іншими словами, з суми балів за «прямими» питаннями необхідно відняти суму балів за «зворотніми» питаннями.

Інтегральні індекси:

1. Внутрішньоособистісний аспект емоційного інтелекту (здатність до усвідомлення і прийняття своїх почуттів, самоконтроль): сума балів за 1 і 2 шкалами.

2. Міжособистісний аспект емоційного інтелекту (здатність до розпізнавання, розуміння та впливу на емоційні стани інших людей): сума балів за 3 і 4 шкалами.

3. Інтегральний показник емоційного інтелекту: сума балів за всіма шкалами опитувальника. Діапазон балів за кожною шкалою: min - мінус 20 балів; max - плюс 20 балів.

Інтерпретація шкал опитувальника MEI:

1. Інтегральний показник: Високий рівень емоційного інтелекту передбачає відсутність або незначне розходження в ієрархічній залежності окремих компонентів, всі форми інтегративно проявляються на всіх рівнях. Емоційний інтелект вважається високорозвиненим за умови, що всі форми представлені якісними характеристиками і реалізуються у взаємодії, поведінці і діяльності.

Середній рівень розвитку емоційного інтелекту характеризується яскравою виразністю розвитку окремих аспектів емоційного інтелекту і низьким рівнем розвитку інших його компонентів. Середній рівень передбачає наявність здатності до розвитку окремих компонентів емоційного інтелекту.

Низький рівень розвитку емоційного інтелекту представлений низькими кількісними результатами діагностики і характеризується відсутністю мотивації досягнення успіху в професійній діяльності, у взаємодії і спілкуванні.

2. Внутрішньоособистісний аспект

Шкала 1. Усвідомлення своїх почуттів і емоцій.

Високі показники. Розвинута емоційна самосвідомість, здатність жити «в унісон» зі своїми внутрішніми емоціями, добре розуміння ролі почуттів у роботі і в спілкуванні. Адекватна обізнаність про емоційні якості, психологічні характеристики станів особистості та їх роль професійній діяльності, що є важливим критерієм продуктивності діяльності.

Висока потреба в пізнанні самого себе. Висока адекватна самооцінка психолого-педагогічних знань, усвідомлення своїх здібностей, висока самооцінка сприйняття себе з боку партнерів взаємодії і того, як респондент виглядає в очах оточуючих. Розвинена рефлексія – процес дзеркального відображення суб'єктів, змістом якого є відтворення особливостей партнерів зі

спілкування. Рефлексія від процесу самопізнання внутрішніх станів переходить до розуміння іншого шляхом роздумів «із його позиції» і призводить до взаєморозуміння. Рефлексія передбачає достатню зрілість суб'єкта і цілеспрямовану увагу на діяльність власної душі. Розвинена інтуїція. Активність і гнучкість як особистісні особливості емоційної сфери допомагають швидко відгукуватися на навколишні події, порівняно легко знаходити вірне рішення в проблемній ситуації. Самоспостереження грає важливу роль в розвитку самосвідомості і самоконтролю своїх емоційних станів і почуттів. Усвідомлення і розуміння власних почуттів і емоцій, тобто розвиненість внутрішньоособистісного аспекту емоційного інтелекту, відбувається за рахунок посилення уваги до свого духовного світу. Духовна взаємодія є вищий рівень гуманістичного, довірчого спілкування внутрішньо конґруентних партнерів.

Низькі показники. Низька здатність до розуміння ролі власних почуттів в діяльності і в спілкуванні. Недостатня поінформованість про емоційні якості, психологічні характеристики станів особистості та їх ролі в професійній діяльності. Невиражена потреба в пізнанні самого себе. Занижена самооцінка своїх здібностей, часто неадекватне уявлення про сприйняття себе іншими людьми. Низький рівень рефлексії і розуміння думок, почуттів іншої людини; конфлікти і розбіжності часто пов'язані з нерозумінням причин поведінки іншого, невмінням зрозуміти його точку зору. Відсутність схильності до самоспостереження. Недостатня опора на інтуїцію в діяльності і спілкуванні, пасивність, ригідність комунікації. Труднощі у вирішенні проблемних ситуацій, пов'язаних з міжособистісною взаємодією. Невисокий інтерес до власного внутрішнього світу, духовного розвитку.

Шкала 2. Управління своїми почуттями та емоціями

Високі показники. Розвинена здатність керувати своїми емоціями і почуттями, вміння приймати і контролювати почуття і емоції. Можливість використовувати свої емоції для досягнення поставленої мети. Високий рівень розвитку самоконтролю, глибоке усвідомлення власного психоемоційного

стану в даний момент і розуміння того, що відбувається в навколишньому світі. Високий рівень розвитку толерантності передбачає усвідомлення людиною необхідності позитивного ставлення до себе. Розвинуте вміння управляти собою, висока спостережливість, яка проявляється в умінні помічати малопомітні, істотні емоційні особливості партнерів зі спілкування. Високий рівень розвитку управління своїми почуттями та емоціями, позитивне мислення, яке характеризується єдністю позитивних емоцій і опанування пошуком вирішення завдань у професійній сфері. Позитивне мислення є показником оптимістичного розуміння світу, інших людей і самого себе.

Низькі показники. Низька здатність керувати своїми емоціями і почуттями, імпульсивність; емоції часто заважають досягненню мети. Низький самоконтроль, недостатнє усвідомлення своїх емоційних станів і почуттів інших людей. Нетерпимість до інших позицій, поглядів, цінностей, способу життя. Низька спостережливість в спілкуванні. Відсутність установки на позитивне, оптимістичне сприйняття себе та інших людей, життя в цілому.

3. Міжособистісний аспект

Шкала 3. Усвідомлення почуттів і емоцій інших людей Високі показники. Здатність легко розпізнавати емоції інших людей, розуміти почуття партнерів зі спілкування; здатність зрозуміти позицію, уявити світ очима іншої людини. Досить добре розвинений механізм ідентифікації, для якої необхідний сильний емоційний зв'язок і уважність до іншої людини. Співпереживання – уподібнення емоційного стану партнерів зі спілкування і взаємодії – виражається в гуманному ставленні до інших.

Високий рівень міжособистісної симпатії як схвального емоційного ставлення до партнерів взаємодії проявляється в привітності, захопленні, відкритості у взаємодії, наданні допомоги на основі спільних поглядів та інтересів, виступає фактором інтеграції людей і збереження психологічного комфорту в колективі. Завдяки здатності до прогнозування у суб’єкта розвинене вміння приписувати емоційне забарвлення ситуації, налаштовуючись на ті чи інші переживання партнера із взаємодії. Здатність

позитивно впливати на результативність процесу спілкування, що служить джерелом самовдосконалення і саморозвитку особистостей, залучених в конфліктну ситуацію, сприяє пошуку продуктивних рішень проблем. Високий рівень розвитку усвідомлення чужих почуттів і емоцій є показником цілісного сприйняття інших людей, тобто створення образу партнера зі спілкування, який включає в себе всі рівні психічного відображення і залежить від світогляду сприйнятого.

Шкала 4. Управління почуттями та емоціями інших людей

Високі показники. Високий рівень розвитку вміння управляти станом партнера передбачає здійснення сукупності гуманістичних індивідуалізованих впливів, спрямованих на запобігання несприятливих станів реципієнта. Управління станом відбувається з метою попередження зниження працездатності і збереження здоров'я шляхом нормалізації функціонального стану партнера зі спілкування. Уміння приймати рішення, без ущемлення власних інтересів і не принижуючи іншого. Високорозвинена здатність до проникнення у внутрішній світ іншої людини за рахунок відчуття причетності до його переживань. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту характеризується неупередженим ставленням до оточуючих. Об'єктивність характеризує людину як впевнену у своїх силах, з високим рівнем психологічної гнучкості у формуванні відносин, здатну обрати належний стиль взаємодії в залежності від вимог ситуації, здатну до досягнення благополучного психологічного клімату в колективі. Така особистість здатна оперативно мобілізуватися у надзвичайних ситуаціях, передбачати розвиток подій, результати діяльності. Зовнішнім виразом (позою, рухом) здатна вплинути на партнера зі спілкування.

ДОДАТОК 3

Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної)

Інструкція. На кожне запитання виберіть і обведіть кружечком відповідь А або Б і перенесіть ЇЇ після виконання методики в бланк для відповідей.

№ з/п	Варіант відповіді	Твердження
1	А	Іноді я даю змогу іншим людям взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
	Б	Замість того, щоб обговорювати наші розходження, я намагаюсь звернути увагу на те, з чим ми погоджуємося
2	А	Я намагаюсь знайти компромісне вирішення питання
	Б	Я намагаюсь залагодити справу, враховуючи інтереси іншої людини та власні
3	А	Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого
	Б	Я намагаюся заспокоїти іншу людину і насамперед зберегти наші стосунки
4	А	Я намагаюсь знайти компромісне рішення
	Б	Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини
5	А	Залагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюсь знайти підтримку іншої людини
	Б	Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути марної напруженості
6	А	Я намагаюсь уникнути неприємностей для себе
	Б	Я намагаюсь домогтися свого
7	А	Я намагаюсь підкласти вирішення спірного питання, щоб потім вирішити його остаточно

	Б	Я вважаю можливим у чомусь поступитися, щоб домогтися іншого
8	А	Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися-свого
	Б	Насамперед я намагаюсь чітко визначити те, з чого складаються всі порушені інтереси й питання
9	А	Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь суперечності
	Б	Я докладаю зусиль, щоб домогтися свого
10	А	Я твердо намагаюся досягти свого
	Б	Я намагаюсь знайти компромісне вирішення питання
11	А	Насамперед я намагаюсь чітко визначити те, з чого складаються всі порушені інтереси й питання
	Б	Я намагаюся заспокоїти свого опонента і насамперед зберегти наші стосунки
12	А	Здебільшого я уникаю займати ту позицію, яка може викликати суперечності
	Б	Я даю змогу співрозмовнику в чомусь не змінювати своєї думки, якщо він також піде мені назустріч
13	А	Я пропоную варіант серединної позиції
	Б	Я наполягаю на тому, щоб усе було зроблено по-моєму
14	А	Я ознайомлюю іншу людину зі своєю точкою зору і цікавлюся її поглядами
	Б	Я намагаюсь продемонструвати іншій людині логіку і переваги моєї точки зору
15	А	Я намагаюсь заспокоїти іншу людину і насамперед зберегти наші стосунки
	Б	Я намагаюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження

16	А	Я намагаюсь не вразити почуття іншої людини
	Б	Я намагаюсь переконати опонента у перевагах mgs´і позиції
17	А	Зазвичай я наполегливо намагаюсь домогтися свого
	Б	Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути марної напруженості
18	А	Якщо це зробить партнера щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму
	Б	Я даю змогу співрозмовнику в чомусь не змінювати своєї думки, якщо він також піде мені назустріч
19	А	Насамперед я намагаюсь чітко визначити те, з чого складаються всі пору шені інтереси і спірні питання
	Б	Я намагаюсь відкласти вирішення спірного питання, щоб потім вирішити його остаточно
20	А	Я намагаюсь негайно подолати наші суперечності
	Б	Я намагаюсь найкраще поєднати здобутки і втрати для нас обох
21	А	На переговорах я намагаюсь бути уважним до побажань співрозмовника
	Б	Я завжди схиляюсь до прямого обговорення проблеми
22	А	Я намагаюсь знайти серединну позицію між моїми поглядами і переконаннями іншої людини
	Б	Я відстоюю свої бажання
23	А	Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас
	Б	Іноді я надаю змогу іншим людям взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
24	А	Якщо позиція іншої людини здається їй надзвичайно важливою, я намагатимусь піти назустріч таким побажанням
	Б	Я намагаюсь переконати партнера дійти компромісу

25	А	Я намагаюсь показати іншій людині логіку і переваги моїх поглядів
	Б	На переговорах я намагаюсь бути уважним до побажань співрозмовника
26	А	Я пропоную серединний варіант позиції
	Б	Я майже завжди турбуюся про те, щоб задовольнити побажання кожного з нас
27	А	Здебільшого я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечності
	Б	Якщо це зробить мого партнера щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму
28	А	Зазвичай я наполегливо намагаюсь домогтися свого
	Б	Залагоджуючи спірну ситуацію, я зазвичай намагаюсь знайти підтримку іншої людини
29	А	Я пропоную серединний варіант позиції
	Б	Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності
30	А	Я намагаюсь не вразити почуттів іншої людини
	Б	Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми разом з іншими зацікавленими людьми могли домогтися успіху

Обробка результатів

Кількість балів, набрана учасником опитування за кожного шкалою, дає уявлення про те, наскільки виражена в нього та чи інша форма поведінки в конфліктних ситуаціях.

Дайте відповідь на кожне запитання тесту. Якщо ваша відповідь (А чи Б) збігається з варіантами в «ключі», позначте знаком +.

«Ключ»

№ п/п	Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Пристосування

1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б				
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16					А
17				Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		

27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Інтерпретація результатів:

За допомогою цього тесту можна визначити кілька основних способів поведінки людей в конфліктній ситуації, зміст яких встановлюється мірою співвідношення в поведінці конкретної людини двох показників; *«орієнтація на задоволення власних інтересів» та «орієнтація на задоволення інтересів опонента»*. Різний ступінь цих показників та їх поєднання дає можливість виділити п´ять основних типів поведінки особистості в конфліктній ситуації:

- суперництво
- співпраця
- компроміс
- уникнення
- пристосування

Охарактеризуємо окремо кожен з п´яти типів поведінки.

Уникання, або намагання не помічати конфлікт — це такий тин поведінки, коли у конфлікті мінімально враховуються як власні інтереси, так і опонента. За такого типу поведінки на проблему просто не звертають уваги, вважають, що вона зникне сама по собі. Суть такої поведінки чудово відображають відомі приказки: «Не буди лихо, доки воно тихе», «Не чіпай, бо зламається» та іи. Відтак жодна зі сторін нічого не отримує, а результат поведінки описується формулою «поразка — поразка» (власна поразка — поразка опонента).

Причинами такої поведінки в конфлікті можуть бути:

• усвідомлення відсутності необхідних ресурсів для отримання «перемоги» над опонентом;

• якесь особливе ставлення до опонента;

• намагання виграти час для «перегрупування сил» і наступної перемоги;

• індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту (несхильність до жорстких форм поведінки, лагідний характер, низький рівень домагань тощо).

Суперництво, або «конкуренція» — тип поведінки, за якого у конфлікті максимально враховуються і задовольняються власні інтереси і мінімально — інтереси опонента. Зміст такої поведінки можна охарактеризувати за допомогою приказок: «Сильний завжди правий», «Переможців не судять», а результат поведінки описати формулою «перемога — поразка» (власна перемога— поразка опонента).

Пристосування або оступливість, іншими словами, жертовність — тип поведінки, орієнтований на мінімальне врахування в конфлікті власних інтересів і максимальне задоволення інтересів опонента. Зміст такої поведінки відображають відомі приказки: «Убий ворога своєю добротою», «Підстав щоку», «Мир за будь-яку ціну», а результат поведінки визначає формула «поразка — перемога» (власна поразка — перемога опонента).

Компроміс, або зговірливість — тип поведінки, який забезпечує часткове задоволення у конфлікті і власних інтересів, й інтересів опонента, що досягається за такої умови: «Я поступлюся тобі в чомусь, а ти мені — в іншому». Зміст такої поведінки втілений у приказках: «Краще півхлібини, ніж нічого», «Поганий мир ліпший за добру сварку», а результат поведінки описується формулою «поразка — поразка» (частково власна поразка — частково поразка опонента), бо повністю не задовольняються інтереси жодного з опонентів.

Співпраця — тип поведінки, який забезпечує максимальне задоволення в конфлікті власних інтересів та інтересів опонента. Зміст такої поведінки описують приказки: «Одна голова добре, а дві ліпше», «Те, що добре для вас, те добре і для мене», а результат поведінки визначає формула «перемога — перемога» (власна перемога — перемога опонента).

ДОДАТОК 4

Методика на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов)

Інструкція: при відповіді на запитання тесту з трьох запропонованих варіантів відповіді необхідно обрати одну й записати її, наприклад: 1а, 2в, 3б.

Завдання:

1. Чи властиве Вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей?

а) ні, не властиво; б) інколи; в) так, властиво.

2. Чи є у вашому колективі люди, які Вас побоюються, а, можливо, й ненавидять?

а) так; б) складно відповісти; в) ні.

3. Хто Ви більшою мірою?

а) конформіст; б) принциповий; в) заповзятливий.

4. Як часто Вам доводиться критикувати?

а) часто; б) час від часу; в) нечасто.

5. Що для Вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для Вас колектив?

а) розробили б програму роботи колективу на рік і переконали колектив в її доцільності;

б) визначили б, хто є хто, і встановили б контакт із лідерами;

в) частіше радилися б з людьми.

6. У разі невдач, який стан більше Вам властивий?

а) песимізм; б) поганий настрій; в) образа на самого себе.

7. Чи характерне для Вас прагнення відстоювати й підтримувати, традиції вашого колективу?

а) так; б) більше так, ніж ні; в) ні.

8. Чи відносите Ви себе до людей, якім краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати?

а) так; б) швидше за все; в) ні.

9. Від якої з трьох особистісних якостей, притаманних Вам, Ви прагнете позбавитися найбільшою мірою?

а) дратівливості; б) образливості; в) нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви більшою мірою? а) незалежна людина; б) лідер; в) генератор ідей.

11. Якою людиною вас вважають Ваші друзі? а) екстравагантною; б) оптимістичною; в) наполегливою.

12. Проти чого найчастіше Вам доводиться боротися? а) проти несправедливості; б) проти бюрократизму; в) проти егоїзму.

13. Що для Вас найхарактерніше? а) недооцінка власних здібностей; б) об'єктивна оцінка власних здібностей; в) переоцінка власних здібностей.

14. Що Вас найчастіше провокує на зіткнення і конфліктну взаємодію з іншими?

а) надмірна ініціатива; 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.

Таблиця 1

№ запитання	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

33-42 бали. Високий рівень конфліктності припускає наявність цілої низки рис характеру, що зумовлюють продукування конфліктів, використовування конфліктогенів спілкування і, звичайно, ж, підвищення конфліктної взаємодії в колективі. Суперечки й конфлікти – це «повітря», без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно, і, якщо Ви чуєте зауваження на свою адресу, можете того хто критикує «з'їсти живцем». Ваша критика – заради критики, а не на користь справи. Дуже важко тим, хто поряд з Вами на роботі та вдома. Ваша нестриманість та грубість відштовхують людей. Чи не тому у Вас не має справжніх друзів? Зробіть спробу змінити Ваш складний характер.

24-32 бали. Середній рівень конфліктності. Вас вважають людиною конфліктною. Але насправді, конфліктуєте Ви лише тоді, коли немає іншого виходу, та всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не розмірковуючи про те, як це відіб'ється на Вашому службовому становищі та

стосунках з приятелями. При цьому, Ви не виходите за межі коректності, не принижуєтесь до образ. Все це викликає повагу до Вас.

14-23 бали. Низький рівень конфліктності. Ви тактовні і миролюбні, вправно ухиляєтеся від суперечок та конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі й вдома. Вислів «Платон мій друг, але істина дорожча» ніколи не був Вашим девізом. Можливо тому, Вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, незважаючи ні на що.

ДОДАТОК 5

Опитувальник для визначення поведінки у конфлікті в професійній та особистій сферах (авторська розробка)

Мета: опитувальник призначений для вивчення особливостей поведінки респондентів у конфліктних ситуаціях як у професійному середовищі, так і в особистому житті. Він дозволить порівняти, як різняться або збігаються стратегії вирішення конфліктів у цих двох сферах, та виявити загальні риси в конфліктній поведінці досліджуваних.

Інструкція: Вам запропоновано два блоки запитань, кожен з яких стосується вашої поведінки у конфліктах у різних сферах життя: професійній (робота, колеги, керівництво) та особистій (родина, друзі, близьке оточення). У кожному блоці міститься 5 запитань. Оберіть варіант відповіді, який найкраще відображає вашу поведінку в типовій конфліктній ситуації в зазначеній сфері.

Опитувальник є легким для аналізу і дозволяє отримати змістовні відповіді.

Блок 1: Поведінка у професійній сфері

1. Я завжди намагаюся обговорити конфліктну ситуацію з колегами для пошуку спільного рішення.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

2. У конфліктах на роботі я намагаюся зрозуміти позицію іншої сторони перед тим, як висловити свою думку.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

3. Я готовий/готова визнати свою помилку, якщо вона спричинила конфлікт.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

4. Під час конфліктів із колегами я зберігаю спокій і контролюю свої емоції.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

5. Після конфлікту я намагаюся відновити нормальні робочі стосунки з усіма учасниками.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

Блок 2: Поведінка в особистому житті

1. У конфліктах із близькими людьми я завжди намагаюся вислухати їхню точку зору.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

2. Я намагаюся відкрито говорити про свої емоції під час конфлікту з близькими.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

3. У суперечках із друзями або родиною я намагаюся знайти компроміс.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

4. Якщо я помічаю, що конфлікт продовжує загострюватися, я намагаюся заспокоїти ситуацію.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

5. Після конфлікту з близькими я завжди намагаюся відновити хороші стосунки якомога швидше.

- [1] Ніколи [2] Рідко [3] Іноді [4] Часто [5] Завжди

Аналіз результатів

Усі питання побудовані таким чином, щоб вищі оцінки (4-5 балів) вказували на високий рівень ефективної поведінки в конфліктах, а нижчі оцінки (1-2 бали) свідчили про низьку ефективність. Різні питання для професійної та особистої сфер дають змогу побачити специфічні стратегії вирішення конфліктів у кожній сфері. З метою якісного аналізу результатів можна оцінити кожне питання окремо.

Використання шкали Лікерта від 1 до 5 дозволить також легко порівнювати відповіді та робити кількісні висновки щодо поведінки в конфліктах.

Для кожного респондента сумуємо бали окремо для двох блоків (професійна сфера та особисте життя). Наприклад, якщо в першому блоці

респондент обрав варіанти: 4, 3, 5, 2, 4, то загальний бал для професійної сфери буде 18 (4+3+5+2+4).

Максимальний можливий бал для кожного блоку — 25 балів (5 запитань × 5 балів). Мінімальний можливий бал — 5 балів (5 запитань × 1 бал).

Щоб представити результати у відсотках, використовуємо формулу:

Відсоток = (Отриманий бал : Максимальний можливий бал) × 100

Наприклад, якщо респондент набрав 18 балів у блоці професійної сфери, це буде: (18:25) × 100 =72. Це означає, що рівень ефективності вирішення конфліктів у професійній сфері оцінюється на 72%.

Після збору даних усіх респондентів, можна визначити середній бал по групі для кожного блоку.

Щоб сформувати рівні ефективності вирішення конфліктів на основі опитувальника, ми використали підхід до оцінювання за сумою балів, яку респонденти отримують за кожен блок запитань (професійна і особиста сфера). На основі суми балів можна визначити рівень ефективної поведінки в конфлікті.

Низький рівень (1-10 балів)

Цей рівень вказує на значні труднощі у вирішенні конфліктів як у професійній, так і в особистій сферах. Людина часто уникає вирішення конфліктів, не проявляє ініціативи або не здатна ефективно контролювати свої емоції під час конфлікту. У професійній сфері це може призводити до напружених стосунків із колегами або керівництвом, а в особистому житті — до тривалих і невирішених конфліктів з близькими.

Середній рівень (11-17 балів)

На цьому рівні людина здатна вирішувати деякі конфлікти, однак може відчувати труднощі у складних або емоційно насичених ситуаціях. У професійній сфері респондент частково здатний до конструктивного діалогу, але може уникати важких розмов або відкладати їх вирішення. В особистій сфері людина може вирішувати конфлікти, але іноді залишає їх невирішеними або покладається на компроміси, які не завжди задовольняють обидві сторони.

Високий рівень (18-25 балів)

Людина демонструє високу здатність до ефективного вирішення конфліктів як у професійному середовищі, так і в особистому житті. Вона активно бере участь у пошуку рішень, здатна керувати своїми емоціями та проявляти емпатію до інших. У професійній сфері це виявляється в здатності до конструктивної співпраці та вирішенні робочих конфліктів, а в особистій — у гармонійних стосунках з близькими та вмінні досягати взаєморозуміння.