

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ ТА ПЕДАГОГІКИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

*“Взаємозв’язок емоційного інтелекту з
проявами міжособистісних конфліктів в
організаціях”*

Виконав: здобувач 4 курсу,
групи ПС-22-1
Спеціальності 053 «Психологія»
Криштальов О.О.
Керівник: Байєр О. О.,
канд. психол. наук, доцент

м. Дніпро
2026

АНОТАЦІЯ
кваліфікаційної роботи
Криштальова Олексія Олексійовича
на тему:
«Взаємозв'язок емоційного інтелекту з проявами міжособистісних конфліктів в організаціях»

Кваліфікаційна робота здобувача 4-го курсу, спеціальності «Психологія» (освітній ступінь бакалавр, Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро, кафедра психології та педагогіки) присвячена проблемі взаємозв'язку емоційного інтелекту з проявами міжособистісних конфліктів у трудових колективах.

У роботі теоретично обґрунтовано сутність феномену емоційного інтелекту, його структуру та функції, а також розглянуто особливості міжособистісних конфліктів, їх типи та стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Емпіричне дослідження проведено із застосуванням комплексу психодіагностичних методик (А. Басса та А. Даркі, Н. Холла, П. Хеппнера та І. Петерсена, М. Снайдера, К. Леонгарда), що дозволило визначити рівень емоційного інтелекту працівників та їхні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях.

Результати дослідження підтверджують гіпотезу про те, що високий рівень емоційного інтелекту пов'язаний із більшою компетентністю у вирішенні міжособистісних конфліктів, здатністю до конструктивного аналізу ситуацій, вибору продуктивних стратегій та зниження конфліктної напруженості у взаємодії.

Наукова новизна роботи полягає у поглибленому аналізі ролі емоційної саморегуляції, емпатії та соціальних навичок у процесі подолання конфліктів. Теоретичне значення полягає у систематизації підходів до розуміння емоційного інтелекту та уточненні його функцій у професійній взаємодії. Практичне значення полягає у можливості використання результатів у діяльності практичних психологів,

HR-фахівців та керівників організацій для профілактики конфліктів і розвитку емоційної компетентності персоналу.

Перелік ключових слів: емоційний інтелект, міжособистісні конфлікти, трудовий колектив, стратегії поведінки у конфлікті

SUMMARY

The qualification work of a 4th-year student, majoring in Psychology (bachelor's degree, Alfred Nobel University, Dnipro, Department of Psychology and Pedagogy) is devoted to the problem of the relationship between emotional intelligence and manifestations of interpersonal conflicts in work teams.

The work theoretically substantiates the essence of the phenomenon of emotional intelligence, its structure and functions, and also considers the features of interpersonal conflicts, their types and strategies of behavior in conflict situations. The empirical study was conducted using a complex of psychodiagnostic methods (A. Bass and A. Darkie, N. Hall, P. Heppner and I. Petersen, M. Snyder, K. Leonhard), which made it possible to determine the level of emotional intelligence of employees and their strategies of behavior in conflict situations.

The results of the study confirm the hypothesis that a high level of emotional intelligence is associated with greater competence in resolving interpersonal conflicts, the ability to constructively analyze situations, choose productive strategies, and reduce conflict tension in interaction.

The scientific novelty of the work lies in the in-depth analysis of the role of emotional self-regulation, empathy, and social skills in the process of overcoming conflicts. The theoretical significance lies in the systematization of approaches to understanding emotional intelligence and the clarification of its functions in professional interaction. The practical significance lies in the possibility of using the results in the activities of practical psychologists, HR specialists, and organizational leaders for conflict prevention and the development of emotional competence of personnel.

List of keywords: emotional intelligence, interpersonal conflicts, work team, conflict behavior strategies

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ОСОБИСТОСТІ.....	7
1.1. Поняття емоційного інтелекту у науковій літературі.....	7
1.2. Фактори та умови формування емоційного інтелекту особистості.....	12
Висновки до першого розділу.....	18
РОЗДІЛ 2. МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ.....	20
2.1. Поняття конфлікту у науковій літературі.....	20
2.2. Типи конфліктів та стратегії поведінки в конфлікті.....	23
2.3. Особливості міжособистісних конфліктів у трудовому колективі.....	29
Висновки до другого розділу.....	33
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ВИРІШЕННІ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ.....	36
3.1. Описання вибірки, психодіагностичного інструментарію та методів статистичного аналізу.....	36
3.2. Дослідження емоційного інтелекту та стратегій поведінки у міжособистісних конфліктах у трудовому колективі.....	43
3.3. Дослідження зв'язку емоційного інтелекту та поведінки у міжособистісних конфліктів у трудовому колективі.....	52
Висновки до третього розділу.....	54
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ДОДАТКИ.....	63

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується динамічністю соціально-економічних процесів, зростанням вимог до професійної мобільності працівників та підвищенням ролі міжособистісної взаємодії у трудових колективах. У таких умовах особливої значущості набуває проблема конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів, які є невід’ємною складовою професійної діяльності та організаційного розвитку. Ефективність функціонування трудового колективу значною мірою залежить від здатності його членів регулювати власні емоційні стани, розуміти емоції інших та обирати продуктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях.

У цьому контексті особливої уваги заслуговує феномен емоційного інтелекту, який у наукових дослідженнях розглядається як інтегральна здатність особистості до усвідомлення, розуміння та регуляції емоцій, а також до використання емоційної інформації у процесі прийняття рішень і соціальної взаємодії.

Проблема емоційного інтелекту та його ролі у професійній взаємодії активно досліджується як у зарубіжній, так і у вітчизняній психологічній науці. Серед українських науковців питання сутності, структури та функцій емоційного інтелекту розкривають у своїх працях Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига, В. В. Зарицька, С. О. Подофей, М. Шпак, Н. Буркало, В. Г. Лашук, О. О. Лелюх-Степанчук, О. П. Лящ та ін. Дослідники підкреслюють значення емоційного інтелекту як чинника професійної успішності, соціалізації особистості та ефективної міжособистісної взаємодії.

Проблематика конфлікту, його природи, структури та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях ґрунтовно представлена у працях Л. І. Березовської, Л. М. Герасіної, А. М. Гірника, Т. В. Дуткевич, Л. О. Котлової, В. С. Орлянського, М. І. Пірен, І. І. Русинки, Т. П. Яхно та інших учених. Особливості міжособистісних конфліктів у трудових колективах та формування конфліктологічної компетентності фахівців досліджують Г. Ю. Вошколуп, С. І. Ніколаєнко, О. В. Жмай, О. І. Конопля.

Окремий напрям становлять дослідження взаємозв'язку емоційного інтелекту з професійною діяльністю та управлінням персоналом, що відображено у працях І. Волошиної, О. Крупського, О. Демченко, О. Сєдашової, О. Корнієнко, І. О. Кінас, О. І. Кононенко, У. І. Моторнюк, Я. О. Крохмальної та інших. У зазначених роботах емоційний інтелект розглядається як важливий ресурс ефективної командної взаємодії, медіації та запобігання конфліктам у професійному середовищі.

Незважаючи на наявність значної кількості наукових досліджень, проблема ролі емоційного інтелекту у виборі стратегій поведінки та конструктивному вирішенні міжособистісних конфліктів саме в умовах трудового колективу потребує подальшого емпіричного уточнення, що й зумовлює актуальність обраної теми дослідження.

Мета дослідження — теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити роль емоційного інтелекту у вирішенні міжособистісних конфліктів у трудовому колективі.

Об'єкт дослідження — міжособистісні конфлікти у трудовому колективі.

Предмет дослідження — роль емоційного інтелекту у вирішенні міжособистісних конфліктів у трудовому колективі.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання**:

- проаналізувати основні наукові підходи до розуміння феномену емоційного інтелекту;
- визначити фактори та умови формування емоційного інтелекту особистості;
- розкрити сутність поняття «конфлікт» у психологічній науці;
- охарактеризувати типи конфліктів та стратегії поведінки в конфлікті;
- дослідити особливості міжособистісних конфліктів у трудовому колективі;
- емпірично вивчити рівень емоційного інтелекту працівників та їхні стратегії поведінки у конфлікті.

Гіпотеза дослідження ґрунтується на припущенні, що більш високий рівень емоційного інтелекту особистості пов'язаний із вищим рівнем компетентності у вирішенні міжособистісних конфліктів у трудовому колективі, що проявляється у здатності ефективно аналізувати конфліктні ситуації, обирати конструктивні способи

їх розв'язання, досягати взаєморозуміння та знижувати рівень конфліктної напруженості у взаємодії.

Методичний інструментарій: Психодіагностичні методики, спрямовані на визначення рівня емоційного інтелекту та типових стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях: методика діагностики показників форм агресії А. Басса та А.Даркі; методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен); методика визначення самоконтролю у спілкуванні М. Снайдера; методика визначення акцентуацій характеру за К. Леонгардом методика діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл).

Наукова новизна дослідження полягає у поглибленому аналізі взаємозв'язку між емоційним інтелектом та компетентністю у вирішенні міжособистісних конфліктів у трудовому колективі. Особлива увага приділяється вивченню ролі емоційної саморегуляції, емпатії та соціальних навичок у процесі конструктивного подолання конфліктних ситуацій. У роботі також обґрунтовується значення розвитку емоційного інтелекту як чинника підвищення професійної ефективності та гармонізації міжособистісних взаємин у колективі.

Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні наукових уявлень про сутність емоційного інтелекту як психологічного феномену та його роль у процесі міжособистісної взаємодії в умовах трудового колективу. У роботі систематизовано основні підходи до трактування емоційного інтелекту, уточнено його структурні компоненти та функції у контексті професійної діяльності. Також здійснено теоретичний аналіз проблеми міжособистісних конфліктів, їх причин, динаміки розвитку та стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Важливим аспектом є обґрунтування взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту особистості та вибором конструктивних або деструктивних стратегій поведінки у конфлікті. Отримані результати розширюють наукове розуміння психологічних механізмів регуляції міжособистісних відносин і можуть слугувати теоретичною основою для

подальших досліджень у галузі організаційної психології, психології праці та конфліктології.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання їх у діяльності практичних психологів, HR-фахівців, керівників організацій для профілактики та конструктивного вирішення конфліктів, а також у розробленні програм розвитку емоційної компетентності працівників.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Поняття емоційного інтелекту у науковій літературі

Проблема емоційного інтелекту (ЕІ) є однією з центральних у сучасній психологічній науці, що зумовлено трансформаційними процесами в суспільстві, зміною характеру професійної діяльності та зростанням ролі міжособистісної взаємодії. У сучасному світі особистість функціонує в умовах інформаційного перевантаження, високої соціальної динаміки та постійних стресових впливів, що вимагає не лише інтелектуальної компетентності, а й розвиненої емоційної регуляції. Саме здатність розуміти власні емоції, керувати ними та адекватно реагувати на емоційні стани інших людей стає важливою умовою професійного успіху, психологічного благополуччя та соціальної адаптації. У цьому контексті емоційний інтелект розглядається як ключовий ресурс особистісного розвитку, що забезпечує гармонізацію внутрішнього світу людини та її ефективну взаємодію з соціальним середовищем. Його вивчення дозволяє глибше зрозуміти механізми поведінки особистості в складних життєвих ситуаціях, зокрема в умовах конфлікту та емоційного напруження.

У вітчизняній психологічній науці вагомий внесок у розроблення концепції емоційного інтелекту зробили Е. Л. Носенко та Н. В. Коврига, які визначають його як інтегральну властивість особистості, що забезпечує усвідомлення, розуміння та регуляцію емоцій і виступає формою прояву рефлексивної свідомості [29]. Дослідниці підкреслюють системний характер ЕІ, розглядаючи його як складне психологічне утворення, що об'єднує когнітивні процеси (аналіз, інтерпретацію емоційної інформації), емоційний досвід та механізми саморегуляції. На думку Е. Л. Носенко, емоційний інтелект є складовою особистісного потенціалу людини, що проявляється у здатності до самоконтролю, конструктивного вирішення проблемних ситуацій та

ефективної міжособистісної взаємодії [28]. Таким чином, у межах цього підходу ЕІ розглядається не лише як набір окремих навичок, а як інтегративна характеристика зрілої особистості, пов'язана з розвитком самосвідомості та рефлексії.

М. Шпак розглядає емоційний інтелект як багатовимірну структуру, що поєднує когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти [39]. Такий підхід дозволяє аналізувати ЕІ як цілісну систему взаємопов'язаних елементів, кожен із яких виконує специфічну функцію у процесі емоційної обробки інформації, її усвідомлення та подальшого регулювання поведінкових реакцій. Автор підкреслює, що розвиток емоційного інтелекту передбачає узгоджену взаємодію мислення та емоцій, завдяки чому особистість здатна більш адекватно оцінювати ситуації, прогнозувати наслідки власних дій і приймати зважені рішення у складних умовах. Така інтегративність забезпечує ефективну адаптацію до соціального середовища та підвищує рівень міжособистісної компетентності.

Подібною позиції дотримується В. Ф. Моргун, який інтегрує емоційний інтелект до багатовимірної структури особистості та пов'язує його розвиток із формуванням самосвідомості, внутрішньої гармонії та системи ціннісних орієнтацій [25]. Дослідник наголошує, що емоційний інтелект не існує ізольовано, а є складовою загальної психологічної організації людини, впливаючи на її мотивацію, самооцінку та рівень особистісної зрілості. У цьому контексті ЕІ виступає важливим механізмом інтеграції психічних процесів, сприяє узгодженню внутрішніх переживань із зовнішніми вимогами соціального середовища та забезпечує більш ефективну адаптацію до професійної діяльності. Завдяки розвитку емоційного інтелекту особистість отримує можливість краще розуміти себе й інших, підтримувати конструктивну взаємодію та підвищувати результативність власної діяльності.

С. О. Подофей визначає емоційний інтелект як динамічну систему здібностей, що формується у процесі соціалізації та зазнає змін під впливом освітнього середовища, виховання й особистісного досвіду [33]. Такий підхід підкреслює, що емоційний інтелект не є сталою або виключно вродженою характеристикою, а

розвивається поступово впродовж усього життя людини. Формування ЕІ пов'язане з накопиченням соціального досвіду, засвоєнням норм і правил міжособистісної взаємодії, а також із розвитком рефлексії та здатності аналізувати власні емоційні стани. Саме тому емоційний інтелект розглядається як важливий об'єкт психолого-педагогічних досліджень, оскільки створення відповідних умов у навчальному процесі та вихованні сприяє його цілеспрямованому вдосконаленню. Динамічний характер цієї властивості відкриває можливості для її розвитку через спеціальні освітні програми, тренінги та методи формування емоційної компетентності.

В. Г. Лашук підкреслює, що емоційний інтелект виступає важливим чинником ефективної соціалізації особистості в період соціальної нестабільності та трансформаційних процесів [22]. У контексті сучасного суспільства, яке вирізняється динамічними змінами, значним інформаційним навантаженням і необхідністю постійної адаптації, особливої ваги набуває вміння усвідомлювати власні емоційні стани та адекватно інтерпретувати емоції інших людей.

Розвинений емоційний інтелект сприяє більш успішному подоланню стресових ситуацій, підтриманню психологічної рівноваги та збереженню конструктивної взаємодії з оточенням. Навички емоційної саморегуляції та здатність до емпатії забезпечують більшу гнучкість поведінки, знижують імовірність конфліктних ситуацій і створюють умови для ефективної інтеграції особистості в соціальне середовище навіть за умов невизначеності та підвищеного психоемоційного напруження.

В. В. Зарицька детально описує основні ознаки емоційного інтелекту, серед яких виокремлює усвідомлення власних емоцій, здатність до емпатії, контроль емоційних реакцій та конструктивне вирішення міжособистісних проблем [13]. У подальших роботах авторка розглядає ЕІ як важливий компонент професійної готовності особистості, підкреслюючи його значення для формування відповідальності, стресостійкості та ефективної комунікації [12]. Це свідчить про практичну значущість

концепції емоційного інтелекту в контексті професійної підготовки фахівців різних галузей.

О. О. Лелюх-Степанчук аналізує емоційний інтелект як міждисциплінарну проблему, що перебуває на перетині психології, педагогіки, менеджменту та соціології [23]. Авторка підкреслює, що багатогранність цього феномену зумовлює необхідність його комплексного вивчення з урахуванням різних наукових підходів і методологічних засад. Емоційний інтелект розглядається не лише як психологічна характеристика особистості, а й як важливий чинник професійної ефективності, управлінської діяльності та соціальної взаємодії. Різноманітність теоретичних концепцій свідчить про відсутність єдиного універсального визначення ЕІ, що, у свою чергу, зумовлює потребу у подальшому узгодженні та інтеграції існуючих підходів для формування цілісної наукової позиції.

О. П. Лящ систематизує наукові підходи та визначає емоційний інтелект як інтегративну характеристику особистості, що забезпечує поєднання афективних і когнітивних процесів [24]. Такий підхід дозволяє розглядати ЕІ як внутрішній механізм регуляції поведінки, який сприяє узгодженню емоційних реакцій із раціональним аналізом ситуації. Інтегративний характер емоційного інтелекту проявляється у здатності людини усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей та ефективно використовувати цю інформацію у процесі прийняття рішень. Завдяки цьому ЕІ виступає важливим чинником адаптації до соціального середовища, підвищення міжособистісної ефективності та забезпечення конструктивної взаємодії в різних сферах життєдіяльності.

Н. Буркало звертає увагу на індивідуально-типологічні особливості прояву емоційного інтелекту, підкреслюючи, що його рівень і структура можуть суттєво варіювати залежно від особистісних рис, темпераменту, стилю поведінки та умов розвитку [2]. Авторка зазначає, що емоційна чутливість, здатність до самоконтролю та рівень емпатії формуються під впливом як біологічних передумов, так і соціального досвіду. Це свідчить про те, що розвиток ЕІ має враховувати індивідуальні

особливості особистості, оскільки універсальні підходи не завжди забезпечують однакову ефективність. Відповідно, у процесі формування емоційного інтелекту важливо враховувати типологічні характеристики людини та створювати умови, які сприятимуть максимально повному розкриттю її потенціалу.

А. Гресь трактує розвиток емоційного інтелекту як системний і цілеспрямований процес формування емоційної компетентності, який потребує спеціально організованих педагогічних умов [6]. У її працях наголошується на важливості поетапного формування навичок усвідомлення емоцій, їх регуляції та конструктивного вираження у міжособистісній взаємодії. Такий підхід передбачає інтеграцію елементів емоційного навчання в освітній процес, що сприяє гармонійному розвитку особистості. А. В. Костюк визначає ефективні засоби розвитку емоційного інтелекту, зокрема тренінгові програми, рефлексивні вправи та інтерактивні методи навчання [19], що підтверджує можливість його практичного формування та вдосконалення. Застосування цих методик дозволяє не лише підвищити рівень емоційної обізнаності, а й сформувати стійкі навички саморегуляції, емпатії та конструктивної поведінки в різних соціальних ситуаціях.

Значний внесок у популяризацію концепції емоційного інтелекту зробив Д. Гоулман, який розглядає його як ключовий чинник професійної ефективності, лідерства та успішної соціальної взаємодії [8]. Його підхід сприяв поширенню ідеї про важливість емоційних компетентностей у сфері освіти та управління.

Аналіз сучасних досліджень, здійснений Н. А. Кулик та Л. Л. Гільовою, демонструє наявність двох основних моделей емоційного інтелекту — здібнісної та змішаної [21]. Здібнісна модель трактує ЕІ як сукупність когнітивних здібностей, пов'язаних із розпізнаванням та аналізом емоцій, тоді як змішана модель включає також риси особистості, мотиваційні характеристики та соціальні навички. Це свідчить про багатовекторність наукового осмислення феномену.

У сфері професійної діяльності емоційний інтелект розглядається як важливий soft skill сучасного працівника, що забезпечує ефективність комунікації, управління

конфліктами та командної роботи [16; 18; 26]. І. Волошина та О. Крупський підкреслюють його значення для формування згуртованих команд і позитивного психологічного клімату [3].

Таким чином, проведений аналіз наукових джерел засвідчує багатовимірність і складність феномену емоційного інтелекту. Більшість дослідників визначають його як інтегративну особистісну характеристику, що забезпечує поєднання когнітивних і емоційних процесів, сприяє ефективній міжособистісній взаємодії, професійному розвитку та конструктивному вирішенню конфліктів. Водночас потребує подальшого теоретичного й емпіричного уточнення механізм впливу емоційного інтелекту на вибір стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, що визначає перспективи подальших досліджень у цій галузі.

1.2. Фактори та умови формування емоційного інтелекту особистості

Формування емоційного інтелекту є складним багатоетапним процесом, який охоплює різні періоди життя особистості та залежить від поєднання біологічних передумов, соціального досвіду й цілеспрямованих впливів освітнього середовища. Цей процес починається з раннього дитинства, коли закладаються основи емоційного реагування, та продовжується у підлітковому й дорослому віці через розширення соціальних контактів, професійне становлення та накопичення життєвого досвіду. У сучасних дослідженнях підкреслюється, що емоційний інтелект не є виключно вродженою характеристикою, а формується у процесі соціалізації та може розвиватися за умови створення відповідних психологічних і педагогічних умов, про що наголошують у своїх працях С. О. Подофей [33] та О. П. Лящ [24]. Дослідники акцентують увагу на тому, що розвиток ЕІ потребує спеціально організованого освітнього середовища, яке стимулює рефлексію, усвідомлення власних емоцій та формування навичок емоційної саморегуляції. Водночас значну роль відіграють сімейне виховання, стиль спілкування з батьками, приклад емоційної поведінки

дорослих, а також якість міжособистісних взаємин у найближчому соціальному оточенні.

Його становлення тісно пов'язане з розвитком самосвідомості, рефлексії, здатності до емоційної регуляції та формуванням навичок міжособистісного спілкування, що розглядається як інтегративна складова особистісної структури у дослідженнях В. Ф. Моргуна [25] та Е. Л. Носенко [28]. Самосвідомість забезпечує здатність людини розпізнавати власні емоційні стани, розуміти їх причини та наслідки, а також оцінювати вплив емоцій на поведінку. Рефлексія дозволяє аналізувати власний досвід, коригувати поведінкові реакції та поступово вдосконалювати механізми емоційного контролю. Здатність до емоційної регуляції є ключовим компонентом ЕІ, оскільки вона забезпечує збереження внутрішньої рівноваги навіть у стресових або конфліктних ситуаціях. Крім того, формування навичок ефективного спілкування сприяє кращому розумінню емоцій інших людей, розвитку емпатії та встановленню конструктивних міжособистісних відносин.

Науковці підкреслюють, що саме через поступове накопичення соціального досвіду, аналіз власних переживань і усвідомлення емоційних реакцій інших людей відбувається структурне зміцнення емоційної компетентності. У процесі взаємодії з різними соціальними групами особистість навчається розпізнавати невербальні сигнали, адаптувати свою поведінку до контексту ситуації та обирати найбільш доцільні способи реагування. Такий досвід сприяє інтеграції когнітивних і емоційних процесів, що формує цілісну систему емоційного інтелекту. Саме тому дослідження факторів формування ЕІ має важливе значення для розуміння механізмів розвитку особистості загалом, її адаптаційних можливостей, психологічної стійкості та здатності до ефективної самореалізації у професійній і соціальній сферах.

Одним із провідних чинників формування емоційного інтелекту є сімейне середовище, яке на ранніх етапах розвитку відіграє визначальну роль у становленні емоційної сфери дитини. Саме в сім'ї відбувається первинне засвоєння норм емоційної поведінки, способів вираження почуттів і моделей реагування на

різноманітні життєві ситуації. Батьки або інші значущі дорослі виступають першими прикладами емоційної взаємодії, через які дитина навчається розпізнавати емоції, інтерпретувати їх та поступово регулювати власні реакції. У сімейному колі формується базове відчуття безпеки, довіри та підтримки, що є необхідною умовою для розвитку відкритості, емпатії та емоційної чутливості. Первинний досвід спілкування в родині закладає основу майбутніх міжособистісних стосунків і впливає на стиль комунікації в дорослому житті, зокрема в професійній діяльності та колективній взаємодії [14].

Значення міжособистісного спілкування у формуванні емоційної сфери підтверджується дослідженнями Л. В. Засекіної та Т. В. Пастрик [14], Л. Г. Кайдалової, Л. В. Пляки, Н. В. Альохіної та В. С. Шаповалової [15], А. Б. Коваленка [17], І. М. Періг [31], М. М. Філоненка [37] та І. М. Цимбалюк [38]. У цих працях підкреслюється, що ефективна комунікація ґрунтується на принципах діалогічності, взаємоповаги та активного слухання, які сприяють глибшому розумінню емоційного стану співрозмовника. Автори зазначають, що саме через постійний обмін думками та почуттями формується здатність до емпатійного сприйняття, розвитку рефлексії та адекватної оцінки соціальних ситуацій. Діалогічна взаємодія дозволяє дитині або дорослій особі навчитися висловлювати власні переживання конструктивним способом, без агресії чи пригнічення емоцій, що є важливою передумовою становлення високого рівня емоційного інтелекту.

У цих працях також наголошується, що емоційна підтримка з боку близького оточення створює сприятливий психологічний клімат, у якому особистість почувається прийнятою та зрозумілою. Культура слухання, відкритість до діалогу та взаємна повага формують основу для розвитку довіри, яка є ключовим елементом ефективного спілкування. За таких умов дитина або доросла людина набуває досвіду безпечного вираження емоцій, що сприяє формуванню навичок саморегуляції та стійкості до стресових факторів. Водночас дефіцит емоційного контакту, авторитарний стиль виховання або негативна атмосфера в сім'ї можуть гальмувати

розвиток емоційної компетентності, спричиняти труднощі у розпізнаванні власних почуттів та ускладнювати формування конструктивних моделей поведінки у міжособистісних відносинах. Таким чином, сімейне середовище та якість комунікації в ньому є фундаментальними умовами становлення емоційного інтелекту особистості [15;31].

Важливим фактором розвитку емоційного інтелекту є освітнє середовище, яке створює умови для формування навичок емоційної взаємодії, рефлексії та співпраці. У межах сучасної психології розвиток емоційного інтелекту розглядається як цілеспрямований процес формування емоційної компетентності особистості, що передбачає систематичне навчання розпізнаванню, аналізу та регуляції емоцій [6; 19]. А. Гресь [6] та А. В. Костюк [19] підкреслюють ефективність тренінгових технологій, практичних занять, групових дискусій і рефлексивних вправ у розвитку емоційних навичок. У професійній підготовці значну роль відіграє також концепція емоційного інтелекту як складової готовності до професійної діяльності, що розкрита у працях В. В. Зарицької [12; 13]. Таким чином, освітні умови виступають ключовим середовищем формування емоційної зрілості, оскільки саме в процесі навчання відбувається інтеграція теоретичних знань та практичних умінь емоційної регуляції.

Індивідуально-психологічні особливості суттєво впливають на формування емоційного інтелекту, визначаючи темп, інтенсивність і специфіку його розвитку в різні вікові періоди. Кожна особистість має унікальне поєднання темпераменту, характерологічних рис, рівня тривожності, комунікативних здібностей і мотиваційних установок, що зумовлює індивідуальну траєкторію становлення емоційної компетентності. Саме ці внутрішні характеристики можуть як сприяти, так і ускладнювати процес формування здатності до усвідомлення власних емоцій, їх регуляції та розуміння переживань інших людей. У цьому контексті емоційний інтелект постає не лише як результат соціального впливу, а й як інтегральна властивість особистості, що розвивається у взаємодії внутрішніх психічних механізмів і зовнішніх умов середовища [2;25].

Зокрема, Н. Буркало [2] аналізує психологічні особливості прояву емоційного інтелекту, наголошуючи на значних індивідуальних відмінностях у рівні емоційної чутливості, здатності до емпатії та самоконтролю. Дослідниця підкреслює, що одні люди природно більш схильні до тонкого розпізнавання емоційних сигналів, тоді як іншим необхідно цілеспрямовано розвивати ці навички через навчання та практику. Такі відмінності можуть бути пов'язані з особливостями нервової системи, досвідом виховання та соціалізації, а також із рівнем сформованості рефлексивних умінь. Отже, розвиток емоційного інтелекту потребує індивідуалізованого підходу, що враховує особистісні характеристики та потенційні ресурси кожної людини.

В. Ф. Моргун [25] розглядає емоційний інтелект у структурі багатовимірної організації особистості, підкреслюючи його тісний зв'язок із самосвідомістю, внутрішньою гармонією та системою ціннісних орієнтацій. У його працях акцентується увага на тому, що емоційний інтелект інтегрує різні психічні процеси, забезпечуючи їх узгодженість і функціональну єдність. Така інтеграція сприяє стабільності емоційного стану, підвищенню рівня особистісної зрілості та здатності до конструктивної взаємодії з оточенням. У межах багатовимірної структури особистості емоційний інтелект виконує роль механізму, який поєднує внутрішні переживання з усвідомленими життєвими цілями та соціальними вимогами.

Емоційний інтелект як форма прояву рефлексивної свідомості розкриває Е. Л. Носенко [28], що свідчить про глибоку взаємодію емоційної та когнітивної сфер психіки. Розвинена рефлексія дозволяє особистості не лише усвідомлювати власні переживання, а й аналізувати причини їх виникнення, оцінювати наслідки емоційних реакцій та своєчасно коригувати поведінку відповідно до соціальних норм і вимог ситуації. Такий рівень внутрішнього самоконтролю сприяє формуванню відповідальної поведінки, зниженню імпульсивності та підвищенню ефективності міжособистісної взаємодії. Таким чином, індивідуально-психологічні особливості виступають важливою основою розвитку емоційного інтелекту та визначають його якісні характеристики в структурі особистості.

Соціально-психологічні умови життєдіяльності особистості також є важливими для розвитку емоційного інтелекту. У процесі міжособистісної взаємодії формується здатність до розуміння емоцій інших людей, співпереживання та конструктивного реагування на різні ситуації спілкування. Емоційний інтелект розглядається як чинник успішного управління командами у працях І. Волошиної та О. Крупського [3], а також як складова системи управління персоналом у дослідженнях У. І. Моторнюк та Я. О. Крохмальної [26]. Вплив ЕІ на групову динаміку підтверджує В. С. Романова [34], яка доводить його значення для ефективності командної взаємодії, формування довіри та позитивного психологічного клімату в колективі.

Окрему роль відіграють умови професійної діяльності, які стимулюють розвиток емоційної саморегуляції та відповідальності. Емоційний інтелект визначається як ключовий софт-скіл сучасного працівника у дослідженні І. О. Кінас [16] та як важливий фактор успішної діяльності в соціальній сфері у праці О. І. Кононенко [18]. Професійна діяльність створює ситуації підвищеного емоційного навантаження, необхідності прийняття рішень у складних умовах та взаємодії з різними категоріями людей, що сприяє розвитку стійких механізмів емоційного контролю.

Таким чином, формування емоційного інтелекту є результатом комплексної взаємодії сімейних, освітніх, соціальних, індивідуально-психологічних та професійних чинників. Його розвиток забезпечується створенням сприятливого емоційного середовища, використанням спеціальних педагогічних технологій і формуванням рефлексивної позиції особистості.

Висновки до першого розділу

Аналіз наукової літератури засвідчує, що поняття емоційного інтелекту є багатовимірним і міждисциплінарним феноменом, який активно досліджується у сучасній психології. У працях вітчизняних і зарубіжних учених емоційний інтелект

розглядається як інтегративна особистісна характеристика, що поєднує когнітивні здібності, емоційні процеси та механізми саморегуляції. Більшість дослідників підкреслюють його зв'язок із розвитком самосвідомості, рефлексії, емпатії та соціальної компетентності.

У науковому дискурсі сформувалися різні підходи до трактування емоційного інтелекту, зокрема здібнісний і змішаний, що відображає різні акценти у розумінні його структури та змісту. Незважаючи на відмінності у концептуальних моделях, спільним для більшості визначень є визнання емоційного інтелекту важливим чинником ефективної міжособистісної взаємодії, професійної успішності та конструктивного вирішення конфліктів. Таким чином, емоційний інтелект постає як складна психологічна категорія, що інтегрує внутрішні ресурси особистості та забезпечує її адаптацію до соціального середовища.

Дослідження факторів і умов формування емоційного інтелекту свідчить про його динамічний характер та залежність від комплексу взаємопов'язаних чинників. Його розвиток відбувається в процесі соціалізації особистості та під впливом сімейного виховання, освітнього середовища, професійної діяльності, соціального досвіду та індивідуально-психологічних особливостей.

Сприятливі умови емоційного розвитку, зокрема підтримувальна атмосфера в сім'ї, ефективна комунікація, використання інтерактивних освітніх технологій і тренінгових програм, сприяють формуванню навичок емоційної саморегуляції, емпатії та рефлексії. Важливу роль у становленні емоційного інтелекту відіграють також професійна взаємодія та участь у командній діяльності, які стимулюють розвиток соціальної компетентності.

Отже, емоційний інтелект є результатом комплексної взаємодії внутрішніх і зовнішніх чинників, а його формування можливе за умови створення відповідного психологічного та педагогічного середовища. Отримані теоретичні положення створюють основу для подальшого дослідження впливу емоційного інтелекту на поведінку особистості, зокрема в конфліктних ситуаціях.

РОЗДІЛ 2. МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

2.1. Поняття конфлікту у науковій літературі

Конфлікт є одним із ключових понять сучасної соціальної та психологічної науки, оскільки він відображає закономірності розвитку міжособистісних, групових та організаційних відносин у різних сферах життєдіяльності людини. У науковій літературі конфлікт трактується як складне соціально-психологічне явище, що виникає внаслідок зіткнення інтересів, цінностей, потреб, мотивів або цілей взаємодіючих сторін і супроводжується емоційною напругою та зміною поведінкових стратегій. Теоретичні основи конфліктології детально розроблені у працях Л. І. Березовської [1], Л. М. Герасіної [5], А. М. Гірника [7], Т. В. Дуткевич [10], Л. О. Котлової [20], В. С. Орлянського [30], М. І. Пірен [32], І. І. Русинки [35] та Т. П. Яхно [40]. У цих дослідженнях конфлікт розглядається як закономірний і невід’ємний елемент соціальної взаємодії, який супроводжує розвиток суспільних відносин і виконує як деструктивні, так і конструктивні функції. Залежно від умов виникнення, рівня напруженості, особливостей сприйняття ситуації та способів реагування учасників конфлікт може призводити до руйнування взаємин або, навпаки, стимулювати їх оновлення, розвиток і трансформацію. Саме тому сучасна наука розглядає конфлікт не лише як негативне явище, а як потенційний ресурс розвитку соціальних систем, що може сприяти вдосконаленню комунікації та підвищенню рівня взаєморозуміння.

У наукових працях підкреслюється багаторівнева структура конфлікту, що включає суб’єктів взаємодії, предмет суперечності, конфліктну ситуацію, мотиви, емоційні реакції та стратегії поведінки сторін. Зокрема, М. І. Пірен [32] акцентує увагу на структурних компонентах конфлікту та необхідності їх системного аналізу для повного розуміння його природи та механізмів розвитку. І. І. Русинка [35] розробляє психотехнології запобігання та управління конфліктами, наголошуючи на важливості

своєчасної діагностики конфліктних ситуацій і використання конструктивних методів їх врегулювання. В. С. Орлянський [30] детально аналізує причини виникнення конфліктів, їх етапи розвитку та механізми ескалації, що дозволяє глибше дослідити динаміку конфліктного процесу. Т. П. Яхно [40], розглядаючи конфлікт у контексті теорії переговорів, підкреслює, що він може стати основою для конструктивного діалогу, якщо сторони орієнтовані на пошук взаємоприйнятних рішень. Таким чином, структурний підхід дозволяє розглядати конфлікт як процес із визначеною логікою розвитку, що піддається аналізу, прогнозуванню та регуляції.

У соціально-психологічному аспекті конфлікт визначається як результат порушення гармонії у системі міжособистісної взаємодії, що супроводжується емоційною напругою, когнітивними розбіжностями та змінами у поведінці учасників. Л. І. Березовська [1] розглядає конфлікт як динамічний процес, що проходить послідовні стадії — від виникнення суперечності до її усвідомлення, загострення та розв’язання. Л. М. Герасіна [5] підкреслює соціальну природу конфлікту та його роль у функціонуванні організаційних структур і суспільних інститутів. А. М. Гірник [7] та Т. В. Дуткевич [10] аналізують конфлікти в контексті управлінської діяльності, звертаючи увагу на їх вплив на ефективність трудових колективів, психологічний клімат та продуктивність праці. У дослідженнях Л. О. Котлової [20] наголошується на необхідності своєчасного втручання у конфліктну ситуацію для запобігання її переходу в деструктивну фазу. Отже, конфлікт розглядається як процес, що потребує професійного управління, психологічного супроводу та застосування відповідних стратегій регуляції.

У межах трудового колективу конфлікт набуває особливого значення, оскільки професійна діяльність передбачає постійну взаємодію працівників із різними інтересами, рівнем відповідальності, стилями роботи та особистісними характеристиками. Соціально-психологічні особливості міжособистісних конфліктів у колективі досліджує С. І. Ніколаєнко [27], яка підкреслює вплив групових норм, статусних ролей, організаційної культури та рівня комунікативної компетентності на

виникнення суперечностей. Г. Ю. Вошколуп [4] наголошує на необхідності формування конфліктологічної компетентності фахівців як важливої складової їх професійної підготовки, що забезпечує здатність ефективно реагувати на конфліктні ситуації. У цьому контексті конфлікт у трудовому колективі розглядається як результат взаємодії як особистісних, так і організаційних чинників, включаючи стиль керівництва, рівень довіри, особливості комунікації та психологічний клімат у колективі.

Важливим аспектом сучасних досліджень є розгляд конфлікту в контексті переговорного процесу та медіації як способів його конструктивного врегулювання. Т. П. Яхно [40] визначає конфлікт як ситуацію, що може бути ефективно розв'язана шляхом діалогу, компромісу та взаємного врахування інтересів сторін. Такий підхід передбачає активну участь учасників конфлікту у процесі пошуку рішень і спрямованість на досягнення консенсусу. І. І. Русинка [35] підкреслює значення психологічних технологій управління конфліктами, які дозволяють зменшити рівень напруженості, попередити ескалацію та забезпечити конструктивний результат. Отже, сучасна конфліктологія розглядає конфлікт не лише як проблему, а й як можливість для розвитку комунікативних навичок, удосконалення взаємодії та підвищення ефективності співпраці.

Таким чином, аналіз наукової літератури свідчить, що конфлікт є багатовимірним соціально-психологічним феноменом, який має складну структуру, динаміку та функціональні особливості. У працях вітчизняних дослідників він трактується як закономірний елемент соціальної взаємодії, що виникає внаслідок об'єктивних і суб'єктивних протиріч. Конфлікт може мати як руйнівний, так і конструктивний характер залежно від рівня емоційної регуляції учасників, їхньої конфліктологічної компетентності та обраних стратегій поведінки. Розуміння сутності конфлікту створює теоретичну основу для подальшого дослідження міжособистісних конфліктів у трудовому колективі та визначення ефективних механізмів їх профілактики, регулювання і конструктивного вирішення.

2.2. Типи конфліктів та стратегії поведінки в конфлікті

Проблема класифікації конфліктів посідає провідне місце у сучасній конфліктології, оскільки саме систематизація конфліктних явищ дозволяє впорядкувати теоретичні уявлення про їхню природу, структуру, механізми виникнення та закономірності розвитку. Типологічний аналіз дає можливість не лише описати різновиди конфліктів, а й виявити їх спільні та відмінні характеристики, що є необхідною умовою для прогнозування динаміки конфліктної взаємодії та вибору ефективних способів її регулювання. У наукових працях конфлікт розглядається як багатовимірне явище, яке може проявлятися у різних соціальних, організаційних та міжособистісних контекстах залежно від кількості учасників, характеру суперечності, рівня емоційної напруги, стилю комунікації та умов діяльності. Теоретичні основи типології конфліктів розкрито у працях Л. І. Березовської [1], Л. М. Герасіної [5], А. М. Гірника [7], Т. В. Дуткевич [10], Л. О. Котлової [20], В. С. Орлянського [30], М. І. Пірен [32], І. І. Русинки [35] та Т. П. Яхно [40]. У цих дослідженнях підкреслюється, що конфлікт є закономірним компонентом соціальної взаємодії, а його різновиди потребують диференційованого наукового аналізу та застосування відповідних стратегій врегулювання залежно від конкретної ситуації.

У сучасній науковій літературі конфлікти класифікуються за низкою критеріїв, що відображають їхню багатогранність і складність. Серед основних підходів виділяють поділ за кількістю учасників, сферою виникнення, предметом суперечності, тривалістю перебігу, ступенем інтенсивності та наслідками для соціальної системи. Найбільш поширеним є поділ конфліктів на:

- внутрішньоособистісні,
- міжособистісні,
- міжгрупові.
- організаційні.

Такий поділ дозволяє системно охарактеризувати рівень їх прояву та вплив на колективну діяльність.

Внутрішньоособистісні конфлікти виникають у межах однієї особистості та пов'язані зі зіткненням внутрішніх мотивів, цінностей, потреб або життєвих установок. Вони можуть проявлятися у формі сумнівів, внутрішньої напруги, почуття невизначеності або складності у прийнятті рішень. Хоча такі конфлікти не завжди мають зовнішні прояви, вони істотно впливають на поведінку людини, її емоційний стан, рівень працездатності та якість міжособистісної взаємодії. У контексті трудової діяльності внутрішні суперечності можуть відображатися у зниженні мотивації, підвищеній тривожності або труднощах у професійному самовизначенні [32].

Міжособистісні конфлікти є найбільш поширеним типом у трудових колективах, оскільки професійна діяльність передбачає постійну взаємодію між працівниками з різними характерами, стилями мислення, рівнем досвіду та особистісними особливостями. Такі конфлікти можуть виникати через розбіжності у поглядах, різне розуміння завдань, порушення комунікації або конкуренцію за ресурси. Саме цей тип конфлікту найчастіше досліджується у працях із організаційної психології та управління, оскільки він безпосередньо впливає на психологічний клімат у колективі, ефективність командної роботи та рівень задоволеності працівників [27; 30].

Міжгрупові конфлікти виникають між структурними підрозділами або неформальними групами в організації та часто пов'язані з конкуренцією за ресурси, різницею в цілях діяльності або відмінностями у професійних інтересах. Вони можуть мати більш складний характер, оскільки включають групову ідентифікацію та посилюють почуття «ми — вони». Такі конфлікти впливають на загальну організаційну культуру та можуть призводити до зниження рівня співпраці, якщо не застосовуються ефективні управлінські механізми регулювання [7].

Організаційні конфлікти пов'язані зі структурою управління, розподілом повноважень, стилем керівництва та системою прийняття рішень. Невизначеність

функціональних обов'язків, дублювання завдань або авторитарний стиль управління можуть створювати передумови для виникнення суперечностей між працівниками та керівництвом. Як зазначає Т. В. Дуткевич [10], саме управлінські рішення часто стають чинником або зниження, або посилення конфліктності в організації.

За предметом суперечності конфлікти поділяються на:

- ціннісні,
- конфлікти інтересів,
- рольові,
- комунікативні.

Така класифікація дозволяє глибше зрозуміти психологічні причини виникнення конфліктів та їх внутрішню структуру.

Ціннісні конфлікти виникають через розбіжності у світоглядних позиціях, професійних переконаннях або моральних принципах. Вони є найбільш складними для врегулювання, оскільки пов'язані з глибинними установками особистості та системою її переконань [5].

Конфлікти інтересів зумовлені обмеженістю ресурсів або різними потребами учасників взаємодії. Вони часто виникають у процесі розподілу обов'язків, матеріальних благ або посадових повноважень та потребують чіткого регламентування процедур [20].

Рольові конфлікти пов'язані з невизначеністю службових функцій або суперечностями між очікуваннями щодо виконання професійних обов'язків. Вони можуть виникати у разі недостатньої комунікації або нечіткого розподілу відповідальності [7].

Комунікативні конфлікти є наслідком порушення процесу спілкування, неправильного розуміння інформації або низького рівня взаємної довіри. У таких випадках ефективне вирішення можливе через покращення комунікативних навичок та розвиток культури діалогу [1].

Важливою складовою комплексного аналізу конфліктів є дослідження стратегій поведінки їх учасників, оскільки саме обраний спосіб реагування значною мірою визначає динаміку конфліктної взаємодії, її інтенсивність та кінцевий результат. У психології та конфліктології виділяють п'ять основних стратегій поведінки в конфлікті: конкуренцію (суперництво), співпрацю, компроміс, уникнення та пристосування [32; 35; 40]. Кожна з цих стратегій відображає певну модель взаємодії між сторонами конфлікту та базується на різному співвідношенні орієнтації на власні інтереси й інтереси іншої сторони. Вибір конкретної стратегії зумовлюється низкою чинників, серед яких особистісні характеристики, рівень емоційної регуляції, сформованість конфліктологічної компетентності, система ціннісних орієнтацій, професійний досвід, а також специфіка самої конфліктної ситуації. У працях дослідників підкреслюється, що усвідомлений вибір стратегії поведінки є важливою умовою конструктивного врегулювання конфліктів і підтримання ефективної міжособистісної взаємодії [1; 30].

Стратегія конкуренції передбачає активне та наполегливе відстоювання власних інтересів, позицій або рішень, іноді навіть без урахування інтересів іншої сторони. Така модель поведінки може бути доцільною у ситуаціях, що потребують швидкого прийняття рішень, захисту принципових професійних позицій або дій в умовах ризику. У певних випадках конкуренція дозволяє досягти необхідного результату та забезпечити реалізацію важливих завдань. Водночас надмірне або постійне використання цієї стратегії може призводити до загострення конфлікту, підвищення рівня емоційної напруги, зниження довіри між учасниками взаємодії та формування стійких негативних установок у колективі. У довгостроковій перспективі така поведінка може руйнувати партнерські відносини та погіршувати психологічний клімат [40].

Стратегія співпраці вважається найбільш конструктивною, оскільки вона спрямована на пошук взаємовигідного рішення, яке враховує інтереси всіх сторін конфлікту. Цей підхід передбачає відкритий діалог, готовність до обміну

інформацією, активне слухання та спільний аналіз проблемної ситуації. Співпраця потребує високого рівня комунікативної культури, емоційної зрілості та розвинених навичок саморегуляції. Її реалізація сприяє не лише розв'язанню конкретної суперечності, а й зміцненню довіри, формуванню партнерських відносин та підвищенню ефективності командної роботи. У наукових дослідженнях наголошується, що саме ця стратегія забезпечує довгостроковий позитивний результат і сприяє розвитку організаційної культури [32; 40].

Компроміс як стратегія поведінки у конфлікті передбачає взаємні поступки сторін з метою часткового задоволення їхніх інтересів. На відміну від співпраці, компроміс не завжди дозволяє повністю врахувати потреби кожного учасника, проте забезпечує прийнятний для обох сторін результат. Ця стратегія є ефективною у ситуаціях, коли конфліктне питання не є принциповим або коли необхідно швидко стабілізувати взаємодію. Компроміс сприяє зниженню рівня напруженості та дозволяє зберегти робочі відносини. Водночас його надмірне використання може призводити до часткового незадоволення потреб та відчуття неповної реалізації власних інтересів [35].

Стратегія уникнення характеризується свідомим або несвідомим ухиленням від вирішення конфліктної ситуації. Вона може бути виправданою у випадках, коли предмет суперечності є незначним, коли емоційна напруга надто висока або коли необхідно виграти час для прийняття зваженого рішення. Уникнення дозволяє тимчасово знизити інтенсивність конфлікту, однак не завжди усуває його причини. Якщо конфліктні питання залишаються невирішеними, це може призводити до їх накопичення та повторного загострення у майбутньому [32].

Стратегія пристосування передбачає відмову від власних інтересів на користь іншої сторони. Такий підхід може бути доцільним у ситуаціях, коли збереження відносин має більшу цінність, ніж результат конкретної суперечки. Пристосування сприяє підтриманню гармонійної взаємодії та зменшенню ризику ескалації конфлікту. Однак систематичне використання цієї стратегії може призводити до зниження

внутрішньої задоволеності особистості, формування відчуття несправедливості та поступового накопичення невисловлених претензій. У дослідженнях конфліктології підкреслюється, що ефективність пристосування залежить від контексту ситуації та особистісної готовності до такого типу поведінки [1; 30].

Таким чином, стратегії поведінки у конфлікті є важливим психологічним механізмом регуляції міжособистісної взаємодії. Їх вибір визначається як об'єктивними умовами ситуації, так і суб'єктивними характеристиками особистості, зокрема рівнем розвитку емоційного інтелекту, самоконтролю та комунікативних навичок. Усвідомлене застосування конструктивних стратегій, насамперед співпраці та компромісу, створює передумови для ефективного врегулювання конфліктів, збереження позитивного психологічного клімату в колективі та підвищення результативності спільної діяльності.

Отже, класифікація конфліктів та аналіз стратегій поведінки є важливими складовими сучасної конфліктології. Розуміння типів конфліктів дозволяє систематизувати їхні прояви, а усвідомлений вибір стратегії поведінки створює умови для їх конструктивного вирішення. У трудовому колективі саме міжособистісні конфлікти є найбільш поширеними, тому розвиток ефективних стратегій взаємодії, комунікативної культури та конфліктологічної компетентності є необхідною умовою підтримання стабільного психологічного клімату та підвищення продуктивності спільної діяльності.

2.3. Особливості міжособистісних конфліктів у трудовому колективі

Міжособистісні конфлікти в трудовому колективі є поширеним соціально-психологічним явищем, що виникає у процесі взаємодії працівників під час спільної професійної діяльності. Вони пов'язані з протиріччями інтересів, потреб, цінностей, установок, норм поведінки та індивідуально-психологічних особливостей членів колективу. У робочому середовищі люди постійно змушені координувати свої дії,

розподіляти відповідальність, узгоджувати рішення та співпрацювати в умовах обмежених ресурсів, що неминуче створює підґрунтя для виникнення суперечностей. Як зазначає Л. І. Березовська, конфлікт у професійному середовищі не можна розглядати виключно як негативне явище, адже він може виконувати й конструктивні функції — виявляти приховані проблеми, стимулювати розвиток організації, сприяти перегляду застарілих норм взаємодії та пошуку нових, більш ефективних рішень [1]. Водночас неконтрольовані конфлікти здатні призводити до погіршення психологічного клімату, зниження продуктивності праці, формування ворожості та емоційного виснаження працівників.

Важливу роль у виникненні міжособистісних конфліктів відіграють соціально-психологічні особливості колективу: структура групи, система статусів і ролей, рівень згуртованості, стиль керівництва та організаційна культура. У кожному трудовому колективі існує певна ієрархія впливу, формальні та неформальні лідери, групові норми й очікування, що визначають характер взаємодії між працівниками. За даними С. І. Ніколаєнка, конфлікти часто виникають через нерівномірний розподіл ресурсів, невизначеність посадових обов'язків, конкуренцію між співробітниками, боротьбу за кар'єрне зростання або визнання, а також порушення принципу справедливості [27]. Особливо гостро такі протиріччя проявляються в умовах реформування організації, скорочення персоналу чи підвищення вимог до результатів праці. У подібних ситуаціях навіть незначні непорозуміння можуть швидко загострюватися та переходити у відкриті конфліктні зіткнення, що негативно впливають на ефективність роботи всієї команди.

Суттєвим чинником конфліктності є особливості спілкування між працівниками. Неефективна комунікація, неточна передача інформації, відсутність зворотного зв'язку, невміння слухати співрозмовника або висловлювати власні думки конструктивно призводять до накопичення напруження та взаємного нерозуміння. На думку І. М. Цимбалюка, міжособистісні конфлікти часто є наслідком комунікативних бар'єрів, різного рівня розвитку емпатії, культурних відмінностей та несумісності

стилів взаємодії [38]. Якщо працівники по-різному сприймають інформацію або інтерпретують поведінку один одного, це може спричиняти хибні уявлення про наміри партнера та формувати недовіру. Подібною позиції дотримується М. М. Філоненко, підкреслюючи, що культура ділового спілкування, вміння контролювати емоції та дотримуватися етичних норм безпосередньо впливають на психологічний клімат колективу та частоту конфліктних ситуацій [37]. Таким чином, комунікативна компетентність працівників є одним із ключових факторів профілактики міжособистісних протистоянь.

Однією з важливих причин конфліктів у трудових колективах є рольові та статусні суперечності. Вони виникають тоді, коли очікування щодо поведінки працівника не відповідають його реальним можливостям, професійним навичкам або власним уявленням про свою роль у групі. Наприклад, працівник може отримувати завдання, що виходять за межі його посадових обов'язків, або відчувати недооцінку свого внеску в спільну діяльність. В. С. Орлянський зазначає, що конфлікти часто пов'язані з боротьбою за владу, вплив, авторитет чи доступ до інформації, особливо в умовах нечіткої організаційної структури або частих управлінських змін [30]. Такі суперечності можуть проявлятися як відкрито — у вигляді суперечок і протистояння, так і приховано — через пасивний опір, саботаж або формальне виконання обов'язків. У довгостроковій перспективі це здатне призвести до зниження згуртованості колективу та погіршення результатів діяльності.

Особливе значення має індивідуально-психологічний фактор. Особистісні риси працівників, їх життєвий досвід, система цінностей, рівень самооцінки, емоційна стабільність і стиль реагування на труднощі визначають схильність до конфліктної поведінки. М. І. Пірен підкреслює, що конфлікти часто виникають через несумісність характерів, відмінності у темпераменті, рівні агресивності, тривожності або комунікативності [32]. Наприклад, імпульсивні й домінантні особи частіше вступають у відкриті суперечки, тоді як люди з підвищеною тривожністю можуть уникати конфліктів, але накопичувати внутрішнє напруження. У колективах із різномірним

складом персоналу, де працюють люди різного віку, досвіду та професійної підготовки, імовірність міжособистісних зіткнень значно зростає, особливо за відсутності ефективного керівництва та підтримки позитивного психологічного клімату.

Важливим сучасним чинником запобігання конфліктам є емоційний інтелект. Д. Гоулман доводить, що здатність усвідомлювати власні емоції, розпізнавати емоційні стани інших людей, керувати своїми реакціями та будувати конструктивні взаємини є ключовою компетентністю успішного працівника і керівника [8]. Особи з високим рівнем емоційного інтелекту краще контролюють імпульсивні реакції, демонструють емпатію, толерантність до відмінностей і здатність до компромісу. Вони вміють переводити конфлікт із емоційної площини в раціональну, сприяючи пошуку взаємоприйнятних рішень. Натомість низький рівень емоційної компетентності часто призводить до ескалації конфліктів, образ, взаємних звинувачень і руйнування професійних стосунків.

Сучасні дослідження підтверджують, що емоційний інтелект безпосередньо впливає на ефективність командної роботи та управління персоналом. І. Волошина та О. Крупський зазначають, що працівники з розвиненими емоційними навичками здатні підтримувати позитивний психологічний клімат, ефективно вирішувати суперечності та запобігати їх загостренню [3]. Вони краще розуміють потреби колег, адекватніше реагують на критику й здатні до конструктивного діалогу. Подібні висновки роблять Т. П. Таран та О. П. Кошіль, розглядаючи емоційний інтелект як важливий інструмент вирішення конфліктів і медіації в організаціях [36]. Таким чином, розвиток емоційних компетенцій працівників розглядається як один із пріоритетних напрямів сучасного управління людськими ресурсами.

Не менш важливим є формування конфліктологічної компетентності працівників — інтегральної здатності розуміти природу конфліктів, прогнозувати їх розвиток і застосовувати конструктивні способи розв'язання. Г. Ю. Вошколуп підкреслює, що така компетентність включає не лише теоретичні знання, а й

комунікативні навички, уміння вести переговори, здатність до емоційної саморегуляції та досвід співпраці в складних ситуаціях [4]. Працівники, які володіють цими якостями, здатні перетворювати конфлікти на ресурс розвитку, а не на джерело руйнування взаємин. Особливо важливою ця компетентність є для керівників, оскільки саме вони відповідають за підтримання стабільності та ефективності роботи колективу.

Стратегії поведінки у конфлікті визначають його перебіг і кінцеві наслідки. О. В. Жмай та О. І. Конопля виділяють основні стилі реагування: конкуренцію, співробітництво, компроміс, уникнення та пристосування, кожен з яких має свої переваги й обмеження залежно від ситуації [11]. Наприклад, конкуренція може бути ефективною у критичних умовах, але часто призводить до загострення протистояння; уникнення дозволяє знизити напруження, проте не вирішує проблему; компроміс забезпечує часткове задоволення інтересів сторін. Найбільш конструктивним вважається співробітництво, яке передбачає відкритий діалог, взаємну повагу та пошук рішення, що задовольняє обидві сторони. Вибір стратегії значною мірою залежить від особистісних характеристик учасників конфлікту, їх досвіду взаємодії та рівня емоційної зрілості.

Отже, міжособистісні конфлікти у трудовому колективі мають складну багатофакторну природу та зумовлюються взаємодією організаційних, комунікативних і особистісних чинників. Вони можуть виконувати як деструктивну функцію — руйнувати взаємини, знижувати продуктивність і погіршувати психологічний клімат, — так і конструктивну, сприяючи оновленню системи взаємодії та розвитку колективу. Ефективне управління конфліктами передбачає розвиток емоційного інтелекту, конфліктологічної компетентності, культури спілкування та створення сприятливого соціально-психологічного середовища. Лише за таких умов конфлікти можуть перетворюватися з джерела напруження на фактор професійного й організаційного зростання.

Висновки до другого розділу

У результаті аналізу наукової літератури встановлено, що конфлікт є складним соціально-психологічним явищем, яке виникає внаслідок зіткнення протилежних інтересів, цілей, цінностей або позицій сторін. У сучасних дослідженнях він розглядається не лише як деструктивний фактор, що порушує взаємодію між людьми, а і як природний елемент соціальних відносин, здатний виконувати конструктивну функцію розвитку особистості та групи. Конфлікт сприяє виявленню прихованих суперечностей, уточненню позицій учасників взаємодії та пошуку більш ефективних рішень, однак за несприятливих умов може призводити до емоційного напруження, погіршення комунікації та зниження продуктивності діяльності.

Аналіз типології конфліктів показав, що вони можуть класифікуватися за різними критеріями: за рівнем прояву (внутрішньоособистісні, міжособистісні, групові), за причинами виникнення (ціннісні, рольові, ресурсні, комунікативні), за формою перебігу (відкриті та приховані), а також за наслідками (конструктивні та деструктивні). Важливим аспектом є стратегії поведінки учасників конфлікту, які визначають його розвиток і результат. До основних стратегій належать конкуренція, співробітництво, компроміс, уникнення та пристосування. Вибір певної стратегії залежить від особистісних характеристик учасників, їхніх цілей, рівня емоційної зрілості, комунікативних навичок і значущості ситуації. Найбільш ефективною в довгостроковій перспективі вважається стратегія співробітництва, яка дозволяє врахувати інтереси обох сторін і зберегти позитивні взаємини.

Дослідження особливостей міжособистісних конфліктів у трудовому колективі засвідчило, що вони мають комплексну природу та зумовлюються поєднанням організаційних, соціально-психологічних і особистісних чинників. Серед основних причин конфліктів у професійному середовищі виділяються розбіжності інтересів, боротьба за ресурси й статус, невизначеність ролей, неефективна комунікація, несумісність характерів, різний рівень професійної підготовки та емоційної

компетентності працівників. Значний вплив на конфліктність має також стиль керівництва та загальний психологічний клімат у колективі. За несприятливих умов конфлікти можуть призводити до зниження ефективності роботи, погіршення морально-психологічного стану працівників і руйнування ділових відносин.

Водночас встановлено, що за наявності високої культури спілкування, розвиненого емоційного інтелекту та конфліктологічної компетентності працівників міжособистісні конфлікти можуть виконувати конструктивну функцію — сприяти згуртованості колективу, удосконаленню організаційних процесів і професійному зростанню. Ефективне управління конфліктами передбачає своєчасне їх виявлення, аналіз причин, використання адекватних стратегій поведінки та формування навичок конструктивної взаємодії.

Отже, конфлікти є невід'ємною складовою міжособистісних відносин у трудовому колективі. Їхній вплив на діяльність організації залежить від характеру причин, способів перебігу та рівня готовності учасників до конструктивного розв'язання суперечностей. Розуміння природи конфліктів, типів конфліктної взаємодії та ефективних стратегій поведінки створює підґрунтя для підтримання сприятливого психологічного клімату й підвищення результативності професійної діяльності.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ВИРІШЕННІ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

3.1. Описання вибірки, психодіагностичного інструментарію та методів статистичного аналізу

Мета емпіричного дослідження полягає у виявленні особливостей взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту особистості та рівнем її компетентності у вирішенні міжособистісних конфліктів у трудовому колективі, а також у визначенні психологічних чинників, що впливають на ефективність конфліктної взаємодії.

З метою проведення емпіричного дослідження ролі емоційного інтелекту у вирішенні міжособистісних конфліктів у трудовому колективі нами було обрано наступні методики:

1. методика діагностики показників форм агресії А. Басса та А. Даркі;
2. методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен);
3. методика визначення самоконтролю у спілкуванні М. Снайдера;
4. методика визначення акцентуацій характеру за К. Леонгардом (у модифікації Г. Шмішека);
5. методика діагностики емоційного інтелекту (Н. Холл)

Гіпотеза дослідження ґрунтується на припущенні, що більш високий рівень емоційного інтелекту особистості пов'язаний із вищим рівнем компетентності у вирішенні міжособистісних конфліктів у трудовому колективі.

Уточнення (операціоналізація) гіпотези в емпіричних показниках полягає у тому, що:

– високий рівень емоційного інтелекту корелює зі зниженими показниками агресивності та ворожості (за методикою А. Басса – А. Даркі);

– супроводжується вищим рівнем самоконтролю у спілкуванні (за методикою М. Снайдера);

– пов'язаний із більш високими показниками компетентності у вирішенні конфліктів (за методикою П. П. Хеппнера, І. Х. Петерсена).

Таким чином, передбачається, що емоційний інтелект виступає інтегральним психологічним чинником, який забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії та підвищує рівень компетентності у вирішенні конфліктів у трудовому колективі.

Базу дослідження склала вибірка з 50 осіб віком від 30 до 40 років, з них 25 осіб – жінки та 25 осіб чоловіки, які є працівниками ТОВ "ІТ ТЕХНОЛОДЖІ СЕРВІС".

Методика Басса–Даркі (Buss–Durkee Hostility Inventory) вважається одним із найбільш уживаних психодіагностичних інструментів для дослідження агресивності та її різновидів. Вона дає змогу визначити не лише загальний рівень агресії, але й проаналізувати окремі форми її прояву, які впливають на поведінку особистості у процесі соціальної взаємодії.

Оригінальний варіант опитувальника включає 75 тверджень, що спрямовані на діагностику восьми основних компонентів агресії та ворожості:

1. Фізична агресія – безпосереднє застосування сили щодо інших людей.
2. Вербальна агресія – прояв негативних емоцій у словесній формі (суперечки, образи, різкі висловлювання).
3. Непряма агресія – опосередковані форми агресивної поведінки (плітки, іронія, уникнення контактів).
4. Дратівливість – підвищена емоційна збудливість і труднощі у стримуванні імпульсів.
5. Негативізм – схильність до опозиційної поведінки та заперечення соціальних норм.
6. Образливість – тенденція до переживання образи, заздрості та перекладання провини на інших.

7. Підозрілість – недовіра до оточення та очікування негативного ставлення з боку інших людей.

8. Почуття провини – внутрішня критичність до себе, самозвинувачення і схильність до самопокарання.

Учасник дослідження має визначити, чи відповідає кожне твердження його звичній поведінці, обираючи варіанти «так» або «ні». Після цього здійснюється підрахунок балів за окремими шкалами, що дозволяє встановити найбільш виражені форми агресивності.

Методика широко застосовується у практичній та клінічній психології, психологічному консультуванні, а також у дослідженнях міжособистісних конфліктів. Вона дає можливість не тільки оцінити рівень агресії, але й визначити напрями корекційної роботи, спрямованої на зниження деструктивних форм поведінки.

Таким чином, опитувальник Басса–Даркі є ефективним засобом вивчення психологічних особливостей конфліктної поведінки, оскільки дозволяє комплексно оцінити агресивні тенденції та розробити рекомендації щодо оптимізації міжособистісної взаємодії.

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (Р. Нерпнер, С. Petersen)

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (Problem Solving Inventory — PSI), розроблена П. П. Хеппнером та І. Х. Петерсеном, спрямована на дослідження індивідуальних особливостей сприйняття та оцінки власних умінь вирішувати проблемні та конфліктні ситуації. Вона дозволяє визначити не стільки об'єктивний рівень навичок, скільки суб'єктивну впевненість особистості у власній здатності ефективно діяти в умовах труднощів і суперечностей, що є важливим аспектом поведінки у конфлікті.

Методика базується на уявленні про те, що ефективність вирішення конфліктів значною мірою залежить від того, як людина оцінює власні можливості, наскільки вона впевнена у своїх діях, чи здатна контролювати емоції та приймати зважені

рішення. Високий рівень компетентності у вирішенні конфліктів пов'язаний із активною, конструктивною позицією, орієнтацією на пошук рішень, відкритістю до взаємодії та здатністю аналізувати ситуацію. Натомість низький рівень може проявлятися у невпевненості, уникненні складних ситуацій, імпульсивності або залежності від зовнішніх обставин.

Структурно методика включає низку тверджень, що описують різні аспекти поведінки у проблемних і конфліктних ситуаціях. Респондент оцінює ступінь згоди з кожним твердженням за шкалою, що дозволяє виявити особливості його ставлення до власної здатності вирішувати труднощі. У результаті обробки визначаються основні показники, серед яких: упевненість у власних можливостях, схильність до уникнення проблем, рівень самоконтролю та здатність до раціонального аналізу ситуації.

Отримані результати дають змогу оцінити, наскільки ефективно особистість справляється з конфліктами, які стратегії поведінки для неї є типовими, а також виявити можливі труднощі у процесі прийняття рішень. Це особливо важливо у контексті професійної діяльності, де здатність конструктивно вирішувати конфлікти є складовою професійної компетентності та ефективної взаємодії у колективі.

Методика є зручною у використанні, не потребує значних часових витрат і може застосовуватися як у наукових дослідженнях, так і в практичній діяльності психолога для діагностики та подальшої корекційної роботи, спрямованої на розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктів.

Методика діагностики самоконтролю у процесі спілкування, розроблена М. Снайдером, є психодіагностичним інструментом, що дає змогу оцінити здатність особистості регулювати власні емоційні реакції, імпульси та поведінкові прояви під час взаємодії з іншими людьми. Вона спрямована на визначення рівня саморегуляції у соціальних ситуаціях та ефективності управління власною поведінкою у процесі комунікації.

У концепції М. Снайдера самоконтроль розглядається як уміння людини свідомо керувати своїми емоціями, імпульсивними діями та думками в

міжособистісній взаємодії з метою адаптації до соціальних норм і запобігання небажаним реакціям. Такий підхід ґрунтується на теорії саморегуляції поведінки, яка є важливою умовою успішного спілкування, формування міжособистісних відносин і досягнення соціальних результатів.

Методика дозволяє оцінити, наскільки індивід здатний контролювати свої реакції у ситуаціях соціальної взаємодії, особливо в умовах емоційного напруження, конфліктів або необхідності стриманої поведінки. При цьому враховуються як зовнішні прояви самоконтролю (стриманість, врівноваженість, регуляція поведінки), так і внутрішні механізми саморегуляції (контроль думок, усвідомлене керування емоціями).

Високий рівень самоконтролю свідчить про здатність особистості ефективно керувати своїми емоційними станами та соціальною поведінкою, демонструючи адаптивність і соціальну компетентність. Водночас таким людям може бути притаманна надмірна обережність у самовираженні та знижена спонтанність, а також дискомфорт у непередбачуваних ситуаціях.

Особи із середнім рівнем самоконтролю зазвичай поєднують щирість із певною емоційною стриманістю, вони здатні враховувати думки інших, але не завжди повністю контролюють власні емоційні прояви. Низький рівень самоконтролю, своєю чергою, характеризується труднощами у регуляції емоцій та імпульсів, що може спричиняти конфліктні ситуації, непорозуміння та імпульсивні реакції у спілкуванні.

Методика М. Снайдера широко використовується в психологічній практиці для визначення рівня комунікативного самоконтролю у різних вікових групах, а також у корекційній та консультативній роботі з особами, які мають труднощі в емоційній регуляції. Вона є важливим засобом дослідження саморегуляції поведінки та ефективності міжособистісної взаємодії.

Методика визначення акцентуацій характеру, розроблена К. Леонгардом і адаптована Г. Шмішеком, призначена для діагностики виражених рис характеру особистості, які перебувають на межі норми та можуть суттєво впливати на поведінку,

емоційні реакції та особливості міжособистісної взаємодії. Вона дозволяє виявити так звані акцентуації — надмірно виражені риси характеру, які за певних умов можуть ускладнювати соціальну адаптацію або, навпаки, сприяти успішності діяльності.

Методика базується на класифікації акцентуацій характеру К. Леонгарда, який виділив кілька основних типів, серед яких: гіпертимний, дистимний, циклотимний, збудливий, застригаючий, педантичний, тривожний, емотивний, демонстративний та екзальтований. Кожен із цих типів характеризується специфічними особливостями емоційної сфери, поведінки та стилю взаємодії з іншими людьми. Наприклад, гіпертимний тип відзначається активністю та оптимізмом, тоді як тривожний — підвищеною чутливістю та невпевненістю.

Структурно методика являє собою опитувальник, що містить серію тверджень, на які респондент відповідає «так» або «ні» залежно від того, наскільки вони відповідають його поведінці та самовідчуттю. Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку балів за кожною шкалою, що дозволяє визначити ступінь вираженості певного типу акцентуації. Отримані показники інтерпретуються з урахуванням нормативних значень, що дає змогу встановити, які риси є домінуючими.

Використання цієї методики є доцільним у дослідженнях міжособистісної взаємодії, оскільки акцентуації характеру безпосередньо впливають на стиль поведінки людини у конфліктних ситуаціях, її здатність до самоконтролю, емоційної регуляції та вибору стратегій взаємодії. Зокрема, певні типи акцентуацій можуть бути пов'язані зі схильністю до конфліктності, уникнення або, навпаки, до конструктивного вирішення суперечностей.

Методика діагностики емоційного інтелекту, розроблена Н. Холлом, є психодіагностичним інструментом, що призначений для визначення рівня розвитку емоційного інтелекту особистості та його структурних компонентів. Вона широко використовується у психологічних дослідженнях, зокрема в контексті вивчення міжособистісної взаємодії, конфліктної поведінки та соціальної адаптації.

Концептуально методика ґрунтується на розумінні емоційного інтелекту як сукупності здібностей особистості усвідомлювати власні емоції, розпізнавати емоційні стани інших людей, регулювати емоційні реакції та використовувати емоційну інформацію для ефективного спілкування і прийняття рішень.

Опитувальник Н. Холла складається із серії тверджень, які стосуються різних аспектів емоційного життя та соціальної взаємодії. Респонденту пропонується оцінити ступінь своєї згоди з кожним твердженням за шкалою (зазвичай від «повністю не згоден» до «повністю згоден»). Після цього здійснюється підрахунок балів за окремими шкалами.

Методика дозволяє діагностувати такі основні компоненти емоційного інтелекту:

- емоційна обізнаність (усвідомлення власних емоцій і їх причин);
- керування власними емоціями (здатність контролювати емоційні реакції);
- самомотивація (використання емоцій для досягнення цілей);
- емпатія (розуміння емоцій інших людей);
- розпізнавання емоцій інших у спілкуванні (соціальна чутливість).

У результаті обробки даних визначається загальний рівень емоційного інтелекту (низький, середній або високий), а також профіль його розвитку за окремими шкалами.

Високий рівень емоційного інтелекту за методикою Н. Холла свідчить про добре розвинену здатність особистості до емоційної саморегуляції, емпатії та ефективної міжособистісної взаємодії. Низькі показники, навпаки, можуть вказувати на труднощі у розумінні власних емоцій і емоцій інших людей, що може ускладнювати соціальну адаптацію та підвищувати ризик конфліктної поведінки.

З метою виявлення взаємозв'язку між показниками емоційного інтелекту та особливостями поведінки у міжособистісних конфліктах у трудовому колективі було використано коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона (r). Даний статистичний метод

дозволяє визначити силу та напрямок зв'язку між кількісно вимірюваними показниками, отриманими за психодіагностичними методиками.

3.2. Дослідження емоційного інтелекту та стратегій поведінки у міжособистісних конфліктах у трудовому колективі

За методикою діагностики рівня агресії А. Басса та А.Даркі нами було отримано наступні результати, подані у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Результати дослідження рівня агресивності респондентів за методикою діагностики агресії А. Басса та А.Даркі

Рівень агресивності	% респондентів
Високий	30 %
Середній	50%
Низький	20%

Для наочності результати опитування зобразимо графічно на рис.3.2.

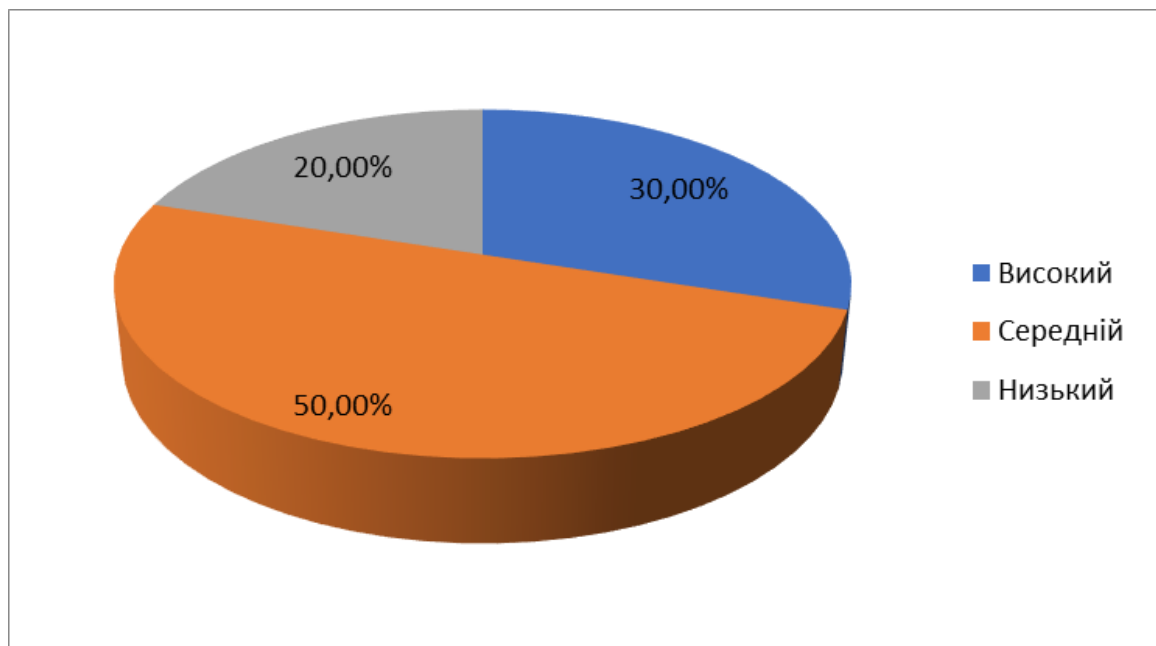


Рис. 3.1. Результати дослідження рівня агресивності респондентів за методикою діагностики агресії А. Басса та А.Даркі

Дослідження агресивності у респондентів було здійснено за допомогою методики А. Басса та А. Даркі, що дозволило оцінити загальну вираженість агресивних тенденцій у вибірці та визначити їхній розподіл за рівнями.

У ході аналізу отриманих даних встановлено, що учасники дослідження поділяються на три основні групи: 30% мають високі показники агресивності, 50% — середній рівень, а 20% — низький.

Найбільш поширеним є середній рівень агресивності, який характеризується помірною інтенсивністю емоційних реакцій та загалом збалансованою поведінкою, що дозволяє більшості респондентів контролювати прояви агресії в повсякденних ситуаціях.

Водночас третина опитаних демонструє підвищену агресивність, що може проявлятися у схильності до емоційної реактивності, швидкого виникнення конфліктних відповідей та недостатньої стриманості у стресових обставинах.

Менша частина вибірки (20%) характеризується зниженим рівнем агресивності, що може відображати обережність у взаємодії, схильність до уникнення конфліктів або стримане вираження негативних емоцій.

Загалом результати свідчать про перевагу помірного рівня агресивності в групі, проте наявність значної частки осіб із високими показниками вказує на необхідність уваги до розвитку емоційної стійкості та навичок конструктивного реагування в напружених ситуаціях.

Результати дослідження особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен) наведено у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Результати проведення діагностики за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен)

Рівень компетентності у вирішенні конфліктів	Відсоток (%)
Високий	28%
Середній	46%
Низький	26%

Для наочності зобразимо результати, подані у таблиці 3.2. на рис. 3.2.

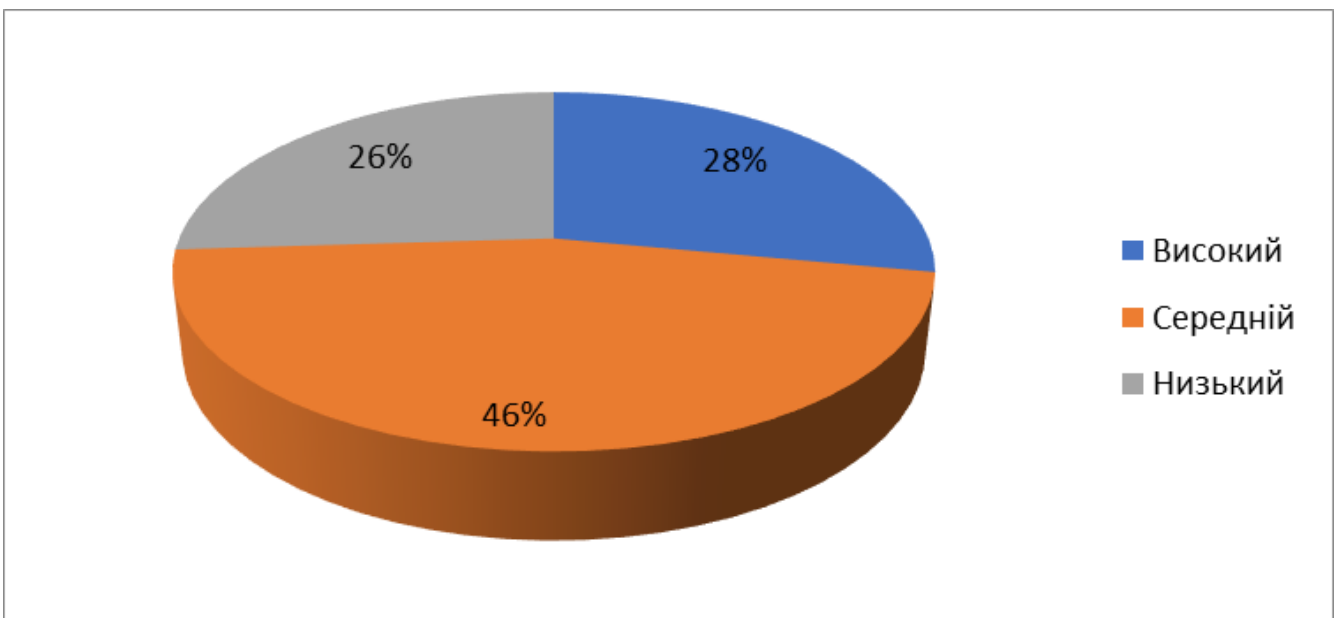


Рис.3.2. Результати проведення діагностики за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (Хеппнер–Петерсен)

За результатами опитування високий рівень компетентності виявлено у 28% респондентів. Це свідчить про те, що дана частина вибірки характеризується достатньо розвиненими навичками конструктивного аналізу конфліктних ситуацій, вмінням обирати ефективні стратегії взаємодії, контролювати емоційні реакції та спрямовувати спілкування на досягнення взаєморозуміння. Такі особи, як правило, здатні до співпраці, компромісу та конструктивного вирішення суперечностей без загострення конфлікту.

Середній рівень компетентності притаманний 46% опитаних, що становить найбільшу частку вибірки. Це свідчить про наявність базових навичок поведінки у конфліктних ситуаціях, однак такі респонденти не завжди стабільно застосовують конструктивні стратегії. Їхня поведінка може варіюватися залежно від ситуації, емоційного стану або рівня напруженості конфлікту, що вказує на недостатню сформованість стійких навичок ефективного конфліктологічного реагування.

Низький рівень компетентності зафіксовано у 26% респондентів. Для цієї групи характерні труднощі в аналізі конфліктних ситуацій, схильність до неефективних або імпульсивних способів реагування, а також недостатній розвиток навичок конструктивної взаємодії. Це може проявлятися у використанні уникнення або суперництва як домінуючих стратегій поведінки, що ускладнює досягнення взаєморозуміння у трудовому колективі.

Отримані результати візуалізовано на рисунку 3.2, що дозволяє наочно простежити переважання середнього рівня компетентності у досліджуваній вибірці та наявність значної частки осіб із недостатньо сформованими навичками конструктивного вирішення конфліктів.

Результати дослідження рівня комунікативного контролю серед учасників подано в таблиці 3.3 та на рисунку 3.3.

Таблиця 3.3

Рівень комунікативного контролю респондентів (за методикою М. Снайдера)

Рівень комунікативного контролю	Кількість балів	% респондентів
Низький	0-3	30 %
Середній	4-6	50%
Високий	7-10	20%

Для наочності зобразимо результати, подані у таблиці 3.3. на рис. 3.4.

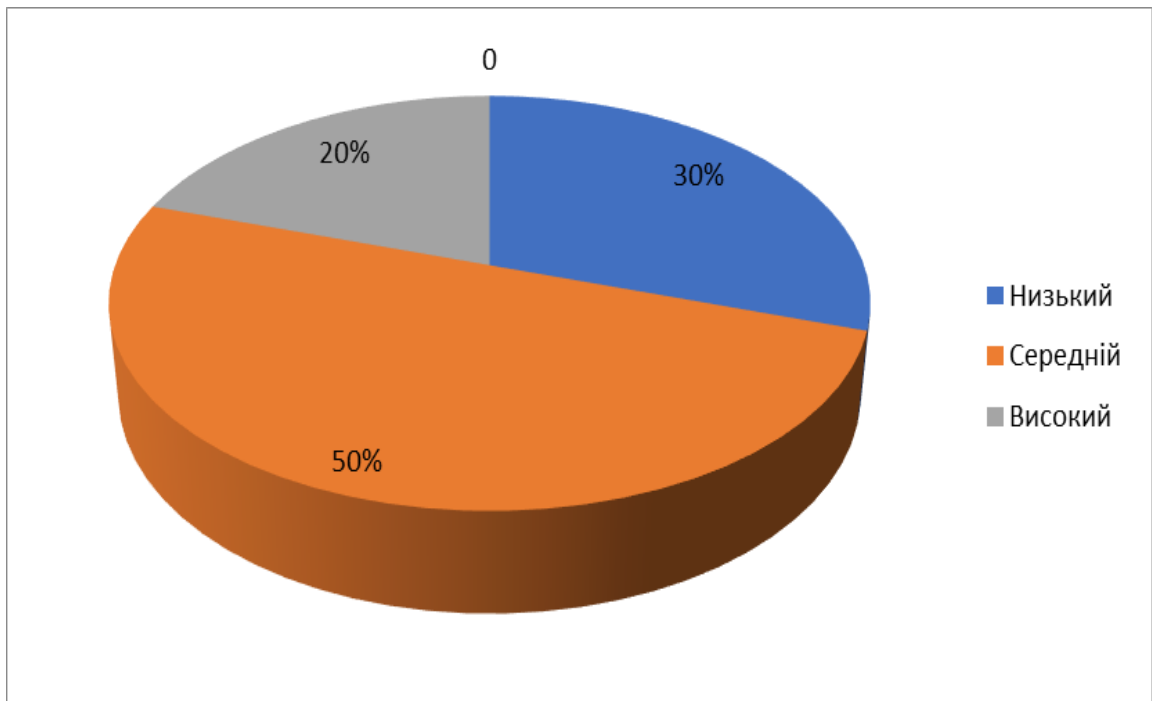


Рис. 3.3. Рівень комунікативного контролю респондентів за методикою М. Снайдера

Як видно з рисунка 3.3, розподіл респондентів за рівнем комунікативного контролю є нерівномірним. Так, 30% опитаних демонструють низькі показники, 50% — середній рівень, а 20% характеризуються високим рівнем комунікативного контролю.

Отримана картина свідчить про переважання середнього рівня, що вказує на відносно помірну здатність більшості учасників регулювати власну мовленнєву та поведінкову активність у процесі спілкування.

Особи з низьким рівнем комунікативного контролю можуть потребувати додаткового розвитку навичок самопрезентації та соціальної взаємодії, оскільки недостатня гнучкість у спілкуванні іноді ускладнює ефективну комунікацію з оточенням.

Для респондентів із високими показниками важливим є збереження природності поведінки при одночасному підтриманні адекватного рівня саморегуляції, що забезпечує ефективну та гармонійну взаємодію з іншими.

Учасникам із середнім рівнем доцільно зосередитися на подальшому розвитку емоційної усвідомленості та соціальної чутливості, що сприятиме більш точному розумінню комунікативних ситуацій і адекватному реагуванню на них.

У межах емпіричного дослідження також було проведено вивчення акцентуацій характеру за допомогою адаптованої методики Леонгарда-Шмішека. Основною метою цього етапу стало визначення провідних типів акцентуацій, які можуть впливати на особливості міжособистісної взаємодії, зокрема в умовах потенційних конфліктів.

Результати діагностики акцентуацій характеру респондентів за методикою за методикою К. Леонгарда – Г. Шмішека подані в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4.

Результати діагностики акцентуацій характеру респондентів за методикою К.
Леонгарда – Г. Шмішека

Тип акцентуації	Відсоток (%)	Інтерпретація
Гіпертимний	16%	Підвищена активність, комунікабельність, схильність до імпульсивності
Дистимний	10%	Знижений фон настрою, стриманість, схильність до замкненості
Циклотимний	12%	Коливання настрою, емоційна нестабільність
Збудливий	14%	Імпульсивність, низький самоконтроль у конфліктах
Демонстративний	8%	Прагнення до уваги, емоційна експресивність
Педантичний	10%	Висока відповідальність, схильність до ригідності

Тривожний	12%	Підвищена тривожність, невпевненість у спілкуванні
Афективно-екзальтований	8%	Висока емоційність, чутливість
Емотивний	6%	Емпатійність, м'якість, чутливість до переживань інших
Застрагаючий	4%	Ригідність, схильність до довгого переживання образ

Для наочності результати діагностики, подані в таблиці 3.4. представимо графічно на рис.3.4.

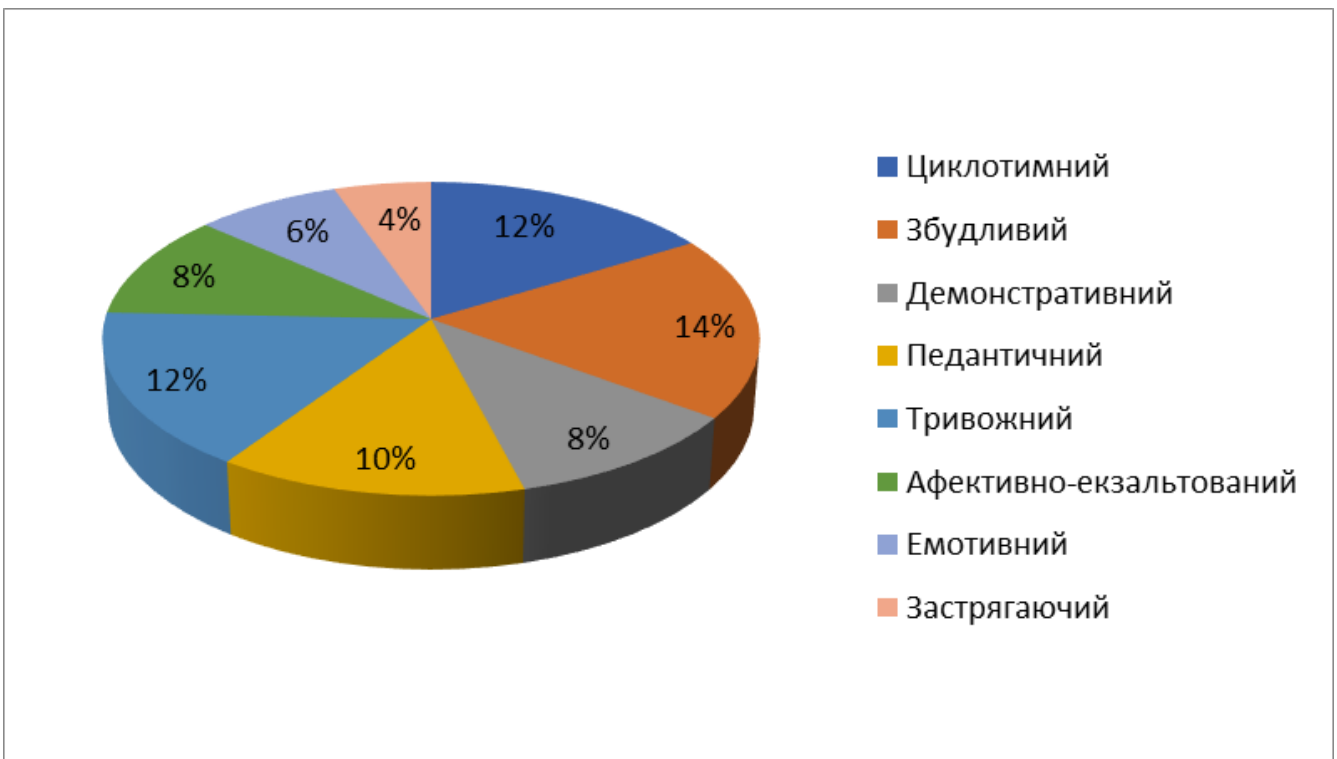


Рис.3.4. Результати діагностики акцентуацій характеру респондентів за методикою К. Леонгарда – Г. Шмішека

Отримані результати свідчать про переважання в досліджуваній вибірці гіпертимних (16%), збудливих (14%) та циклотимних (12%) акцентуацій характеру. Це вказує на домінування емоційно насичених, динамічних, але водночас недостатньо

стабільних особистісних характеристик, що може впливати на поведінку у конфліктних ситуаціях.

Досить значущу частку становлять також тривожні (12%), дистимні (10%) та педантичні (10%) типи, що відображає наявність емоційної нестабільності, підвищеної чутливості до стресових ситуацій та схильності до обережної поведінки у взаємодії.

Менш представленими є емотивний (6%), застрягаючий (4%) та афективно-екзальтований (8%) типи, що свідчить про відносно невелику частку осіб із вираженою ригідністю або надмірною афективністю.

Загалом результати показують, що у вибірці домінують акцентуації, які можуть як сприяти інтенсивній комунікації, так і ускладнювати конструктивне вирішення міжособистісних конфліктів у трудовому колективі.

Таблиця 3.5.

Результати діагностики емоційного інтелекту за методикою Н. Холла

Рівень емоційного інтелекту	Відсоток (%)
Високий	28%
Середній	50%
Низький	22%

Для наочності результати діагностики, подані в таблиці 3.5. представимо графічно на рис.3.5.

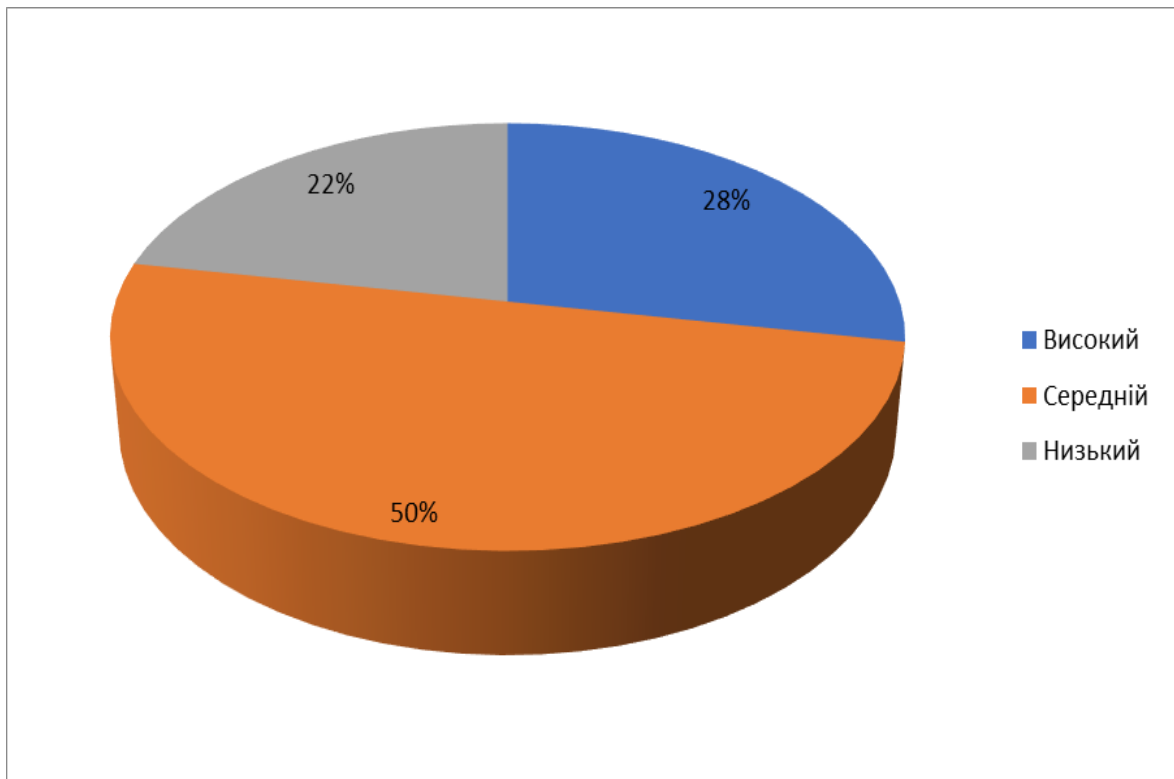


Рис.3.5. Результати діагностики емоційного інтелекту за методикою Н. Холла

За результатами проведеного емпіричного дослідження емоційного інтелекту за методикою Н. Холла встановлено, що у вибірці респондентів переважає середній рівень емоційного інтелекту (50%). Це свідчить про те, що половина опитаних має достатньо сформовані базові навички емоційного усвідомлення та регуляції, однак ці вміння не завжди є стабільними та системно застосовуються у повсякденній міжособистісній взаємодії.

Високий рівень емоційного інтелекту виявлено у 28% респондентів. Дана група характеризується розвинутою здатністю до розпізнавання власних емоцій і емоцій інших людей, ефективного емоційного самоконтролю, а також використання емоційної інформації для побудови конструктивної комунікації. Такі особи, як правило, демонструють більш адаптивні стратегії поведінки у міжособистісних і конфліктних ситуаціях.

Низький рівень емоційного інтелекту зафіксовано у 22% опитаних. Це свідчить про наявність труднощів у сфері емоційної обізнаності, слабку здатність до емпатії та недостатній рівень емоційної саморегуляції. У поведінковому плані це може

проявлятися у складнощах розуміння емоційних станів інших людей, імпульсивності реакцій та підвищеній ймовірності виникнення непорозумінь у процесі спілкування.

Отримані дані в цілому вказують на переважання середнього рівня емоційного інтелекту у досліджуваній вибірці, що характеризує групу як відносно емоційно компетентну, проте таку, що потребує подальшого розвитку емоційної саморегуляції та емпатійних здібностей для підвищення ефективності міжособистісної взаємодії.

3.3. Дослідження зв'язку емоційного інтелекту та поведінки у міжособистісних конфліктах у трудовому колективі

На завершальному етапі емпіричного дослідження було здійснено аналіз взаємозв'язків між рівнем емоційного інтелекту та основними показниками міжособистісної взаємодії у трудовому колективі. Метою даного етапу стало виявлення характеру та сили статистичних зв'язків між досліджуваними змінними, що дозволяє більш глибоко розкрити роль емоційного інтелекту як психологічного чинника ефективної соціальної поведінки та конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Для перевірки гіпотези дослідження було застосовано коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона (r), який дає змогу визначити напрям і силу зв'язку між кількісними показниками, отриманими за психодіагностичними методиками. Аналіз проводився на вибірці, що складала 50 осіб, які є працівниками трудового колективу.

У межах кореляційного аналізу було досліджено взаємозв'язки між рівнем емоційного інтелекту та такими показниками, як компетентність у вирішенні конфліктів, рівень агресивності, самоконтроль у спілкуванні. Отримані результати подано в таблиці нижче.

Таблиця 3.6

Кореляційний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та показниками міжособистісної взаємодії у трудовому колективі

Показники	r Пірсона	p-рівень значущості	Напрямок і сила зв'язку
Емоційний інтелект – компетентність у вирішенні конфліктів	0,62	$p < 0,01$	Помірний позитивний, статистично значущий
Емоційний інтелект – агресивність (Басса–Даркі)	-0,54	$p < 0,01$	Помірний негативний, статистично значущий
Емоційний інтелект – самоконтроль у спілкуванні (Снайдер)	0,58	$p < 0,01$	Помірний позитивний, статистично значущий

Отримані результати кореляційного аналізу свідчать про наявність статистично значущих взаємозв'язків між рівнем емоційного інтелекту та ключовими показниками міжособистісної взаємодії у трудовому колективі, що підтверджує провідну роль емоційної компетентності у формуванні ефективної комунікативної поведінки та конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Зокрема, встановлено помірний позитивний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та компетентністю у вирішенні конфліктів ($r = 0,62$; $p < 0,01$). Це свідчить про те, що особи з більш розвиненим емоційним інтелектом демонструють вищий рівень здатності до аналізу конфліктних ситуацій, адекватної оцінки поведінки інших учасників взаємодії та вибору найбільш конструктивних стратегій розв'язання суперечностей. Такі респонденти частіше орієнтуються на співпрацю, компроміс та пошук взаємовигідних рішень, що забезпечує більш стабільні та продуктивні міжособистісні відносини в трудовому колективі.

Додатково виявлено помірний позитивний зв'язок між емоційним інтелектом і рівнем самоконтролю у спілкуванні ($r = 0,58$; $p < 0,01$). Це означає, що високий рівень емоційного інтелекту пов'язаний із більш розвинутою здатністю до емоційної саморегуляції, стриманості у вираженні імпульсивних реакцій, а також з умінням контролювати власну поведінку відповідно до соціальних норм і вимог ситуації. Такі особи, як правило, є більш адаптивними у спілкуванні, здатними зберігати конструктивний стиль взаємодії навіть в умовах емоційного напруження.

Водночас зафіксовано помірні негативні кореляційні зв'язки між емоційним інтелектом та рівнем агресивності ($r = -0,54$; $p < 0,01$). Це свідчить про те, що підвищення рівня емоційного інтелекту супроводжується зниженням схильності до агресивних, імпульсивних та деструктивних форм реагування.

Таким чином, отримані дані дозволяють зробити висновок, що емоційний інтелект виступає важливим інтегральним психологічним чинником, який сприяє підвищенню ефективності міжособистісної взаємодії, зниженню рівня конфліктності та формуванню більш адаптивних стратегій поведінки у трудовому колективі.

Висновки до третього розділу

Було здійснено емпіричне дослідження ролі емоційного інтелекту у процесі вирішення міжособистісних конфліктів у трудовому колективі. Основна увага була зосереджена на вивченні взаємозв'язків між рівнем емоційного інтелекту та показниками міжособистісної взаємодії, зокрема агресивністю, самоконтролем у спілкуванні, компетентністю у вирішенні конфліктів.

Аналіз отриманих емпіричних даних показав, що у досліджуваній вибірці переважає середній рівень емоційного інтелекту, що свідчить про наявність у більшості респондентів базових навичок емоційного усвідомлення та регуляції, однак ці навички не завжди є достатньо стабільними та системно реалізуються у процесі міжособистісної взаємодії. Водночас встановлено, що значна частина вибірки

характеризується як високим, так і низьким рівнем емоційного інтелекту, що вказує на неоднорідність вибірки за даним показником.

Результати діагностики за методиками Басса–Даркі, Снайдера, Хеппнера–Петерсена та К. Леонгарда – Г. Шмішека засвідчили, що в колективі домінує середній рівень агресивності, помірний рівень комунікативного контролю та переважання акцентуацій характеру, пов'язаних із емоційною нестабільністю, імпульсивністю та підвищеною чутливістю до стресових ситуацій. Це свідчить про наявність певних ризиків виникнення конфліктних ситуацій у професійному середовищі та потребу у розвитку емоційної компетентності працівників.

Найбільш значущим результатом емпіричного дослідження стали дані кореляційного аналізу, які підтвердили наявність статистично значущих зв'язків між рівнем емоційного інтелекту та показниками міжособистісної взаємодії. Зокрема, встановлено, що підвищення рівня емоційного інтелекту пов'язане зі зростанням компетентності у вирішенні конфліктів ($r = 0,62$; $p < 0,01$) та рівня самоконтролю у спілкуванні ($r = 0,58$; $p < 0,01$). Це свідчить про те, що емоційно більш розвинені особистості краще орієнтуються у складних соціальних ситуаціях, здатні ефективніше регулювати власні емоційні реакції та обирати конструктивні стратегії взаємодії.

Водночас виявлено негативні кореляційні зв'язки між емоційним інтелектом і рівнем агресивності ($r = -0,54$; $p < 0,01$). Це дозволяє стверджувати, що розвиток емоційного інтелекту сприяє зниженню деструктивних форм поведінки, зменшенню імпульсивності та емоційної реактивності, що позитивно впливає на якість міжособистісних відносин у трудовому колективі.

Таким чином, результати емпіричного дослідження підтверджують висунуту гіпотезу та дозволяють зробити висновок, що емоційний інтелект є важливим психологічним чинником ефективної міжособистісної взаємодії. Його високий рівень сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, підвищенню комунікативної компетентності та зниженню конфліктності в професійному середовищі.

ВИСНОВКИ

Дослідження показало, що міжособистісні конфлікти у трудовому колективі є закономірним явищем, зумовленим як об'єктивними організаційними умовами, так і індивідуально-психологічними особливостями працівників. Визначено, що характер перебігу конфліктів значною мірою залежить від обраних стратегій поведінки, серед яких найбільш ефективною є співпраця, тоді як змагання та уникнення часто призводять до загострення або затягування конфліктів.

У ході емпіричного дослідження встановлено, що у досліджуваній вибірці переважає середній рівень емоційного інтелекту, що свідчить про наявність у більшості респондентів базових навичок емоційного усвідомлення, розпізнавання власних емоцій та їх часткової регуляції. Однак такі навички не завжди є достатньо сформованими та стабільно застосовуються у повсякденній професійній і міжособистісній взаємодії, що вказує на потребу цілеспрямованого розвитку емоційної компетентності працівників.

Додатково виявлено, що у вибірці спостерігаються середні показники агресивності та комунікативного контролю, що загалом свідчить про відносно збалансований рівень емоційно-поведінкової регуляції. Водночас наявність різних типів акцентуацій характеру, зокрема емоційно нестабільних та імпульсивних рис, може створювати передумови для виникнення напружених ситуацій у колективі та ускладнювати процес конструктивної взаємодії між працівниками.

Результати кореляційного аналізу підтвердили наявність статистично значущих взаємозв'язків між рівнем емоційного інтелекту та ключовими показниками міжособистісної взаємодії. Зокрема, встановлено позитивний зв'язок між емоційним інтелектом і компетентністю у вирішенні конфліктів, що свідчить про те, що більш емоційно розвинені особистості краще орієнтуються у складних соціальних ситуаціях, здатні аналізувати поведінку інших учасників взаємодії та обирати більш конструктивні стратегії вирішення суперечностей.

Також виявлено позитивний зв'язок між емоційним інтелектом і рівнем самоконтролю у спілкуванні, що вказує на здатність таких осіб ефективніше регулювати власні емоційні реакції, зберігати стриманість у конфліктних ситуаціях та підтримувати конструктивний стиль комунікації навіть за умов емоційного напруження. Водночас встановлено негативний зв'язок між емоційним інтелектом і рівнем агресивності, що свідчить про те, що зростання емоційної компетентності супроводжується зниженням схильності до імпульсивних, деструктивних та конфліктогенних форм поведінки.

Отримані результати загалом дозволяють зробити висновок, що емоційний інтелект виступає важливим психологічним чинником ефективної міжособистісної взаємодії у трудовому колективі. Його розвиток сприяє підвищенню рівня комунікативної компетентності, формуванню більш адаптивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях та зниженню загального рівня конфліктності, що позитивно впливає на соціально-психологічний клімат у колективі.

Отримані результати підтверджують необхідність цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту, навичок саморегуляції та конструктивної комунікації у працівників як важливої умови профілактики та ефективного вирішення міжособистісних конфліктів у професійному середовищі.

Перспективи подальшого дослідження пов'язані із вивченням впливу спеціально організованих психологічних програм, тренінгів та корекційно-розвивальних заходів на формування та підвищення рівня емоційного інтелекту у працівників трудових колективів. Окремої уваги потребує аналіз ефективності різних методик розвитку емоційної саморегуляції, емпатії та навичок розпізнавання емоцій у контексті їхнього впливу на зниження конфліктності та покращення якості міжособистісної взаємодії. Перспективним є також дослідження того, якою мірою цілеспрямований розвиток емоційного інтелекту сприяє формуванню більш адаптивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях та підвищенню загальної соціально-психологічної ефективності особистості в професійному середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Березовська Л. І. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. Мукачєво : МДУ, 2016. 201 с.
2. Буркало Н. Психологічні особливості емоційного інтелекту. *Psychological journal*. 2019. № 5 (7). С. 34–49.
3. Волошина І., Крупський О. Емоційний інтелект як фактор успішного управління командами. *Challenges and Issues of Modern Science*. 2024. № 3. С. 188–195.
4. Вошколуп Г. Ю. Соціально-психологічні особливості формування конфліктологічної компетентності фахівця в трудовому колективі. *Education and Pedagogical Sciences («Освіта та педагогічна наука»)*. 2021. № 1 (176). С. 32–43.
5. Герасіна Л. М. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : Право, 2012. 128 с.
6. Гресь А. Розвиток емоційного інтелекту. 2-ге вид. Харків : Основа, 2020. 96 с.
7. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. Київ : Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.
8. Гоулман Д. Емоційний інтелект у бізнесі / пер. з англ. Ю. Шекет. Харків : Віват, 2021. 528 с.
9. Демченко О., Сєдашова О., Корнієнко О. Емоційний інтелект медіатора як інструмент формування конфліктологічної компетентності. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic sciences*. 2025. № 340, ч. 2. С. 329–332.
10. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. Київ : Центр навч. літ., 2015. 456 с.
11. Жмай О. В., Конопля О. І. Стратегії поведінки в конфлікті: види, сутність та взаємозв'язок з емоційним інтелектом. *Economics: time realities*. 2019. № 6 (46). С. 68–74.

12. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності. Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. 2014. Вип. 49. С. 42–51.
13. Зарицька В. В. Ознаки наявності емоційного інтелекту у особистості. Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Педагогіка і психологія. 2013. Вип. 19. С. 74–79.
14. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. Київ : Медицина, 2018. 216 с.
15. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В., Альохіна Н. В., Шаповалова В. С. Психологія спілкування : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і допов. Харків : НФаУ, 2018. 140 с.
16. Кінас І. О. Емоційний інтелект як ключовий софт-скіл сучасного співробітника. Національні інтереси України. 2025. № 6 (11). С. 567–579.
17. Коваленко А. Б. Психологія міжособистісного взаєморозуміння : підручник. Київ : Київський університет, 2010. 215 с.
18. Кононенко О. І. Емоційний інтелект як фактор успішної діяльності в соціальній сфері. Психологія та соціальна робота. 2023. № 1. С. 7–13.
19. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». 2014. Вип. 2, ч. 1. С. 85–89.
20. Котлова Л. О. Психологія конфлікту : курс лекцій : навч. посіб. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
21. Кулик Н. А., Гільова Л. Л. Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень. Проблеми сучасної психології. 2018. Вип. 39. С. 79–90.
22. Лашук В. Г. Емоційний інтелект як чинник успішної соціалізації особистості в умовах нестабільності. Проблеми загальної та педагогічної психології. 2011. № 13. С. 219–226.

23. Лелюх-Степанчук О. О. Емоційний інтелект як проблема психологічної науки. Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 2. С. 83–92.
24. Лящ О. П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень. Проблеми сучасної психології. 2013. Вип. 22. С. 324–335.
25. Моргун В. Ф. Емоційний інтелект у багатовимірній структурі особистості. Постметодика. 2010. № 6. С. 2–14.
26. Моторнюк У. І., Крохмальна Я. О. Емоційний інтелект у системі управління персоналом: структура та проблеми оцінювання. Management and entrepreneurship in Ukraine: the stages of formation and problems of development. 2022. Т. 4, № 2. С. 52–60.
27. Ніколаєнко С. І. Соціально-психологічні особливості міжособистісних конфліктів у колективі. Світогляд – Філософія – Релігія. 2014. № 7. С. 177–188.
28. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості. Вісник Дніпропетровського університету. 2012. Вип. 18. С. 116–122.
29. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції : монографія. Київ : Вища школа, 2003. 126 с.
30. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2017. 160 с.
31. Періг І. М. Психологія спілкування. Тернопіль : ТНТУ ім. І. Пулюя, 2018. 129 с.
32. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2013. 360 с.
33. Подофєй С. О. Емоційний інтелект особистості й особливості його становлення. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». 2019. № 1. С. 260–265.
34. Романова В. С. Емоційний інтелект як чинник групової динаміки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2012. 18 с.

35. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : навч. посіб. Київ, 2012. 332 с.
36. Таран В. М., Кошіль О. П. Емоційний інтелект як інструмент вирішення конфліктів. Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців : матеріали наук.-практ. конф. Київ : Видавничий центр КНЛУ, 2024. С. 166–168.
37. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підручник. Київ : Центр навч. літ., 2010. 224 с.
38. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посіб. 2-ге вид., випр. та допов. Київ : Професіонал, 2010. 464 с.
39. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. Психологія особистості. 2011. № 1. С. 282–288.
40. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2012. 168 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики показників і форм агресії А. Басса та А. Дарки

Прочитуючи чи прослуховуючи твердження, приміряйте, наскільки вони відповідають вашому стилю поведінки, вашому образу життя і одним з чотирьох можливих відповідей: "так", "можливо, так", "можливо, ні", "ні".

1. Іноді не можу справитися з бажанням нашкодити кому-небудь.
2. Інколи можу розповсюджувати плітки про людей, яких не люблю.
3. Легко виходжу з себе, проте легко й заспокоююсь.
4. Якщо до мене не звернутись по-доброму, прохання не виконаю.
5. Не завжди отримую те, що мені належить.
6. Знаю, що люди говорять про мене за мою спиною.
7. Якщо не схвалюю вчинки інших людей, даю їм це відчуття.
8. Якщо трапляється обманути когось, відчуваю докори сумління.
9. Мені здається, що я не здатен вдарити людину.
10. Ніколи не роздратовуюсь настільки, щоб розкидати речі.
11. Завжди поблажливий до чужих недоліків.
12. Коли встановлене правило не подобається мені, хочеться його порушити.
13. Інші майже завжди вміють скористатися за сприятливих умов.
14. Мене насторожують люди, які відносяться до мене більш дружньо, ніж я очікував.
15. Часто буваю не згоден з людьми.
16. Іноді в голову приходять думки, за які мені соромно.
17. Якщо хто-небудь вдарить мене, я не відповім тим же,
18. При роздратуванні грюкаю дверима.
19. Я більш роздратованим, ніж здається зі сторони.
20. Якщо хтось корчить з себе начальника, я роблю йому наперекір.
21. Мене трохи засмучує моя доля.
22. Думаю, багато людей не люблять мене.
23. Не можу втриматись від суперечки, якщо люди не згодні зі мною.
24. Ті, хто уникають роботи, повинні мати відчуття провини.
25. Хто ображає мене чи мою сім'ю, наражається на бійку.
26. Я не здатен на грубі жарти.
27. Мене охоплює злість, коли наді мною насміхаються.
28. Коли люди вдають із себе начальників, я

роблю все, щоб вони не зазнавались.

29. Майже щотижня бачу кого-небудь з тих, хто мені не подобається. 30. Досить багато людей заздрять мені.
31. Вимагаю, щоб люди поважали мої права.
32. Мене засмучує, що я мало роблю для своїх батьків.
33. Люди, які постійно "дістають" нас, заслуговують на те, щоб їм дали щигля по носі.
34. Від злості інколи буваю похмурий.
35. Якщо до мене відносяться гірше, ніж я на те заслуговую, я не засмучуюсь,
36. Якщо хтось намагається вивести мене із себе, я не звертаю уваги.
37. Хоч я і не показую того, іноді мене мучить заздрість. 38. Інколи мені здається, що наді мною сміються.
39. Навіть якщо злюся, не використовую грубих висловів.
40. Хочеться, щоб всі мої гріхи були прощені.
41. Рідко даю здачі, навіть коли хто-небудь вдарить мене.
42. Ображаюсь, коли іноді виходить не по-моєму.
43. Інколи люди роздратовують мене своєю присутністю.
44. Нема людей, яких би я по-справжньому ненавидів.
45. Мій принцип: "ніколи не довіряй чужакам".
46. Якщо хтось дратує мене, готовий сказати йому все, що про нього думаю.
47. Роблю багато такого, про що потім жалкую.
48. Якщо рознервуюсь, можу вдарить кого-небудь.
49. З десяти років у мене не було вибухів гніву.
50. Часто відчуваю себе як порохова бочка, готова вибухнути.
51. Якби всі знали, що я відчуваю, мене б вважали людиною, з якою нелегко дійти згоди.
52. Завжди думаю про те, що за таємні причини примушують людей робити щось приємне мені.
53. Коли кричать на мене, кричу у відповідь.
54. Невдачі засмучують мене.
55. Б'юся не рідше і не частіше інших.
56. Можу згадати випадки, коли був настільки злим, що хапав першу річ під рукою та ламав її.
57. Інколи відчуваю, що готовий першим почати бійку.
58. Інколи відчуваю, що життя зі мною обходиться несправедливо.
59. Раніше думав, що більшість людей говорить правду, але тепер в це не вірю.
60. Сварюся тільки від злості.

61. Коли вчиняю неправильно, відчуваю докори сумління.
62. Якщо для захисту своїх прав потрібно застосувати фізичну силу, я застосую її.
63. Інколи виражаю свою злість тим, що стукаю по столу.
64. Буваю грубим по відношенню до людей, котрі мені не подобаються.
65. У мене немає ворогів, які б не хотіли мені нашкодити.
66. Не вмію поставити людину на місце, навіть коли вона на це заслуговує.
67. Часто думаю, що живу неправильно.
68. Знаю людей, які можуть довести мене до бійки.
69. Не сумую із-за дрібниць.
70. Мені рідко приходить в голову думка про те, що люди намагаються розізлити чи образити мене.
71. Часто просто погрожую людям, не збираючись виконувати свої погрози.
72. Останнім часом я став занудою.
73. У суперечці часто підвищую голос.
74. Намагаюся приховати погане відношення до людей.
75. Краще погоджуся з чимось, аніж стану сперечатися.

При обробці даних в звичайних умовах відповіді "ТАК" і "МОЖЛИВО, ТАК" об'єднуються (сумують як відповіді "ТАК"), так же як і відповіді "НІ" і "МОЖЛИВО, НІ" (сумують як відповіді "НІ").

КЛЮЧ 1

для обробки результатів випробування по опитувальнику.

1. ФІЗИЧНА АГРЕСІЯ (K=11):

1+, 9-, 17-, 25+, 33+, 41+, 48+, 55+, 62+, 68+.

2. ВЕРБАЛЬНА АГРЕСІЯ (K=8):

7+, 15+, 23+, 31+, 39-, 46+, 53+, 60+, 66-, 71+, 73+, 74-, 75-.

3. ОПОСЕРЕДКОВАНА АГРЕСІЯ (K=13):

2+, 10+, 18+, 26-, 34+, 42+, 49-, 56+, 63+.

4. НЕГАТИВІЗМ (K=20):

4+, 12+, 20+, 28+, 36-.

5. РОЗДРАТУВАННЯ (K=9):

6+, 11-, 19+, 27+, 35-, 43+, 50+, 57+, 64+, 69-, 72+.

6. ПІДОЗРЛИВІСТЬ (K=11):

6+, 14+, 22+, 30+, 38+, 45+, 52+, 59+, 65-, 70-.

7. ОБРАЗА (K=13):

5+, 13+, 21+, 29+, 37+, 44+, 51+, 58+.

8. ВІДЧУТТЯ ПРОВІНИ (К-11):

8+, 16+, 24+, 32+, 40+, 47+, 54+, 61+, 7+.

Номери питань зі знаком "-" потребують і реєстрації відповіді з протилежним знаком: якщо була відповідь "ТАК", то ми його реєструємо як відповідь "НІ", якщо була відповідь "НІ", реєструємо як відповідь "ТАК".

КЛЮЧ 2 з бланком для аналізу результатів

	1	3	5	4	7	6	2	8
	1 +	2+	3+	4+	5+	6+	7+	8+
	9-	10+	11-	12+	13+	14+	15+	16+
	17-	18+	19+	20+	21+	22+	23+	24+
	25+	26-	27+	28+	29+	30+	31+	32+
	33+	34+	35-	36-	37+	38+	39-	40+
	41+	42+	43+		44+	45+	46+	47+
	48+	49-	50+		51 +	52+	53+	54+
	55+	56+	57+		58+	59+	60+	61+
	62+	63+	64+			65-	66-	67+
	68+		69-			70-	71+	
			72+				73+	
							74-	
							75-	
	11	13	9	20	13	11	8	

Треба розкласти бланки за алфавітом. Підготувати список класу, червону пасту, калькулятор, бланк аналітичної довідки з протоколом дослідження і ключ до тесту. Доцільно мати бланк-стандарт для спрощення процедури обліку й обробки результатів.

Порівняти бланки-опитувальники із бланком-стандартом. Збіги відзначити. Підрахувати число збігів у кожній з 8 вертикальних граф і внизу напишіть ці числа.

Підрахувати вираження агресивних реакцій у кожній шкалі (в %). Менше 25 % — не береться до уваги;
25-55 % — норма;

більше 55 % — підвищена агресія;

більше 75 % — висока агресія.

Сума балів, помножена на коефіцієнт, вказаний в дужках при кожному з параметрів агресивності, дозволяє отримати зручні для зіставлення - нормовані

показники, які характеризують індивідуальні та групові результати (нульові значення не прораховуються).

Сумарні показники:

$(\text{"1"} + \text{"2"} + \text{"3"}) : 3 = \text{IA}$ - індекс агресивності; $(\text{"6"} + \text{"7"}) : 2 = \text{IB}$ - індекс ворожості.

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен)

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (Problem Solving Inventory), розроблена П. П. Хеппнером та І. Х. Петерсеном (Heppner P.P., Petersen Ch.H., 1982), спрямована на визначення рівня конфліктологічної компетентності особистості, а також на оцінку її здатності до ефективного аналізу та конструктивного вирішення проблемних і конфліктних ситуацій.

Мета дослідження

Метою методики є визначення рівня конфліктологічної компетентності особистості та виявлення значущості когнітивних, емоційних і поведінкових характеристик, що забезпечують ефективність вирішення конфліктів.

Інструкція для учасників

Учасникам пропонується оцінити наведені твердження відповідно до запропонованої шкали:

- 4 бали – «цілком вірно»
- 3 бали – «швидше вірно»
- 2 бали – «швидше невірно»
- 1 бал – «невірно»

Респондентам наголошується, що не існує «правильних» або «неправильних» відповідей, а будь-яка відповідь є цінною для дослідження. Результати фіксуються у бланку відповідей.

Твердження опитувальника

(прикладовий перелік)

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз щодо розвитку конфлікту зазвичай підтверджується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям у складних ситуаціях.
6. Я впевнений(а), що досягаю мети й долаю труднощі.
7. Зазвичай я ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Я задоволений(а) прийнятими мною рішеннями в умовах конфлікту.
9. Більшість проблем є настільки складними, що я не в змозі їх вирішити.
10. Я часто приймаю рішення у стані емоційного напруження.
11. Після вирішення конфлікту я аналізую причини його успішного завершення.
12. Я аналізую реакції інших учасників конфлікту.
13. У конфлікті я настільки емоційно реаую, що втрачаю ефективні стратегії вирішення.
14. У конфліктних ситуаціях мені важко координувати свої дії.
15. Мені складно оцінювати ймовірність успішності своїх рішень у конфлікті.

- 16.Мої рішення у конфліктних ситуаціях часто не виправдовуються.
17.Я намагаюся спочатку все обміркувати, перш ніж діяти у конфлікті.
18.Я зазвичай дію імпульсивно, керуючись першою думкою.

Обробка та інтерпретація результатів

Після заповнення опитувальника підраховується загальна сума балів.

Рівні конфліктологічної компетентності визначаються таким чином:

- **18–48 балів** – низький рівень конфліктологічної компетентності
- **49–60 балів** – середній рівень
- **61–72 бали** – високий рівень

Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)

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

ІНСТРУКЦІЯ

Уважно прочитайте десять пропозицій, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них ви повинні оцінити як вірно або невірно стосовно себе. Якщо пропозиція здається вам вірною або переважно вірною, поставте поруч з його порядковим номером букву "В", якщо невірною або переважно невірною - букву "Н".

Тестовий матеріал

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звичкам інших людей.
2. Я б, мабуть, міг звалити дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих!
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся абсолютно по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не виношу.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Обробка та інтерпретація РЕЗУЛЬТАТІВ

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

0-3 бали. У вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка стійко, і ви не вважаєте за потрібне змінюватися залежно від ситуацій. Ви здатні до щирого

саморозкриття в спілкуванні. Деякі вважають вас "незручним" в спілкуванні внаслідок вашої прямотинності.

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

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

Додаток Г

Методика визначення типу акцентуації рис характеру та темпераменту К. Леонгарда

Інструкція. Вам запропоновані ствердження відносно Вашого характеру. Якщо Ви згодні із ствердженням, поставте знак "+" (так), якщо ні - знак "—". Над відповідями довго не думайте, правильних і неправильних відповідей немає.

1. У Вас переважно веселий та безтурботний настрій?
2. Ви чутливі до образ?
3. Чи буває так, що у Вас на очі навертаються сльози в кіно, театрі, бесіді і т.д.?
4. Зробивши щось, Ви сумніваєтесь, чи все зроблено правильно, і не заспокоїтесь доти, доки не переконаєтесь ще раз в тому, що все зроблено правильно?
5. В дитинстві Ви були таким же сміливим, як всі Ваші однолітки?
6. Чи часто у Вас різко змінюється настрій: від стану безпричинної радості до огиди до життя, до себе?
7. Звичайно Ви в центрі уваги компанії?
8. Чи буває так, що Ви безпричинно знаходитеся в такому поганому настрої, що з Вами краще не розмовляти?
9. Ви серйозна людина?
10. Здатні Ви захоплюватись, милуватися чим-небудь?
11. Чи завзяті Ви?
12. Ви швидко забуваєте, якщо Вас хтось образив?
13. Чи м'якосердий Ви?
14. Коли Ви кидаєте лист в поштову скриньку, чи перевіряєте Ви й проводите рукою по отвору скриньки, що лист потрапив до неї?
15. Чи прагнете Ви завжди бути в рядах кращих працівників?
16. Чи бувало Вам страшно в дитинстві під час грози або в разі зустрічі з незнайомою собакою (а можливо таке почуття буває й тепер, у зрілому віці)?
17. Чи прагнете Ви в усьому і всюди підтримувати порядок?
18. Чи залежить Ваш настрій від зовнішніх обставин?
19. Чи люблять Вас Ваші знайомі?
20. Чи часто у Вас буває почуття внутрішнього неспокою, почуття можливої біди, неприємностей?
21. У Вас часто дещо пригнічений настрій?
22. Чи бували у Вас хоча б один раз істерика або нервовий зрив?
23. Чи важко Вам довго всидіти на одному місці?
24. Якщо з Вами несправедливо поступили, чи будете енергійно відстоювати свої інтереси?
25. Чи можете Ви зарізати курку або вівцю?

26. Чи дратує Вас, якщо вдома занавіска або скатертина висять нерівно, і Ви відразу намагаєтесь поправити їх?
27. У дитинстві Ви боялись залишатись одні вдома?
28. Часто у Вас бувають коливання настрою без причин?
29. Чи завжди Ви прагнули бути достатньо сильним працівником в своїй професії?
30. Чи швидко Ви починаєте сердитись чи гніватись?
31. Чи можете Ви бути абсолютно безтурботним, веселим?
32. Буває так, що почуття повного щастя буквально пронизує Вас?
33. Як Ви думаєте, вийшов би з Вас ведучий гумористичної вистави?
34. Ви звичайно викладаєте свою думку людям досить відверто й прямо без натяку?
35. Вам важко переносити вид крові? Чи не викликає це у Вас неприємних почуттів?
36. Чи любите Ви роботу з високою особистою відповідальністю?
37. Чи схильні Ви захистити людей, до яких виявляють несправедливість?
38. В темний підвал Вам важко й страшно спускатись?
39. Чи віддасте Ви перевагу такій роботі, коли діяти потрібно швидко, а вимоги до якості виконання невисокі?
40. Чи товариський Ви?
41. В школі Ви охоче декламували вірші?
42. Чи втікали Ви в дитинстві з дому?
43. Чи здається Вам життя важким?
44. Буває так, що після конфлікту, образи Ви були до того вражені, що йти на роботу здавалось просто нестерпним?
45. Можна сказати, що в разі негараздів Ви не втрачаєте почуття гумору?
46. Зробили б Ви першим кроки до примирення, якщо Вас хто-небудь образив?
47. Ви дуже любите тварин?
48. Чи повертаєтесь Ви, щоб впевнитись, що залишили домівку чи робоче місце в такому стані, що там нічого не скоїться?
49. Чи переслідує Вас іноді неясна думка, що з Вами й Вашими близькими може скоїтись щось страшне?
50. Вважаєте Ви, що Ваш настрій дуже змінний?
51. Вам Важко доповідати (виступати) на сцені перед великою кількістю людей?
52. Ви можете вдарити того, хто Вас образив?
53. У Вас дуже велика потреба в спілкуванні з іншими людьми?
54. Ви належите до тих, хто при будь-яких розчаруваннях впадає у глибокий відчай?
55. Вам подобається робота, що потребує енергійної організаторської діяльності?
56. Чи наполегливо Ви добиватиметесь своєї мети, якщо на шляху до неї

знадобиться долати безліч перешкод?

57. Чи може трагічний фільм зворушити Вас так, що на очах виступають сльози?

58. Часто Вам буває важко заснути через те, що проблеми минулого дня чи майбутнє весь час крутяться в думках?

59. В школі Ви іноді підказували своїм товаришам чи давали списати?

60. Чи потрібна Вам велика напруга волі, щоб пройти одному через кладовище?

61. Чи ретельно Ви слідкуєте за тим, щоб кожна річ у Вашій квартирі була тільки на одному й тому самому місці?

62. Чи буває так, що перед сном Ви в доброму настрої, а наступного дня встаєте в пригніченому на декілька годин стані?

63. Чи легко Ви звикаєте до нових ситуацій?

64. Чи бувають у Вас головні болі?

65. Ви часто смієтесь?

66. Чи можете Ви бути ввічливим навіть з тим, кого Ви явно не цінуєте, не любите, не поважаєте?

67. Ви рухлива людина?

68. Ви дуже переживаєте через несправедливість?

69. Ви настільки любите природу, що можете називати її другом?

70. Виходячи з дому або лягаючи спати, перевіряєте Ви, чи закрили газ, вимкнули світло, закрили двері?

71. Ви дуже боязливі?

72. Чи змінюється Ваш настрій під впливом алкоголю?

73. У вашій молодості Ви з задоволенням приймали участь у художній самодіяльності?

74. Ви розцінюєте життя дещо песимістично, без передчуття радощів?

75. Чи часто Вас тягне подорожувати?

76. Чи може Ваш настрій змінитись так різко, що Ваш стан радощів раптово стане похмурих та пригнічених?

77. Чи легко Вам вдається підняти настрій друзям?

78. Чи довго Ви переживаєте образу?

79. Чи довгий час Ви переживаєте горе інших людей?

80. Чи часто, будучи школярем, Ви переписували сторінку в зошиті, якщо випадково ставили в ній пляму?

81. Чи ставитесь Ви до людей скоріше з недовірою й обережністю, ніж з добротою?

82. Чи часто Ви бачите жахливі сни?

83. Чи буває так, що Ви остерігаєтесь того, що кинетесь під поїзд або, коли стоїте біля вікна багатоповерхового будинку, раптово випадете?

84. У веселій компанії Ви звичайно веселі?

85. Здатні Ви відволікатись від важких проблем, які потребують рішень?

86. Ви стаєте менш стриманим і відчуваєте себе вільніше коли приймаєте алкоголь?

87. В бесіді Ви скупі на слова?

88. Якщо Вам необхідно було б грати на сцені, Ви змогли б так увійти в роль, щоб забути про те, що це тільки гра?

Ключ до методики Леонгарда-Шмішека

Коли підраховуємо бали за кожною шкалою опитувальника, для стандартизації результатів значення кожної шкали множаться на визначене число. Це вказано в "ключі" до методики. Акцентуйовані особи не є патологічними. Вони характеризуються проявом та виділенням яскравих рис характеру.

1. Гіпертимні x 3 (помножити значення шкали на 3):

(+) 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77;

(-) немає.

2. Застрагаючі x 2:

(+) 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81;

(-) 12, 46, 59.

3. Емотивні x 3:

(+) 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79;

(-) 25.

4. Педантичні x 2:

(+) 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 63, 80;

(-) 36.

5. Тривожні x 3:

(+) 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82;

(-) 5.

6. Циклотимічні x 3:

(+) 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84;

(-) немає.

7. Демонстративні x 2:

(+) 7, 19, 22, 29, 41, 63, 66, 73, 85, 88;

(-) 51.

8. Неврівноважені:

(+) 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86;

(-) немає.

9. Дистимічні x 3:

(+) 9, 21, 43, 75, 87;

(-) немає.

10. Екзальтовані x 6: (+) 10, 32, 54, 76;

(-) немає.

Методика діагностики 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 нерігідність);
- 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 відчуваю.
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 заспокоїливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реауюю 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.